



Vlaams
Parlement

Toespraak door Jan Peumans Vlaams Parlementsvoorzitter

Dinsdag 12 april 2016

N.a.v. de voorstelling van het Jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsman

Geachte Minister-President ,
Geachte collega's volksvertegenwoordigers,
Geachte genodigden,
Dames en Heren,

Normaal hadden we dit jaarverslag voorgesteld 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 op de inleiding van mijn toespraak, zoals ik die voorzien had voor 23 maart.

Die inleiding heeft namelijk een heel andere betekenis gekregen. Precies daarom wil ik ze u niet onthouden.

Ik 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.

BEMIDDELAAR

Tot daar de inleiding die ik vorige maand had willen uitspreken.

Die zogezegde "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.

Mijnheer Weekers,
Beste Bart,

u zult moeten toegeven dat de 93.000 tussenkomsten van uw 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 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 au sérieux.

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 ik de ombudsman veeleer definiëren als een bemiddelaar, een masserende schakel tussen overheid en burger.

Minister-president Bourgeois,

u kwam onlangs nog in het nieuws toen u ging spreken aan de KU Leuven. U werd toen ingeleid door professor Sottiaux, specialist in constitutioneel recht.

Ook hij definieert een ombudsman veel meer als een bemiddelaar dan als een initiator. U herinnert zich misschien dat ik hier 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.

KLACHTENBOEK

Mijnheer Weekers, beste Bart,

al van bij uw eerste rapporten bleek die rol van bemiddelaar ook uw eerste bekommernis.

Uw 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 uw sleutelwoord. Dat vereist bij uitstek een vorm van bemiddelen en u heeft dus van bij het begin van uw 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 voortspruit, laat hem toe om geschillen op een meer kwaliteitsvolle manier te behandelen: bijleggen is beter dan beslechten.

INTUÏTIE

De 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 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 je de term 'verhoogde energieheffing' googelen.

Dat was niet meteen wat de modale burger deed. Vandaar de keuze voor 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.

BAROMETER

Het voorbeeld dat ik net aanhaalde, staat model voor de intuïtieve inschatting door de 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. Ik herinner me nog dat vorige maand in de plenaire vergadering Bruno Tobback op die rapporten terugviel om zijn actuele vraag over klasse 2-milieuvergunningen aan minister Schauvliege te stofferen.

Als ik mij niet vergis behoort Bruno Tobback tot de oppositie in ons Vlaams Parlement. Mogelijk vindt die inderdaad iets meer stof tot discussie in uw verslagen dan de meerderheid, maar dat is niet de initiële bedoeling van onze ombudsdienst.

In het maatschappelijk debat geeft de 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 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 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.

SLOT

Dames en Heren,

Het mag duidelijk zijn dat de ombudsdiensten in onze maatschappij een niet te onderschatten rol spelen.

Daarom danken we enerzijds de heer Bart Weekers en het hele apparaat van medewerkers dat achter zijn verslag schuilgaat.

Anderzijds danken wij de minister-president, zijn Vlaamse regering en ons 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 ideale wereld.

Ik dank u voor uw aandacht.