



Toespraak door Jan Peumans Vlaams Parlementsvoorzitter

Woensdag 27 maart 2013

Voorstelling Jaarverslag Vlaamse ombudsman

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.

We kennen allemaal het gezelschapsspel "Mens-Erger-Je-Niet". Het spel is in 1917 uitgevonden door de Duitser Josef Friedrich Schmid. De afbeelding op de doos van het oorspronkelijke "Mens-Erger-Je-Niet" toont een man die getergd kijkend met zijn ene hand naar de haren grijpt, terwijl hij met de andere kennelijk net op het speelbord heeft geslagen, want daarvan vallen drie pionnen af. De persoon die dit spel symboliseert, ergert zich duidelijk wel. En niet zo'n beetje ook. En iedereen die het spel wel eens heeft gespeeld, weet waarom.

Ergernis en frustratie. Dat is doorgaans de overheersende emotie bij klachtenbehandeling. Niet alleen bij de burger, maar ook bij de instantie die de klacht ontvangt. De burger ergert zich omdat hij geen gehoor krijgt of wanneer niemand echt geïnteresseerd lijkt om zijn probleem op te lossen. De ontvanger van de klacht ergert zich, omdat een klacht lastig is en vervelend, en vooral omdat hij het ervaart als een vorm van kritiek op zijn functioneren.

De kern van ideale klachtenbehandeling zit in het wegnemen van deze ergernis aan beide kanten. Het "mens-erger-je-niet" geldt in dit geval voor burger en overheid. De burger verwacht dat de overheid de gemaakte fout, hoe vervelend ook, herstelt. De overheid moet op deze verwachting inspelen, de burger serieus nemen en de klacht los zien van de negatieve lading. Meer zelfs, de overheid moet proberen de klacht in haar voordeel te gebruiken om zo haar dienstverlening te verbeteren. Dat heet „open staan voor de klacht“.

Dat gebeurt helaas niet altijd. Waar gaat het zo al fout in de interne klachtbehandeling?

Vaak al in het informele traject. De klachtenbehandeling wordt afgesloten zonder dat uitdrukkelijk is gecheckt of de klager werkelijk tevreden is met de uitkomst van de gesprekken. Het jaarverslag van de Vlaamse ombudsman stelt in 6 procent van de beoordeelde dossiers een onzorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling vast, in 12 procent van de gevallen mangelt het aan een doeltreffende algemene informatieverstrekking.

De termijnen voor klachtafhandeling zijn ook een kritische factor. Er bestaat de neiging te verdagen en nog te vaak vindt de klachtafhandeling uiteindelijk met ruime overschrijding van de redelijke termijnen plaats. Volgens de ombudsnormen was dat in 17 procent van de beoordeelde dossiers het geval. Eén van de stilaan klassiekers in dat geval is de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Van het bedrijfsleven kunnen we nochtans leren dat het van wezenlijk belang is juist snel op de klacht te reageren. Dan herstel je vertrouwen in je product en in je onderneming

Ook gaat het soms helemaal fout omdat de ambtenaar gewoonweg een administratieve onnauwkeurigheid heeft begaan. Dat zou in 28 procent van de gevallen aan de basis liggen van de klacht. Als zo'n fout niet wordt toegegeven, moet men zich in allerlei bochten wringen om maar geen expliciet gegrondheidsoordeel te moeten geven. Het kost kennelijk veel moeite om te zeggen: "Uw klacht is gegrond". Er zou al veel gewonnen zijn, als ook bestuursinstanties eens gewoon in het Vlaams "met onze excuses" zouden zeggen.

Gelukkig heeft de Vlaamse overheid de voorbije jaren fors ingezet op klachtenmanagement bij de Vlaamse bestuursinstanties. Alle Vlaamse overheidsdiensten hebben nu een klachtenbehandelaar. Zij hebben in 2012 allen samen 50.098 klachten geregistreerd. Ook zijn vele klachten voorkomen, door de servicelijn 1700. Die noteerden meer dan een miljoen vragen. Deze „nulde" lijn gaat dus de eerste lijn van de klachtenbehandelaars vooraf en levert blijkbaar prima werk.

In principe zou de Vlaamse ombudsdienst pas in tweede lijn in actie moeten komen. Toch komen veel mensen, 7.500 in 2012, rechtstreeks, telefonisch of per mail, met hun vraag bij de Vlaamse ombudsdienst, terwijl zij eigenlijk voor de eerste lijn bedoeld zijn. Die mensen krijgen een onmiddellijk dienstverlening, vaak een doorverwijzing, zonder dat de ombudsdienst een dossier in behandeling neemt. Ook doet de algemene benaming „Vlaamse ombudsman" nogal wat mensen bij onze ombudsdienst belanden, terwijl hun verhaal buiten de Vlaamse bevoegdheden valt. De belangrijkste zijn: consumentenklachten, klachten over communicatie en over energieleveranciers.

Met betrekking tot de dossiers die wel in behandeling zijn genomen, brengt de ombudsman in zijn jaarverslag 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 371 dossiers.

Het aantal behandelde dossiers daalt jaar na jaar. Waar in 2009 de Vlaamse ombudsman nog 1.771 klachten behandelde, daalde dit cijfer een jaar later naar 1.253 en waren het er in 2011 nog 777. Vorig jaar is dat cijfer dus meer dan gehalveerd tot 371.

De klachten handelden over alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. Wonen, met 12% van de klachten, en Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit, met 16% van de klachten, vormen de koplopers. 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 huurprijsherzieningen, geurhinder, fietspaden of het dreigement van een schooldirectie in het basisonderwijs om de namen van ouders die de schoolfactuur niet betalen, door te geven aan de secundaire school waar hun kind naartoe zal gaan. 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.

Als de Vlaamse ombudsman vandaag minder klachten noteert, komt dat door het inzetten van de eerstelijns-klachtenbehandelaars in de verschillende Vlaamse overheidsdiensten, maar 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'.

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 lastpost. Hij behoort integendeel tot de belangrijkste bondgenoten van het Vlaams Parlement. Want de Vlaamse ombudsman bekleedt een unieke positie. Door zijn werk aanhoort hij niet enkel de burger, maar biedt hij ook een luisterend oor voor signalen van bestuursorganen en ambtenaren. Deze signalen breng hij samen en dat leidt tot meer algemene suggesties. Het doel daarbij is de signalen ertoe te laten bijdragen dat klachten voorkomen kunnen worden door een betere dienstverlening.

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 zeven parlementaire commissies. De Vlaamse ombudsman moet – en wil – niet alleen goed zijn werk doen, maar moet – en wil – zich ook publiekelijk verantwoorden en open staan voor een kritische blik op zijn werk.

Als voorzitter van de commissie Mobiliteit en Openbare Werken zal ik zijn 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, feliciteren voor zijn verslag en hem en zijn medewerkers bedanken voor hun bijdrage aan het politieke en publieke debat over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.

Ik dank u.