

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 5  
31 mei 2023 (2022-2023)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Binnenlands Bestuur,  
Gelijke Kansen en Inburgering  
uitgebracht door Maaïke De Vreese en Bart Tommelein

### over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

- 41** (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen

verzendcode: PAR  
BIN



---

*Samenstelling van de Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering:*

*Voorzitter:* Kris Van Dijck.

*Vaste leden:*

Maaïke De Vreese, Nadia Sminate, Annabel Tavernier, Kris Van Dijck, Paul Van Miert;

Yves Buysse, Chris Janssens, Sam Van Rooy;

Katrien Partyka, Brecht Warnez;

Tom Ongena, Bart Tommelein;

Staf Aerts, An Moerenhout;

Maxim Veys.

*Plaatsvervangers:*

Andries Gryffroy, Liesbeth Homans, Bert Maertens, Freya Perdaens, Elke Sleurs;

Adeline Blancquaert, Guy D'haeseleer, Kristof Slagmulder;

Koen Van den Heuvel, Hilâl Yalçın;

Stephanie D'Hose, Emmily Talpe;

Celia Groothedde, Jeremie Vaneeckhout;

Kurt De Loor.

*Toegevoegde leden:*

Lise Vandecasteele.

## INHOUD

1.	Toelichting door Erwin Janssens.....	4
2.	Toelichting door minister Bart Somers .....	5
3.	Vragen en opmerkingen van de commissieleden .....	6
3.1.	Tussenkoms van Paul Van Miert.....	6
3.2.	Tussenkoms van Kris Van Dijck .....	6
3.3.	Tussenkoms van Brecht Warnez .....	7
3.4.	Tussenkoms van Tom Ongena .....	7
4.	Antwoorden van de genodigden .....	7
4.1.	Antwoorden van Erwin Janssens .....	7
4.2.	Antwoorden van minister Bart Somers .....	9
	Gebruikte afkortingen .....	10

De Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering besprak op 23 mei 2023 het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst. Aan de bespreking werd deelgenomen door:

- Bart Somers, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen;
- Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman.

## 1. Toelichting door Erwin Janssens

*Erwin Janssens* zegt dat de ombudsvrouw Gender niet mee aanschuift omdat ze langdurig ziek is. Ze had nochtans graag haar laatste jaarverslag van de Genderkamer besproken. Sinds 15 maart 2023 is het VMRI bevoegd voor genderkwesties en zal het kunnen voortbouwen op de ervaringen en inzichten van de Genderkamer.

Tijdens de uiteenzetting ligt de focus op het algemene ombudsjaarverslag en het Lokaal Bemiddelingsboek. Het algemene jaarverslag heeft als subtitel meegekregen 'Transparantie en verbondenheid'. Dat zijn vertrouwde begrippen voor het Vlaams Parlement want de glazen koepel boven de plenaire zaal wordt op de website van het Vlaams Parlement omschreven als een symbool van verbondenheid en transparantie.

Wat de transparantie in het personeelsbeleid betreft, gaat het concreet over de transparantie bij de aanwervingsprocedure: afdoende motivering, goede communicatie en aanvullende informatie en inzichten. Dat hoofdstuk gaat breder dan alleen AgO, want een deel van de aanwervingen loopt binnen de entiteiten zelf, zoals bij De Lijn. Transparantie is ook belangrijk bij correcties op loonuitbetalingen. Als er door een fout te veel loon wordt uitbetaald en er moet worden teruggevorderd, verdient het betrokken personeelslid naast excuses een heldere uitleg en een soepel afbetalingsplan als het om grotere bedragen gaat. Verder stelt de ombudsman vast dat controleartsen bij (al dan niet toegelaten) afwezigheid van de zieke een bericht in de brievenbus steken met de verwachting dat de zieke dezelfde dag nog in de brievenbus kijkt. Door de digitalisering geraakt dat wat uit de tijd en wordt er aanbevolen dat ook de controlearts hedendaagse communicatie hanteert. Tot slot is er de nieuwe en meer uitgebreide klokkenluidersregeling die in werking trad op 11 december 2022, en waarvan de concrete toepassing allicht meer aandacht zal krijgen in volgende jaarverslagen.

Over bestuurszaken worden globaal erg weinig klachten ontvangen. Een van de redenen is dat er wellicht een open, constructieve en transparante cultuur bij de omgang met onvrede aanwezig is in agentschappen zoals Digitaal Vlaanderen, Het Facilitair Bedrijf en AgII. Natuurlijk lopen er wel eens zaken mis, maar men schiet niet in een defensieve kramp. Er wordt oplossingsgericht mee aan de slag gegaan, geheel in de geest van de klachtenregeling in het Bestuursdecreet. Daar is dus een ontwikkeld leervermogen om bij te sturen waar nodig.

En dat is dubbel positief omdat agentschappen zoals Digitaal Vlaanderen, Het Facilitair Bedrijf en AgO door de aard van hun taken sterk verbonden zijn met de werking van de andere Vlaamse overheidsdiensten, en in die zin ook een voorbeeldfunctie hebben.

De spreker merkt wel op dat AgO jarenlang de partner was bij de uitwerking van netwerkdagen voor eerstelijnsklachtenbehandelaars, en betreurt dat het daar de laatste jaren niet meer mee de schouders onder zet, want er is wel echt vraag naar. En alleen kan de Vlaamse Ombudsdienst dat niet opnemen. De Vlaamse Ombudsdienst verzorgt in de namiddag na de presentatie van de jaarverslagen in De Schelp wel infosessies, maar de behoefte is groter, vooral op het vlak van

uitwisseling van ervaringen als eerstelijnsklachtenbehandelaar. De spreker hoopt dat de minister AgO toch stimuleert om de draad opnieuw op te pikken.

ABB heeft een bijzondere positie: er is niet alleen de klachtenbehandeling over de eigen werking, maar ook en vooral de klachtenbehandeling over lokale besturen. Over die reguliere werking brengt ABB verslag uit in het Lokaal Bemiddelingsboek. Daarin stelt ABB opnieuw een stijging vast van het aantal klachten waarvoor het niet bevoegd is. Het gaat ondertussen om een verdubbeling ten opzichte van 2019, deels omdat burgers mondiger worden, deels wegens de transversale rol van ABB ten opzichte van andere beleidsdomeinen.

De spreker ziet twee pijlers weggelegd voor de Vlaamse Ombudsdienst. De eerste pijler is rechtstreeks gestoeld op het Ombudsdecreet. Volgens artikel 3 kan de Vlaamse Ombudsdienst niet alleen klachten over diensten van de Vlaamse overheid behandelen, maar ook klachten over andere overheidsdiensten voor zover die volgens de Vlaamse regelgeving taken opgelegd hebben gekregen. In de praktijk gaat het vooral om klachten over Omgeving (vergunningen, handhaving). Die klachtenbehandeling is gratis voor alle driehonderd gemeenten, tenzij die een eigen ombudswerking hebben. Het subsidiariteitsprincipe wordt ook in de ombudswereld toegepast. Heel wat materies vallen echter buiten dat zogenaamde volgrecht van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat gaat om zaken waar de lokale besturen autonoom over beslissen. En slechts enkele steden hebben een eigen ombudsman of -vrouw.

Dan komt de tweede pijler in beeld, gesteund op het decreet Lokaal Bestuur. Dat biedt lokale besturen onder meer de mogelijkheid om via een overeenkomst de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsdienst in te schakelen. Concreet is dat tegen betaling van een beperkte bijdrage: 5 eurocent per inwoner per jaar. Een twintigtal lokale besturen heeft daarvoor geopteerd. Dat is mooi omdat het puur vrijwillig is, maar ook erg bescheiden, want dat betekent dat in ruim 270 lokale besturen de burger voor heel wat materies geen beroep kan doen op een ombudswerking of op ABB.

Er is nog een hele weg te gaan dus en de spreker hoopt dat ook vanuit ABB de verdere ontwikkeling van lokale ombudswerking wordt gestimuleerd in een van de vormen uit het decreet Lokaal Bestuur: een eigen ombudswerking, een intergemeentelijke ombudswerking of via de Vlaamse Ombudsdienst. De ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap en de parlementaire Brusselse ombudsvrouw zijn ook meteen bevoegd voor de lokale besturen.

De spreker besluit door te zeggen dat wat voor de Vlaamse overheid geldt, ook voor lokale besturen geldt, met name dat een ombudswerking de eerstelijnsklachtenwerking versterkt en aanvult. Zo aanvaarden burgers nu eenmaal vlotter van een externe instantie als een ombudsdienst dat een bepaalde handeling van een lokaal bestuur echt wel correct is; bemiddeling loopt vlotter en ook voor lokale besturen kan een externe blik op een bepaalde situatie leerrijk zijn. Ombudsdiensten hebben ook meer ervaring in het opvangen van aanklappende burgers.

## **2. Toelichting door minister Bart Somers**

Minister *Bart Somers* zegt dat de taak van de Vlaamse Ombudsdienst essentieel is voor de overheid en de dienstverlening naar de burger toe omdat het van belang is dat problemen kunnen worden gemeld, maar vooral dat er oplossingen worden gevonden voor die problemen op korte termijn en er aanbevelingen komen op lange termijn.

Transparantie en verbondenheid zijn de sleutelwoorden van het jaarverslag. Dat zijn cruciale elementen voor de hedendaagse samenleving. Er moet transparant worden gewerkt binnen de grenzen van de privacy. De efficiënte coördinatie tussen

verschillende overheidsdiensten en een vlotte communicatie naar de burger zijn essentieel.

Er wordt goed samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst. Dat blijkt uit het jaarlijkse klachtenrapport van de klachtendienst van ABB en de realisatie van de klokkenluidersregeling. Dat laatste wordt momenteel door de Vlaamse agentschappen uitgerold via de verdere juridische en operationele implementatie. Daardoor zullen melders van inbreuken automatisch een verregaande bescherming tegen represailles genieten. De Vlaamse ombudsman treedt daarbij op als extern meldpunt voor de diensten van de Vlaamse overheid.

2022 was het laatste jaar dat de Genderkamer werd besproken. Die is ingekanteld in het VMRI waardoor dat onderdeel in de toekomst niet meer aan bod zal komen bij de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Er zijn 22 lokale besturen die contact opnemen met en een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsdienst. Dat is één lokaal bestuur meer in vergelijking met 2021. Het blijft uiteraard de keuze van het lokale bestuur om dat al dan niet zelf te organiseren. Het jaarverslag van het Lokaal Bemiddelingsboek geeft een duidelijk beeld van al die activiteiten en reikt nuttige informatie aan voor alle Vlaamse lokale besturen.

De minister neemt twee zaken mee uit het betoog van Erwin Janssens. Ten eerste zal de minister met AgO bekijken hoe het opnieuw de organisatie van de netwerkdagen voor eerstelijnsklachtenbehandelaars op zich kan nemen. Ten tweede is er sprake van een stijging in het aantal dossiers bij ABB waarvoor ABB niet bevoegd is. Die evolutie zal samen met de leidende ambtenaren van ABB en de Vlaamse Ombudsdienst worden bekeken. Dat moet worden opgelost want bij een probleem moet er altijd een eindverantwoordelijke zijn die daarop kan worden aangesproken.

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

#### **3.1. Tussenkoms van Paul Van Miert**

*Paul Van Miert* geeft aan dat bemiddeling en het zoeken naar oplossingen van groot belang zijn. Er wordt een verzoenende taal als handelsmerk gebruikt om mensen een goed gevoel te geven. De burger is nu eenmaal heel mondig geworden, waardoor ombudsdiensten snel onder druk komen te staan. De rapportage is een schoolvoorbeeld van hoe er moet worden bericht over klachten. Ook bij ABB en AgII lopen er amper klachten binnen.

Er zijn slechts 22 lokale besturen die een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst. Dat is weinig. Zeker bij kleine gemeenten die niet altijd over de nodige specialisatie beschikken is er toch de behoefte aan hulp en advies. Hoe kan dat worden verklaard? Hoe kan de Vlaamse Ombudsdienst meer lokale besturen over de streep trekken?

Hoe kijkt Erwin Janssens naar de algemeenheid van de klachten bij de lokale besturen? Zitten daar zaken tussen die in het oog springen?

#### **3.2. Tussenkoms van Kris Van Dijck**

*Kris Van Dijck* wijst op de aanwezigheid van de eerstelijnsklachtenbehandelaars. In Dessel vormt de Vlaamse Ombudsdienst de tweede lijn. Zo wordt bij veel gemeenten gewerkt.

### 3.3. Tussenkost van Brecht Warnez

*Brecht Warnez* haalt twee punten aan. Er werden ongeveer honderd klachten ontvangen over de personeelsdossiers bij de Vlaamse overheid, een aantal dat volgens de spreker meevalt. Wat hem opvalt is dat in het stuk over de klokkenluidersregeling er een geval wordt beschreven waarbij een entiteit de bescherming van de Ombudsdienst naast zich neerlegt en toch een tuchtprocedure voortzet tegen een melder. Pas na een verslag aan de minister was er de bereidheid om mee te werken aan het herplaatsen van de ambtenaar. De spreker vindt het eigenaardig dat de bescherming wordt genegeerd en dat een minister moet worden ingeschakeld om die bescherming te handhaven. Rijzen er vragen over de bescherming van de ambtenaar zoals opgenomen in de klokkenluidersregeling?

In het Lokaal Bemiddelingsboek staat er te lezen dat het voor medewerkers moeilijk is om om te gaan met klachten en dat er angst bestaat over klachten, terwijl er ook op een positieve manier kan worden gekeken naar klachten. Hoe kunnen medewerkers op een positieve manier omgaan met klachten?

Uit het jaarverslag blijkt ook dat de burger niet altijd een doordachte keuze maakt bij het gebruik van meldingskanalen. De spreker heeft daar begrip voor want het verschil tussen een melding en een klacht is niet voor iedereen helder. Hoe kunnen lokale besturen beter worden begeleid zodat burgers bij het juiste kanaal terechtkomen?

In het Lokaal Bemiddelingsboek staat ook een stuk over de adviezen en klachten behandeld door ABB. Dat gaat over 4923 adviesvragen en 1063 klachten. De vele adviesvragen tonen aan dat de regelgeving voor lokale besturen niet altijd duidelijk is. Heel specifiek was er een stijging met 67 procent in vergelijking met 2021 wat betreft de adviesvragen over fondsen en subsidies. Er komen weinig vragen over de autonomie die wordt gegeven aan de lokale besturen met een financiële stroom via het Gemeentefonds. Dat ligt anders voor projectsubsidies. Hoe kan dat aantal vragen worden gereduceerd?

### 3.4. Tussenkost van Tom Ongena

*Tom Ongena* sluit zich aan bij de oproep naar lokale besturen om het belang van een goed werkende ombudsdienst te benadrukken, los van het feit of men dat zelf organiseert of daarvoor samenwerkt.

Wat de toegankelijkheid van overheidsgebouwen betreft vraagt de spreker hoeveel klachten of meldingen er binnenliepen en hoe dat wordt opgevolgd. Overheidsgebouwen zijn vaak op papier toegankelijk, maar niet in de praktijk.

## 4. Antwoorden van de genodigden

### 4.1. Antwoorden van Erwin Janssens

*Erwin Janssens* zegt dat de eerstelijnsklachtenbehandeling door gemeenten verplicht is. Het lage cijfer slaat op de tweedelijnsklachtenbehandeling. De mogelijkheid om een beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst is sinds 2007 voorzien in het Gemeentedecreet. In die periode organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst samen met de VVSG en ABB daarover proefprojecten, maar dat kwam niet van de grond. De lokale besturen waren vooral bezig met het organiseren van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Na tien jaar stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat er weinig veranderde, waarop er een nieuw proefproject werd gelanceerd. Er werd een oproep gelanceerd waardoor lokale overheden zich drie jaar gratis konden aansluiten bij de Vlaamse Ombudsdienst, om daarna de samenwerking te evalueren. Een twintigtal gemeenten ging in op dat aanbod. Gedurende de eerste tien

jaar was het betaalmiddel vanuit de Vlaamse Ombudsdienst hoger, met name 20 eurocent per inwoner per jaar. Dat was een kopie van het Nederlandse model. Vandaag wordt 5 eurocent per inwoner per jaar gevraagd. Er waren wel lokale besturen die interesse toonden om aan te sluiten, maar ze haakten af op de prijs. De vraag voor het werken met een extern punt komt vaak vanuit het lokale management en de klachtenbehandelaar omdat ze zich daardoor gesterkt voelen. In Nederland zijn alle gemeenten zonder een eigen ombudsdienst aangesloten bij de bovenlokale ombudsdienst omdat van meet af aan duidelijk werd gemaakt dat het op termijn verplicht zou worden. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en het Duitstalige gebied is dat decretaal geregeld. In Vlaanderen is het net zoals in Wallonië vrijblijvend.

Alle lokale besturen zouden hun eerstelijnsklachtenrapport aan de gemeenteraad moeten voorleggen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen zicht op de lokale klachtenbeelden. Er wordt wel gekeken naar de twintigtal eerstelijnsklachtenrapporten die worden ontvangen, en die rapporten verschillen onderling sterk. Ook daarin speelt het management een doorslaggevende rol. Bij een klacht moet een ambtenaar kunnen vertrouwen in het management en niet meteen zwaar worden afgestraft. Het moet een coachingsmoment zijn waaruit kan worden geleerd.

De casus in het jaarverslag over de klokkenluidersregeling is heel specifiek en uitzonderlijk. Het gaat dus niet om een standaardsituatie. Tegelijk zegt de spreker niet lyrisch te zijn over de klokkenluidersregeling. Die is met name niet voor 100 procent waterdicht. Binnen de Vlaamse overheid is er een herplaatsingsmogelijkheid. Op het Vlaamse niveau is dat gemakkelijker te organiseren dan in een lokaal bestuur. Soms kaarten klokkenluiders een breed negatief gevoel dat leeft binnen een dienst aan, en dan is er geen nood aan herplaatsing. Door het beperkte aantal dossiers is het moeilijk om er algemene conclusies uit te trekken.

Het onderscheid tussen een melding en een klacht is altijd al voer geweest voor discussie, maar dat onderscheid is relatief. Het gaat om de manier waarop de burger het formuleert. Als het gaat om een manifeste uiting van een ongenoegen, dan is het een klacht. Als dat op een constructieve manier wordt verwoord, gaat het om een melding. Maar voor de Vlaamse of lokale overheid is het vooral van belang om te kijken wat daaruit kan worden geleerd. Daarom is dat onderscheid minder van belang. Vaak beperken de lokale besturen de klachtenrapportages niet alleen tot de formele klachten, maar worden ook de meldingen meegegeven.

De spreker zegt dat er heel uitzonderlijk een klacht binnenloopt over de toegankelijkheid van gebouwen. Het gaat om een zestal klachten op vijf jaar tijd. Vaak gaat het over het advies van Toegankelijk Vlaanderen.



#### 4.2. Antwoorden van minister Bart Somers

Minister *Bart Somers* stelt dat op basis van het jaarrapport over klachten en adviezen van ABB er in 2022 4923 adviesvragen binnenliepen. Veel daarvan waren voorafgaandelijke vragen voor advies. Tegelijk kan worden gesteld dat het goed is dat lokale besturen de weg vinden naar ABB. De voorbije jaren doet er zich een enorme transitie voor. Er liepen 11 procent minder adviesvragen binnen in vergelijking met 2021 en dat komt door het einde van de coronacrisis. Nu wordt men geconfronteerd met de Oekraïne-crisis, het LEKP, het Plan Samenleven en wijzigende wetgeving zoals de kieswetgeving. Die hervormingen roepen onvermijdelijk vragen op, maar creëren ook onzekerheid, wat logisch is. Dat is een aandachtspunt dat moet worden opgenomen met ABB. De minister denkt daarbij aan het versterken van een aantal informatiekkanalen.

Kris VAN DIJCK,  
voorzitter

Maike DE VREESE  
Bart TOMMELEIN,  
verslaggevers

**Gebruikte afkortingen**

ABB	Agentschap Binnenlands Bestuur
AgII	Agentschap Integratie en Inburgering
AgO	Agentschap Overheidspersoneel
LEKP	Lokaal Energie- en Klimaatpact
VMRI	Vlaams Mensenrechteninstituut
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten