



## **Toespraak door Jan Peumans Vlaams Parlementsvoorzitter**

Woensdag 28 maart 2012

## **Voorstelling Jaarverslag Vlaamse Ombudsman**

Geachte minister-president Peeters,  
Geachte viceminister-president Bourgeois,  
Geachte minister Crevits  
Geachte volksvertegenwoordigers,  
Geachte heer Brenninkmeijer, ombudsman van Nederland,  
Dames en Heren,

Hartelijk welkom in het Vlaams Parlement. Als voorzitter van het parlement ben ik erg tevreden dat de Vlaamse ombudsman er telkenmale in slaagt zoveel mensen samen te brengen voor de voorstelling van zijn jaarverslag. Het toont uw belangstelling en uw waardering voor het geleverde werk van de ombudsman. Op zijn suggestie kadert deze presentatie vanaf vandaag in een ruimer geheel, dat de omschrijving 'Dag van de Klacht' meekrijgt.

Wat is een klacht? De politici onder ons kunnen er een boompje over opzetten. Vrijwel dagelijks worden wij geconfronteerd met klagers. Mensen klagen over van alles en nog wat. Letterlijk. Want vaak gaan de klachten over zaken die niet onder onze bevoegdheden vallen. Nog vaker gaan de klachten niet over zaken, maar over de manier waarop mensen zich bejegend voelen door de overheid, met andere woorden door de persoon die deze overheid vertegenwoordigt.

Burgers klampen ons aan op recepties en debatten. Ze sturen een email of een brief. Ze nemen de telefoon of ze komen af op ons spreekuur. Het gebeurt dat ze onaangekondigd thuis komen aanbellen. Al deze vormen van communicatie zijn eigenlijk een uiting van een klacht.

Percipiëren wij dat wel voldoende? Gebruiken we niet te vaak de termen 'klagen en zagen' in één uitdrukking? Denken we niet te vaak dat de mensen 'zagen', terwijl ze eigenlijk 'klagen', een 'klacht willen formuleren'? Met andere woorden, registreren wij dit allemaal goed? Nee, dat weet ik zeker. En ik weet zeker dat personen die een overheidsinstantie vertegenwoordigen, dat ook onvoldoende percipiëren en registreren.

Ambtenaren en bestuurders zijn er om de regelgeving te doen respecteren. In doorsnee is die regelgeving duidelijk. Tenminste voor de dossierbeheerder. En die dossierbeheerder gaat er dan van uit dat de klager de regelgeving niet goed begrepen heeft. „Ik zal het u nog een keer uitleggen”, zeggen ze dan.

De regels zijn inderdaad complex. En regels zijn er om toegepast te worden. Als decreetgever ben ik het daar volmondig mee eens. Maar wie aandachtig het jaarverslag van de ombudsman leest, merkt dat de burger botst met de regelgeving, soms uit naïviteit, soms uit stugge onbuigzaamheid, maar vaak uit een gevoel van onbillijkheid omdat een regel niet door iedereen op dezelfde manier wordt toegepast of omdat verschillende regels tot verschillende interpretaties en dus tot uiteenlopende conclusies aanleiding geven.

Wanneer de burger daar dan een aannemelijk verhaal over brengt, komt hij op een dienst terecht waar men hem zegt: „Ik zal het u nog een keer uitleggen...” De oplossing is nochtans simpel: als de burger u een aannemelijk verhaal vertelt, zoek het uit. En doe dat binnen een redelijke termijn. Opvallend is bijvoorbeeld dat de Vlaamse ombudsman in 26% van de dossiers moest vaststellen dat de redelijke behandeltermijn niet gerespecteerd werd.

Ik citeer één treffende illustratie uit het jaarverslag over hoe iets op onbegrijpelijke wijze kan mislopen: Een man krijgt in maart 2011 een brief met de melding dat hij voor zijn twee dochters een schooltoelage secundair onderwijs krijgt. In die brief staat ook het rekeningnummer vermeld waarop de huisbankier van de Vlaamse overheid die toelage zal storten. Dat rekeningnummer blijkt verkeerd.

Wat doe je in zo'n geval? Je meldt dat onmiddellijk aan de bevoegde dienst. Die antwoordt vier maand later. En wel met te zeggen dat volgens de huisbankier het rekeningnummer wel degelijk juist is. De man stapt dus enigszins vertwijfeld naar zijn eigen bank, die hem een attest aflevert met het enig correcte rekeningnummer. Het duurt dan nog twee maanden – we zijn dan al in september – vooraleer het geld op de rekening staat.

Foutje van de huisbankier, luidt het dan. Inmiddels heeft de Vlaamse overheid wel een nieuwe huisbankier, maar waarom iets zes maanden moet aanslepen, wat op een kwartiertje kon worden rechtgezet, is niet uitgeklaard. En een excuus-brief heeft de vader van de twee schoolgaande meisjes ook nooit gekregen.

De burger waarvan sprake had een klacht over de uitbetaling van studietoelagen. Die klacht heeft een gunstige afloop gekend, onder meer door bemiddeling van de Vlaamse ombudsman. In zijn omstandige jaarverslag brengt de ombudsman een heuse catalogus van klachten over Vlaamse bestuursinstanties waarbij hij geprobeerd heeft een verzoening tot stand te brengen tussen klager en overheid. In totaal gaat het om 777 dossiers.

De klachten handelden over alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. Wonen, met 27% van de klachten, en Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit, met 23% van de klachten, springen er uit. De rest is min of meer gelijk verdeeld over Water en Energie, Onderwijs, Ruimtelijke ordening en Leefmilieu, Welzijn en Gezondheid, Economie en Werkgelegenheid en Vlaamse fiscaliteit.

De klachten behandelen uiteenlopende zaken als premies, attesten allerhande, heffingen en belastingen, maar ook geurhinder, fietspaden of adopties. Ik beperk me tot deze korte, heel onvolledige opsomming. Ik wil u enkel een idee geven van hoe uiteenlopend de klachten zijn. Als u wil weten waarover u mag klagen bij de Vlaamse Ombudsman, kan ik u naar de website doorverwijzen. Daar vindt u zowaar een alfabetische klachtenlijst. Ik telde 240 mogelijke rubrieken waarover de klachten kunnen handelen. Het aantal rubrieken waarover u zich niét tot de Vlaamse ombudsman mag richten, heb ik enigszins ontmoedigd niet meer geteld. Het zijn er veel meer. Maar ik vermeld dit hier, omdat de website van de Vlaamse ombudsdienst u telkens doorverwijst naar de ombudsman bij wie u dan wel terecht kan. Als klantvriendelijkheid in het kader van klachtenmanagement kan dat tellen.

Dames en heren,

minstens even belangrijk als de bemiddeling die zijn diensten hebben aangeboden, is dat de Vlaamse ombudsman in zijn jaarverslag ook veel aandacht besteedt aan de klantenreactie en het klachtenmanagement van de Vlaamse overheden.

Klachtenmanagement is de manier waarop we met een klacht omgaan. Te vaak gedragen overheidsdiensten zich in dergelijke situatie als een helpdesk van een internetprovider. Ze registreren tientallen, soms honderden keren dezelfde klacht. Ze geven een standaardantwoord, maar maken te zelden de bedenking dat er misschien wat mis is met de te volgen procedure of met het aangeboden product. Wat er ook van zijn, dat wordt bijna nooit aan de regelgever gemeld. We behandelen onze klachten met andere woorden in de eerste plaats procedureel en technocratisch.

Het is de verdienste van de Vlaamse ombudsman dat hij hiertegen wil ingaan. Want naast individuele oplossingen voor individuele problemen, zoekt de ombudsman – naar aanleiding van gegronde klachten – naar meer structurele en lange-termijn-oplossingen. Het behoort immers tot zijn bevoegdheid – of beter gezegd: tot zijn opdracht – om niet alleen fouten of werkmethodes aan te klagen, maar tevens om aanbevelingen te doen om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden door een wijziging van de attitude of desnoods van de regelgeving.

Ik benadruk het begrip 'aanbevelingen'. Want de conclusies uit dit jaarverslag zijn inderdaad niet bindend voor het Vlaams Parlement. Maar zowel de publicatie op zich – iedereen krijgt inzage over de manier waarop burgers een bijwijlen kafkaïaanse strijd voeren – én de ernst van zijn werk verleent de ombudsman een autoriteit, waarmee eindverantwoordelijken – het Parlement in casu – wel degelijk rekening moeten en zullen houden.

Ik zeg dit met de nodige stelligheid: „Wij, eindverantwoordelijken, moeten en zullen met deze aanbevelingen rekening houden.” De overheid moet weg van de perceptie dat zij „een overheids-apparaat” is. De overheid legt de nadruk op rechten en plichten, het juridische en het financiële. Terecht. Maar ze doet dat helaas vaak te

eenzijdig. Zij hecht te weinig waarde aan een goede klantenrelatie, een goede relatie met de burger dus. Ondertussen ziet die burger 'de overheid' niet zitten en regelmatig wordt 'de overheid' als een grote puinhoop omschreven.

En dan merk ik hier een wondere paradox. Als ik abstractie maak van het dagelijkse politieke strijdgewoel en van de vele hypes in de media, dan is er in Vlaanderen eerder reden voor vertrouwen dan wantrouwen, eerder aanleiding tot optimisme dan pessimisme. Bij een recente bevraging duidde een meerderheid de overheid aan als meest geliefde werkgever. Een andere enquête concludeerde dat de burgers best tevreden waren over de dienstverlening van overheidsdiensten, zeker van diensten waarmee ze recent te maken hadden gekregen.

Die paradox kan ik ook uitdrukken in cijfers. Waar in 2009 de Vlaamse ombudsman nog 1.771 klachten behandelde, daalde dit cijfer een jaar later naar 1.253 en waren het er vorig jaar – zoals eerder gezegd – nog slechts 777. Die daling heeft deels te maken met het oprichten van ombudsdiensten bij andere Vlaamse overheidsinstellingen. Iets waaraan de federale overheid nog een voorbeeld kan nemen. Gisteren nog las ik in de krant dat de federale ombudsman er op aandringt dat de federale administraties intern de eerstelijnsopvang van hun klachten doen. Dat is overigens al vier jaar geleden beslist, maar de ondanks de belofte van 45 federale diensten is daar tot op heden niets van in huis gekomen.

Ik las in datzelfde artikel dat de federale overheid niet leert uit de klachten die haar bereiken. Zo waren de pensioendiensten niet opgewassen tegen de klachtenstroom die losbrak na de recente pensioenhervorming. De diensten hadden hun telefooncapaciteit niet opgedreven en wisten zelfs niet wat ze moesten antwoorden. Na een tijdje werd de telefoon gewoonweg niet meer opgenomen.

De Vlaamse overheid wil wél leren uit de klachten die haar bereiken. Meer zelfs, als de Vlaamse ombudsman vandaag minder klachten noteert stoelt dat ook op het feit dat hoe meer de overheid of de politiek met aandacht luisteren naar de klachten van de burgers en hun problemen binnen de mogelijkheden proberen op te lossen, hoe minder klachten er gegenereerd worden en hoe groter de tevredenheid. Zowel bij de burger als bij de betrokken ambtenaren, de professionals. Dat, dames en heren, noem ik het ware dienstbetoon: tussen overheid en burger een zinvolle relatie opbouwen, die tot redelijke oplossingen voor niet-onredelijke vragen leidt. De ambtenaar die in goede Angelsaksische traditie een 'civil servant' is, een 'dienaar van de burger'.

Die zinvolle relatie moeten we dan wel opzoeken. Daarom roep ik burgers op om als ze ontevreden zijn over de overheid niet stil te zitten maar om per telefoon, mail of brief dat direct duidelijk te maken. De overheid roep ik op om goed te luisteren naar de burger die zich zo meldt. Op die manier kan er veel verbeteren in de onderlinge relatie en zullen de publieke waarden versterkt kunnen worden.

In deze context waardeer ik het ambt van ombudsman – een instelling die onafhankelijk opereert van de politiek en dus van dit Vlaams Parlement – en de persoon die dit ambt vandaag bekleedt – de heer Bart Weekers – ten zeerste. De Vlaamse ombudsman is voor het Vlaams Parlement geen luis in de pels. Hij behoort integendeel tot de belangrijkste bondgenoten van het Vlaams Parlement.

Door punctuele fouten bloot te leggen, helpt hij ons systemisch disfunctioneren te ontdekken. In de mate waarin wij daarvoor openstaan, zullen wij onze organisatie vooruithelpen, en bij uitbreiding Vlaanderen verbeteren. In zijn jaarverslag geeft de ombudsman zelf aan dat hij zich niet wil beperken tot de algemene presentatie die hij vandaag geeft, maar dat hij vraagt om gehoord te mogen worden in niet minder dan acht parlementaire commissies. Als voorzitter van de commissie Mobiliteit en Openbare Werken wil ik die vraag alvast positief beantwoorden. Maar ik nodig tevens de voorzitters van de andere commissies eveneens uit om de heer Weekers te horen, met hem in discussie te treden en waar mogelijk tot decretale initiatieven te komen die de dienstverlening van de overheid kunnen verbeteren en zo de relatie tussen burger en overheid vlotter en aangenamer kunnen maken.

Dit vereist dat we met mekaar eerlijke gesprekken kunnen voeren, over wat werkt en wat niet werkt. Het vereist ook een sterk engagement tot samenwerking tussen ombudsdienst en parlement, waarbij man en paard kunnen genoemd worden, discreet waar nodig of in alle openheid waar nodig. Want een ombudsdienst heeft maar zin, wanneer naast het oplossen van punctuele en het blootleggen van systemische problemen, deze laatste ook daadwerkelijk kunnen worden opgelost.

Dames en heren,

ik wil Bart Weekers, de Vlaamse ombudsman, bedanken en feliciteren voor zijn verslag en zijn bijdrage aan het politieke en publieke debat over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.