



Vlaams
Parlement

Toespraak van Liesbeth Homans, voorzitter Vlaams Parlement

Voorstelling jaarverslag 2020 Vlaamse Ombudsdienst

Geachte aanwezige parlementsleden, leden van de Vlaamse regering, mensen van de Vlaamse ombudsdienst en kijkers thuis. Als voorzitter van het Vlaams Parlement heet ik iedereen van harte welkom op de voorstelling van de jaarverslagen van de Vlaamse ombudsdienst.

Zoals u merkt, wijkt de voorstelling van deze editie in deze coronatijden af van wat we de voorbije jaren gewoon waren. Wij hopen uiteraard dat we het volgend jaar opnieuw op de normale manier kunnen organiseren. Mét meer politici, mét mensen uit het breed middenveld en mét betrokken Vlamingen. Zo meteen komt Bart Weekers – de Vlaamse ombudsman – aan het woord. Hij zal zijn jaarrapport voor 2020 toelichten. Daarna is het de beurt aan Annelies D'Espallier – de ombudsvrouw Gender – om haar inzichten en analyse van 5 jaar genderkamer met ons te delen. En tot slot zal minister-president Jan Jambon repliceren op het jaarverslag in naam van de Vlaamse Regering.

Het voorbije jaar zijn we getroffen door een wereldwijde pandemie, zonder voorgaande in onze recente geschiedenis. De coronacrisis heeft nog steeds een immense impact op alle aspecten van ons leven. Die impact is ook voelbaar in de werking van ons parlement én op de werkzaamheden van de Vlaamse ombudsdienst. Hoewel maar 1 op 5 door de Vlaamse ombudsdienst behandelde zaken in 2020 met de pandemie te maken hadden, verwijst het motto van dit jaarverslag wél expliciet naar de impact van de coronacrisis.

Het luidt: “Alle zeilen bijzetten” of “Allemaal samen ons uiterste best doen om de coronacrisis beheerst te krijgen”. De Vlaamse ombudsman betuigt in zijn voorwoord medeleven aan elk coronaslachtoffer en brengt hulde aan alle hulpverleners die het beste van zichzelf geven om anderen te helpen. Daar sluit ik me uiteraard volmondig bij aan. Onze dank en respect kan niet genoeg herhaald worden. Het jaarverslag bevat aanbevelingen waarvan de Vlaamse ombudsman vraagt ze “in de huidige crisisomstandigheden te lezen als een ondersteuning bij het dynamisch crisisbeheer”. Ze zijn voor hem ook onlosmakelijk in samenhang met het rapport “wind in de zeilen” van ombudsvrouw Annelies D'Espallier over vijf jaar genderkamer binnen de Vlaamse ombudsdienst.

Geïnspireerd door het motto van dit jaar is dit rapport opgebouwd uit zes zeilen. Ik overloop deze zeilen graag kort met u. Het **eerste zeil** confronteert onze drang naar perspectief met de harde realiteit van de pandemie waarmee we nog dagelijks geconfronteerd worden. We krijgen illustraties uit het beleidsdomein welzijn.

In de gezondheidszorg was en is het nog steeds alle zeilen bijzetten. De ombudsman houdt terecht een sterk pleidooi om de rechten van de patiënt steeds centraal te plaatsen. De Woonzorglijn – die ten opzichte van 2019 een toename met 173% van klachten kende – krijgt een schouderklopje omdat ze zich transformeerde tot een informatiedraaischijf en er vaker aan klachtenbehandeling en -bemiddeling werd gedaan. Onder dit zeil komt ook niet-coronagerelateerde onvrede in het beleidsdomein welzijn aan bod. “Openstaande werven”, noemt de ombudsman het, zoals het Meldpunt Zorg, de toegankelijkheid van inspectieverslagen, of het vraagstuk rond automatische toekenning van rechten.

Het **tweede zeil** bevat cases uit het beleidsdomein Cultuur en Media. Hier wordt ook verwezen naar de ombudsman van de VRT die ervoor pleit om ondanks het crisisbeheer toch te allen tijde het democratisch debat te blijven voeren en de signalen van het publiek ter harte te nemen.

Het derde zeil omvat het beleidsdomein werk en economie. De corona-invloed is heel zichtbaar in dit domein, vooral door het brede pakket aan economische steunmaatregelen van de Vlaamse Regering.

De ombudsman looft de administratie die in een jaar waarin het alle zeilen moest bijzetten om de economische crisis te bestrijden, toch de nodige wendbaarheid toonde om de steunmaatregelen voor ondernemers bij te sturen en te verfijnen.

Onder het **vierde zeil** worden mobiliteit en openbare werken gevat. De corona-impact is op dit domein misschien minder zichtbaar, alhoewel. Door de coronacrisis is er bij veel mensen een verhoogde gevoeligheid voor drukte en veiligheid, voor alles wat we buiten onze bubbel of in grote groepen doen.

Zeil vijf focust op het onderwijs. Het rapport van de ombudsdienst gaat uiteraard in op de gigantische impact van corona op ons onderwijs. Het al dan niet open blijven van de scholen, afstandsonderwijs en opvangmogelijkheden en uiteraard ook leerachterstand worden aangehaald. Het vraagt allemaal veel inspanningen van iedereen, maar er leeft duidelijk ook waardering en begrip.

En tot slot **zeil zes**. Dat krijgt als motto: “De overheid: terug van nooit weggeweest.” De ombudsman trekt in dit hoofdstuk een belangrijke les uit het dynamisch crisisbeheer. Ik citeer: “om blijvend met de burger te connecteren, moeten overheden – over de bevoegdheidsdomeinen heen – samen aan de slag om samenhang en duidelijkheid te creëren in het overheidsoptreden.” De case die hij hierbij onder de aandacht brengt, heeft veel mensen beroerd: het zonnepanelenarrest van het Grondwettelijk Hof. In dit uitgebreide hoofdstuk komen nog een hele reeks andere vaststellingen aan bod. Zo waren er bijvoorbeeld een kwart meer contacten met de Vlaamse Infolijn in 2020, met – zo constateert de ombudsman – “almaar stijgende spanning op de lijn”. Hij wijt die voornamelijk aan Corona, maar ziet als grootste uitdaging nu “het verder verbeteren van de onderlinge werkrelaties tussen de verschillende infolijnen (...) om mensen met vragen vlot te kunne helpen.”

De Vlaamse ombudsdienst zal in de volgende weken gehoord worden in de verschillende parlementaire commissies over de beide rapporten.

Om af te ronden doe ik hier – zoals elk jaar – een warme oproep aan alle volksvertegenwoordigers om met deze rapporten actief aan de slag te gaan. Jullie zullen daarbij op mijn volle steun en medewerking kunnen rekenen.

Ik nodig nu graag de Vlaamse ombudsman – Bart Weekers – uit om zijn jaarverslag 2020 voor te stellen.

Alleen het gesproken woord telt.