

Welkomstwoord bij de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

Geachte aanwezigen,

Als voorzitter van het Vlaams Parlement heet ik u van harte welkom op de voorstelling van de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Vooreerst zou ik graag de ombudsman Bart Weekers willen verontschuldigen en onze oprechte deelneming willen betuigen bij het overlijden van zijn geliefde papa die vandaag begraven wordt.

*

We zijn blij jullie hier te kunnen verwelkomen. Het geeft me ook de gelegenheid om jullie rechtstreeks te informeren over het dagelijks engagement van de Ombudsdienst om het contact met de burgers in Vlaanderen te verbeteren.

Zo meteen komt Erwin Janssens ter vervanging van Bart Weekers aan het woord. Hij zal het jaarrapport voor 2021 toelichten.

Daarna is het de beurt aan Annelies D'Espallier - de ombudsvrouw Gender - om haar inzichten met ons te delen.

En tot slot zal minister-president Jan Jambon repliceren op het jaarverslag in naam van de Vlaamse Regering.

*

Dit jaarverslag - de afsluiter van zijn 12 mandaatjaren - is anders opgebouwd dan de voorgaande. In dit verslag worden de klachtenbeelden wat beknopter besproken. De ombudsman verwijst graag naar de verschillende bemiddelingsboeken - als bijlages bij zijn verslag - voor meer detail.

In het eerste deel van dit rapport kijkt Bart Weekers, ik citeer 'in de spiegel'. Hij blikt vanuit een helikopterperspectief terug op de voorbije 12 jaar van zijn mandaat, bij uitbreiding zelfs 22 jaar Vlaams ombudswerk, sinds 1999. Hij brengt een synthese van de krachtlijnen van de Vlaamse Ombudsdienst en beschrijft de evolutie die hij heeft waargenomen bij de uitoefening van zijn opdracht.

De metafoer die Bart Weekers gebruikt in dit verslag is die van de mozaïek. Zijn ombudswerk - en dat van z'n ganse team - is slechts een 'steentje' binnen de mozaïek van het totale informatieaanbod van de Vlaamse overheid en de hulp die aan de burgers geboden wordt, wanneer er onbehagen of onvrede opduikt.

De ombudsman stelt twee belangrijke verschuivingen vast.

Eén: waar in de beginjaren de focus vooral lag op het beoordelen van een klacht, is die focus doorheen de jaren duidelijk verschoven naar het oplossen ervan.

Twee: het meten van resultaten, de aandacht voor de bemiddelingstechnieken of de decretale hulpmiddelen om tot oplossingen te komen, is doorheen de jaren sterk verminderd. Dat komt omdat het inzicht is gegroeid dat de technieken om tot oplossingen te komen veel varianten kennen.

Binnen de mozaïek van het Vlaams ombudswerk wijst Bart Weekers ook op de verbondenheid van 'zijn' steentje met de andere steentjes. Een belangrijk bindmiddel is het partnership tussen een onafhankelijke instantie als de Vlaamse Ombudsdienst en de uitvoerende macht, de diensten van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst werkt vanuit de tweede lijn nauw samen met de klachtendiensten van de Vlaamse overheidsinstanties.

De opdrachten van de Ombudsdienst namen de voorbije jaren ook in omvang toe. 'Een almaar uitbreidend werkingsgebied' van zijn steentje 'binnen de mozaïek', noemt Bart Weekers het.

Het uitbreiden van de opdrachten laat toe om de 'de beste praktijken' op grotere schaal te kunnen ontwikkelen, door een gedeelde visie en coaching met de partners, en dankzij de jaarverslagen en bemiddelingsboeken.

Ik licht de drie kernconcepten die Bart Weekers essentieel noemt, kort toe.

Ten eerste 'het aanspreekbaar zijn' en 'een warm onthaal'. Daarbij onderscheidt de ombudsman drie fases wanneer de burger contact opneemt naar aanleiding van een klacht.

Ze gaan eerst op zoek naar informatie, vervolgens naar advies op maat en tot slot - indien nodig - naar bemiddeling via onder andere de Ombudsdienst.

Het rapport leert ons dat ongeveer 20% van het werkvolume van de Ombudsdienst naar de snelle dienstverlening gaat. Daarbij worden mensen snel en deskundig begeleid bij hun zoektocht, met de nodige empathie en met de nodige vrijmoedigheid, eigen aan een onafhankelijk mandaat.

Belangrijk is dat de burger niet op teveel deuren tegelijk moet kloppen.

Het tweede kernidee plaatst het zoeken naar oplossingen centraal. Hierbij merkt de ombudsman door de jaren heen een evolutie op.

In de beginjaren van de Ombudsdienst ging er veel aandacht uit naar de meetbaarheid, onder meer door de zogeheten 'ombudsnormen'. Dat was een soort meetlat om de posities die de Ombudsdienst innam duidelijk te documenteren, in alle transparantie.

De laatste jaren verdwenen die ombudsnormen meer naar de achtergrond, omdat ze de essentie - de bemiddeling - niet altijd dienden.

De ombudsman vestigt er wél de aandacht op dat er door de jaren heen een positieve evolutie is ontstaan waarbij de ombudsnormen beleidslijnen geworden zijn van de bestuursinstanties. Normeringen werden dus structureel opgepikt en eigen gemaakt door het beleid.

Tot slot, het derde kernidee: 'betrokken zijn, maar zelf ook loslaten'. In zijn jaarverslag haalt de ombudsman een aantal voorbeelden aan waarbij de Ombudsdienst heel betrokken is bij concrete zaken en bij de geformuleerde beleidsaanbevelingen, zonder daarbij een uitgebreide eigen werking te ontwikkelen.

Die grote inhoudelijke vrijheid wordt door de ombudsman gewaardeerd en blijft één van de belangrijkste kenmerken van een onafhankelijk en breed mandaat.

*

Het jaarverslag dat Annelies D'Espallier zal toelichten, is een vervolgverslag van het lijvige rapport 'Genderkamer: 5 jaar wind in de zeilen', dat vorig jaar werd voorgesteld en een overzicht en analyse gaf van de doelen, het werk en de resultaten sinds de opstart van de genderkamer.

Dit verslag scherpt die inzichten aan op basis van de 121 meldingen en klachten die de Genderkamer in 2021 ontving.

De ombudsvrouw Gender bouwt het verslag op rond vier krachtlijnen.

In het eerste deel focust ze op een aantal actuele vormen van discriminatie, licht ze enkele actuele dossiers toe en beschrijft ze hoe de Genderkamer daar oplossingsgericht mee aan de slag ging.

Deel twee gaat over de specifieke aspecten uit de werking van het gelijkheidsorgaan in de strijd tegen intimidatie en seksuele intimidatie, wat de Genderkamer als een kerntaak omschrijft.

Dat bewijzen ook de cijfers: van de 121 meldingen en klachten die de Genderkamer ontving, gingen er maar liefst 50 over intimidatie en seksuele intimidatie. Deze problematiek is actueler dan ooit.

Deel drie behandelt het thema van de mensenrechten, één van de oudste toetsstenen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot slot blijkt Annelies D'Espallier vooruit: hoe de Genderkamer in 2023 - naar alle waarschijnlijkheid en conform het regeerakkoord- zal opgaan in het Vlaams Mensenrechteninstituut.

*

De Vlaamse Ombudsdienst zal in de volgende weken gehoord worden door het Vlaams Parlement 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.

Ik nodig nu graag Erwin Janssens uit om het jaarverslag 2021 aan ons voor te stellen.

Maar voor hij dat doet, wil ik Bart Weekers nog uitdrukkelijk danken voor de dynamische invulling van zijn twee mandaten, in zijn eigen, directe stijl, met steeds een niet aflatend streven naar een betere dienstverlening voor de burger.

En dat wordt ten zeerste gewaardeerd. Dank daarvoor, Bart.

Ik geef nu graag het woord aan Erwin Janssens.

Liesbeth Homans
Voorzitter Vlaams Parlement

Alleen het gesproken woord telt.