



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2012-2013) – Nr. 7
ingediend op 16 september 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid
uitgebracht door de heer Peter Gysbrechts

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Katrien Schryvers.

Vaste leden:

de dames Sonja Claes, Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borght;
de dames Mia De Vits, Else De Wachter;
de dames Lies Jans, Helga Stevens;
mevrouw Ulla Werbrouck;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de dames Caroline Bastiaens, Griet Coppé, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de heer Wim Van Dijck, mevrouw Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de dames Gwenny De Vroe, Lydia Peeters;
mevrouw Güler Turan, de heer Bart Van Malderen;
de dames Danielle Godderis-T'Jonck, Goedele Vermeiren;
de heer Jurgen Verstrepen;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

41 (2012-2013) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2. Vragen van de leden	5

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid besprak het Jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsdienst op dinsdag 14 mei 2013. Aan de bespreking nam de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, deel, evenals mevrouw Karin Van Puyenbroeck, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst en de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers* vindt het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin belangrijk binnen de servicemeter. Vlaanderen gaat al een tiental jaar uit van het principe dat de overheidsdiensten zelf de klachten behandelen. Daarom probeert de Vlaamse Ombudsdienst zichzelf op de tweede lijn te plaatsen. Inzake klachtenbehandeling doet het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het goed. De verschillende bestuursinstanties binnen het beleidsdomein proberen een steeds betere klachtenbehandeling aan te bieden. Het gaat nochtans om een moeilijk domein waarbij heel wat actoren betrokken zijn.

De klachten over de verschillende bestuursinstanties worden elk jaar gebundeld in een klachtenboek. Voor een goed begrip dient men dat naast het Jaarverslag 2012 te leggen. Voor het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is er ondertussen een geïntegreerd verslag. De verschillende instanties streven naar harmonisering. Het klachtenboek illustreert hoe de bestuursinstanties omgaan met de klachten. Er was bijvoorbeeld een klacht over achterhaalde informatie op de rechtenverkenner. Deze klacht bleek gegrond. Er wordt uitgelegd wat de redenen zijn van de achterstand en hoe aan dat probleem gemedieerd wordt. Dergelijke klachten kunnen beter worden behandeld op het niveau van de rechtenverkenner zelf dan door de ombudsman.

Uit het Jaarverslag 2012 blijkt dat de tussenkomst van de ombudsman een aantal fundamentele debatten mogelijk maakt. In het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin hebben de klachten te maken met zaken die de mensen sterk raken. Het gaat bijvoorbeeld vaak over kinderopvang, een materie op de administratieve scheidingslijn tussen Kind en Gezin en Zorginspectie. In Kind en Gezin hebben de mensen veel vertrouwen dankzij de dienstverlening voor pasgeboren kinderen. Als er dan een incident is bij een kinderopvang die werkt met het label van Kind en Gezin, dan hopen de ouders dat Kind en Gezin, en bij uitbreiding de hele overheid, diezelfde verwachting kan waarmaken. Dat is echter niet het geval. In het Jaarverslag 2012 wordt bijvoorbeeld het verhaal verteld van een kinderdagverblijf dat al verschillende jaren niet zo goed loopt. De ombudsman probeert de dialoog aan te gaan met Kind en Gezin en met Zorginspectie. De ouders begrijpen niet dat er geen hardere sancties worden getroffen, bijvoorbeeld een schorsing of een intrekking van de vergunning. Deze situatie is duidelijk voor verbetering vatbaar.

Er was ook een klacht over een kind dat in een kinderopvangvoorziening een schedelbreuk opliep. Uiteindelijk moet een dergelijke zaak bij het parket terechtkomen. Dat overstijgt de taak van de klachtenbehandelaars en van de ombudsman. Door de tussenkomst van de klachtenbehandelaars en van de ombudsman duurde het echter acht maanden eer het zo ver kwam. In deze zaak ging Zorginspectie niet praten met de direct betrokkenen. Klachtenbehandeling mag geen remmende factor worden. Kind en Gezin en Zorginspectie beseffen dat hun onderlinge afstemming beter kan. Aan deze gesprekken wil de ombudsman graag een bijdrage leveren. Hij nodigt de parlementsleden uit om die ontwikkeling jaar na jaar te blijven volgen in het klachtenboek.

De ombudsman vraagt zich af of het binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wel een goede keuze is om met verschillende klachtendiensten te blijven werken. Dat wordt in het klachtenboek eigenlijk slechts met één zinnetje onderbouwd: “Gelet op de veelheid van invalshoeken en de eigenheid van de verschillende problematieken, vinden

we het beter dat we elk met onze eigen klachtendienst blijven werken.”. In de praktijk botst men echter vaak tegen de eigen limieten aan. Sommige problemen kunnen wellicht beter worden opgelost door samenwerking. Het is wel positief dat het kabinet-Vandeurzen meewerkt aan het klachtenboek. Daaruit blijkt dat de hoogste instanties binnen het beleidsdomein veel belang hechten aan de klachtenbehandeling. Die vormt duidelijk een onderdeel van het kwaliteitsbeleid.

Punt 8 van het Jaarverslag 2012 bevat een opsomming van een aantal realisaties die het gevolg zijn van de inspanningen van de ombudsman. Er wordt bijvoorbeeld gewerkt aan het kwaliteitstoezicht op inschalingen en de bezwaarcommissies worden gesplitst.

Er was een klacht van een oudere dame die niet blij was dat haar vertrouwde verzorgster vervangen werd door een stagiaire. Deze stagiaire kreeg blijkbaar de volle verantwoordelijkheid voor de zorg. In dit geval ging het om private dienstverleners die zich niet aan de regelgeving hielden. De overheidsdienst die daarop toeziet is allerminst gelukkig met deze situatie. Men onderzoekt hoe men daar het best kan mee omgaan.

In 2012 waren er minder klachten over de Vlaamse zorgverzekering dan in de voorafgaande jaren, niet alleen bij de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook bij de Vlaamse Infolijn. De traditionele bezorgdheden over de boetes blijven echter bestaan. In 2012 werden de bezwaarschriften gegroepeerd aangepakt. Dat kan een goede techniek zijn als men te maken heeft met grote aantallen bezwaarschriften, maar men moet voldoende gepersonaliseerd blijven werken, binnen redelijke behandeltermijnen.

Voor de boetes pleit de ombudsman voor een meer gemeenschappelijke aanpak, over de beleidsdomeinen heen. Ook daarop heeft hij een aantal positieve reacties gekregen: men ziet in dat het goed zou zijn om een aantal standaardtechnieken te gebruiken voor het opleggen, innen en seponeren van boetes en voor het omgaan met deurwaarders. In de komende maanden en jaren hoopt hij die dialoog verder te kunnen aangaan.

De klokkenluiderszaak van 2012 bleek na onderzoek vrij geruststellende resultaten op te leveren. De ombudsdienst is sinds 2012 ook bevoegd voor personeelsklachten. Sommige van die klachten hadden te maken met bestuursinstanties binnen het beleidsdomein. Aanvankelijk waren die klachten vrij scherp. Bij de behandeling ervan is de ombudsman tot nog toe echter telkens gestoten op leidinggevend en personeelsdiensten die hem op vrij overtuigende wijze konden aantonen dat de perceptie van de klager niet altijd strookte met de concrete handelingen van de organisaties op het terrein. De resterende opmerkingen waren veeleer marginaal en worden ter harte genomen.

2. Vragen van de leden

Mevrouw *Marijke Dillen* leest dat het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin goed is voor 4,8 procent van alle klachten. Enkele jaren geleden was het aandeel veel groter. De ombudsman heeft een aantal voorbeelden gegeven. Is er ook een volledig overzicht beschikbaar?

De ombudsman heeft gezegd dat de burgers heel hoge verwachtingen hebben. Daarbij heeft hij het voorbeeld gegeven van Kind en Gezin. Mag het commissielid daaruit afleiden dat burgers soms te kritisch zijn en te vlug klachten indienen?

Ze heeft begrepen dat men in de thuiszorg niet graag werkt met stagiairs. De stagiairs moeten hun opdracht natuurlijk naar behoren uitvoeren. De bedoeling van een stage is echter net dat studenten de job leren. Hoe kan iemand zijn job leren zonder stage te lopen? Zelfs iemand die lang in het beroep staat kan nog zware fouten maken.

Er was ook een klacht over een kind dat in de kinderopvang een schedelbreuk had opgelopen. Het heeft acht maanden geduurd eer dit geval bij het parket terecht kwam. Ze veronderstelt dat het acht maanden geduurd heeft eer er een eerste antwoord kwam van het parket. Als men deze zaak meldt bij het parket, wordt er een dossier geopend en dan duurt het enige tijd vooraleer er een antwoord komt. Ze wil wat meer uitleg bij de bedenking van de ombudsman dat men binnen het beleidsdomein misschien wat contraproductief bezig is.

Mevrouw *Vera Van der Borgh*t vraagt nadere uitleg bij de vaststelling dat de dekkingsgraad van de klachten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin gemiddeld is en dat zowel de globale organisatie van het klachtenmanagement en als de globale visie op het klachtenbeleid stijgend zijn.

Er is ongenoegen over het feit dat Kind en Gezin onvoldoende ingaat op klachten of onvoldoende in staat is om in te grijpen. De klagers krijgen de indruk dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters wordt gezien als een oplossing voor alle problemen. Creëert het beleid aldus geen nieuwe verwachtingen die niet kunnen worden ingelost?

De ombudsman suggereert dat het nuttig kan zijn om van gedachten te wisselen over de wenselijkheid van een klachtendienst die bevoegd is voor het hele beleidsdomein. Dat is een interessante denkpiste omdat men zo binnen Welzijn, Volksgezondheid en Gezin elke schijn van partijdigheid kan wegnemen. Tijdens de discussie over het decreet betreffende de integrale jeugdhulp (*Parl. St.* VI.Parl. 2012-13, nr. 1952/10) werd opgemerkt dat de belangenbehartiging en de klachtenbehandeling te veel door elkaar gehaald worden.

De ombudsman vindt het geen goede zaak dat het openbaar psychiatrisch zorgcentrum (OPZ) Geel en Rekem voor 2012 niet rapporteren in het eerstelijnsklachtenrapport. Hij vindt dat de dubbele rapportering wel degelijk nuttig is.

De mensen hebben soms een probleem met het inzetten van stagiairs in de thuiszorg. Mevrouw Vera Van der Borgh heeft echter alle begrip voor het feit dat mensen het vak moeten leren.

Mevrouw *Katrien Schryvers* begrijpt dat vaste gediplomeerde verzorgers de voorkeur genieten. Toch moeten studenten de mogelijkheid krijgen om hun job te leren. Ze denkt niet dat er een rechtsregel wordt overschreden als een organisatie onder toezicht stagiairs inzet. Een andere zaak is dat de mensen verwachten dat ze week na week door dezelfde persoon verzorgd worden. Dat wordt dan een soort van vertrouwenspersoon. De organisaties kunnen proberen om zoveel mogelijk dezelfde mensen in te zetten voor dezelfde patiënten, maar dat lukt niet altijd. Die mensen hebben ook recht op vakantie en soms zijn ze ziek. Misschien moet men de mensen duidelijk maken dat dat niet altijd kan.

Mevrouw *Helga Stevens* is blij te vernemen dat het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin slechts goed is voor vijf percent van alle klachten. Het beleidsdomein is de tweede beste leerling van de klas. Het kan altijd beter, want het beleidsdomein is belangrijk voor heel veel mensen.

De ombudsman suggereert om de klachtenbehandeling te centraliseren. De beleidsraad is daar geen voorstander van gezien de diversiteit van opdrachten en de verwevenheid met dossierbehandeling. Welke argumenten worden daarvoor aangehaald? Gaat het om een praktisch probleem? Als er een enkel aanmeldingspunt is, hoeven de mensen slechts één nummer te onthouden.

In 2011 was er één klokkenluidersdossier en in 2012 twee. Hoe evolueerde het aantal klokkenluiders in de jaren daarvoor? Blijven de aangekaarte problemen ongeveer dezelfde? Het is positief dat de klokkenluider van 2011 een vergelijk hebben gevonden en dat het dossier ondertussen afgesloten werd. In 2012 werd er blijkbaar een persoon ontslagen.

De administratie dient te controleren of de informatie van de rechtenverkenner up-to-date is. Gebeurt dat ook? Heeft de ombudsman suggesties op dat vlak?

Het is begrijpelijk dat burgers een eigen visie hebben over het inzetten van stagiairs. Stagiairs moeten echter werkervaring kunnen opdoen. Ze heeft begrepen dat stagiairs altijd werken onder supervisie van een stagebegeleider, zeker in delicate situaties zoals de thuiszorg. Wat gebeurt er wanneer een stagiair-verpleegkundige een fout maakt? Misschien is er nood aan meer begeleiding vanuit de thuiszorg?

De heer *Bart Weekers* veronderstelt dat hij het probleem van de stagiairs te beknopt heeft uitgelegd. Een oude dame kwam met een klacht omdat haar vaste verzorger vervangen werd door een stagiair. De kern van het probleem was echter dat de stagiair niet onder toezicht werkte. De administratie erkent dat er een probleem is. De stagiair heeft een te zware verantwoordelijkheid als ze onvoldoende begeleid wordt.

Mevrouw *Marijke Dillen* wil weten over hoeveel dossiers het gaat. De heer *Bart Weekers* antwoordt dat hij slechts één dossier gezien heeft. De administratie blijkt dit probleem echter te kennen. Het gaat dus niet om een eenmalig signaal. In dergelijke dossiers kan de ombudsman zorgen voor een zekere dynamiek.

De ombudsman denkt dat het goed zou zijn om enkele dagen vóór de bespreking van zijn jaarverslag in de commissie het betrokken hoofdstuk uit het klachtenboek te bezorgen aan de commissieleden. Vanaf volgend jaar wil hij daar werk van maken.

Hij vindt niet dat de mensen te kritisch zijn. De kritische burger slaagt er echter niet meer in om door de bomen het bos te zien. Achter de verhalen zit vaak een tekort aan informatie. De diensten van de Vlaamse overheid werken vaak op een eiland. Hoe meer meldpunten er zijn, hoe moeilijker het wordt. Daarom heeft hijzelf het voorbeeld gegeven door het call center van de Vlaamse Ombudsdienst op te doeken en de dienstverlening ervan onder te brengen bij het nummer 1700. Binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin zijn er heel wat meldpunten. Hij begrijpt dat de afzonderlijke diensten vanuit hun eigen bekommernis kiezen voor een eigen meldpunt, maar het geheel wordt te ingewikkeld voor de burger. Als er een enkele klachtendienst is, heeft men niet meer te maken met grensproblemen. Hoe dan ook is het al een stap vooruit dat er hierover een debat kan zijn.

Hij betreurt dat OPZ Geel en Rekem de klachtenbehandeling niet meer rapporteren volgens het Klachtendecreet. Het feit dat men ook rapporteert op basis van de wet betreffende de rechten van de patiënten is inderdaad een argument. Het Universitair Ziekenhuis Gent, dat in dezelfde setting zit, moet rapporteren aan de Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen. Daar wil men echter absoluut blijven rapporteren op basis van het Klachtendecreet. De klachtenmanager en de gedelegeerd-bestuurder van het Universitair Ziekenhuis Gent legden uit hoe die rapporten het management helpen om aan bepaalde organisatorische problemen te werken. Wat de ene ziet als een administratieve last, wil de andere behouden.

Mevrouw *Karin Van Puyenbroeck*, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, gaat dieper in op het kind dat in de crèche een schedelbreuk heeft opgelopen. Dit dossier is een goede illustratie van de versnippering in de klachtenbehandeling. De ouders vragen zich af wat er gebeurd is. In het begin worden de ouders zelf even verdacht. Ze worden bege-

leid door het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, wat de normale procedure is. Vrij snel wordt duidelijk dat de ouders er niets mee te maken hebben. Omdat ze daarover niets meer vernemen, gaan ze zelf naar de klachtendienst. Dan wordt het dossier overgemaakt aan de provinciale afdeling en wordt Zorginspectie erbij betrokken. Na vier of vijf maand worden ze uitgenodigd voor een afsluitend gesprek. Daar blijkt echter dat er geen conclusie is. Als ze willen weten wat er die dag is voorgevallen, moeten ze het dossier melden aan het parket. Dat is vervolgens gebeurd. De ouders zijn verhoord door het parket, maar ze hebben het gevoel dat er met hun klacht niets meer zal gebeuren. Ze hebben zelfs schrik dat zij aangeklaagd zullen worden omdat ze het incident niet sneller hebben gemeld. Die mensen werden van het kastje naar de muur gestuurd. Ze moeten vaststellen dat Kind en Gezin niet veel kan doen bij een dergelijk incident. Zorginspectie heeft geen verregaande onderzoeksbevoegdheid. Dat was vooraf niet duidelijk, wat het extra pijnlijk maakt.

De heer *Bart Weekers* verduidelijkt dat de tabel die in elk hoofdstuk van het Jaarverslag 2012 terugkomt, de basis vormt van de servicemeter. De Vlaamse Ombudsdienst krijgt 50.000 klachten gerapporteerd van de klachtendiensten, waarvan 2000 voor het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Daarnaast is er ook een 700-tal meldingen, vooral van de luisterlijn van Jongerenwelzijn (JO-lijn). Dat is een gemiddeld aantal. Ook de dekkingsgraad is gemiddeld. De dekkingsgraad geeft aan in welke mate de klachten iets vertellen over de dienstverlening van het domein. De klachten zeggen bijvoorbeeld weinig over de controle op de ziekenhuizen of op adoptie. Er is een stijgende globale organisatie van het klachtenmanagement. Uit het klachtenboek blijkt immers dat men aandacht heeft voor mogelijke verbeteringen. Daardoor verbetert ook de visie op het klachtenbeeld.

Minister *Jo Vandeurzen* bedankt de ombudsman voor de bemoedigende woorden. Door zijn kritisch toezicht op de werking van de Vlaamse overheid en administratie op dit domein blijft de interne gevoeligheid voldoende scherp.

Het Kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 zorgt voor de decretale basis om expliciet op een aantal thema's in te gaan. Inzake mishandeling laat het toe om instellingen en diensten te verplichten tot het opstellen van de nodige beleidskaders. De welzijnssector ziet een dergelijke klacht niet zozeer als een bedreiging, maar als een signaal om te werken aan kwaliteitsverhoging.

De suggestie om te evolueren naar een enkele klachtendienst is al meermaals besproken met de leidende ambtenaar en met de administraties. Zij zijn daar echter niet voor te vinden. In feite is er voor de beide standpunten wel iets te zeggen. Binnen het beleidsdomein is het echter belangrijk dat diegenen die verantwoordelijk zijn voor toezicht en handhaving zich ook kunnen identificeren met de missie van de betrokken diensten en instellingen. Daarom moet de kinderopvang zich in de eerste plaats associëren met Kind en Gezin. De twee openbare psychiatrische zorgcentra moeten streven naar een benchmark met de ziekenhuiswereld. De minister weet niet waarom het Universitair Ziekenhuis Gent daar anders over oordeelt, al is de verstrengeling met het beleidsdomein Onderwijs daar heel groot. Voor het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden valt het Universitair Ziekenhuis Gent bijvoorbeeld niet onder de welzijnssector, al zijn de erkenningsregels van de ziekenhuizen wel geldig. De dag dat het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin geen homogeen beleidsdomein meer is, wat perfect mogelijk is bij elke Vlaamse regeringsonderhandeling, kunnen de administraties heel anders geclusterd worden.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft hoe dan ook toegankelijk, ook voor de twee openbare psychiatrische zorgcentra. Binnen het beleidsdomein is er overleg tussen de verantwoordelijken van de klachtenbehandelingsdiensten. Er wordt gestreefd naar een grotere eenvoudigheid en naar een deling van best practices. Onder meer op basis van de opmerkingen

in het Jaarverslag 2012 zal worden onderzocht of er geen centrale portaalwebsite moet komen voor de klachten over Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Zo kan de communicatie over de klachtenbehandeling eenduidiger en ook laagdrempeliger worden. Over het incident in de kinderopvang kent de minister niet alle details. Kind en Gezin realiseert zich heel goed dat er werkpunten zijn, zeker op het vlak van communicatie. Dat werd ook besproken met de Vlaamse Ombudsdienst. De verwevenheid met Justitie vormt wel een probleem binnen het handhavingsbeleid. Zorginspectie zal daarover een uitvoerige analyse maken. Van zodra een klacht gemeld wordt aan het parket, komt er een onderzoek. Dan spelen er principes als het geheim van het onderzoek en het vermoeden van onschuld. De diensten betwijfelen of ze wel op de hoogte zullen worden gebracht indien de integriteit van kwetsbare mensen werkelijk in gevaar komt. Dat zorgt voor dilemma's.

Minister Jo Vandeurzen denkt dat de beleidsverantwoordelijken wel iets zullen zien in de suggestie voor een meer centrale aanpak voor de inning van boetes. De boetes vormen natuurlijk niet het meest populaire onderdeel van het beleid. Met de zesde staatshervorming zal de Vlaamse overheid meer impact krijgen op het injunctierecht. Ze zal gemakkelijker prioriteiten kunnen stellen in het vervolgingsbeleid voor die decreten die strafbepalingen bevatten. Dan wordt de coherentie van het handhavingsbeleid wellicht een politiek issue.

De opmerkingen van de ombudsman over de stagiairs kan hij alleen maar bijtreden. Er moet een omgeving gecreëerd worden waar stagiairs onder supervisie kunnen leren. Door de stijging van het aantal studenten in deze sector, zal ook het aantal stageplaatsen overeenkomstig moeten groeien. Het kan echter niet dat stagiairs worden ingeschakeld als volwaardige vervangers van professionele krachten. De administraties zijn zeer alert voor dergelijke vormen van normvervaging. Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is zich zeer goed bewust van het feit dat het daarover heel duidelijk moet zijn. Men mag dit niet laten ontsporen vanwege werkdruk, continuïteit of andere organisatorische redenen.

De rechtenverkenner is een systeem waarbij elke bestuurslaag moet zorgen voor zijn deel van de informatie. De Vlaamse administratie kan zich niet garant stellen voor de informatie van de andere bestuurslagen. Ze wijst alle betrokkenen er wel jaarlijks op dat de informatie up-to-date moet worden gehouden.

Ten slotte benadrukt de minister dat elk jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst door de beleidsraad uitvoerig besproken wordt.

Katrien SCHRYVERS,
voorzitter

Peter GYSBRECHTS,
verslaggever