Vlaams Ombudsman Bart Weekers

Workshop

Bundel met achtergrondinfo

Preventie en behandeling klachten overheidsinstellingen met focus op lokale besturen

Hasselt, 17 mei 2022

Vlaamse Ombudsdienst

Gemeenten worden regelmatig geconfronteerd met klachten over hun dienstverlening. Hoe ga je daar als klachtenbehandelaar mee om? Welke bemiddelingstechnieken en -vaardigheden kunnen helpen? Wanneer is inschakeling van externe bemiddelaars of andere instanties wenselijk? En hoe kunnen klachten worden voorkomen?

Je krijgt een zicht op veel voorkomende klachten en vruchtbare manieren om ermee om te gaan. Je maakt kennis met behulpzame bemiddelingstechnieken en vaardigheden. Je krijgt inzichten mee over wat overheden kunnen doen om klachten te voorkomen.

Bart Weekers, sinds 20 september 2010 en nog tot 2022 Vlaams ombudsman
studeerde rechten (Namen en Leuven) en communicatie (Luik)
werkte 10 jaar als auditeur in de Raad van State
focus op omgang tussen burger en bestuur, verzoening en redelijke standpunten
wil zich als ombudsman scherper profileren als bemiddelaar
(verdieping werkmethoden en ruimere reikwijdte)

Inhoud

Preventie en behandeling klachten overheidsinstellingen met focus op lokale besturen 1

Situering Vlaamse Ombudsdienst 3

De Lokale Kamer meer concreet 5

De Servicemeter meer concreet 7

Klachten ontvangen 7

Klachten behandelen 8

Lessen trekken 10

Situering Vlaamse Ombudsdienst

Driehoek van de democratie: onafhankelijke instelling, verbonden aan het Vlaams Parlement - 16 medewerkers, Ombudsdecreet 7 juli 1998, artikel 3:

"De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht: klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden."

Ultieme doel: standpunten verzoenen (artikel 16, §1) + betere dienstverlening (artikel 3, §2)

Ombudswerk binnen een Mozaïek: warm onthaal en/of onderzoek van uw zaak

Betekenis in het algemeen in het licht van het paradigma "van piramide naar netwerk" en het optelsommetje "min één, nul, één, twee" (link Ombudsdecreet / Bestuursdecreet / Decreet Lokaal Bestuur / andere actoren bestuursrecht).

Klacht / onvrede: ruimer dan de inhoudelijke beslissing, ook de wijze waarop iets is gebeurd, de communicatie, informatieverstrekking, termijnen

Ontvankelijkheid: lage drempel / Geen anonieme klachten (als verzoeker gekend is bij ombudsman, kan ombudsman diens identiteit verbergen voor de bestuursinstantie) / Feiten niet meer dan een jaar oud / Geen gerechtelijke procedure lopende.

Onderzoek: geen strakke kaders - Woord-wederwoord en toetsing: "ideale dienstverlening onder ideale omstandigheden?" : poging tot verzoening primeert.

Aanbevelingen (al dan niet via Jaarverslag)

Vlaams en ook Lokaal Bemiddelingsboek (eerstelijnsklachten klachtendiensten) + Jaarverslag (ombudsman) = vertaling klachtenbeeld, algemeen overzicht van de belangrijkste items en een aantal algemene aanbevelingen

Tussendoor aanbevelingen "in dialoog" / Link met kwaliteitsmanagement. Integrale oplossingen, ook (en misschien wel vooral) daar waar de bevoegdheid stopt (maatschappelijke evoluties, waarbij overheid steeds vaker een regisseur is van processen met tal van actoren).

Actualia – Stand van zaken beleidsplan 2016-2022 ombudsman / drie aspecten: (1) een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, (2) met een ruimere reikwijdte, en (3) verdiepte werkmethoden.

(1) Het bemiddelingsprofiel steunt mede op het Bestuursdecreet van eind 2018 dat het recht van de burger om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienst-verlening, verrijkt met bemiddelingsbereidheid aan overheidskant.

Zo kon de ombudsman begin maart 2022 opnieuw een Bemiddelingsboek 2021 presenteren met de verslagen van de eerstelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten, die jaar na jaar focussen op steeds meer oplossingen en verzoeningsresultaten: 22.440 in 2021.

(2) Het tweede oogmerk, de ruimere reikwijdte, kwam eveneens een stuk dichterbij via steeds ruimere rapportages aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Zo is er het - jaar na jaar, sedert 2018 - groeiende potentieel van het Lokaal Bemiddelingsboek, dat verslag doet van het werk van de Vlaamse Ombudsdienst als ombudsman van lokale besturen en dat de temperatuur meet van het decretaal versterkt lokaal klachtrecht.

Meer concreet zijn er momenteel 21 (op 300) Vlaamse lokale besturen met een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Even goed zijn er resultaten en ook uitdagingen bij processen die Vlaams geregeld worden, zonder dat daar steeds directe eigen operationele dienstverlening door Vlaamse bestuursinstanties tegenover staat.

Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan sodexo dienstencheques of aan Fluvius, dat via de ombudsman mee rapporteert over de aanpak van onvrede en waarbij energie tout court, zeer prominent aanwezig is in de klachtenbeelden, ook bij de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Of ook de resultaten van de Genderkamer rond grensoverschrijdend gedrag in de sectoren cultuur en media, die naadloos aansluiten bij behoeften in sectoren als sport of onderwijs.

Breder blijft de Genderkamer resultaten boeken als een echte Mensenrechtenkamer met werk in de loop van 2021 rond bijvoorbeeld adoptie en personen met een handicap.

Andere ontwikkelingen in het kader van internationale verplichtingen met een mogelijke link naar de opdrachten van de Vlaamse Ombudsdienst, zijn bijvoorbeeld de OPCAT-discussie of het opzetten van de Vlaamse Vervoersautoriteit of de implementatie van de Europese klokkenluidersrichtlijn, …

Telkens opnieuw probeert de Vlaamse Ombudsdienst zich bereid te tonen om mee te werken aan nieuwe noden, daarin gesterkt nu ook door een recente audit die de afstemming van de personeelsbehoeften op het takenpakket bevestigt.

(3) Het derde oogmerk is dat van de verdiepte werkmethoden aan de hand van het nog meer aantoonbaar succes van de leidraad van de Vlaamse Ombudsdienst die de standaard bepaalt voor de eerstelijnsklachtenrapportering
    a. vanwege zowel de Vlaamse Bestuursinstanties aan de Vlaamse Ombudsman (decretale verplichting Bestuursdecreet), als
    b. vanwege de eigen lokale administratie aan de Vlaamse gemeenteraden en raden voor maatschappelijk welzijn (decretale verplichting Decreet Lokaal Bestuur).

Maar de ambities reiken verder, denk aan de coachende rol in de sector van de ziekenhuisombud.

De Lokale Kamer meer concreet

De Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst is de lokale ombudsdienst voor lokale besturen die daartoe een overeenkomst sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Met Kortrijk en Pelt zijn er vandaag (1 maart 2022) twee Vlaamse lokale besturen met een verlengde overeenkomst, na een eerste voorafgaandelijke samenwerking van drie jaar.

Daarnaast zijn er momenteel 19 andere lopende overeenkomsten (Sint-Truiden, Opwijk, Halle, Kortenberg, Sint-Pieters-Leeuw, Beerse, Boutersem, Zoersel, As, Oudsbergen, Dessel, Keerbergen, Sint-Katelijne-Waver, Wervik, Bilzen, Haacht, Melle, Roeselare en Wetteren).

Bij nog enkele andere lokale besturen lopen opstartgesprekken.

Dat geeft een opstartfase voor de Lokale Kamer met 21 lokale besturen (op de 300) die een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsdienst.

Nu deze opstartfase stilaan eindigt, evolueert het samenwerkingsmodel geleidelijk naar betalende samenwerking van onbepaalde duur aan een forfaitair bedrag van 0.05 euro per inwoner per jaar.

Het betreft meteen een eerste formeel kenmerk van het model lokale ombudsman dat de Vlaamse Ombudsdienst aan het bouwen is.

Bekeken van de zijde van de Vlaamse Ombudsdienst, kon deze opstartfase nog steeds ingevuld worden door één en nog steeds dezelfde assistent-onderzoeker, aanspreekpunt voor de aangesloten lokale besturen en met de collega-onderzoekers van de Vlaamse Ombudsdienst in steun.

Een tweede en belangrijker formeel kenmerk van het samenwerkingsmodel van de Vlaamse Ombudsdienst is het jaarverslag.

Dit jaarverslag verschijnt telkens begin maart, onder de vorm van een Lokaal Bemiddelingsboek (zie website Vlaamse Ombudsdienst). Het bevat naast enkele cijfergegevens een korte bespreking van de klachtenbeelden bij de Lokale Kamer van het afgelopen jaar.

Maar het Lokaal Bemiddelingsboek bevat toch vooral de jaarrapporten die de lokale besturen zelf maakten over hun eigen eerstelijnswerking bij het behandelen van klachten.

Het Lokaal Bemiddelingsboek bevat ook telkens een rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur. Die rapportage geeft een goed beeld van de klachten over lokale besturen die het Agentschap behandelt in het kader van zijn gewone operationele opdracht als Lokale Toezichthouder, met specifieke aandacht in de meest recente editie 2021 voor corona-gerelateerde items.

Vanuit materieel oogpunt bouwen de jaarlijkse Bemiddelingsboeken jaar-na-jaar verder op de vorige editie. Het betreft een wijze van rapporteren die duidelijk de eerstelijnsaanpak en het tweedelijnswerk samenbrengt; en dat ook voldoende vroeg op het jaar, om zo te bouwen aan kwaliteit.

Voor wat 2021 betreft, hebben deze lokale besturen allemaal samen via het Lokaal Bemiddelingsboek 2021 in totaal een goeie 800 eerstelijnsklachten gerapporteerd; voorts heeft in 2021 ongenoegen over een aangesloten lokaal bestuur 129 keer de Vlaamse Ombudsdienst bereikt.

- tweedelijnsklachten in de strikte zin van het woord, die de Vlaamse Ombudsdienst pas na de behandeling door de lokale eerstelijnsklachtenvoorziening in onderzoek genomen heeft;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst zelf doorgestuurd heeft naar de eerstelijnsklachtenvoorziening en die daar - al dan niet met ombudsbegeleiding - opgelost werden;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst meteen zelf afgehandeld heeft zonder contact met het lokale bestuur (vertrouwelijk advies aan de verzoeker, doorverwijzing naar een administratieve beroepsprocedure, afwijzing wegens kennelijk ongegrond, …);
- en alle schakeringen daartussen.

Een hoger ombudscijfer wijst in principe niet op minder klantvriendelijkheid van het lokale bestuur, wel op een grotere lokale bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst.

AANDACHTSPUNT

Klachten ontvangen

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie …).

Het Lokaal Bemiddelingsboek 2021 signaleert de tendens dat het merendeel van de lokale besturen meer klachten rapporteert dan in 2020. Dat zegt wellicht meer over de grotere aandacht die aan klachtenbehandeling wordt besteed en over een betere registratie, dan over de ontevredenheid van de burger.

Zo maakten bijvoorbeeld Beerse en Oudsbergen het de burger makkelijker om onvrede te uiten. Het registratiesysteem werd en wordt bij nogal wat lokale besturen verder gemoderniseerd (o.a. in Pelt en Wervik). Ook niet onbelangrijk: om onvrede beter te capteren, moet het bestaan van een meldpunt en een centrale klachtenregistratie niet alleen bij de burger voldoende bekend zijn, maar ook binnen de eigen organisatie. Onder meer Bilzen maakt daar werk van.

Meerdere lokale besturen (bvb. Kortenberg en Sint-Truiden) stellen vast dat klachten merkelijk meer binnen komen via mails aan de verschillende lokale diensten, de algemene directeur en leden van het schepencollege dan via online formulieren. Het zal ook de volgende jaren belangrijk blijven om ook andere kanalen dan online formulieren open te houden voor het opvangen van onvrede.

Opwijk (blz. 9 rapport) staat ook open voor klachten die binnen stromen via sociale media, waar de drempel om te melden of klagen veel lager is.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft inmiddels al wat ervaring opgebouwd met sociale media. Het is zeker geschikt om signalen van onvrede op te pikken. Wel zal de Ombudsdienst steeds proberen om het eventuele verdere rechtstreekse contact met de betrokkenen in de luwte te organiseren, voorbij de oneliners, om te kunnen inschatten waar het werkelijk om gaat.

Klachtenbehandeling – en meer nog ombudsbemiddeling in de tweede lijn trouwens – vraagt nu éénmaal om vaardigheden en omstandigheden die de sociale media helemaal niet kunnen brengen: wat tijd, wat afstand, wat geduld, discretie, wat luisterbereidheid, reflectie, inzicht, kennis, …

Aanvullend nog bij wat het gewone jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst beschouwt over de oplossingsstrategieën van medeburgers rond onvrede, benadrukt de Vlaamse Ombudsdienst dat het in de lokale context, bij de organisatie van de aanspreekbaarheid, toch al gauw allemaal draait rond de website van het lokaal bestuur, in combinatie met de inspanningen van de communicatiediensten om ook de minder digitaalvaardige burger te blijven betrekken.

Maar hoe goed de aanspreekbaarheid ook georganiseerd is, toch leert de realiteit dat elk jaar weer heel wat burgers desalniettemin toch niet het formulier voor meldingen of klachten gebruiken, maar wel blijven aankloppen bij de Ombudsdienst of elders in de mozaïek (bij de burgemeester of de schepen, bij de diensten zelf, …).

Een precieze werklastmeting daarover is er niet, maar alvast bij de Vlaamse Ombudsdienst gaat dan naar schatting zowat 20% van het werkvolume naar snelle dienstverlening, die mensen een eerste advies op maat verleent en hen even verder op weg helpt met de absolute vrijmoedigheid van een volkomen onafhankelijk mandaat met brede blik. Illustraties werden hiervoor opgesomd.

AANDACHTSPUNT

Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over 'wat nu').

Het Lokaal Bemiddelingsboek toont jaar-na-jaar concrete voorbeelden van het warm onthaal dat de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst geeft aan burgers die zich met onvrede melden bij de ombudsdienst. Dat gebeurt onder het motto "Ombudswerk binnen een mozaïek". Meer algemene duiding over die mozaïek en dat warm onthaal, staat beschreven in het gewone jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.[1]

In de kern luidt de boodschap daar dat het lokaal ombudswerk, precies zoals dat geval is voor het Vlaams ombudswerk, oog hoort te hebben voor de aanspreekbaarheid van die mozaïek, voor het warm onthaal van burgers, voor het boeken van zoveel mogelijk

[1] Jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst, dit is dus het jaarverslag dat de Vlaamse Ombudsdienst maakt als ombudsdienst van de centrale Vlaamse overheid, zie parlementair stuk Vlaams Parlement 2021-2022, 41 en 41-A (in 41/A doet Ombudsvrouw gender dr. Annelies D'Espallier verslag over haar mensenrechtenwerk, met eveneens beschouwingen die lokale besturen aanbelangen).

bemiddelde resultaten en ook voor het mee bouwen aan beter voor de dag van morgen.

De juridische onderbouw voor dit alles ligt in de aan het ombudswerk gewijde passages in het Decreet Lokaal Bestuur, in combinatie met de door de Vlaamse Ombudsdienst gesloten overeenkomsten met de betrokken lokale besturen.

Meer concreet luidt daarbij telkens de vaststelling dat de eerste rode draad blijft dat klachtenbehandeling en ombudswerk vaak neerkomen op het herhalen van dezelfde boodschap, maar dan met andere woorden.

Voorts moeten klachtenbehandelaar en ombudsman soms even wat porren en herinneren aan actieve(re) communicatie, die vaak volstaat om problemen op te lossen.

Op inhoudelijk vlak tonen de verschillende edities van het Lokaal Bemiddelingsboek telkens de klassiekers. Problemen in de directe leefomgeving van de woning, verschillende vormen van hinder, parkeren en parkeerretributies, discussies met de dienst bevolking, zwerfvuil, huisvuilophaling en belastingen, groendienst, riolering, openbare werken en mobiliteit, ...

Als algemeen aandachtspunt formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling aan de betrokken lokale besturen om goed de reflex te blijven ontwikkelen om de Vlaamse Ombudsdienst ook in te schakelen in zijn andere hoedanigheden.

Niet zelden is de onvrede die burgers op het bord leggen van het lokaal bestuur, in werkelijkheid van interbestuurlijke aard.

Zo overweegt bijvoorbeeld het algemeen jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst, waarvan al sprake hierboven, bijvoorbeeld dit: *"Bij De Lijn drukt de Vlaamse Ombudsdienst zijn bezorgdheid uit over een fenomeen "iedereen bevoegd, niemand verantwoordelijk" in het kader van de vervoerregio's. De Vlaamse Ombudsdienst maakte het in 2020 mee. Buurtbewoners willen samen wat grip krijgen op het beslissingsproces rond nieuwe buslijnen in hun buurt. Ze treffen versnipperde beslissingen rond de nieuwe lijn en de straatinrichting bij de betrokken actoren. Op die manier wordt het voor de constructief meedenkende burger onbegonnen werk om werkelijk voldragen en op het geëigende moment mee te spreken (Minckelerstraat Leuven, 2020-7277). Het hoort een belangrijk aandachtspunt te zijn van de vervoerregio's om zich beter te organiseren op inspraak rond het nieuwe openbaarvervoernetwerk."*

Nog breder dan het interbestuurlijke niveau, tonen verschillende jaarverslagen ook goed hoe burgers de lokale klachtenbehandeling en soms ook de ombudsman vinden voor zaken die op het grondgebied van het lokaal bestuur gebeuren, maar waarbij het lokale bestuur op zich niet betrokken of bevoegd is. Ook op dit vlak, kan de Vlaamse Ombudsdienst het alleen maar toejuichen dat verschillende jaarrapporten er blijk van geven dat de lokale besturen de burgers gericht doorverwijzen, geregeld de klacht zelf doorzenden en soms ook nog actief opvolgen.

AANDACHTSPUNT

Lessen trekken

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen / beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.
12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

In het Lokaal Bemiddelingsboek 2021 stemt het de Vlaamse Ombudsdienst tevreden dat de aangesloten lokale besturen ook in 2022 weer hun rapporten over 2021 op 10 februari hebben bezorgd, omdat de rapportage op die manier voldoende snel na het rapportagejaar gebeurt, het is al aangegeven.

Dat is inderdaad belangrijk omdat rapportering zo als leermoment kan fungeren via voldoende snelle rapportage die bouwt op observaties van eerst een eerste lijn en vervolgens een tweede lijn.

Het Lokaal Bemiddelingsboek toont ook elk jaar opnieuw uiteenlopende mogelijkheden om een jaarrapport over de eigen eerstelijnsklachtenbehandeling samen te stellen.

Daarbij heeft de Ombudsdienst Sint-Pieters-Leeuw aangemoedigd om meer dan alleen cijfers en rubrieken te rapporteren, en in een volgende editie de kans te grijpen om aan zijn gemeenteraadsleden, de Ombudsdienst en ruimer elke lezer van het rapport zijn oplossingscapaciteit te tonen.

Natuurlijk is het niet eenvoudig om op basis van een beperkt aantal klachten een rapport met een duidelijke inhoudelijke meerwaarde op te stellen. Maar enige toelichting bij de enkele klachten met ook de gegeven oplossing is dan toch aangewezen, zoals bijvoorbeeld Melle en Zoersel doen. Alleen al de vermelding dat in een bepaald geval excuses aangeboden zijn, geeft een betere indruk over klachtenwerking dan alleen cijfers en rubrieken.

Opwijk en Sint-Katelijne-Waver houden de inhoudelijke transparantie per klacht zelfs aan bij een veel groter aantal geregistreerde klachten, met ook een individuele commentaar voor elke onontvankelijke klacht.

Kortrijk, Roeselare en Halle houden de rapportage over de inhoud van de klachten wel beknopt, met visuele ondersteuning, maar vergeten het belangrijkste niet: ze trekken openlijk lering uit de klachten en formuleren enkele actiepunten.

De rapporten van onder meer Beerse en Bilzen bevatten alle kenmerken van een degelijk eerstelijnsrapport. Zij bieden niet alleen op transparante wijze een dieper inzicht in de resp. 20 à 15 klachten; ze bevatten tegelijkertijd reflecties en verbeteracties.

Een aantal lokale besturen rapporteert ook over de ontvangen meldingen. Een blik op de meldingen is een nuttige aanvulling, zeker wanneer weinig klachten geregistreerd werden.

Weet daarbij wel dat het onderscheid tussen melding en klacht geen exacte wetenschap is, en het belang ervan gerelativeerd moet worden.

As geeft voor elk van zijn ruim 130 geregistreerde meldingen de categorie en de afhandelingsstatus, maar enige reflectie daarbij is wel welkom.

Het valt de Ombudsdienst alvast op dat de ruim 130 meldingen uitsluitend slaan op openbaar domein, mobiliteit en omgeving. Ook al zijn die items bij alle lokale besturen dominant aanwezig, de lokale dienstverlening is natuurlijk breder en dat leidt normaal gezien ook tot meldingen en klachten over heel andere items, zoals Dessel mooi toont (zij het in kleine letters, letterlijk dan en niet figuurlijk).

Voor meldingen volstaat het wel om een globaal beeld te schetsen, tendensen aan te duiden, en af te ronden met enkele conclusies en verbeterpunten, wat bijvoorbeeld Oudsbergen uitstekend doet.

Tegelijk probeert de Vlaamse Ombudsdienst mee werk te maken van het grotere plaatje. Denk bijvoorbeeld aan de talrijke discussies rond omgevingsdossiers.

Het gewone jaarverslag 2021 merkt daarover op dat echte alternatieve geschillenbeslechting, in de zin van eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling, hier vaak grotendeels vijgen na Pasen zijn, in de eerste plaats door de strakke beslissings- en beroepstermijnen. De Vlaamse Ombudsdienst zal geval-per-geval bekijken en meer globaal blijft de Ombudsdienst vragen om onvrede van aanvragers en omwonenden in eerdere fases zo mogelijk te voorkomen of toch tijdig op te vangen.

Bondig geformuleerd, zegt het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst daarover “investeer meer in heldere algemene en individuele informatieverstrekking over wat vergunbaar is, in toegankelijk vooroverleg, in ruim toegepast openbaar onderzoek en in brede, laagdrempelige administratieve beroepsmogelijkheden.”

En voorts ook, inzake handhaving “Gemeenschappelijke databanken, kennisdeling, onderlinge samenwerking en bijvoorbeeld ook samenwerking met vergunningverleners om die laatsten meer inzicht te geven in wat wel en geen handhaafbare vergunningsvoorwaarden zijn (2021-1927), het kan ongetwijfeld allemaal verbeterd worden.”