



Vlaams  
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 9  
ingediend op 1 maart 2012 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

**Verslag**

namens de Commissie voor Economie,  
Economisch Overheidsinstrumentarium,  
Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie  
uitgebracht door mevrouw Martine Fournier

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* mevrouw Patricia Ceysens.

*Vaste leden:*

de heer Robrecht Bothuyne, mevrouw Martine Fournier, de heren Jan Laurys, Koen Van den Heuvel;  
de heren Frank Creyelman, Johan Deckmyn, Chris Janssens;  
de dames Patricia Ceysens, Lydia Peeters;  
mevrouw Güler Turan, de heer Bart Van Malderen;  
de heer Matthias Diependaele, mevrouw Goedele Vermeiren;  
de heer Ivan Sabbe;  
de heer Filip Watteeuw.

*Plaatsvervangers:*

de dames Sonja Claes, Kathleen Helsen, Griet Smaers, de heer Eric Van Rompuy;  
de heer Pieter Huybrechts, mevrouw Katleen Martens, de heer Jan Penris;  
de heer Filip Anthuenis, mevrouw Fientje Moerman;  
mevrouw Kathleen Deckx, de heer Jurgen Vanlerberghe;  
de dames Vera Celis, Lies Jans;  
de heer Lode Vereeck;  
mevrouw Elisabeth Meuleman.

## Stukken in het dossier:

- 41 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 8: Verslagen

De Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie besprak op haar vergadering van 2 februari 2012 het Jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald het hoofdstuk dat betrekking heeft op de bevoegdheden van de commissie (*Parl. St.* VI. Parl. 2010-11, nr. 41/1, p. 49-52).

Aan de gedachtewisseling werd deelgenomen door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, de heer Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst en Vlaams minister Philippe Muyters, bevoegd voor Werk.

### **1. Toelichting door de heren Bart Weekers, Vlaams ombudsman en Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst**

De heer *Bart Weekers* zegt dat hij op basis van het jaarverslag van 2010 vier thema's wil aankaarten die in 2012 nog relevant zijn.

Het hoofdthema van het jaarverslag van 2010 noemt hij 'het gevecht tegen de tijd'. Het gaat, in andere woorden gesteld, over zorgzaam en efficiënt omgaan met beleid. Het goede nieuws is dat er in de loop van het vorige werkjaar 2011 heel wat verbeteringen op dat vlak merkbaar zijn. Er werden niet langer bruuske beslissingen genomen, zoals in het jaarverslag van 2010 werd geïllustreerd met de plotse wijziging in het beleid inzake de opleidingscheques. Men merkt in verschillende beleidsdomeinen dat de overheid begint te leren in dat gevecht met de tijd. De overheid begint bij de timing van beslissingen die aanzuigeffecten moeten voorkomen, meer en meer rekening te houden met het ogenblik waarop burgers investeringsbeslissingen gaan nemen. Dat wordt onder andere duidelijk gemaakt bij de beslissingen in verband met de inschrijvingstaks voor nieuwe voertuigen.

De heer Weekers herinnert ook aan een arrest van december 2011 van de Raad van State, waarin een oordeel werd geveld over een maatregel die in 2006 door de Vlaamse Regering was genomen in verband met de investeringssteun aan bedrijven die ecologie-investeringen wilden doen (arrest R.v.St. nr. 216.678 van 5 december 2011). Ook in 2006 was er sprake van een aanzuigeffect. Er was een budgettaire ontsporing van 178 miljoen euro. Ook toen heeft de Vlaamse Regering bruusk ingegrepen. Het interessante van het arrest van de Raad van State is dat de Vlaamse Regering gelijk krijgt. Maar nauwkeurige lezing van dat arrest leert ook dat aan dergelijke bruuske beslissingen heel wat voorwaarden moeten worden gekoppeld. Ook de Raad van State wijst erop dat er moet gekeken worden naar het moment waarop bedrijven investeringsbeslissingen hebben genomen. Het concrete geval, waarover het arrest gaat, ging over een bedrijf dat nog geen investeringsbeslissing had genomen, op het ogenblik dat de overheid ingreep op de investeringssteun. De overheid had aangekondigd de regeling te wijzigen. Daarom kreeg de overheid gelijk van de Raad van State.

In het verslag van 2010 is er ook een ander tijdselement dat ter sprake kwam: de traagheid bij de verwerking van de aanvragen voor aanmoedigingspremies. Ook hier is er in 2011 heel wat verbeterd. In 2010 waren er heel wat problemen met een nieuw ICT-programma, die in 2011 werden opgelost, waardoor de behandelingstijd van de aanvragen werd gehalveerd.

Een tweede thema noemt de heer Weekers 'niet dweilen met de kraan open'. Het gaat om het beantwoorden van de vraag of het zin heeft dat een kleine Vlaamse Ombudsdienst met veertien medewerkers duizenden klachten zou moeten verwerken. Door de vorige ombudsman Bernard Hubeau werd een systeem van een eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling opgezet. Dat is uiteindelijk vastgelegd in het Klachtendecreet, waarin is bepaald dat de diverse overheden klachtendiensten moesten opzetten. De heer Weekers

zegt dat hij van bij het begin van zijn mandaat sterk de nadruk heeft gelegd op de implementatie van het Klachtendecreet, dat op dat ogenblik al tien jaar van kracht was. De tijd was volgens hem voorbij dat de overheidsdiensten allerlei excuses konden invoeren om het decreet niet toe te passen. De bedoeling van het Klachtendecreet was om de ontevredenheid van de burger zo kort mogelijk bij de bron van die ontevredenheid aan te pakken.

De heer Weekers herinnert er aan dat hij ter gelegenheid van een gedachtewisseling naar aanleiding van tien jaar Klachtendecreet in de commissie voor Bestuurszaken, een klasment heeft gepresenteerd (*Parl. St.* VI. Parl. 2010-11, nr. 1109/1). Daaruit bleek dat de bevoegdheidsdomeinen Werk en Economie niet bepaald de beste leerlingen van de klas waren, wat de toepassing van het Klachtendecreet betreft. Er is wel één heel goede leerling en dat is de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), maar de andere diensten, het Agentschap Ondernemen en het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie, die instaan voor heel wat dienstverlening aan burgers, rapporteren nauwelijks klachten. Met het zicht dat de Vlaamse Ombudsdienst op het klachtenlandschap heeft, klopt dit niet met de werkelijkheid. De Vlaamse Ombudsdienst heeft met beide agentschappen een gesprek gehad en het is nu uitkijken in hoeverre die in 2011 stappen vooruit hebben gezet.

Het Klachtendecreet werd in 2011 aangepast en de ombudsman voelt op het terrein een heel grote bereidheid om daarmee aan de slag te gaan. Men ziet in dat conflicten aan de bron moeten worden aangepakt en dat klachten een onderdeel zijn van het kwaliteitsmanagement. Het nieuwe Klachtendecreet streeft naar een centraal aanspreekpunt per beleidsdomein. Ondertussen is dat centraal aanspreekpunt in de beleidsdomeinen Werk en Economie geïnstalleerd.

De derde boodschap die de heer Weekers heeft gaat over het ESF-agentschap dat instaat voor de verdeling van de Europese middelen uit het Europees Sociaal Fonds (ESF). Er wordt één specifiek dossier vermeld waaruit de problematiek duidelijk wordt. Het gaat bij het ESF-agentschap over Europees en over Vlaams geld. Het dossier in kwestie gaat over een onderneming die erover klaagt dat haar project te laag gerangschikt staat om in aanmerking te komen voor ESF-subsidie. De onderneming wil een herziening van de rangschikking. Het gaat daarbij om een grote subsidie in het kader van de opleiding van werknemers. De ombudsman bezorgt – zoals artikel 16, §2, laatste lid, van het Ombudsdecreet dat wil – de nota van de minister waarin hij op de argumentatie van de ombudsman antwoordt, aan het Vlaams Parlement. Dit is een procedure die door de ombudsman erg zelden wordt toegepast. De bezorgdheid over de werking van het ESF maakt het echter noodzakelijk dat dit dossier aan het Vlaams Parlement wordt voorgelegd. Ondertussen is er een tweede gelijkaardige klacht, opnieuw over grote bedragen, in behandeling. De essentie van het probleem is dat het ESF verklaart volledig gebonden te zijn aan Europese verordeningen, omdat het zich binnen het Europese kader situeert. Het ESF-agentschap kan naar eigen zeggen slechts werken op basis van Europese rechtsgronden en regelgeving. De ombudsman zegt verwonderd te zijn over deze redenering. Zeker in de recente klacht maakt het bedrijf er zijn beklag over dat de klachtenprocedure erg onduidelijk is en dat het ESF-agentschap optreedt als rechter en partij. Het ESF-agentschap verwijst in dat verband naar een Europees kwaliteitshandboek van 2008 en tegelijkertijd wordt gezegd dat er voor 2012 aan een nieuwe versie van dat kwaliteitshandboek wordt gewerkt. Het louter verwijzen naar een dergelijk kwaliteitshandboek is voor een overheidsdienst geen behoorlijke manier van werken. Een overheidsdienst moet zijn procedures duidelijk bekendmaken, inclusief de manier waarop eventuele klachten zullen worden behandeld. De heer Weekers herinnert aan de audit die het Rekenhof in 2010 heeft uitgevoerd over het ESF-agentschap. Hij stelt dat er op de aanbevelingen van die audit onvoldoende is gereageerd door het agentschap. Er is in het agentschap zeker nog heel wat werk aan de winkel op het vlak van het uitwerken van een goede klachtenprocedure. De heer Weekers besluit dat de onduidelijkheid over de klachtenprocedure ervoor zorgt dat er voor de burger te weinig rechtszekerheid is.

Het vierde thema gaat over de VDAB. Dit punt wordt toegelicht door de heer *Erwin Janssens*. Er waren drie items over de VDAB in het jaarverslag van 2010: de begeleiding van werkzoekenden in het algemeen, een aantal aspecten van de transmissieprocedure tussen de VDAB en de federale Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en een specifiek dossier in verband met de opleiding tot zorgkundige. Dat laatste had te maken met een gebrek aan informatie door de VDAB aan de cursisten over hun kansen op werk na de opleiding. Dat lag aan een wijziging van de federale regelgeving, waarbij de VDAB door het federale niveau op snelheid was genomen. Die problematiek is ondertussen opgelost.

Een eerste aspect van de transmissieprocedure tussen VDAB en RVA is ondertussen blijkbaar opgelost, omdat daarover bij de klachtenbehandelaar van de VDAB geen klachten meer werden ingediend. Een aantal mensen ging niet akkoord met een aangekondigde transmissie. Ze hadden slechts een beperkte tijd om klacht in te dienen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat men ook in dit geval de klachtenprocedure in het Klachtendecreet moet volgen, waarin een langere termijn voor het indienen van een klacht is vastgelegd.

Het tweede aspect van de transmissieprocedure waarover er klachten waren, had te maken met de gegevensuitwisseling tussen de VDAB en de RVA. Meer specifiek heeft het te maken met werkzoekenden die op hun stempelkaart aangeven dat ze een vakantiedag nemen en precies op die dag worden uitgenodigd om naar de VDAB te komen. Als de werkzoekende niet zelf aan de VDAB meldt dat hij een vakantiedag heeft opgenomen, wordt soms automatisch een transmissieprocedure opgestart, waarna de RVA aan de VDAB moet melden dat er die dag een vakantiedag is opgenomen door de werkzoekende. Dit wijst op een weinig efficiënte gegevensuitwisseling tussen beide instanties.

Wat de begeleiding van werkzoekenden betreft stelt de ombudsdienst dat er meer oog moet zijn voor de actieve begeleiding van de werkzoekenden. Er zijn namelijk grenzen aan de zogenaamde zelfredzaamheid van werkzoekenden. Soms kan men in dossiers merken dat de VDAB-consulent een meer actieve rol had kunnen spelen. Daarnaast moet er ook aandacht zijn voor juiste en begrijpelijke informatie over de financiële gevolgen bij het volgen van opleidingen. In een concreet dossier was er een vraag naar het effect van het volgen van een opleiding op de werkloosheidsuitkering en gaf de VDAB verkeerde informatie aan de werkzoekende. Ten slotte moet de VDAB het vacaturebeleid beter uitleggen aan de werkzoekenden. Sommige mensen verwachten dat de VDAB-consulenten optreden als een tewerkstellingsdienst, die al het werk voor de werkzoekende doet. De consulenten moeten duidelijk maken dat de werkzoekende zelf contact moet opnemen met de werkgever enzovoort.

Er zou ook moeten worden duidelijk gemaakt dat de VDAB het principe hanteert van de kortst mogelijke weg naar werk. Dat wil bijvoorbeeld concreet zeggen dat een werkzoekende die een opleiding wil volgen, duidelijk wordt gezegd dat hij met zijn bestaande profiel en competenties onmiddellijk werk kan vinden, waardoor het geen zin heeft om ook nog eens een langdurige opleiding te volgen. Over dit soort zaken moet de VDAB voldoende overtuigend kunnen communiceren. De heer Janssens zegt dat dit in elk geval duidelijk maakt dat de job van VDAB-consulent niet gemakkelijk is: men moet voldoende druk kunnen leggen en stimuleren en tegelijkertijd toch klantvriendelijkheid uitstralen. De ombudsdienst moedigt de VDAB-consulenten aan om toch voldoende luisterbereidheid aan de dag te leggen en voldoende begrip te tonen voor de soms zeer specifieke situatie waarin de werkzoekende zich bevindt. In een aantal dossiers merkt men duidelijk dat de relatie tussen werkzoekende en trajectbegeleider onherstelbaar beschadigd is. In zulke gevallen stelt men vast dat de VDAB eerder weigerachtig staat tegenover het aanwijzen van een andere trajectbegeleider. De ombudsdienst staat op het standpunt dat, ook als de trajectbegeleider in se geen verwijt treft, het in sommige gevallen toch mogelijk moet zijn om een andere trajectbegeleider aan te wijzen.

## 2. Antwoord van Vlaams minister Philippe Muylers

Vlaams minister van Werk, *Philippe Muylers*, zegt dat op het vlak van de uitvoering van het Klachtendecreet, de VDAB een goede leerling is. Hij wil ingaan op de drie zaken die de ombudsman aangeeft in verband met de werking van de VDAB.

Wat de tevredenheid van klanten betreft zegt de minister dat dit een belangrijk onderdeel is van de beheersovereenkomst die met de VDAB is afgesloten. De perceptie door de klanten, werkzoekenden, werknemers en werkgevers over de manier waarop ze door de VDAB worden behandeld is voor de minister essentieel. Daarom werd er een nulmeting over de klantentevredenheid gedaan, waardoor er per jaar kan worden gekeken naar verbetermogelijkheden en vooruitgang op het vlak van klantentevredenheid. Het is volgens de minister begrijpelijk dat de VDAB bij een klacht van een werkzoekende niet overgaat tot het vervangen van de consultant. Dat is niet aangewezen als die consultant zijn werk op een correcte manier uitvoert. Het gaat om een moeilijk evenwicht tussen de verplichtingen en de rechten van de klant.

Bij de begeleiding van werkzoekenden is het belangrijk dat de medewerkers van de VDAB goed luisteren naar de klant en ook doorvragen zodat ze op een aangepaste manier kunnen inspelen op de specifieke situatie van de werkzoekende.

Er worden verder nog meer inspanningen gedaan om het vacaturebeleid toe te lichten aan de werkzoekenden.

Wat de afstemming tussen RVA en VDAB betreft, is er ondertussen binnen de VDAB een richtlijn die stelt dat als er financiële gevolgen zijn voor een werkzoekende, er wordt geadviseerd om de concrete situatie van de werkzoekende af te toetsen met de uitbetalingsinstelling en de RVA.

Over het concrete probleem van de transmissie aan de RVA van de afwezigheid tijdens een vakantiedag, zegt de minister dat het ook de taak van de werkzoekende is om die vakantiedagen aan de VDAB te melden. De verbetering van de communicatie over dergelijke zaken tussen RVA en VDAB kan als element worden meegenomen bij de onderhandelingen over de samenwerkingsovereenkomst tussen beide instellingen.

Over de problematiek van de opleidingscheques zegt de minister dat het beleidskader ondertussen bekend is. De klachten hierover waren een eenmalig gebeuren, dat het gevolg was van de snelle invoering van het nieuwe beleid ter zake. Die snelle invoering was destijds een bewuste keuze van de Vlaamse Regering. De maatregel moest immers een onmiddellijk budgettair effect hebben. Hij geeft toe dat dat op het vlak van communicatie met de gebruikers minder vanzelfsprekend was. De minister is er wel van overtuigd dat er door die maatregel erg veel 'deadweight' is weggevallen. Cursussen waarvoor men nu geen cheques meer kan krijgen, blijven immers met succes georganiseerd worden.

Over de traagheid bij de uitbetaling van de aanmoedigingspremies zegt de minister dat Vlaanderen pas aanmoedigingspremies kan toekennen, als de aanvraag tijdig is ingediend bij de RVA en de RVA de aanvraag volledig heeft verwerkt. Vlaanderen is dus mede afhankelijk van wat er op het federale niveau gebeurt. De automatische webservice heeft inderdaad aanvankelijk een aantal kinderziektes gekend, maar ondertussen is het systeem performant. De aanvragen kunnen nu online worden ingediend en de nodige gegevens kunnen ook geautomatiseerd worden opgevraagd. De ombudsman stelt vast dat tot nu toe slechts 15 percent van de aanvragen online gebeuren. Over de mogelijkheid om aanvragen online in te dienen zal dus nog meer communicatie moeten worden gevoerd. In 2011 zijn er intern ook een aantal personeelsherschikkingen gebeurd bij het Subsidieagentschap Werk en Sociale Economie, zodanig dat er meer personeel kon worden ingezet voor de afhandeling van de dossiers inzake de aanmoedigingspremie. In 2010 waren er 55.589 aan-



vragen die werden afgehandeld, in 2011 waren dat er 79.976. Dat is dus een serieuze stijging en daardoor is de achterstand zo goed als weggewerkt.

De tweede klacht in verband met het ESF, waarvan de ombudsman melding maakt, werd pas recent aan het kabinet overgemaakt en kon nog niet ten gronde worden bekeken. De minister is het niet helemaal eens met de bedenking over de rechtsgrond voor de beoordelingscriteria. Het ESF is effectief verankerd in een Europese verordening, een Vlaams decreet op het ESF-agentschap en in een operationeel programma. De operationalisering vindt telkens plaats binnen een breed partnerschap, met name de thematische commissie die is opgericht in de schoot van het Vlaams Monitoringcomité, en dat overeenkomstig een procedure die door de Vlaamse Regering is vastgelegd in dat operationeel programma. Volgens de minister verloopt een en ander transparant. De procedures zijn al meermaals geaudit. De minister zegt graag bereid te zijn op basis van het onderzoek naar de nieuwe klacht, te zoeken naar mogelijke verbeteringen in de procedure.

### 3. Discussie

De heer *Jan Laurys* merkt dat er bij de VDAB ongeveer 1500 eerstelijnsklachten werden ingediend, waarna er een honderdtal uiteindelijk bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkwamen. Er worden door de ombudsdienst een aantal aandachtspunten geformuleerd. Is dat op basis van die honderd klachten? Geeft dit beperkte aantal klachten echter wel een globaal juist en representatief beeld van de werking van de VDAB?

De ombudsman stelt in zijn jaarverslag ook dat de bevoegdheid Werk, met uitzondering van de VDAB, slecht scoort in de rangorde van de implementatie van het Klachtendecreet. De heer Laurys vraagt hoe dit moet worden geïnterpreteerd. Op welke basis heeft de ombudsman die ranking opgemaakt? De heer Laurys stelt vast dat er in verband met de werking van het ESF-agentschap slechts één klacht werd ingediend. Hoe kan men op basis daarvan tot die slechte rangschikking besluiten?

Over de opleidingscheques merkt de heer Laurys op dat ze nu nog slechts kunnen dienen voor arbeidsmarktgerichte opleidingen. Daarmee wordt verwezen naar de lijst van opleidingen die wordt gehanteerd bij het toekennen van educatief verlof. Dat is tot nu toe een federale materie, die naar Vlaanderen zal worden overgeheveld. Dat geeft Vlaanderen meer mogelijkheden om die lijst naar de behoeften van de eigen arbeidsmarkt aan te passen.

De heer *Koen Van den Heuvel* is van oordeel dat de communicatie tussen RVA en VDAB, in de digitale wereld waarin we nu leven, toch heel wat vlotter zou kunnen verlopen. Er kan in de gesprekken met het federaal niveau toch op worden aangedrongen dat er meer aangepaste gedigitaliseerde communicatiemiddelen worden gebruikt.

Mevrouw *Lydia Peeters* vindt het in elk geval positief dat de ombudsman nu reeds kan verklaren dat, in vergelijking met 2010, er in 2011 al heel wat is verbeterd.

Ze stelt vast dat er toch wel een aantal klachten zijn over de begeleiding van werkzoekenden door de VDAB-consulenten. Ze zegt dat klachten van werkzoekenden die zeggen onvoldoende begeleid te worden of te weinig informatie van de consultanten te krijgen, toch wel serieus moeten worden genomen. Anderzijds is het aantal klachten in verhouding tot het aantal cliënten van de VDAB erg beperkt.

Minister *Philippe Muyters* antwoordt op deze laatste opmerking dat de VDAB zeker maatregelen zal nemen als er terugkerende klachten zijn ten opzichte van een bepaalde consultant. Dergelijke problemen worden vanuit de VDAB echter intern van nabij opgevolgd.

De heer *Bart Weekers* zegt graag in te gaan op het aanbod van de minister om naar aanleiding van de klacht over de werking van het ESF-agentschap te overleggen over een mogelijke verbetering van die werking. Hij zal over dit overleg rapporteren aan de commissie voor Economie.

De heer *Weekers* zegt in antwoord op de opmerking van de heer *Laurys*, dat het niet de bedoeling is dat de Vlaamse Ombudsdienst het werk van de VDAB overneemt bij het remediëren van de klachten. Wel is er een regelmatig overleg tussen de ombudsdienst en de VDAB, waarbij de ombudsdienst de klachten met de VDAB bespreekt. Bij dergelijk overleg kan dikwijls worden vastgesteld dat de betrokken overheidsdienst al werkt aan het oplossen van het probleem, omdat dergelijke klachten ook voor de dienst zelf een signaal zijn van iets wat mogelijk niet goed functioneert. Soms legt de overheidsdienst ook uit waarom de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst niet de juiste manier zijn om aan een probleem tegemoet te komen. De heer *Weekers* stelt dat uit de ervaring van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat klachten dikwijls erg relevant zijn, ook al gaat het soms om maar één enkele klacht. Door dergelijke klachten komen regelmatig problemen aan de oppervlakte. De ombudsdienst gaat ervan uit dat wat de eigenlijke klachtenbehandeling betreft, de eerstelijnsklachtendiensten zelf het werk moeten doen. Wanneer de ombudsdienst van oordeel is dat een klacht die in de tweede lijn werd ingediend niet relevant is, en dat de behandeling door de ombudsdienst geen toegevoegde waarde heeft bovenop de behandeling door de eerstelijnsklachtendienst, dan wordt daarover duidelijk gecommuniceerd met de indiener van de klacht.

De ombudsman kondigt reeds aan dat uit het verslag van 2011 zal blijken dat er in het bevoegdheidsdomein Werk heel wat verbeterd is. In het stuk over de aanmoedigingspremies is het besluit bovendien ook dat de burger wordt aangeraden de aanvraag tijdig in te dienen. Mensen rekenen er wel op de premie te ontvangen vanaf het moment dat ze er recht op hebben, en niet zes maanden later.

Patricia CEYSENS,  
voorzitter

Martine FOURNIER,  
verslaggever