

BELEIDSPLAN 2016-2022

Scherper, dieper, ruimer

Vlaamse
Ombudsdienst

Scherper, dieper, ruimer

BELEIDSPLAN VLAAMSE OMBUDSDIENST 2016-2022

Brussel, 15 juni 2016 – Het Vlaams Parlement verleent Vlaams ombudsman Bart Weekers een tweede mandaat van zes jaar. Via dit beleidsplan 2016-2022 wil de ombudsman nu zorgen voor een omgang tussen burger en bestuur, waarbij er ruimte is voor verzoening van redelijke standpunten. En dat mag scherper, dieper en ruimer: een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, met verdiepte werkmethoden en een ruimere reikwijdte.

Dit beleidsplan 2016-2022 slaat op de tweede termijn van Vlaams ombudsman Bart Weekers en zijn team. Najaar 2016 zal de Vlaamse Ombudsdienst zijn 100.000ste burger helpen en op 1 maart 2017 kan de dienst ook 18 kaarsjes uitblazen. Die symbolische volwassenheid krijgt gestalte in 7 oogmerken.

1. Van Klachtdecreet naar Servicedecreet

Voor alles, rekent de ombudsman erop dat het aangekondigde Bestuursdecreet de omslag toont van Klachtdecreet naar Servicedecreet. Van het recht om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienstverlening naar het recht op behoorlijke dienstverlening tout court. Ook in domeinen waar de overheid een beroep doet op publiek-private samenwerkingsverbanden, zoals de kilometerheffing, de dienstencheques of de energiepremies.

2. Vlaams Klachtenboek begin maart

Tegelijk zal er altijd onvrede zijn en dus is het voorsnog positief nieuws dat Bourgeois I afstevent op 300.000 klachten. Dat blijft zelfs een aanzienlijke onderrapportering. Er zijn nog teveel bestuursinstanties die zich blijkbaar de werkelijke cultuur van het klachtenmanagement onvoldoende eigen maken. Om met nog meer nadruk te kunnen wegen op dit klachtenmanagement, integreert de ombudsman voortaan zijn eigen jaarverslag in het Vlaamse Klachtenboek, dat is het boek waarin de klachtendiensten van de Vlaamse overheid verslag uitbrengen over hun eigen werk. De voorstelling van het Vlaamse Klachtenboek vindt dan jaarlijks plaats op of rond 1 maart. In 2017 is dat op woensdag 8 maart 2017.

3. Eerste Hulp Bij Onvrede

Overigens, associëren de mensen in Vlaanderen ook hun Vlaamse ombudsman zelf met de woorden “klacht” en “Vlaanderen”. En zij zullen dat blijven doen. Daarom blijft de belangrijkste opdracht voor de ombudsman: EHBO of “eerste hulp bij onvrede”. Heel vaak ook bij onvrede over dingen waar de overheid niet in beeld is. De belangrijkste partner bij het begeleiden van mensen naar het juiste aanspreekpunt, is de Vlaamse Infolijn (www.vlaanderen.be en 1700). De ombudsman roept alle collega’s in de buitengerechtelijke en gerechtelijke geschillenbeslechting op om intensiever samen te werken met deze routeplanner van de Vlaamse overheid.

4. 1.000 verzoeningen per jaar

In een overheidsomgeving worden verzoeningsresultaten vooral behaald door in één-op-ééngesprekken met burgers en bestuursinstanties telkens opnieuw de maximaal verzoenende aanpak te zoeken en door te benadrukken dat de ombudsman de redelijkheid apprecieert. De Vlaamse Ombudsdienst zal zich de komende jaren nog **SCHERPER** profileren als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid en neemt zich voor om de eigen expertise op dat vlak te **VERDIEPEN** en nog duidelijker aan Vlaanderen toe te lichten. Wel kon het eigen Jaarverslag 2015 van de ombudsman maar 316 verzoeningen vermelden. Het vernieuwde Vlaamse Klachtenboek moet over 1.000 verzoeningen kunnen rapporteren, ook in moeilijkere en bredere problemen. De Vlaamse Ombudsdienst zal ook sneller en breder communiceren over de belangrijkste klachtenbeelden.

5. Verknochtheid aan beginselen

De ombudsman blijft in zijn tweede mandaat met overtuiging zijn verknochtheid belijden aan beginselen als de VN-duurzaamheidsdoelstellingen en de basiswaarden van de democratie, zoals de vrije meningsuiting en het gelijkheidsbeginsel. Vanuit de genderkamer wil ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier aanspreekpunt en bruggenbouwer zijn ter voorkoming van discriminatie op basis van geslacht, deels door de bestaande methodes van de ombudsman verder te benutten, deels door nog meer in te zetten op vorming en sensibilisering. Tegelijk is er aandacht voor de situaties waarin deze aanpak niet volstaat. Waar nodig, zal dan de weg naar de rechter bewandeld worden.

6. Ombudsman van de lokale besturen

Net zoals tijdens het eerste mandaat, zal de Vlaamse Ombudsdienst ook in de toekomst positief meewerken volgens de eigen beproefde recepten wanneer gevraagd wordt om bijkomende taken op te nemen. Zelf stelt de ombudsman voor om zijn opdracht te **VERRUIMEN** in twee domeinen waar er vandaag een leemte is. Dat gaat eerst over een klokkenluidersbevoegdheid bij instanties die door de Vlaamse overheid substantieel gesubsidieerd worden; maar ook over een versterkt klachtrecht bij lokale besturen. De ombudsman is bereid om van rechtswege de ombudsman te zijn van alle lokale besturen die zelf geen eigen ombudsman, -vrouw of -dienst hebben.

7. Overheid stapt alleen na bemiddeling naar rechter

Wie ontevreden is over de Vlaamse overheid moet er ten slotte kunnen op rekenen dat die overheid bereid is om buitengerechtelijk en definitief te verzoenen. Een belangrijke en geheel nieuwe paragraaf in het Servicedecreet zou daarom moeten bepalen dat elke bestuursinstantie verplicht bemiddeling voorstelt - al dan niet via de ombudsman - vooraleer zij een rechtszaak kan starten tegen een burger of een andere bestuursinstantie.



Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 2 Ombudsdecreet - "Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams Ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaamse Ombudsman te noemen."

www.vlaamseombudsdienst.be

