



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2011-2012) – Nr. 7
ingediend op 23 oktober 2012 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2011

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door mevrouw Els Robeyns

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Verfaillie;
de heren Stefaan Sintobin, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Lieven Dehandschutter, Willy Segers;
mevrouw Patricia De Waele;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

mevrouw Vera Jans, de heer Jan Laurys, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Marc Vanden Bussche, mevrouw Khadija Zamouri;
mevrouw Fatma Pehlivan, de heer Jurgen Vanlerberghe;
mevrouw Lies Jans, de heer Karim Van Overmeire;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegd lid:

de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

41 (2011-2012) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.1. Gegevens met betrekking tot het aantal klachten	4
1.2. Project 1700.....	4
1.3. Enkele kernbegrippen uit het onderdeel Bestuurszaken van het jaarsverslag 2011	5
2. Bespreking	5
Bijlage.....	8

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme besprak op 2 oktober 2012 het jaarverslag 2011 van de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers* verklaart dat de Vlaamse overheid de voorbije jaren echt werk heeft gemaakt van de klachtenbehandeling in de eerste lijn. Het Klachtendecreet dat dateert van 2001 en vorig jaar nog werd aangescherpt, is ondertussen op kruissnelheid. De klachtenbehandeling zal meer centraal aangestuurd worden per beleidsdomein.

1.1. Gegevens met betrekking tot het aantal klachten

	eerste lijn	Vlaamse Ombudsdienst		
		totaal	spoed	ombudsdossiers
2009	40295	6712	4941	1771
2010	50939	6634	5381	1253
2011	53511	7926	7089	837
2012	?	7666	7233	433

Van 2009 tot 2011 is het aantal klachten dat behandeld werd in de eerste lijn gestegen van ongeveer 40.000 naar 53.211. Daaruit mag men niet besluiten dat het slecht gaat met de dienstverlening van de Vlaamse overheid, wel dat de klachtenbehandeling professioneler wordt. De websites en de elektronische meldpunten worden steeds beter. Binnen de diensten worden ambtenaren vrijgesteld om zich bezig te houden met klachtenbehandeling. Dit past binnen het kwaliteitsbeleid van de dienst en binnen het leerproces van de organisatie. De Vlaamse overheid evolueert dus in de goede richting.

Deze evolutie impliceert dat de Vlaamse Ombudsdienst in staat moet zijn om zijn rol van klachtenbehandelaar in de tweede lijn te spelen. De dienst mag niet interveniëren in klachten die nog in behandeling zijn in de eerste lijn. Hij mag ook geen ondoordachte voorstellen lanceren. Tot nog toe stijgt het totale aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst, maar wellicht is momenteel het hoogste punt bereikt. Het is immers niet de bedoeling om te pas en te onpas ombudsdossiers op te starten, dus echte onderzoeksdossiers waarbij men in gesprek gaat met de diensten om uiteindelijk verbeterpunten te formuleren.

Bij zijn aantreden behandelde de Vlaamse Ombudsdienst ongeveer 1200 dossiers per jaar. De piek in 2009 had te maken met 300 klachten over de renovatiepremie. Ondertussen gaat het in totaal om ongeveer 400 klachten, hetgeen een veel realistischer cijfer is. Bij die dossiers gaat het in tachtig percent van de gevallen niet om gelijk of ongelijk hebben, maar om een bejegening die beter had gekund. In de restcategorie van twintig percent kan er in driekwart van de gevallen een verzoening worden bereikt. In een kwart van die gevallen volgt geen verzoening. De dienst had nog een extra stap kunnen zetten, maar heeft dat niet gedaan.

1.2. Project 1700

Het is niet de bedoeling dat de ombudsman de burger helemaal loslaat. Hij moet het voor de burger gemakkelijker maken om de weg naar de klachtenbehandelaars te vinden. Het middel om dat te realiseren is de 1700-lijn. Daarover heeft de ombudsdienst sedert de presentatie van het jaarverslag heel wat gesprekken gehad, onder meer met minister Bourgeois, minister-president Kris Peeters, de voorzitter van het Vlaams Parlement en

de mensen van de 1700-lijn zelf. De burger gaat niet na of zijn klacht zich situeert op de eerste of op de tweede lijn. Hij belt naar het nummer dat hij kent.

Nu is het de bedoeling om de klachtenbehandeling in de eerste en de tweede lijn te professionaliseren. De klachten zouden worden opgevangen op het punt dat daartoe het best is uitgerust, namelijk de 1700-lijn. Op die lijn zijn er meer dan een miljoen contacten per jaar. Vanuit een callcenter in Diegem worden die oproepen beantwoord door tientallen voorlichters, aan de hand van goede scripts. Het is de bedoeling om de burger op dat nummer terecht te laten komen als hij belt naar de ombudsman. Bij de 7000 tot 8000 telefonische oproepen die nu elk jaar terechtkomen bij de Vlaamse Ombudsdienst, is er vaak nog geen sprake van een klacht. Vaak gaat het om mensen die op zoek zijn naar informatie. Soms belt men ook voor een gewoon consumentenprobleem. Via het professionele callcenter moeten ze sneller bij de juiste lijn terechtkomen. Men werkt met terugbelgaranties en met het laten doorrouten van telefoonlijnen. De ombudsman kijkt met veel enthousiasme uit naar dat project. Als de burger echter een echte tweedelijnsklacht heeft, dan moet de ombudsman klaar staan om hem daarbij te helpen.

1.3. Enkele kernbegrippen uit het onderdeel Bestuurszaken van het jaarverslag 2011

De begrippen ‘klachtenboek’ en ‘servicemeter’ verwijzen naar instrumenten die in het jaarverslag beschreven worden om een beter zicht te krijgen op de klachtenbehandeling in de eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst wil in gesprek gaan met de coördinatoren van de verschillende diensten om die diensten van mekaar te laten leren. De servicemeter moet toelaten om de diensten te meten zodat ze met elkaar kunnen worden vergeleken. Binnen de diensten bezint men zich over de klachtenbehandeling in de eerste lijn en over het kwaliteitsbeleid. Er zijn ook geregeld gesprekken met de ombudsman.

De ombudsman heeft niet de ambitie om de rol van de politici over te nemen bij het uittekenen van het Vlaams institutioneel landschap. Een onvoldoende coherent institutioneel landschap heeft echter wel implicaties. De voorbije jaren werd de klachtenbehandeling uitgewerkt. Uit de afsluitbrieven van bepaalde diensten blijkt dat die zelf soms geen goed zicht hebben op de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen de eigen beslissingen. De ombudsman zal de commissieleden in dit verband een illustratie bezorgen (zie bijlage). Bij het uittekenen van het institutionele landschap moet men dus zorgen voor voldoende duidelijkheid. Men moet zorgen voor duidelijke grenzen tussen dossierbehandeling en klachtenbehandeling en tussen een echt juridisch conflict en een ombudsmatige aanpak.

Er werd een ‘memorandum lokale verkiezingen 2012’ samengesteld op basis van het gemeentelijk klachtenbeeld. In het jaarverslag wordt in tien punten ingegaan op een aantal zaken dat in de praktijk vaak voorkomt. Daarbij gaat het over het medebewind en over het raakvlak met de Vlaamse bevoegdheden.

Inzake de deontologie van de leden van het Vlaams Parlement, waren er klachten over portvrijdom. Op basis van zijn aanbevelingen heeft het parlement wijzigingen aangebracht aan de contingenten in het reglement op de portvrijdom.

2. Bespreking

De heer *Marnic De Meulemeester* stemt in met de opmerking van de ombudsman dat er een duidelijk onderscheid moet worden gemaakt tussen de klachten in de eerste lijn en die in de tweede lijn. De 1700-lijn kan in dit verband zorgen voor een duidelijke filter.

Bij Bestuurszaken waren er blijkbaar slechts tien ontvankelijke klachten. Hoe is dat geringe aantal te verklaren? Binnen het institutionele landschap moeten de rollen duidelijk afgebakend zijn. In het jaarverslag wordt gesproken over de eventuele oprichting van instanties die onder meer bevoegd zijn voor klachten op het vlak van gelijke kansen, men-

senrechten en onderwijs. Is er nood aan bijkomende ombudsdiensten of moet de klachtenbehandeling in de eerste lijn verder worden uitgediept? Hoe is de samenwerking tussen de ombudsman en de andere diensten momenteel gestructureerd? Op dit ogenblik zou de ombudsdienst negentig percent van de klachten binnen de week afhandelen. De echte ombudsdossiers zouden behandeld worden over een periode van drie of vier maanden. Welk type dossiers kan men in een week afhandelen?

De heer *Bart Weekers* beseft dat het aantal klachten bij Bestuurszaken inderdaad heel laag is. Bij Jobpunt Vlaanderen gaat het wellicht om een onderrapportering. Deze dienst heeft namelijk intensieve contacten met mensen op een ogenblik dat ze zich in een kwetsbare positie bevinden. Een dergelijk proces moet wel aanleiding geven tot klachten. Jobpunt Vlaanderen heeft echter vooruitgang geboekt. Tot voor kort weigerde het om te rapporteren. Nu kan men ervan uitgaan dat het werk zal maken van een betere klachtenbehandeling. Voor het overige heeft Bestuurszaken geen intensieve contacten met de burger. Ook bij de inspectiediensten zijn er weinig klachten over de dienst zelf. Er kan hoogstens geklaagd worden over de bejegening.

De samenwerking van de ombudsdienst met andere partners verloopt goed. Dat geldt vooral voor interne audit, de integriteitsambtenaar en al die actoren die men omschrijft als het virtueel integriteitsbureau. Deze samenwerking is vrij nieuw. Het is de bedoeling om dat eerst wat te laten evolueren. Op termijn zal dat echter wel via protocollen moeten worden geregeld. De professionalisering vraagt dat.

Bij de dossiers die binnen de week kunnen worden behandeld gaat het vaak om vragen naar informatie. Het decreet zegt dat ook doorverwijzing een taak is van de ombudsman.

De heer *Jan Durnez* heeft begrepen dat het memorandum lokale verkiezingen gekoppeld is aan medebewind. De eerste vier aanbevelingen zijn dermate generiek dat ze toepasselijk zijn op het medebewind. Hij merkt wel op dat de derde aanbeveling niet alleen geldt voor ruimtelijke ordening, maar ook voor milieuvergunningen. De laatste zes aanbevelingen, drie koppels van twee aanbevelingen, zijn eigenlijk echte sectorale beleidsaanbevelingen over water, huisvesting en mobiliteit. Inzake punt negen is het duidelijk dat niet alle politieke partijen het eens zijn met het STOP-beginsel inzake de mobiliteit. Hij wil weten hoe dat in overeenstemming te brengen is met de filosofie achter de functie van ombudsman.

De heer *Bart Weekers* bevestigt dat de laatste zes aanbevelingen meer sectoraal van aard zijn. De mobiliteitsaanbeveling is gebaseerd op het Mobiliteitsdecreet dat vandaag van toepassing is. Het STOP-beginsel in de regelgeving is een beginsel en geen harde wet. Het is dus niet zo dat de ombudsman het ene beginsel belangrijker zou vinden dan het andere.

De heer *Marc Vanden Bussche* wil weten in hoeverre de ombudsman gebonden is om het parket in te lichten als het gaat om een strafrechtelijke zaak. Hij vraagt zich ook af of de ombudsman soms te maken heeft met klagers die zich altijd opnieuw tot hem richten.

De heer *Bart Weekers* verwijst naar artikel 41 van het wetboek Strafvordering dat bepaalt dat iedereen die in een overheidscontext geconfronteerd wordt met zware klachten over corruptie en bedrog, een meldingsplicht heeft bij de gerechtelijke overheden. Men moet daar echter nuchter mee omgaan. Niet elke klacht over bedrog of corruptie is gegrond. Als de ombudsman bij zijn preliminaire onderzoek zaken vaststelt die wijzen op corruptie of bedrog, dan zal hij dat melden. De interne audit heeft dat ook al enkele keren gedaan. In de klokkenluidersnota ging het onder meer over een aanranding waarvan de bewijzen werden verdoezeld door de leidinggevende. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek echter dat er geen sprake was van een strafbaar feit. Daarover bestaan er geen algemene afspraken.

Er zijn inderdaad lastige klagers. In de twee jaar dat hij Vlaams ombudsman is, waren dat er een tiental. Met dergelijke klagers probeert hij iets langer in gesprek te gaan dan objectief nodig is. Er is er echter een grens. Soms moet hij benadrukken dat hij zijn uitleg niet opnieuw zal herhalen. De meeste mensen klagen echter slechts een keer.

De heer *Lieven Dehandschutter* leest op pagina 29 van het verslag dat een verzoeker opmerkte dat de nieuwe werkmethodes van de Vlaamse Ombudsdienst niet werden vermeld op de webstek. Dat is een veel voorkomend probleem binnen onze informatie-maatschappij. Er is heel veel informatie, maar het wordt almaar moeilijker om accurate informatie te vinden. Kunnen er op dit vlak bepaalde aanbevelingen worden geformuleerd?

De heer *Bart Weekers* kan akkoord gaan met de opmerking dat er wel veel informatie is, maar dat die niet noodzakelijk allemaal correct is. Dergelijke zaken kunnen vaak met een telefoontje worden geregeld. Wat de ombudsdienst niet meer doet is tegen windmolens vechten. De behandeling van klachten over de te hoge waterfactuur vormen daarvan een goed voorbeeld. Dit type klachten is bekend. De ombudsdienst kent de argumenten die wel of niet aanvaard worden en stuurt geen brieven meer naar de watermaatschappij met een vraag om meer uitleg. Een ander voorbeeld zijn de klachten over de besparingen bij De Lijn. Op dergelijke klachten moet de ombudsdienst antwoorden dat deze besparingen het gevolg zijn van moeilijke keuzes waarbij reizigersstromen tegen elkaar werden afgewogen. Soms zorgt de ombudsdienst ervoor dat De Lijn met scholen in gesprek gaat over de mogelijkheid van een derdebetalersregeling. Daar stopt de interventie. Het is niet de opdracht van de ombudsdienst om een analyse te maken van de manier waarop De Lijn met de besparingen omgaat.

De heer *Herman Schueremans* wil weten hoeveel personeelsleden de ombudsdienst telt.

De heer *Bart Weekers* antwoordt dat het gaat om een dienst van veertien mensen. Dat moet volstaan. Het is wel belangrijk dat er een kader is voor een klachtenbehandeling in de tweede lijn.

De heer *Bart Caron* wil weten hoe groot het aandeel van de klachten in de tweede lijn momenteel is.

De heer *Bart Weekers* vindt het belangrijk hierover duidelijkheid te verschaffen. Tachtig percent van de huidige klachten bestaat uit klachten van woord tegen woord. De overige twintig percent betreft dus tachtig tot honderd echte klachten in de tweede lijn. In tachtig gevallen zal men na drie of vier maanden tot een oplossing komen. In twintig gevallen zal dat niet het geval zijn. Maar wat sowieso steeds moet spelen bij al die klachten in de tweede lijn, is dat men via deze klachten terecht komt bij de andere taak van de ombudsman, namelijk het formuleren van beleidsaanbevelingen. De betrokken diensten weten meestal zelf wel dat dit hun zwakke punt is, maar het helpt als een buitenstaander hen daar nogmaals op attent maakt. Een ombudsman die er niet in slaagt om samen met de diensten te werken aan een betere dienstverlening, heeft weinig zin.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Els ROBEYNS,
verslaggever

BIJLAGE

- Ter illustratie van een onduidelijke afsluiting, zie de onderstaande formule onderaan een weigering van een erkenning als dienstverlener in het kader van de kmo-portefeuille (uittreksel uit een afsluitbrief van het Agentschap Ondernemen):

“Tegen bovenstaande beslissing kunnen de volgende beroepen worden ingesteld:

1. Het “willig en oneigenlijk” beroep: in te leiden, bij middel van een gewone geargumenteerde brief, bij de Vlaamse Overheid, Agentschap Ondernemen, Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, Koning Albert II-laan 35 bus 12, 1030 Brussel;
2. Het “hiërarchisch” beroep: in te leiden bij middel van een gewone geargumenteerde brief, bij de Vlaamse minister bevoegd voor het Economisch beleid, Martelaarsplein 19, 1000 Brussel;
3. Het “eindberoep” in te leiden, bij middel van een aangetekende brief, binnen de 60 dagen na de kennisgeving van onderhavige beslissing, bij de Raad van State, Wetenschapsstraat 33, 1040 Brussel.

Indien het werkelijke en rechtstreekse voorwerp van de betwisting betrekking heeft op een subjectief recht is de Raad van State onbevoegd en moet de onderneming zich wenden tot de gewone burgerlijke rechtbanken.”.

- Bovenop deze formule is er nog de klachtenbehandeling (welke in de hierboven weergegeven formule niet eens ter sprake komt), met ook daar nog een dubbele aanleg: eerst interne klachtenbehandelaar en vervolgens ombudsman (Vlaamse Ombudsdienst).