



Vlaams
Parlement

Toespraak van Liesbeth Homans, voorzitter Vlaams Parlement

Voorstelling jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst

Geachte genodigden, aanwezige parlementsleden, leden van de Vlaamse regering, mensen van de Vlaamse ombudsdienst,

Als voorzitter van het Vlaams Parlement heet ik iedereen van harte welkom op de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst. Het is nu al de 21ste keer dat dit moment plaatsvindt. Zo meteen komt Bart Weekers – de Vlaamse ombudsman – aan het woord. Hij zal zijn jaarrapport voor 2019 toelichten. Daarna is het de beurt aan Annelies D'Espallier – de ombudsvrouw Gender – om haar inzichten en analyse met ons te delen. En tot slot zal Hilde Crevits – de vice minister-president – repliceren op het jaarverslag in naam van de Vlaamse Regering.

Mijn voorganger en erevoorzitter van dit parlement Jan Peumans beloofde vorig jaar in zijn speech dat hij deze editie zou volgen via het kanaal van Vlaams Parlement TV. Dus bij deze, Jan, thuis achter de buis: welkom! Als trouwe kijker ben jij vandaag ook onder ons.

Dit jaarverslag is het eerste aan het begin van de nieuwe legislatuur 2019-2024 en is dus richtinggevend voor de volgende jaren. Tijdens zijn mandaat is Bart Weekers met de Vlaamse ombudsdienst een duidelijke richting uitgegaan en gaf hij aan zijn functie een nieuwe dimensie. Hij evolueerde van een benadering die gericht was op “klachtenbehandeling” naar een “oplossingsgerichte” aanpak. Of zoals hij het zélf in zijn beleidsplan in 2016 omschreef: “De ombudsman rekent erop dat het Bestuursdecreet de omslag toont van ‘Klachtdecreet’ naar ‘Servicedecreet’. Van het recht om te klagen over onbehoorlijke dienstverlening naar het recht op behoorlijke dienstverlening tout court, ook in de publiek-private samenwerkingsverbanden.” Vanuit de expertise die hij jarenlang heeft opgebouwd, formuleerde de Vlaamse ombudsman onlangs 12 duidelijke kwaliteitskenmerken voor een professioneel en oplossingsgericht klachtenmanagement. Het is een heldere leidraad voor het lokale niveau waarop vanaf 2020 het eigen klachtenverslag openbaar wordt besproken.

In zijn functie ontvangt de Vlaamse ombudsman klachten en gaat dan op zoek naar verzoeningen. Daarna spreekt hij zich uit over wat hij in die klachten ziet. Hij schetst een klachtenbeeld en signaleert dat aan de beleidsverantwoordelijken om er lessen uit te trekken. Het streven naar een kwaliteitsinjectie in het klachtenmanagement heeft de Vlaamse ombudsman ook gekoppeld aan een kwantitatieve ambitie. Bart Weekers had geen schrik om er een cijfer op te plakken: hij wou naar 20.000 bemiddelde oplossingen per jaar gaan, een verdubbeling tegenover het jaar ervoor. Zo meteen krijgt u van de ombudsman de exacte cijfers. Dan vernemen we of in 2019 de 20.000 oplossingen worden gehaald.

Een andere rode draad in het ombudsverhaal is dat hij steeds verknocht blijft aan een aantal algemene en essentiële beginselen: de basiswaarden van de democratie, de vrije meningsuiting, de onafhankelijkheid, de VN-duurzaamheidsdoelstellingen, het gelijkheidsbeginsel en de mensenrechten.

Tot slot is de ombudsman ook altijd blijven wijzen op het juiste evenwicht tussen de rechten van de burger en zijn plichten tijdens het proces van klachtenbehandeling.

Ik keer nog even terug naar het verslag van vorig jaar. Toen gaf de ombudsman een terugblik op de voorbije legislatuur en keek hij vooruit naar de nieuwe – intussen huidige – legislatuur. Bart Weekers formuleerde 19 aanbevelingen voor de legislatuur 2019-2024. Het is een goede zaak om vast te stellen dat in het huidig regeerakkoord een aantal van die aanbevelingen zijn ingeschreven. Ook dat is een positief signaal en geeft een indicatie dat we op de goede weg zijn. Het betekent dat het beleid rekening houdt met de verzuchtingen van de mensen. Het betekent dat het beleid de suggesties die vanuit de ombudsdienst worden gedaan om tot oplossingen te komen ter harte neemt.

Ik geef een paar voorbeelden... In het vorig jaarrapport kwamen er nogal wat klachten over de energieprestatieboete. Die werd in sommige situaties rigide toegepast en voelde voor een aantal gezinnen onrechtvaardig aan. Het nieuwe regeerakkoord kondigt nu een gebruiksvriendelijker EPB-beleidskader aan. Een andere aanbeveling pleitte voor een eenheidsprijs voor het leidingwater en de energiedistributie. Op dit moment kan de drinkwaterfactuur afhankelijk van de woonplaats een aanzienlijk prijsverschil opleveren, terwijl de dienstverlening nochtans dezelfde is. Daarom kondigde de Vlaams minister van Omgeving onlangs aan om met de drinkwatermaatschappijen rond de tafel te gaan zitten om die verschillen weg te werken. Het samenvoegen van de sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren in één woonactor is ook zo'n voorbeeld. In het ombudsrapport werd gewezen op de versnippering in de overheidsorganisatie van de sociale huur. Tot slot de aanbeveling "Verfijn het sanctieregime Dierenwelzijn". Hier kondigt de regering een betere controle en handhaving aan via de inspectie dierenwelzijn.

Dit zijn voorbeelden van concrete maatregelen die nu al in het regeerakkoord zijn opgenomen. Andere aanbevelingen uit het jaarverslag zijn eerder een 'work in progress'. Zij beogen een effect op een iets langere termijn, vaak omdat zij ook een wijziging vergen van een bepaalde cultuur in het overheidsapparaat.

Vandaag wordt aan ons een nieuw jaarverslag voorgesteld. Met een aantal nieuwe aanbevelingen, maar ook met een aantal aanbevelingen die terugkeren. Waar, met andere woorden, in de ogen van de ombudsman nog onvoldoende vooruitgang op is geboekt. Het werk begint nu om op de conclusies uit dit jaarverslag voort te bouwen. Het is de rol van het parlement om toe te zien in welke mate de aanbevelingen worden vertaald in het beleid en te controleren of ze daarna ook correct worden uitgevoerd. Omdat vorig jaar een verkiezingsjaar was, is het verslag toen enkel besproken in de commissie voor Algemeen Beleid. Nu staan in de loop van de maand maart en april opnieuw hoorzittingen gepland in de parlementaire commissies in aanwezigheid van de verschillende vakministers.

Om af te ronden doe ik hier graag een warme oproep aan alle volksvertegenwoordigers om met dit rapport in de volgende weken en maanden actief aan de slag te gaan. Jullie zullen daarbij op mijn volle steun en medewerking kunnen rekenen. Want het einddoel voor ons allemaal – zowel vanuit het parlement, de regering, de overheidsadministratie als de ombudsdienst – blijft steeds om de Vlaamse burger een goede en professionele dienstverlening aan te bieden. Want daar heeft hij fundamenteel recht op.

Ik nodig nu graag de Vlaamse ombudsman – Bart Weekers – uit om zijn jaarverslag 2019 voor te stellen.

Alleen het gesproken woord telt.