



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2012-2013) – Nr. 5
ingediend op 12 juni 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012
(Deel Overheidscommunicatie)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door de heer Piet De Bruyn

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Eric Van Rompuy.

Vaste leden:

de heer Dirk de Kort, mevrouw Griet Smaers, de heren Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;
de heren Felix Strackx, Erik Tack, Christian Verougstraete;
de heren Dirk Van Mechelen, Sas van Rouveroij;
de heren Ludo Sannen, Bart Van Malderen;
de heren Piet De Bruyn, Matthias Diependaele;
de heer Lode Vereeck;
mevrouw Elisabeth Meuleman.

Plaatsvervangers:

de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Johan Sauwens, Peter Van Rompuy;
de heer Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de heren Marino Keulen, Bart Tommelein;
de heer Patrick Janssens, mevrouw Güler Turan;
de heren Marc Hendrickx, Jan Peumans;
de heer Ivan Sabbe;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

41 (2012-2013) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen

Op 7 mei 2013 organiseerde de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting een gedachtewisseling met de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en de heer Kris Peeters, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid, over de overheidscommunicatie van de Vlaamse overheid.

Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Aansluitend bij vraag om uitleg 1215 van de heer Bart Van Malderen en het antwoord van de minister-president tijdens de commissievergadering van 7 mei 2013, bevestigt de heer *Bart Weekers* dat de Vlaamse Ombudsdienst een sterk pleidooi heeft gehouden voor de Vlaamse infolijn 1700. Het is belangrijk dat erop wordt gewezen dat er te veel koudwater-vrees bestaat tegenover een dergelijke professionele telefoonlijn. Te veel diensten blijven met een heel kleine personeelsbezetting het aanspreekpunt voor mensen organiseren. Dan is een professionalisering ook moeilijk, meent de heer Weekers.

De Vlaamse infolijn 1700 moet nog sterker gemaakt worden, want dit kanaal is vindbaar voor de burgers. De Vlaamse overheid dient ook de communicatie met de burgers eenvoudig te maken. Er zijn volgens de ombudsman al stappen in de goede richting gezet, maar 1 miljoen telefoons naar 1700, en 2 miljoen clicks op www.vlaanderen.be zijn er eigenlijk veel te weinig. Door te investeren in deze centrale kanalen kunnen de aantallen zeker verdubbeld worden, besluit de heer Weekers. De Vlaamse Ombudsdienst wil deze evolutie graag mee ondersteunen.

Eric VAN ROMPUY,
voorzitter

Piet De BRUYN,
verslaggever