



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 7  
26 april 2018 (2017-2018)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,  
Inburgering en Stedenbeleid  
uitgebracht door Marnic De Meulemeester en Nadia Sminate

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

*Samenstelling van de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid:*

*Voorzitter:* Mercedes Van Volcem.

*Vaste leden:*

Sofie Joosen, Bert Maertens, Marius Meremans, Willy Segers, Nadia Sminate, Peter Wouters;  
Bart Dochy, Michel Doomst, Ward Kennes, Koen Van den Heuvel;  
Marnic De Meulemeester, Mercedes Van Volcem;  
Kurt De Loor, Els Robeyns;  
Ingrid Pira.

*Plaatsvervangers:*

Björn Anseeuw, Paul Cordy, Andries Gryffroy, Lies Jans, Kris Van Dijck, Karim Van Overmeire;  
Jan Durnez, Martine Fournier, Katrien Partyka, Joris Poschet;  
Lydia Peeters, Bart Somers;  
Jan Bertels, Yasmine Kherbache;  
Bart Caron.

*Toegevoegde leden:*

Chris Janssens;  
Christian Van Eyken.

Documenten in het dossier:

**41** (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

## INHOUD

1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman .....	4
2. Repliek van Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding .....	5
3. Vragen en bemerkingen van de commissieleden.....	6
3.1. Marnic De Meulemeester .....	6
3.2. Ward Kennes .....	7
3.3. Sofie Joosen .....	7
3.4. Michel Doomst.....	8
3.5. Ingrid Pira.....	8
4. Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.....	8

Op donderdag 20 maart 2018 besprak de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid het hoofdstuk Overheidsorganisatie van het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 41/1).

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

*Bart Weekers* verwijst naar het thema van dit jaarverslag: 'Verzoenen doen we samen'. Voor de burger heeft dat bijvoorbeeld betrekking op wonen en mobiliteit. In deze commissie staat echter de overheidsorganisatie centraal.

Via de monitoring bij overheidsorganisaties maakt de ombudsdienst het onderscheid tussen de toegevoegde waarde van klachtenbehandeling en ombudswerk enerzijds en de corebusiness van actoren bij overheidsorganisaties anderzijds. Een goed voorbeeld is het klachtenverslag van Het Facilitair Bedrijf. Het agentschap rapporteert 60.000 meldingen waaronder 6000 contacten die omschreven kunnen worden als een felicitatie, een vraag of een klacht. Het is niet de bedoeling om uit de 6000 meldingen te concluderen dat het aantal klachten is gestegen. Daar gaat het niet om bij de verdere ontwikkeling van het klachtenmanagement in de Vlaamse overheid. De ombudsman is wel zeer tevreden met de rapportage van het agentschap. Dit is namelijk een van de rapporten die inzage geven in de meldingen die binnenkomen, hoe de organisatie hierop reageert, en hoe in een aantal gevallen de meldingen tot ongenoegen leiden en wat daaraan kan worden gedaan.

De ombudsdienst registreert in het algemeen een beweging in de richting van meer openheid en een betere omgang met signalen door de Vlaamse overheid. De ombudsdienst legt de laatste jaren meer de nadruk op de oplossingen die daaruit voortkomen. Zo toont het jaarverslag meer dan 5000 oplossingen. Daarmee sluit het aan bij een beweging die ook terug te vinden zal zijn in het toekomstige Bestuursdecreet. Het Klachtendecreet geeft de burger het recht om te klagen. Ondertussen poogt het in voorbereiding zijnde Bestuursdecreet dat breder te vatten, onder andere dankzij de input van het Departement Kanselarij en Bestuur. De burger kan klagen, melden en zelfs beleidsvoorstellen doen. Dit zal decretaal worden onderbouwd.

Een ander aspect is de intensiteit waarmee men reageert op al deze informatie. De ombudsdienst steunt het onderscheid dat het beleid wil maken tussen een reactie op een klacht enerzijds, en een reactie op beleidsvoorstellen anderzijds. Onder andere in het in voorbereiding zijnde Bestuursdecreet merkt de ombudsdienst de cultuur op om niet enkel klachten op te lossen, maar om waar mogelijk ook bemiddelingstechnieken toe te passen. Dit is een alternatieve manier van omgaan met de stroom aan signalen. De ombudsman ziet duidelijk een positieve trend. Er is alleszins geen reden om zich te schamen voor de 250.000 klachten die deze legislatuur zijn ingediend of de geschatte 300.000 klachten bij afronding van de legislatuur. Dit reflecteert een overheid die openstaat voor kritiek, en dus niet een slecht werkende overheid.

Het onderdeel inzake Vlaamse overheidsorganisatie sluit hier perfect bij aan. De ombudsman meent dat niet alle klachtenrapporten van hetzelfde niveau zijn. Waar nodig spoort de ombudsdienst de diensten aan om duidelijker aan te geven hoe ze met signalen omgaan.

Het jaarverslag 2017 is gemaakt aan de vooravond van de lokale verkiezingen. Binnen de verschillende onderdelen wordt de link gelegd tussen de klachtenbeelden die de Vlaamse ombudsman ziet en het ongenoegen door het optreden op het terrein door de lokale besturen zelf. De ombudsdienst stelt in het algemeen vast dat er na zes jaar ook op het lokale niveau een cultuur te zien is waarbij

men op klachten wil inspelen. Met 308 gemeentebesturen gaat het uiteraard wel om een wisselend beeld en de ombudsdienst heeft daar slechts een partieel zicht op. In een aantal gevallen is de ombudsdienst bevoegd, met name als het over medebewindstaken gaat.

Het jaarverslag bevat een gedeelte over anoniem en veelvuldig klagen en de relatie tot personeelsklachten. Zelfs wanneer een personeelsklacht kadert in een specifieke bevoegdheid van de ombudsman, met name de klokkenluidersbevoegdheid, bestaat het risico dat de ombudsdienst zich hierin kan vergalopperen. Bij een personeelsklacht ziet men vaak slechts het topje van de ijsberg. Bij onderzoek kan bijvoorbeeld worden nagegaan of er al dan niet sprake is van intimidatie, maar dit kan niet losgekoppeld worden van het bredere conflict dat er op de werkvloer kan bestaan. Door de jaren heen heeft de ombudsdienst geleerd de eigen toegevoegde waarde daarin af te bakenen. Bij personeelsklachten stelt men vaak vast dat heel wat diensten een aparte invalshoek hebben. Van onderuit wordt vaak gepercipieerd dat het bredere conflict niet opgelost geraakt. Toch boekt de ombudsdienst met deze bevoegdheid wel degelijk resultaten op de werkvloer, soms via gecoördineerde acties vanuit verschillende instanties.

In het klachtenboek in het hoofdstuk Onderwijs is er een grote rol weggelegd voor een anonieme klacht rond een situatie op school. Deze klacht en een anonieme personeelsklacht deden de ombudsman besluiten een passage in het jaarverslag te wijden aan anonieme klachten. De discussie over anoniem klagen moet niet enkel aan interne werkgroepen van de overheid worden overgelaten, of enkel plaatsvinden naar aanleiding van individuele dossiers bij de ombudsman, maar er moet ook publieke aandacht aan worden besteed.

Inzake anoniem klagen, is het moeilijk om alle zaken over één kam te scheren. Twintig jaar geleden was het anoniem klagen anders, en gebeurde het bijvoorbeeld via een anonieme enveloppe, waarmee men dan eerder niet dan wel aan de slag ging. Vandaag ontvangt de ombudsman jaarlijks 8000 e-mails. Hij controleert niet of de naam overeenkomt met een adres of een natuurlijke persoon. Een anonieme klacht kan ook een dynamisch gegeven zijn, waarbij er bijvoorbeeld telkens nieuwe informatie bijkomt, verstuurd vanuit een bepaald e-mailadres.

Omgaan met anonieme klachten is een delicate materie. De ombudsman is geen vragende partij om alle anonieme klachten te behandelen. Via Audit Vlaanderen krijgt de ombudsman al een mogelijkheid om iets te doen met anoniem gegeven informatie. In de beschreven klacht, heeft de anonieme informatie wel geholpen om een aantal zaken boven water te krijgen die anders niet bij de betrokken instanties zouden terechtgekomen zijn. In dat geval ging het om bevorderingen bij de Vlaamse overheid.

## **2. Repliek van Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding**

Minister *Liesbeth Homans* leidt uit de toelichting van de ombudsman af dat er voor de bevoegdheden Bestuurszaken, Inburgering en Binnenlands Bestuur weinig klachten zijn. Ze heeft een aantal klachten uit het jaarverslag gebundeld.

Wat het bestuurlijk toezicht betreft, vermeldde de ombudsman dat er een aantal klachten zijn betreffende de lokale besturen. Twee derde van de klachten heeft niet zozeer te maken met het toezicht van de Vlaamse overheid op de lokale besturen, maar eerder met de dienstverlening van de desbetreffende lokale besturen. Het is goed dat er argumenten worden aangereikt aan deze besturen om de dienstverlening nog beter te maken. Dit is een win-winsituatie. Het

zwaartepunt bij deze klachten lag bij stedenbouwkundige vergunningen en de trage wegen. Het toezicht zit bij de functioneel bevoegde ministers.

Het jaarverslag handelt ook over de gemeentelijke fiscaliteit. Wat leegstand betreft, werden er in de paritaire commissie decentralisatie heel wat bevoegdheden overgeheveld vanuit de bevoegdheid Wonen naar de lokale besturen. Een aantal pijnpunten kan nog worden verbeterd. De minister is hier volop mee bezig.

Wat de bevoegdheid Bestuurszaken betreft, vindt de minister het zeer positief dat de ombudsman aangeeft dat het personeelsbeleid gezond is. De problemen die aangehaald worden, hebben niets te maken met het personeelsbeleid op zich, maar met de toepassing ervan. Dit is meestal de verantwoordelijkheid van de lijnmanagers in eerste instantie en van de functioneel bevoegde ministers in tweede instantie.

Bij het hoofdstuk Overheidsorganisatie in het jaarverslag was er een voorbeeld van een verzoekster die Nederlands als moedertaal had, maar een masterdiploma in een andere taal had gehaald. Het probleem is gekend. Het is al gebeurd dat een Vlaming met een buitenlands diploma niet slaagde voor de taaltest bij Selor (Selectie en Oriëntatie, selectiebureau van de federale overheid). De taalwetgeving moet gerespecteerd worden maar dat is vooralsnog een federale bevoegdheid.

Inzake het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur, onderschrijft de minister de complimenten van de ombudsman aan Het Facilitair Bedrijf, Informatie Vlaanderen en het Agentschap Integratie en Inburgering. Na de commotie in 2017 vindt de minister het goed dat ook dat laatste agentschap een pluim krijgt.

Wat betreft de mensenrechtenwerking van de Vlaamse Ombudsdienst, leest de minister een aantal opmerkingen die betrekking hebben op de bevoegdheden van de minister. Een personeelslid van de Vlaamse overheid kon niet deelnemen aan een examen voor statutaire werving omdat de dag van het examen samenviel met de dag dat de dame moest bevallen. De minister meldt dat er een oplossing werd gezocht voor de betrokkene. Ze zal op een latere datum mogen deelnemen aan een soortgelijk wervingsexamen.

Het jaarverslag stelt dat het Agentschap Integratie en Inburgering de klantgerichte houding nogmaals heeft onderstreept door de klachtenprocedure grondig te evalueren en helder te herschrijven. In 2018 zoekt het agentschap naar mogelijkheden om cursussen maatschappelijke oriëntatie meer op maat van de gebruiker te kunnen aanbieden. Het blijkt wel moeilijk om een vast aanbod van de cursus in weinig voorkomende talen te vinden.

### **3. Vragen en bemerkingen van de commissieleden**

#### **3.1. Marnic De Meulemeester**

*Marnic De Meulemeester* dankt de ombudsman voor het interessante jaarverslag. Hij heeft enkele kleine aandachtspunten. Bij het Agentschap Integratie en Inburgering blijven er klachten bestaan over te weinig flexibiliteit bij de cursus maatschappelijk oriëntatie. Hij vraagt hierover meer toelichting aan de ombudsman.

Wat de uitbreiding van de taak van de ombudsman ten aanzien van de lokale besturen die geen ombudsfunctie hebben, betreft, vraagt Marnic De Meulemeester of er een actief gecommuniceerd wordt met die besturen dat ze een beroep kunnen doen op de ombudsman. De stad Kortrijk heeft beslist om de Vlaamse

ombudsman als centrale ombudsman aan te duiden. Welke respons krijgt de ombudsman op de communicatie met de lokale besturen die zelf geen ombudsfunctie hebben?

De ombudsman heeft gemengde gevoelens bij klachten over het personeelsbeleid bij de Vlaamse overheid. Personeelsdossiers liggen moeilijk. De ombudsman lichtte toe dat er vaak wrevel bestaat die hij niet opgelost krijgt. Een verzoening blijkt in de realiteit niet altijd mogelijk.

Anonieme klachten zijn een delicate materie, ook bij lokale besturen. In principe houdt men geen rekening met anonieme klachten, maar de ombudsman vraagt hiervoor meer tolerantie. Volgens het jaarverslag hangt veel af van de context of het voorwerp van de melding en de beoordeling met voldoende gezond verstand door de instantie die de anonieme melding ontvangt. Men kan beter focussen op de boodschap dan op de boodschapper. De spreker kan de ombudsman hier voor een groot deel in volgen. Bij de Vlaamse overheid en de lokale besturen leeft alleszins de vraag hoe men het best kan omgaan met anonieme klachten.

### 3.2. Ward Kennes

*Ward Kennes* leest in het jaarverslag dat de afhandeling van de dossiers met de klokkenluiders niet altijd tot een oplossing of een doorbraak leidt. Hoe verlopen deze zaken verder? Hoe worden ze opgevolgd? Wat zijn de gevolgen voor de betrokken klokkenluider?

De spreker vraagt zich af of een anonieme klacht geen blijk van wantrouwen is tegenover de diensten die de klachten moeten onderzoeken. Er zijn immers veel instrumenten beschikbaar om klachten in te dienen en om deze grondig te laten onderzoeken. Er bestaat nu een performant systeem in Vlaanderen, waardoor de spreker vindt dat de anonimiteit niet meer op zijn plaats is. Dit is een onterechte vorm van wantrouwen tegenover de instellingen die zich met de klacht bezighouden.

### 3.3. Sofie Joosen

*Sofie Joosen* vindt dat het jaarverslag erg nuttig is om de zaken met een andere bril te bekijken. Ze is blij met de 5780 verzoeningsresultaten. Uit het jaarverslag blijkt duidelijk dat de Vlaamse overheid open en toegankelijk wil zijn.

In het klachtenboek 2017 springen een aantal zaken in het oog. Niet alle agentschappen maken hun klachtenboek op dezelfde manier op. Sommige agentschappen spreken niet alleen over klachten, maar behandelen ook meldingen en vragen. Bij Het Facilitair Bedrijf resulteert dit bijvoorbeeld in 55.672 meldingen, vragen en klachten. Sommige agentschappen vermelden onder andere ook hun actieplan. Het is niet altijd duidelijk of het om interne of externe klachten gaat. Is het de bedoeling om naar uniformiteit te streven?

Informatie Vlaanderen heeft geen gecoördineerd klachtenmanagement. Elke afdeling heeft een eigen klachtenbeheer. Zijn hier specifieke redenen of argumenten voor?

Steden en gemeenten hebben een aantal instrumenten om hun relatie met de burgers te optimaliseren. Voldoen de steden en gemeenten aan de verplichte klachtenbehandeling?

### 3.4. Michel Doomst

*Michel Doomst* verwijst naar het aanvoelen van de Vlaamse ombudsman dat het klachtenmanagement in heel wat steden en gemeenten de voorbije zes jaar verbeterd is. Zou dit verder intergemeentelijk kunnen worden aangepakt en gestimuleerd? Hij maakt de bedenking dat men van de klaagcultuur geen zaagcultuur mag maken, want die dreigt vaak te ontstaan bij de lokale instanties.

Er is geen unanimititeit over de anonimiteit van de klachten. De ombudsman stelde de vraag of het in het kader van de klachtenregeling wel nodig is om in het voorontwerp van Bestuursdecreet het vermelden van naam en postadres op te nemen. Meent de ombudsman niet dat, als de beklagde een gezicht heeft, ook de klager niet mag verduisterd worden? Er moet een wederzijdse verantwoordelijkheid zijn.

### 3.5. Ingrid Pira

*Ingrid Pira* stelt tevreden vast dat de lokale besturen beter omgaan met klachten dan zes jaar geleden. Ze vraagt de Vlaamse ombudsman naar zijn eerste ervaringen als ombudsman van Kortrijk. Hij nodigt de andere steden en gemeenten ook uit om in bestuursakkoorden eventueel de centrale Vlaamse ombudsman als ombudsman aan te duiden. Kan de ombudsman dit onbeperkt aan?

De ombudsman merkte op dat hij in twee klokkenluiderszaken op limieten botste. Verwacht de ombudsman in dezen een initiatief van de commissieleden?

De spreker leest in het jaarverslag dat de ombudsman zelf een ombudsman zou kunnen gebruiken en vraagt hierbij meer duiding.

## **4. Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst**

*Bart Weekers* antwoordt op de laatste vraag dat deze zaak intussen opgelost is. Er werd ingegaan op het voorstel van de ombudsman om de kosten voor een tolk Vlaamse Gebarentaal voor zijn rekening te nemen, waardoor het probleem van de baan was. Voorlopig is er dus geen ombudsman voor de ombudsman nodig.

Bart Weekers gaat in op de vragen over de rol die de ombudsdienst bij de lokale besturen kan opnemen. Hij stelt vast dat het landschap van klachtenbehandeling in de lokale besturen momenteel zeer divers is, met de 308 gemeenten. Hij heeft zeker niet de ambitie om ombudsman te worden in steden of gemeenten met een goed werkende ombudsdienst zoals Gent of Antwerpen, of in veel andere gemeenten.

In Kortrijk was de situatie anders. Men werkte daar de voorbije drie jaar met een ombudsman maar die gaf zelf aan dat het voor hem niet meer hoefde. Daar kan de ombudsdienst de rol van sluitstuk spelen. Het doorgedreven systeem in Kortrijk lijkt sterk op het Vlaamse systeem: er is een meldpunt 1777, analoog aan het Vlaamse meldpunt 1700, waarbij een goed werkende dienst de eerste grote golf signalen opvangt en instaat voor alle mogelijke meldingen en klachten. Bart Weekers is nog maar twee weken lang ombudsman van Kortrijk, dus de ervaring is nog erg pril. Hij ontvangt momenteel niet veel Kortrijkse meldingen, omdat de mensen in Kortrijk goed weten dat ze hun meldingen moeten doen bij 1777 en de afgeleide e-mailadressen. Hij vindt het wel waardevol dat een sluitstuk wordt ingebouwd bij een goed werkend eerstelijnsklachtenmanagement, zoals vermeld in het decreet Lokaal Bestuur. Dergelijk sluitstuk kan zelfs intercommunaal worden georganiseerd.



De ombudsdienst is dus aanbiedende partij voor lokale besturen die bovenop hun basisklachtenmanagement - dat in orde moet zijn - een ombudswerking willen uitbouwen. Dit gaat uiteraard niet zo ver als in Antwerpen en Gent, die veel groter in omvang zijn en in staat zijn om een voltijdse ombudsman in dienst te nemen, soms met een aantal personeelsleden erbij. Er zijn echter kleinere steden die voldoende inkomende signalen hebben, en die bovendien goed kunnen beheersen, maar die de nood aan een sluitstuk voelen. Net hier kan de Vlaamse Ombudsdienst een rol spelen. Dit past in een verbetering van de manier waarop met ongenoegen wordt omgegaan, ook op gemeentelijk niveau. Het klachtenboek bevat steeds meer organisaties die bereid zijn om uit meldingen te leren, zonder dat dit altijd hoeft te betekenen dat alle klachten onmiddellijk kunnen worden opgelost.

Inzake de anonimiteit van klachten wachten de ambtenaren die hiermee geconfronteerd worden op een signaal van het beleid. Bij gebrek aan duidelijke uitspraken, moeten ze op een slappe koord dansen telkens als ze met een anonieme melding geconfronteerd worden. Soms speelt de persoonlijke ethiek of verantwoordelijkheidszin van de ambtenaar, maar anderzijds kunnen andere instanties tot en met het gerecht een rol gaan spelen. Daarom vindt de ombudsman dat ook in deze commissie moet worden gesproken over de houding tegenover anonieme meldingen. Het jaarverslag bevat een voorbeeld van een anonieme melding die geleid heeft tot een resultaat, met name tot een aanpak van bevorderingen die er nooit hadden mogen zijn.

*Erwin Janssens*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, vult aan dat het rapport van het Agentschap Integratie en Inburgering een voorbeeld bevat van een persoon die de zorg voor een zieke partner wil combineren met een opleiding. Een ander voorbeeld is de combinatie van werk in het algemeen met een opleiding. Het rapport beveelt aan om de nood aan een aanvullend aanbod maatschappelijk oriëntatie, zoals leren op afstand, te onderzoeken. Het agentschap werkt mee aan het project Blended Learning, op maat van de gebruiker, samen met het Centrum voor Taal en Onderwijs van de Katholieke Universiteit Leuven. Deze piste wordt door het agentschap zelf aangebracht. In de tweede lijn ontvangt de ombudsdienst daar geen klachten over, maar het jaarverslag neemt soms elementen over uit de rapporten van de entiteiten. Intussen is er een klacht van een persoon uit Afghanistan, die vindt dat de cursus die in het Perzisch wordt gegeven, moeilijk verstaanbaar is. Het agentschap doet alleszins zijn best om telkens oplossingen te zoeken.

Erwin Janssens geeft een concreet voorbeeld van een anonieme klacht. Als een architect mailt dat het Omgevingsloket weeral niet werkt, dan heeft hij als onderzoeker niet de neiging om eerst een postadres te vragen. De e-mail geeft hem voldoende vertrouwen en het postadres is niet nodig om de klacht inhoudelijk te behandelen. Een postadres kan nuttig zijn, zeker bij twijfel, maar men moet er geen ontvankelijkheidsvoorwaarde van maken. In de praktijk wijst dat zichzelf vaak uit. Men kan altijd terugkoppelen naar de anonieme persoon, via zijn of haar e-mailadres.

Er werd een opmerking gemaakt over de uniformiteit van de klachtenrapporten. Erwin Janssens stelt dat er in het kader van het Klachtendecreet van 2001 een door de administraties in te vullen format werd uitgewerkt. De ombudsdienst merkte echter dat sommige administraties de ombudsnormen nog verder wilden verfijnen, terwijl het format voor de wetenschappelijke instellingen met weinig burgercontacten te gedetailleerd was. Een aantal instanties met veel contacten, zoals Aquafin en De Watergroep, begon een eigen indeling te maken met rubrieken en onderverdelingen die voor hen het meest zinvol waren. De ombudsdienst heeft hen die vrijheid gegund, maar gaf wel bepaalde suggesties over hoe klachtenmanagement in een organisatie wordt ingebed. De ombuds-

dienst verwacht dat er per beleidsdomein een samenhangend geheel wordt gemaakt, eerder dan dat er over de hele Vlaamse organisatie één format moet gebruikt worden. Dat heeft het nadeel dat de ene administratie rapporteert over meldingen en zelfs complimenten, en de andere puur over klachten over de eigen organisatie. Dit moet men afwegen tegen de voordelen. Dit wordt verder geëvalueerd.

Het doet *Nadia Sminate* veel plezier dat de ombudsdienst zich positief uitlaat over het Agentschap Integratie en Inburgering. In het verleden ging het vaak over de lange wachttijd om aan een specifieke cursus te mogen deelnemen. Het gegeven voorbeeld toont aan dat het agentschap in de praktijk probeert om tegemoet te komen aan de praktische beslomeringen, ook al is dat niet evident.

Mercedes VAN VOLCEM,  
voorzitter

Marnic DE MEULEMEESTER  
Nadia SMINATE,  
verslaggevers