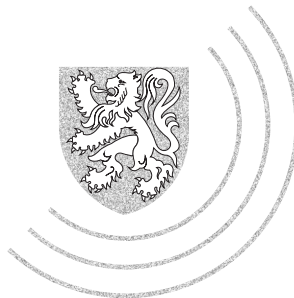


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

9 februari 2004

VERZOEKSCHRIFT

**over een aanwervingsprocedure bij Kind en Gezin
en over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst**

VERSLAG

**namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken
uitgebracht door mevrouw Mieke Van Hecke en de heer Jos Geysels**

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Norbert De Batselier.

Vaste leden :

de heer Ludwig Caluwé, mevrouw Brigitte Grouwels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heer Mark Van der Poorten ;
de heren André Denys, Guy Sols, Francis Vermeiren, Paul Wille ;

mevrouw Hilde De Lobel, de heren Joris Van Hauthem, Karim Van Overmeire ;

de heren Norbert De Batselier, Leo Peeters ;

de heer Jos Geysels ;

de heer Herman Lauwers.

Plaatsvervangers :

de heren Boudewijn Laloo, Luc Van den Brande, Eric Van Rompuy, Jan Verfaillie ;

de heren Louis Bril, Frans De Cock, Gilbert Van Baelen, Bob Verstraete ;

de heren Herman De Reuse, Felix Strackx, Miel Verrijken ;

de heren Bruno Tobback, Dany Vandenbossche ;

de heer Dirk Holemans ;

de heer Etienne Van Vaerenbergh.

INHOUD

Blz.

1. Procedure en onderwerp van het verzoekschrift.....	4
2. Bespreking en conclusie.....	4

Bijlagen :

1. Brief van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, van 13 januari 2004 aan de heer Norbert De Batselier, voorzitter van het Vlaams Parlement.....	5
2. Brief van de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, van 7 januari 2004 aan de heer Norbert De Batselier, voorzitter van het Vlaams Parlement.....	9

DAMES EN HEREN,

1. Procedure en onderwerp van het verzoekschrift

Op 31 juli 2003 diende de heer Peter Mommen een verzoekschrift in over een aanwervingsprocedure bij Kind en Gezin en over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

De aanleiding tot het verzoekschrift is een sollicitatie bij Kind en Gezin. De kandidatuur van de verzoeker werd niet weerhouden. Hij is van oordeel dat bij zijn beoordeling ernstige fouten werden gemaakt. Omdat de verzoeker geen bevredigend antwoord kreeg op zijn klachten, in eerste instantie bij Kind en Gezin zelf en later bij de Vlaamse Ombudsdienst, diende hij een verzoekschrift in met tal van vragen en klachten over Kind en Gezin en de Vlaamse Ombudsdienst.

De Voorzitter van het Vlaams Parlement verklaarde het verzoekschrift ontvankelijk op 19 september 2003 en verwees het voor verdere behandeling naar de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.

Op 9 december 2003 en 27 januari 2004 besprak de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken het verzoekschrift.

2. Bespreking en conclusie

a) Vergadering van 9 december 2003

De heer *Norbert De Batselier* stelt voor het dossier aan de bevoegde minister te bezorgen, met de vraag om een antwoord te formuleren voor eind januari 2004.

De heer *Herman Lauwers* is van mening dat in ieder geval ook de Vlaamse Ombudsdienst moet worden geraadpleegd.

Volgens de heer *Norbert De Batselier* leent het aangekaarte probleem zich eerder tot een gerechtelijke procedure voor de Raad van State. Hij stelt voor het dossier voor te leggen aan de Vlaamse Ombudsdienst en aan de administratie.

Mevrouw *Mieke Van Hecke* stelt vast dat er geen elementen waren om te besluiten tot de niet-ontvankelijkheid van het verzoekschrift. Zij dringt aan op een antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst op de vier concrete vragen van de verzoeker over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

De spreker wijst er terloops op dat zij voorstander is van een bijsturing van het verzoekschriftendecreet. Zij verwijst tevens naar de berichtgeving in de pers naar aanleiding van de voorstelling van het jaarverslag. Een verzoekschrift is niet in het leven geroepen louter om 'leuke ideeën' voor te leggen aan het Vlaams Parlement. Er moet dan ook worden overwogen om een officiële rechtzetting vanuit het Vlaams Parlement over te maken aan de pers, met inbegrip van informatie over het doel van de verzoekschriften en de procedure van indiening.

Op voorstel van de heer *Norbert De Batselier* besluit de commissie om aan de bevoegde ministers en aan de Vlaamse Ombudsdienst een reactie te vragen. Er zijn namelijk zowel klachten over de Vlaamse Ombudsdienst als over Kind en Gezin.

Mevrouw *Mieke Van Hecke* wijst erop dat het niet om een loutere herhaling van eerder gegeven antwoorden mag gaan.

Op 10 december 2003 werd een antwoord gevraagd aan de bevoegde Vlaamse minister en aan de Vlaamse Ombudsdienst.

b) Vergadering van 27 januari 2004

De commissie nam op 27 januari 2004 kennis van de omstandige antwoorden. Hieruit blijkt dat zowel Kind en Gezin als de Vlaamse Ombudsdienst toegeven dat zij meer zorgvuldigheid aan de dag hadden moeten leggen inzake de behandeling van de klacht en de communicatie erover.

Conclusie

De Commissie nam akte van de inhoud van de brief van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen van 13 januari 2004 en van de brief van de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, van 7 januari 2004. Deze brieven worden als bijlage bij het verslag opgenomen en zullen worden bezorgd aan de verzoeker.

De verslaggevers,

De voorzitter,

Mieke VAN HECKE Norbert DE BATSELIER
Jos GEYSELS

BIJLAGE 1

Brief van Mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en
Gelijke Kansen, van 13 januari 2004 aan de heer Norbert De Batselier,
voorzitter van het Vlaams Parlement

Vlaamse regering
Kabinet van de Vlaamse minister
van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

Koolstraat 35, 1000 BRUSSEL
Tel. (02)553 24 11 - Fax (02)553 24 05
E-mail: kabinet.byttieber@vlaanderen.be
Website: www.ministeradelheidbyttieber.be

Vlaams Parlement
Aan de heer Norbert De Batselier
Voorzitter van de Commissie voor
Institutionele en Bestuurlijke
Hervorming en Ambtenarenzaken
1011 BRUSSEL

uw kenmerk

gelieve ons kenmerk te vermelden bijlagen
YCA-03.12-44090-AHE-
b1

vragen naar / e-mail

Yvan Catteeuw
yvan.catteeuw@vlaanderen.be

telefoonnummer

(02) 553.24.11

datum

13 JAN 2004

Betreft : Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en
Ambtenarenzaken - Zitting van 9 december 2003 - verzoekschrift van de
heer Mommen over een aanwervingsprocedure bij Kind en Gezin en over de
werking van de Vlaamse Ombudsdienst

Mijnheer de voorzitter,

Inzake de concrete klacht van de heer Mommen deelt Kind en Gezin mij het
volgende mee:

De Klachtendienst van Kind en Gezin is organisatorisch ondergebracht bij de
afdeling Algemene Diensten. Inhoudelijk werkt de dienst zelfstandig. Er wordt
verantwoording afgelegd bij de administrateur-generaal van Kind en Gezin. De
Klachtendienst werkt onafhankelijk van de administratieve
(beleids)afdelingen, van de provinciale afdelingen en onafhankelijk van de
afdeling Inspectie en Interne Audit.

In januari 2002 diende de heer Mommen klacht in bij de Klachtendienst van
Kind en Gezin. Hij legde daarbij de nadruk op het feit dat hij niet begreep
waarom zijn kandidaatstelling niet was weerhouden. De Klachtendienst vroeg de
betrokken afdeling dit te onderzoeken. Een interne onduidelijkheid in de
communicatie heeft ertoe geleid dat de vraag geïnterpreteerd werd als een
"vraag tot inzage", tot ontvangen van kopie van het sollicitatiedossier. Deze
vraag werd zodoende beantwoord overeenkomstig de regelgeving inzake de
openbaarheid van bestuur. Door deze gang van zaken heeft de klager post
ontvangen van de juridische dienst van Kind en Gezin en niet meer van de
Klachtendienst. Hierdoor werd ook niet meer gewezen op de mogelijkheid om een
tweedelijnsklacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De klager heeft over deze gang van zaken klacht ingediend bij de Vlaamse
Ombudsdienst. Kind en Gezin heeft tegenover de Vlaamse Ombudsdienst
toegegeven dat het interpreteren van de klacht als een loutere vraag tot
inzage in het sollicitatiedossier te beperkt was. Op vraag van de klager via
de Vlaamse Ombudsdienst werden de klachten van de heer Mommen vooralsnog
overeenkomstig het klachtendecreet behandeld. Er had een onderzoek plaats
waarbij het afdelingshoofd ICT werd betrokken. De eindbevinding luidde dat

een aantal elementen van zijn klachten ongegrond of betwist waren maar sommige elementen ook terecht. De Klachtendienst heeft namelijk geoordeeld dat de betrokken personen van de afdeling ICT actiever informatie hadden moeten verschaffen. De Klachtendienst heeft deze eindbeoordeling gecommuniceerd aan de Vlaamse Ombudsdienst die op zijn beurt de klager op de hoogte bracht.

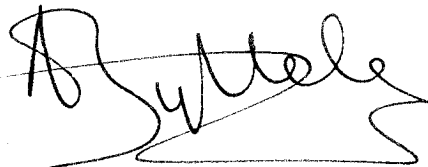
Om te vermijden dat in de toekomst iets gelijkaardigs zou kunnen gebeuren, heeft de Klachtendienst het initiatief genomen om de afspraken met de afdelingshoofden met betrekking tot de behandeling van de klachten over de eigen dienstverlening te actualiseren. Dit werd via de Vlaamse Ombudsdienst meegedeeld aan de klager en positief bevonden.

Samengevat kan ik stellen dat de klachtenbehandeling aanvankelijk bij Kind en Gezin mis liep, dat de klager terecht kon bij de Vlaamse Ombudsdienst, dat die erop toezag dat er vooralsnog een correct klachtenonderzoek bij Kind en Gezin plaats had en dat de Vlaamse Ombudsdienst genoeg nam met het uiteindelijke klachtenonderzoek. Dat de klager zich niet kan neerleggen bij het feit dat hij niet op alle punten in zijn gelijk werd gesteld, is een spijtige zaak.

Inzake de aanwervingsprocedures bij Kind en Gezin deelt de instelling mij mee dat algemeen de regel wordt gehanteerd dat sollicitatiegesprekken worden gevoerd door personeelsleden die dicht bij de toekomstige medewerker zullen staan en inhoudelijk goed op de hoogte zijn van wat verwacht wordt. De dienst HRM zorgt voor een ondersteuning van de gesprekken. De aanwervingsprocedures worden momenteel verder geprofessionaliseerd onder begeleiding van HRM.

Ik hoop u hiermee van dienst te zijn.

Met vriendelijke groeten,



Adelheid Byttebier
Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

BIJLAGE 2

Brief van de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman,
van 7 januari 2004 aan de heer Norbert De Batselier, voorzitter van het Vlaams Parlement

De heer Norbert De Batselier
Voorzitter Vlaams Parlement
1011 Brussel

uw brief van
10 december 2003

ons kenmerk
bhu-nvz-cdp-20040107-01

datum
7 januari 2004

contactpersoon
Bernard Hubeau

telefoon
02-552 41 29

e-mailadres
bernard.hubeau@vlaamsparlement.be

betreft: verzoekschrift Peter Mommen

Geachte voorzitter,

Hierbij vindt u het antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst op de vier vragen in het verzoekschrift van de heer Peter Mommen over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. We formuleren een gezamenlijk antwoord op verwante klachten :

1. Geen correcte formele afhandeling en informatiedoorstroming / Overschrijding van de redelijke termijn van klachtenbehandeling

Chronologie van de schriftelijke klachtenbehandeling :

- 5 juli 2002 : ontvangst van de klacht;
- 9 juli 2002 : brief van de Vlaamse Ombudsdienst naar Kind en Gezin;
- 9 juli 2002 : brief van de Vlaamse Ombudsdienst naar de verzoeker;
- 19 juli 2002 : ontvangstmelding van Kind en Gezin naar de Vlaamse Ombudsdienst;
- 29 juli 2002 : brief van Kind en Gezin naar de Vlaamse Ombudsdienst;
- 25 september 2002 : brief van de Vlaamse Ombudsdienst naar de verzoeker;
- 30 september 2002 : brief van de verzoeker naar de Vlaamse Ombudsdienst;
- 29 november 2002 : brief van de Vlaamse Ombudsdienst naar Kind en Gezin;
- 13 februari 2003 : brief van Kind en Gezin naar de Vlaamse Ombudsdienst;
- 25 maart 2003 : brief van de Vlaamse Ombudsdienst naar de verzoeker;
- 28 maart 2003 : brief van de verzoeker naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Tussentijds zijn er ook telefonische contacten geweest tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de verzoeker en tussen de Vlaamse Ombudsdienst en Kind en Gezin.

In deze klachtenbehandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst een fout begaan door aan de verzoeker als antwoord op zijn brief van 28 maart 2003 geen beoordeling (kwalificatie, normen, motivering) van zijn klachtendossier te bezorgen. Dat is een gevolg van administratieve slordigheid.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op 4 september 2003 een kwalificatierapport van het dossier gemaakt. Aangezien de verzoeker op 31 juli 2003 een verzoekschriftenprocedure heeft opgestart, heeft de Vlaamse Ombudsdienst de verspreiding van de inhoud van dat rapport naar Kind en Gezin en naar de verzoeker voorlopig opgeschort.

2. Partijdigheid / Subjectiviteit van de Vlaamse Ombudsdienst

Op basis van de informatie waarover de Vlaamse Ombudsdienst beschikt, moet er in een dossier op een gegeven moment een voorlopige balans worden opgemaakt. In die beoordeling wordt vanzelfsprekend rekening gehouden zowel met het standpunt van de verzoeker als met dat van de Vlaamse overheidsinstelling. Bij die balans wordt ook rekening gehouden met de zinvolheid van verdere stappen. Ook als de betrokken overheidsdienst fouten gemaakt heeft, is een verdere behandeling niet altijd zinvol. Een verdere behandeling heeft namelijk weinig zin als enkel maar de bekende standpunten opnieuw uitgewisseld worden. Er moet een realistische verwachting bestaan dat een verdere behandeling ook tot betere resultaten zal leiden.

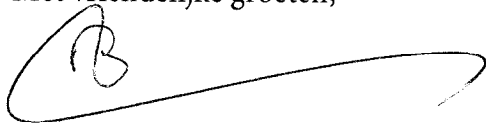
De Vlaamse Ombudsdienst is naar mijn mening zeker niet partijdig of subjectief opgetreden in dit dossier. Hij heeft daar overigens ook geen enkel belang bij. De Vlaamse Ombudsdienst streeft altijd naar een evenwichtig, onpartijdig en objectief oordeel, met respect voor het standpunt van de betrokken partijen.

Conclusies:

1. De voorlopige kwalificatie van de Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. tot de klacht van de verzoeker over Kind en Gezin luidt: “deels gegrond”. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat in het eigenlijke aanwervingsdossier een correcte procedure is gevolgd. De ICT-afdeling van Kind en Gezin had wel actiever informatie kunnen verstrekken (geschonden norm: “actieve dienstverlening”). In de eerstelijnsklachtenbehandeling heeft Kind en Gezin aanvankelijk een aantal fouten begaan (geschonden norm “zorgvuldige interne klachtenbehandeling”).
2. De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf een fout begaan door niet te reageren op de brief van de verzoeker van 28 maart 2003. Hierdoor heeft hij de ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst is altijd bereid om bijkomende informatie te verschaffen.

Met vriendelijke groeten,



Bernard Hubeau
Vlaams ombudsman

Bijlage : voorlopig kwalificatierapport

2002-0486	INT	NVZ
Kind en Gezin		
voorlopige kwalificatie op: 4 september 2003		definitieve kwalificatie op:

Samenvatting feiten

Op 25-1-2002 dient de verzoeker een eerstelijnsklacht in bij Kind en Gezin over de behandeling van zijn sollicitatie door de ICT-afdeling van Kind en Gezin. Volgens de verzoeker is zijn klacht nooit echt behandeld en heeft hij nooit een inhoudelijk antwoord op zijn klacht gekregen. Een kopie van het sollicitatiedossier (verzonden op 6-2-2002) kan hij niet als een inhoudelijk antwoord beschouwen. Ook stelt hij nooit te zijn doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst, hoewel dat door het klachtendecreet uitdrukkelijk wordt vereist.

Samenvatting klacht

Geen inhoudelijk antwoord op klacht over sollicitatie.

Door de klachtenbehandelaar van Kind en Gezin niet gewezen op de mogelijkheid een tweedelijnsklacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Samenvatting onderzoek

De klachtendienst van Kind en Gezin heeft de brief van 28-1-2002 op 6-2-2002 beantwoord met een ontvangstmelding, de mededeling dat de zaak verder onderzocht wordt en de aankondiging dat de verzoeker op de hoogte gebracht zou worden van de bevindingen. Na intern overleg binnen Kind en Gezin heeft de klachtendienst de overweging gemaakt dat met het opsturen van het sollicitatiedossier naar de verzoeker, de twijfels over de redenen van niet aanwerven en de billijkheid van het hele sollicitatiegebeuren zouden weggenomen worden. Daarom is intern aan de juridische dienst van Kind en Gezin gevraagd of het in het kader van de openbaarheid van bestuur mogelijk was het sollicitatiedossier te bezorgen. Omdat de vraag betrekking had op inzage van het eigen dossier, heeft de juridische dienst vastgesteld dat inzage van het dossier mogelijk was. Het is dan ook de juridische dienst geweest die de kopie van het sollicitatiedossier heeft bezorgd.

De klachtendienst van Kind en Gezin is door de juridische dienst op de hoogte gebracht van deze interpretatie als "vraag tot inzage" op het moment dat de brief al vertrokken was naar de verzoeker. Omdat de verzoeker daarop niet meer opnieuw met de klachtendienst contact opnam, heeft die dienst verondersteld dat de verzoeker met het opsturen van het sollicitatiedossier geholpen was. Daarom heeft de klachtendienst het dossier op 6 maart 2002 afgesloten.

Door in de eerste brief van 6-2-2002 te zeggen dat de zaak verder onderzocht zou worden, erkent Kind en Gezin bij de verzoeker verwachtingen gewekt te hebben die nadien niet ingelost zijn. Dat gebeurde bovendien door een brief die van een andere dienst kwam (de juridische dienst) en een kopie van het sollicitatiedossier bevatte. Het klopt dat door deze gang van zaken de klachtenbehandelaar van Kind en Gezin de verzoeker ook niet meer heeft gewezen op de mogelijkheid om een tweedelijnsklacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Kind en Gezin heeft de klacht opnieuw inhoudelijk bekeken.

De kandidatuur van de verzoeker is niet weerhouden, omdat de afdeling ICT heeft gemeend dat een andere kandidatuur beter was.

Kind en Gezin is het oneens met de bewering van de verzoeker dat de evaluatie van de kandidaturen is gebeurd door personen die niet geschikt zouden zijn voor selectiegesprekken in de ICT-sector. Reeds meerdere malen zijn de betrokkenen verantwoordelijk geweest voor ICT-sollicitatiedossiers en dat resulteerde telkens in uitstekende aanwervingen voor Kind en Gezin.

Wat de diploma's betreft stelt Kind en Gezin dat de beoogde betrekking open stond voor zowel een universitair als een graduaatsdiploma. Het beantwoorden aan het vooropgestelde profiel en dit zowel op gebied van technische vereisten als op gebied van gedragscompetenties stond hier voorop.

Tenslotte stelt Kind en Gezin dat de vacature van senior-ontwikkelaar inderdaad werd ingetrokken. Er waren oorspronkelijk drie vacatures lopende. Die werden ingevuld door twee aanwervingen komende uit de kandidaten van de betreffende sollicitatieronde. Rekening houdend met hun profielen en doorgroeimogelijkheden werd de overblijvende lacune opgevuld door interne verschuivingen en opleidingen. De vacature voor senior-ontwikkelaar werd op die manier overbodig. Het klopt dus niet dat de verzoeker hier benadeeld zou zijn tegenover andere kandidaten.

De klachtendienst van Kind en Gezin meent op basis van het bovenstaande dat verschillende elementen uit de klacht als ongegrond moeten beschouwd worden. Anderzijds stelt de klachtendienst dat de afdeling ICT actiever informatie had kunnen verschaffen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar de juridische dienst waar aanvragen voor inzage behandeld worden.

De verzoeker vindt dat Kind en Gezin specifiek moet aangeven welke aspecten van de klachten gegrond, ongegrond of betwistbaar zijn. Kind en Gezin moet zich volgens de verzoeker uitdrukkelijk verontschuldigen voor de gegronde aspecten van de klacht. De verzoeker gaat er niet mee akkoord dat zijn klacht is besproken met de betrokken personen van de ICT-afdeling. De klachtendienst van Kind en Gezin hanteert het principe dat een aangeklaagde medewerker/dienst het recht heeft om te weten wat er over hem/haar wordt verteld en zo de gelegenheid krijgt de zaak te duiden.

In de jaarplanning van de klachtendienst van Kind en Gezin voor 2003 is het voornemen opgenomen dat de afspraken met de afdelingshoofden met betrekking tot de behandeling van de klachten over de eigen dienstverlening zullen geactualiseerd worden. De bedoeling is de volledigheid en de neutraliteit van het klachtenonderzoek zo optimaal mogelijk te garanderen.

Kwalificatie en normen

Deels gegrond en voldoende hersteld

In de klachtenbehandeling door Kind en Gezin zijn aanvankelijk een aantal fouten zijn begaan. In het eigenlijke aanwervingsdossier is de gewone en correcte procedure gevolgd. Door de latere fases van de klachtenbehandeling en door het beleidsvoornemen voor een actualisering van de klachtenbehandeling, zorgt Kind en Gezin voor voldoende herstel.

Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (12)

De ICT-afdeling had actiever informatie kunnen en moeten verstrekken.

Actieve dienstverlening (7)

Voorstel tot bemiddeling / Aanbeveling

Optimalisering van de eerstelijnsklachtenbehandeling