



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2015-2016) – Nr. 4  
4 mei 2016 (2015-2016)

## **Verslag van de gedachtewisseling**

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting  
uitgebracht door Jan Bertels

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

**2015**

---

*Samenstelling van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting:*

*Voorzitter:* Jan Hofkens.

*Vaste leden:*

Matthias Diependaele, Jan Hofkens, Jos Lantmeeters, Lieve Maes, Grete Remen, Paul Van Miert;  
Jenne De Potter, Katrien Schryvers, Koen Van den Heuvel, Peter Van Rompuy;  
Willem-Frederik Schiltz, Bart Somers;  
Jan Bertels, Joris Vandenbroucke;  
Björn Rzoska.

*Plaatsvervangers:*

Piet De Bruyn, Annick De Ridder, Andries Gryffroy, Peter Persyn, Axel Ronse, Kris Van Dijck;  
Robrecht Bothuyne, Dirk de Kort, Ward Kennes, Katrien Partyka;  
Rik Daems, Marino Keulen;  
Michèle Hostekint, Güler Turan;  
Wouter Vanbesien.

Documenten in het dossier:

- 41 (2015-2016) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 en 3: Verslagen van de gedachtewisselingen

## INHOUD

I.	Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	4
1.	Een voorbeeld van klantvriendelijke omgang met een moeilijke klacht....	4
2.	Kritisch voor de rapportering van Kanselarij en Bestuur .....	4
3.	Vijf verhalen die representatief zijn voor vijf jaar werking van de Vlaamse ombudsman .....	5
3.1.	Boetes van De Lijn voor burgers die doorgang tram of bus hinderen .....	5
3.2.	Komaf met Kafka .....	5
3.3.	Uitbesteden van taken in vertrouwen maar mét de nodige kwaliteitswaarborgen.....	5
3.4.	De nieuwe bevoegdheid mensenrechtenbescherming en gender bij de Vlaamse Ombudsdienst.....	5
3.5.	De rechters van de Vlaamse overheid .....	5
II.	Repliek van Geert Bourgeois, minister-president van de Vlaamse Regering ..	6
III.	Repliek van Jan Peumans, parlamentsvoorzitter .....	8
IV.	Debat.....	10
1.	Tussenkost van Matthias Diependaele .....	10
2.	Tussenkost van Jan Bertels.....	10
3.	Tussenkost van Björn Rzoska.....	10
4.	Tussenkost van Koen Van den Heuvel .....	11
5.	Tussenkost van Bart Somers.....	11
6.	Repliek van Geert Bourgeois, minister-president .....	11
V.	Repliek van Bart Weekers, Vlaamse ombudsman .....	12
	Gebruikte afkortingen .....	13

Op 12 april 2016 besprak de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2015 (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 41/1).

Door de aanslagen op 22 maart 2016 werd de officiële voorstelling van het jaarverslag op 23 maart 2016 in De Schelp van het Vlaams Parlement geannuleerd. Vandaar dat deze bespreking een bijzondere vorm heeft aangenomen. Enerzijds geldt het als een voorstelling van het gehele Jaarverslag in uitgesteld relais en anderzijds wordt het beleidsdomein Kancelarij en Bestuur (p. 41-45) voor wat betreft de bevoegdheden van de minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid en Onroerend Erfgoed besproken voor zover zij betrekking hebben op beleidsdomeinen waarvoor deze commissie bevoegd is.

De gedachtewisseling door de commissie vond plaats met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Geert Bourgeois, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid en Onroerend Erfgoed en Jan Peumans, parlamentsvoorzitter.

## **I. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman**

*Bart Weekers* stond net als iedereen zonder woorden op 23 maart 2016, de dag na de aanslagen in Zaventem en Maalbeek en ook de dag waarop het jaarverslag oorspronkelijk zou voorgesteld worden. Daarna weer aan de slag gaan, betekent voor hem opnieuw de verhalen van alledag oppikken.

### **1. Een voorbeeld van klantvriendelijke omgang met een moeilijke klacht**

Als introductie leest de Vlaamse ombudsman een verhaal voor uit het Klachtenboek van de Vlaamse Overheid zelf, meer bepaald op p. 662 van de editie 2015.

Een Syrische man moet inburgeringslessen volgen samen met personen van Arabische origine, wat voor hem gevoelig ligt, omdat – naar hij verklaart – door toedoen van dergelijke personen zijn familie werd uitgemoord. De betrokkene wil de cursus in het Nederlands volgen en vraagt daarom uitstel.

De ombudsman waardeert de intelligente manier waarop de zogeheten tevredenheidsexpert van de dienst Integratie de klacht behandelt. Hij legt de Syriër uit dat het eerste argument op zich niet wordt aanvaard, omdat het niet de bedoeling is het conflict in de nieuwe samenleving binnen te halen, maar geeft hem wel uitstel door te aanvaarden dat hij eerst Nederlands wil leren om de cursus te volgen.

Volgens de ombudsman zitten veel overheidsdiensten, met name degene die intense contacten met de burger hebben, vandaag op dat spoor. Onvrede wordt gecapteerd, waarna er binnen de regelgeving maar wel klantvriendelijk wordt mee omgegaan.

### **2. Kritisch voor de rapportering van Kancelarij en Bestuur**

De spreker is in zijn jaarverslag vrij kritisch over de diensten die onder deze commissie vallen, omdat zij juist niet altijd tonen hoe zij met onvrede omgaan en met goede oplossingen tevoorschijn komen.

### **3. Vijf verhalen die representatief zijn voor vijf jaar werking van de Vlaamse ombudsman**

Hij heeft vijf representatieve verhalen uitgekozen om het werk van zijn dienst te illustreren.

#### **3.1. Boetes van De Lijn voor burgers die doorgang tram of bus hinderen**

Sinds september 2015 legt De Lijn een nieuwe boete van 107 euro op aan burgers die de doorgang van tram of bus hinderen. Mensen begrijpen niet dat een minnelijke schikking van de Gentse politie voor hetzelfde vergrijp slechts 55 euro bedraagt. De ombudsman vroeg dan ook aan De Lijn om niet plots met boetes af te komen maar er voldoende over te communiceren. Overheidscommunicatie is een absolute voorwaarde om klachten te vermijden.

#### **3.2. Komaf met Kafka**

Om de twee jaar worden rond de 200.000 brieven verstuurd naar 120.000 kandidaat-huurders op de wachtlijsten voor een sociale woning, van wie velen immers zijn ingeschreven bij verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen. Wie op verschillende wachtlijsten staat, moet dus verschillende keren antwoorden. In de brieven wordt gepeild naar dingen die de overheid al weet, namelijk of ze in aanmerking komen en nog steeds geïnteresseerd zijn, terwijl dat al in databanken staat. Daar komt bij dat onevenredige gevolgen worden verbonden aan wanneer niet wordt geantwoord. Ook als de brief niet bij de bestemming is geraakt.

#### **3.3. Uitbesteden van taken in vertrouwen maar mét de nodige kwaliteitswaarborgen**

De Vlaamse Ombudsdienst is erin geslaagd voor meer dan 43.000 euro aan energiepremies te vrijwaren. De uitkering van dergelijke premies is immers afgestaan aan Eandis en Infrac, maar de gewone kwaliteitsgaranties bij woonpremies zijn daarbij overboord gegaan, waardoor de overheid blind moet afgaan op de rapportering door de private partners. De ombudsman pleit ervoor om bij de responsabilisering tegelijk kwaliteitswaarborgen te vragen.

#### **3.4. De nieuwe bevoegdheid mensenrechtenbescherming en gender bij de Vlaamse Ombudsdienst**

De Vlaamse Ombudsdienst probeert niet een nieuw apparaat te bouwen boven wat al bestaat maar om de aanpak te doen aansluiten bij zijn gewone werkmethoden. Een ambtenaar heeft na een zware ziekte een reconstructie met borstweefsel ondergaan die de verzekering niet wil betalen. In dat dossier roept hij de Vlaamse Regering op de verzekeraar te vragen zich niet te verschuilen achter de kleine letters in het contract. Het is de federale basisregelgeving die moet aangepast worden maar Vlaanderen kan een duidelijk signaal geven.

#### **3.5. De rechters van de Vlaamse overheid**

De Vlaamse Ombudsdienst ziet burgers wachten en wachten op uitspraken van de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Maar de spreker is ook bezorgd over de onderwijsrechter en onderstreept daarbij dat burgers niet het onderscheid maken tussen rechters en de andere overheidsactoren. De verbetering van de dienstverlening is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij iedereen zijn rol en invalshoek heeft.

## **II. Repliek van Geert Bourgeois, minister-president van de Vlaamse Regering**

*Geert Bourgeois* merkt bij het begin van zijn toespraak op dat het jaarverslag 2015 het laatste is van het zesjarige mandaat van de Vlaamse ombudsman die zich met een groot engagement heeft gekweten van zijn taak. Hij is erin geslaagd om nog meer dan vroeger met verhalen uit de praktijk de aandacht te vestigen op pijnpunten.

De minister-president gaat ervan uit dat de ombudsman de verhalen over de verzekeraar en over De Lijn onder de aandacht heeft gebracht van de betrokken ministers. De 200.000 brieven zijn in tegenspraak met het MAGDA-principe (vraag niet wat je al weet). Hij erkent ook dat bij de uitbesteding aan de privésector kwaliteitsbewaking nodig is, al lijkt een verdubbeling van de procedure hem niet efficiënt.

De Vlaamse overheid werkt aan de verfijning van democratie en rechtsstaat en mag daar trots op zijn, onderstreept hij. Lang was de overheid ongenaakbaar. Pas door het Flandria-arrest van 1920 werd zij aansprakelijk voor haar burgerlijke fouten. De Raad van State, waarbij men individuele overheidshandelingen en algemene besluiten kan aanvechten, kwam er pas na de Tweede Wereldoorlog. In 1998 werd de Vlaamse Ombudsdienst geïnstalleerd.

Die zag en hoorde in 2015 ongeveer 7000 burgers, van wie 6000 keer via de zogeheten snelle hulpverlening. Begin maart had de Vlaamse ombudsman al 93.000 burgers geholpen. De minister-president onderschrijft de omschrijving die de ombudsman zichzelf geeft als het sluitstuk van een lange keten. Op de nulde lijn communiceert de overheid enerzijds zelf actief, de actieve openbaarheid van bestuur, maar ook in het kader van de openbaarheid van bestuur biedt de overheid een antwoord op de vragen die de burger stelt, de passieve openbaarheid van bestuur. Daarna komen de eerste en de tweede lijn.

Op de nulde lijn ontving de website [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), de toegangspoort van de overheid, in 2015 ruim 5,5 miljoen bezoekers. Op het 1700-nummer kwamen bijna een miljoen vragen binnen via telefoon, mail en chat. Hij wijst erop dat in zijn conceptnota een bijkomende stap wordt gezet: de maandag na een regeringsbeslissing worden alle documenten, inclusief nota's, bekendgemaakt. Thans kan het parlement daar al gebruik van maken en vanaf september alle burgers. Daarmee bevindt de Vlaamse overheid zich in de voorhoede van de actieve openbaarheid.

Dat de eerste lijn (klachtendiensten van de Vlaamse overheden) werkt, blijkt uit het lijvige Klachtenboek. De uitgebreide rapportering bewijst dat de klachtendiensten werken al maakte de ombudsman een kanttekening bij sommige. Het aantal steeg in 2015 van 51.110 naar 57.433. Hij is het met de Vlaamse ombudsman eens dat bij de dienst Integratie en Inburgering tevredenheidsexpert een zeer mooie naam is die misschien navolging verdient. Een andere goede praktijk stelt men vast bij de VRT waar de klantendienst van bij het begin bij nieuwe projecten en processen wordt betrokken en wordt nagedacht over de rol van de burger.

Natuurlijk kan alles beter. De minister-president noemt afstemming, de strijd tegen verkokering, de digitalisering en de rechtsbescherming. Verkokering is een oud zeer, dat nog onbedoeld werd versterkt door Beter Bestuurlijk Beleid. Als antwoord daarop wordt nu gepoogd zoveel mogelijk horizontaal af te stemmen en te coördineren. In de buitendiensten is een grote stap gezet met het geïntegreerde advies (van verschillende buitendiensten) en de aanstelling van de

gouverneur als turbomanager, net als met de unieke omgevingsvergunning. De minister-president erkent wel dat nog verdere stappen nodig zijn en belooft het punt van de ombudsman op dit vlak onder de aandacht te brengen van het Voorzitterscollege.

Wat digitalisering betreft, wijst hij op het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal, waarvoor dit jaar een eerste bedrag van 10 miljoen euro uitgetrokken is, net als volgend jaar en het jaar daarop. Doel is dat tegen 2020 alle contacten, processen en vergunningen op digitale wijze verlopen. Daar is nog werk aan maar er werd al een grote stap voorwaarts gezet bij de studiebeurzen. Door ingevulde formulieren te bezorgen, zorgt de overheid ervoor dat minder mensen die het moeilijk hebben, ernaast grijpen. Automatische toekenning van rechten vereist de verbinding van databanken. Dat kost veel geld, maar de Vlaamse overheid maakt er werk van, net als van open data. Gegevens en informatie worden zo veel mogelijk gedeeld. Het MAGDA-principe blijft de leidraad. Ondertussen mag iedereen weigeren aan de Vlaamse overheid data te bezorgen die zij al geacht wordt te kennen.

Verder wordt een aantal bestaande decreten (Bestuurlijk Beleid, Deugdelijk Bestuur, Openbaarheid van Bestuur, E-government) samengebracht in één Vlaams Bestuursdecreet. Ook het Klachtendecreet wordt erin opgenomen.

Tot slot staat hij nog even stil bij de rechtsbescherming. De ombudsman maakt zich zorgen over de Dienst van de Vlaamse Bestuursrechtcolleges. Doorgaans gaat het over bouwbetwistingen. De Raad van Vergunningsbetwistingen sleept immers een last uit het verleden mee. Maar in 2015 zag de ombudsman ook een student die ruim vier maanden wachtte op een uitspraak van zijn Vlaamse onderwijsrechter, terwijl de regelgeving een ordetermin van 15 dagen vooropstelt.

De minister-president deelt zijn zorg. Onderwijs is inderdaad niet geïntegreerd in de Dienst van de Vlaamse Bestuursrechtcolleges. Minister Hilde Crevits deelde over dat domein al mee dat het budget verhoogd is en dat er betere ondersteuning komt. Hoe dan ook is een oplossing nodig. Als minimale materiële versterking, zullen de onderwijsrechters vanaf 1 mei zitting houden in de rechtszalen van de genoemde dienst, die ook zal zorgen voor archivering en secretariaat. In een maximale aanpak is de inkanteling volledig, maar daar wil de minister-president niet op vooruitlopen. Hij wijst er met name op dat de onderwijsrechters anders worden aangesteld dan die in de bestuursrechtcolleges.

Ook de achterstand bij de vergunningen betreurt hij. Als maatregel ter verbetering van de bestuursrechtspraak noemt hij de multi-inzetbaarheid van rechters in zowel Milieu als Ruimtelijke Ordening. Dat wordt straks één omgevingsvergunning. Het staat de eerste voorzitter vrij zijn magistraten in te zetten. Verder noemt hij de bestuurlijke lus die wordt aangevochten voor het Grondwettelijk Hof, het injunctierecht, de bemiddeling, de benoeming van vijf nieuwe bestuursrechters (drie bij het milieuhandavingscollege en twee bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen) en de recurrente inzet van bijkomende middelen (800.000 euro loonkredieten en 200.000 euro werkingsmiddelen). Met die laatste zijn inmiddels drie bijkomende griffiemedewerkers in dienst genomen, waarbij nog zes referendarissen komen ter voorbereiding van vonnissen. Tot slot in dit verband wordt ook sterk ingezet op digitalisering. Na de zomer start een proefproject digitale dossierbehandeling.

Als eerste resultaten vermeldt hij dat tijdens de eerste helft van dit nieuwe werkjaar (september 2015 tot 14 maart) al 808 arresten zijn geveld, waarvan 665 in een annulatieberoep. Aan dat tempo wordt het een recordjaar voor wat betreft afgehandelde zaken. De eerste voorzitter belooft om de achterstand van

de eerste drie werkjaren voor 31 augustus 2016 te hebben weggewerkt. Vandaag is nog respectievelijk 0,4%, 7% en 6% van de zaken uit de eerste drie werkjaren hangende. Het blijft natuurlijk nog af te wachten of dat lukt.

Ondanks herhaaldelijk aandringen bezorgde de eerste voorzitter zijn beleidsplan nog niet, maar hij zou dat alsnog doen tijdens de hoorzitting over het jaarverslag van de Raad in de commissie, vernam de minister-president. Hij belooft nauw te blijven toezien op de materiële omstandigheden waarbinnen recht gesproken wordt maar ook op het gebruik van de instrumenten die hij ter beschikking stelt.

### **III. Repliek van Jan Peumans, parlementsvoorzitter**

*Jan Peumans* herinnert eraan dat het jaarverslag normaal voorgesteld zou worden op 23 maart, naar goede gewoonte in het iets ruimere decor van De Schelp. De gebeurtenissen van daags voordien in Zaventem en Maalbeek hebben daar anders over beslist. De aanslagen hebben ook een impact gehad op de inleiding van zijn toespraak zelf. Die heeft daardoor een heel andere betekenis gekregen.

De parlementsvoorzitter had als volgt willen beginnen: "Begin dit jaar had ik de eer en het genoegen om uitgenodigd te worden in het tv-programma *De Ideale Wereld*. In de ideale wereld heeft men geen ombudsman nodig. Maar we leven dus niet in de ideale wereld. Otto-Jan Ham, de presentator van het programma waar ik het zonet over had, weet dat maar al te goed. Hij sluit elke aflevering ook af met de volgende zin: 'We hebben weer een stap gezet op weg naar de Ideale Wereld.'. Een stap op weg naar ... Maar we zijn er dus lang niet, dat beseffen we maar al te goed.". Tot daar de inleiding die hij vorige maand had willen uitspreken. Die zozegde stap op weg naar moeten we heel even uit ons hoofd zetten. Die ideale wereld is sinds 22 maart een heel-ver-van-ons-bed-show geworden.

De ombudsman zal moeten toegeven dat de 93.000 tussenkomsten van zijn diensten in de voorbije jaren alle 93.000 in het niet verzinken bij het leed en de problemen die op 22 maart in een klap in ons gezicht en in het gezicht van onze maatschappij zijn ontploft. Toch mogen we de rol van onze Vlaamse Ombudsdiensten niet onderschatten. Terwijl Otto-Jan Ham en zijn vrolijke bende uiteindelijk heel vrijblijvend alle wereldproblemen weglachen, nemen Bart Weekers en zijn medewerkers de grote en kleine bezorgdheden van de Vlaamse burger juist wel serieus.

Zij proberen er daadwerkelijk een oplossing voor te vinden en op die manier werken ze heel wat kleine frustraties en ergernissen weg uit onze maatschappij. Vaak is dat geen sluitende, afgeronde totaaloplossing. Dat lijkt misschien de ultieme droom van een ideale wereld. Maar ja, we hebben niet voor niets het woord utopie uitgevonden. Alles kan altijd beter en niet voor elk probleem bestaat een oplossing. Daarom zou de voorzitter de ombudsman veeleer definiëren als een bemiddelaar, een masserende schakel tussen overheid en burger.

Minister-president Bourgeois kwam onlangs nog in het nieuws toen hij ging spreken aan de KU Leuven. Hij werd toen ingeleid door professor Sottiaux, specialist in constitutioneel recht. Ook hij definieert een ombudsman veel meer als een bemiddelaar dan als een initiator. Men herinnert zich misschien dat de parlementsvoorzitter vorig jaar verwees naar de Zweedse herkomst van het woord ombudsman, waarbij ombud staat voor opdracht. Ook in het Engels, het Duits en zelfs het Russisch bestaat de term ombudsman. Maar in het Frans heet die functie *médiateur*. Bemiddelaar dus tussen overheid en burger.



Al van bij zijn eerste rapporten bleek die rol van bemiddelaar ook de eerste bekommernis van de heer Weekers. Zijn eerste jaarrapport, dat van 2010, droeg als titel 'Efficiëntie en zorgzaamheid verzoenen'. Een jaar later luidde de titel 'Standpunten verzoenen'. Verzoenen was van begin af aan zijn sleutelwoord. Dat vereist bij uitstek een vorm van bemiddelen en hij heeft dus van bij het begin van zijn opdracht die strategie gehanteerd.

Nochtans positioneert de ombudsman zich in de tweedelijnszorg van het klachtenbehandelingsniveau. Het woord tweedelijnszorg doet ons veeleer denken aan de gezondheidszorg. Tweede lijn betekent daar vaak doorverwijzing naar een specialist of naar een ziekenhuis, waar met veel plezier het scalpel gehanteerd wordt. Niet zo bij de Vlaamse ombudsman. Die schermt zich niet af in een steriele operatiekamer, integendeel. Hij opereert altijd in nauw contact met de burger, die leeft in de dagelijkse realiteit met al haar onvolkomenheden.

In die wereld bemiddelt onze ombudsman dus al zes jaar, met als zijn persoonlijke bijbel het Klachtenboek. Dat heeft Bart Weekers zelf in het leven geroepen, en intussen is het uitgegroeid tot een naslagwerk dat ook door de gewone burger kan gehanteerd worden als leidraad. Het helpt hem te voorkomen dat hij geschillen moet beslechten op de manier van de Raad van State. Integendeel, de verzoenende aanpak die daaruit voortspuit, laat hem toe om geschillen op een meer kwaliteitsvolle manier te behandelen: bijleggen is beter dan beslechten.

De Vlaamse Ombudsdienst functioneert dus naar behoren. De eigen diensten en de rapportering zien intuïtief in waarover de meeste klachten binnenlopen en spelen daar alert op in. Het opzetten van de informatieve website [www.turteltaks.be](http://www.turteltaks.be) is daar een voorbeeld van. Wie het woord 'turteltaks' googelde, kwam aanvankelijk terecht op duidende sites van politieke partijen en belangengroepen, mogelijk op de Vlaamse infolijn 1700, of bij de VREG. Voor een objectieve, informatieve aanpak en de officiële communicatie van onze overheid moest men de term 'verhoogde energieheffing' googelen. Dat was niet meteen wat de modale burger deed. Vandaar de keuze voor [www.turteltaks.be](http://www.turteltaks.be). Of die term nu positief of negatief beladen is of niet, speelt in dit geval geen rol. Het gaat erom de burger op zo eenvoudig mogelijke wijze de informatie te verstrekken die hij nodig heeft.

Het voorbeeld dat de spreker net aanhaalde, staat model voor de intuïtieve inschatting door de Vlaamse Ombudsdienst van hete hangijzers. Die vertaalt zich automatisch in meer aandacht voor de rapportering ervan in het Klachtenboek. Onze volksvertegenwoordigers vinden daarin dan ook makkelijk hun inspiratie. De voorzitter herinnert zich nog dat vorige maand in de plenaire vergadering Bruno Tobback op die rapporten terugviel om zijn actuele vraag over klasse 2-milieuvergunningen aan minister Joke Schauvliege te stofferen. Als hij zich niet vergist behoort Bruno Tobback tot de oppositie in het Vlaams Parlement. Mogelijk vindt die inderdaad iets meer stof tot discussie in de verslagen dan de meerderheid, maar dat is niet de initiële bedoeling van onze Vlaamse Ombudsdienst.

In het maatschappelijk debat geeft de Vlaamse Ombudsdienst aan iedereen het recht op zijn plaats en zijn rol. De dienst wordt door het Vlaams Parlement betaald, hij kan zich dus moeilijk lenen tot belangenverdediging. Anderzijds mag de Vlaamse Ombudsdienst zich er niet toe laten verleiden zich op te werpen als het geweten van de natie of de vertolker van een maatschappijvisie. Die laatste taak behoort toe aan de volksvertegenwoordigers, die de Vlaamse Ombudsdienst, zijn bevindingen en zijn rapporten, moeten beschouwen als een barometer van wat er zich in de maatschappij afspeelt. De kunst van de volksvertegenwoordiger bestaat er dan in om die barometer te toetsen aan zijn eigen ervaringen, zijn kijk

op de werkelijkheid en natuurlijk ook wel de input die hij krijgt van belangengroeperingen. Op basis daarvan kan hij dan zijn synthese maken.

Het mag duidelijk zijn dat de Vlaamse Ombudsdiensten in onze maatschappij een niet te onderschatten rol spelen. Daarom dankt hij enerzijds de heer Bart Weekers en het hele apparaat van medewerkers dat achter zijn verslag schuilgaat. Anderzijds dankt hij ook de minister-president, zijn Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement voor het gebruik dat zij maken van dit rapport.

Met zijn jaarboek heeft de heer Bart Weekers zich voor het zesde jaar op rij gekweten van een niet altijd even benijdenswaardige taak. Hij, en vooral zijn medewerkers die in direct contact staan met de burger, bieden de Vlaming niet alleen een luisterend oor, zij kanaliseren vaak heel wat frustraties en ongenoegen. Op die manier gaan zij de verzuring tegen. Met andere woorden: dank zij hen hebben we weer een paar stappen gezet richting de ideale wereld.

## **IV. Debat**

### **1. Tussenkomst van Matthias Diependaele**

*Matthias Diependaele* treedt de woorden van lof bij. Verzoening is een belangrijke ingesteldheid. Ombudswerk is een opdracht die alleen maar permanent kan zijn. Heldere communicatie is inderdaad cruciaal. Spreker verwijst graag naar de initiatieven bij Radio Een (Heerlijk Helder en Kafka). Tot slot biedt digitalisering een arsenaal aan mogelijkheden om de verstandhouding tussen burgers en overheid te verbeteren, al volstaat zij niet op zich, want ook de processen zelf moeten onder de loep genomen worden.

### **2. Tussenkomst van Jan Bertels**

*Jan Bertels* sluit zich aan bij de dankwoorden. De voorstelling in het verslag is veel beter dan een loutere opsomming van registraties. De voorbeelden blijven hangen. Belangrijk is dat de overheid met ontevredenheid leert omgaan en oplossingsgericht werken cultiveert in al haar geledingen. Hij voorspelt veel klachten inzake de omgevingsvergunning en ergert zich aan de aanhoudende achterstand bij de DBRC. Hij hoopt tot slot dat ook de diensten Kanselarij en Bestuur een stap voorwaarts doen op het vlak van rapportering. Het lid suggereert de integratie van de servicemeter voor kwaliteit in de werking van de diensten voor Kanselarij en Bestuur.

### **3. Tussenkomst van Björn Rzoska**

Ook de fractie van *Björn Rzoska* waardeert het werk van de ombudsman en zijn streven naar verzoening, bemiddeling en tevredenheid van alle partijen. De aanslagen maakten dingen relatiever maar niet dat de diensten van Vlaamse Overheid behoorlijk moeten functioneren, duidelijk informeren en beslissingen nemen op objectieve gronden.

Het viel hem op dat het Departement Kanselarij en Bestuur minder positief dan de andere diensten uit het verslag komt en zelfs ondermaats wordt genoemd. Wat gaat de minister-president daaraan doen?

Een andere bezorgdheid is het bestaan van een cultuur bij leidinggevendenden die de uitoefening van het spreekrecht door ambtenaren afremt. Het lid hoopt dat de Vlaamse Regering pleitbezorger wordt van deze voor democratie belangrijke mogelijkheid tot kritiek.

Hoewel hij de minister-president en de parlementsvoorzitter lof toezwaait voor de snellere terbeschikkingstelling van regeringsstukken, blijven er nog altijd stukken die zich in DORIS bevinden die men als parlementslid niet kan inkijken en dus zijn parlementaire controlerecht niet volledig kan uitoefenen. Hij pleit dan ook voor verdere stappen in de versterking van het parlementair controlerecht en de toegang tot regeringsdocumenten.

#### **4. Tussenkomst van Koen Van den Heuvel**

Ook de fractie van *Koen Van den Heuvel* dankt de ombudsman voor zijn gebruikelijke, uitstekende jaarverslag. Met het oog op een juist verwachtingspatroon bij de mondige burger, bepleit hij realistische doelstellingen. Iedereen is mee verantwoordelijk voor dat realisme. Verder heeft Vlaanderen volgens hem ook alle middelen in handen om werk te maken van pijnpunten als de behandeling van beroepsprocedures over vergunningen of examenresultaten binnen een normale termijn, zonder grote budgettaire verbintenissen aan te gaan.

#### **5. Tussenkomst van Bart Somers**

De fractie van *Bart Somers* spreekt eveneens haar oprechte dank uit. De ombudsman helpt de Vlaamse overheid in haar leerproces. Zijn stijl is verbindend, oplossingsgericht en verzoenend. Het jaarverslag is voor iedereen een interessante spiegel, die ook wegen naar verbetering aangeeft.

#### **6. Repliek van Geert Bourgeois, minister-president**

*Geert Bourgeois* antwoordt dat de leidend ambtenaar van Kanselarij en Bestuur het niet eens is met de ombudsman. Hij zegt in zijn repliek de argumentatie niet te begrijpen. Hij spreekt niet over zijn collega's in het beleidsdomein maar zelf ontving hij in 2015 welgeteld één klacht, die als ontvankelijk maar ongegrond beoordeeld werd. Het lijkt hem moeilijk daaruit te besluiten dat de klachtenbehandeling ondermaats verliep. Hij vindt het ook vreemd dat hij zou moeten rapporteren over onvrede die ons als departement bereikt. De decretaal voorgeschreven rapportage betreft alleen concrete klachten over de eigen domeinspecifieke dienstverlening en niet over algemene gevoelens. Verder betreurt hij dat hij geen reactie kon formuleren voor de publieke bekendmaking van het rapport van de Vlaamse ombudsman. In de transparante werkwijze van Audit Vlaanderen is een dergelijke managementreactie wel mogelijk. De toepassing daarvan bij het jaarverslag verdient volgens hem aanbeveling. Hij is wel bereid tot verdere dialoog, die ook de minister-president aangewezen acht. Ook hij suggereert de mogelijkheid om een repliek in het rapport op te nemen.

Het spreekrecht bestaat en de minister-president is het niet eens met leidend ambtenaren die dat feitelijk beknotten. Er kan geen sprake zijn van druk oefenen, onderstreept hij. De klokkenluidersregeling is goed en bovendien nog aangescherpt tijdens de voorbije regeerperiode. De suggesties voor Onderwijs, Welzijn en Intergemeentelijke Samenwerking brengt hij onder de aandacht van zijn collega's.

Wat de omgevingsvergunning betreft, repliceert hij dat zij juist op vraag van de lokale besturen is uitgesteld tot februari 2017.

Verder heeft hij voldoende maatregelen genomen en opgesomd om de bestuursklachten binnen een redelijke termijn te behandelen. Op 26 april van dit jaar zal de commissie de gelegenheid hebben daarover in dialoog te gaan met de eerste voorzitter.

De openbaarheid van bestuur is wettelijk geregeld, al zijn er uitzonderingen. Zijn ervaring leert dat de parlementsvoorzitter de belangen van de parlementsleden zeer sterk behartigt.

Hij herhaalt dat hij openstaat voor de inkanteling van onderwijsbetwistingen maar dat naast deze maximale oplossing ook andere binnen Onderwijs bestaan, die hij eerder beschreef. Het is een kwestie van middelen. Minister Hilde Crevits trekt er meer uit maar de rechters zijn niet voltijds in dienst in tegenstelling tot de DBRC.

## **V. Repliek van Bart Weekers, Vlaamse ombudsman**

*Bart Weekers* citeert Boileau "Du choc des idées jaillit la lumière". Hij heeft al gesproken met de topambtenaar van Kanselarij en Bestuur. Het initiatief werd genomen om tevredenheidsexperts en klachtenbehandelaars bij elkaar te brengen. Dit moet beter. Het is zijn overtuiging dat het volgend jaar ook beter zal zijn. De Vlaamse Ombudsdienst is er om samen te werken waar nodig en om tegen te wrijven waar nodig.

Hij onderstreept dat hij noch bij de meerderheid, noch bij de oppositie hoort. De voorbije jaren heeft hij gemerkt dat zijn dienst op heel veel vlakken resultaten haalde. Hij is er dan ook nogal gerust in. In het verslag kan men lezen dat voor 88% van de klachten in grote harmonie werd samengewerkt met de diensten. De wil om een deel van de oplossing te zijn is algemeen, besluit hij.

Jan HOFKENS,  
voorzitter

Jan BERTELS,  
verslaggever

**Gebruikte afkortingen**

a.s.o.	algemeen secundair onderwijs
DBRC	Dienst van de Bestuurrechtcolleges
KU Leuven	Katholieke Universiteit Leuven
MAGDA	maximale gegevensdeling tussen administraties
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie