

*“Wegen op de dienstverlening”*

Ik ben de parlementaire ombudsman van de Vlaamse overheid, dat is de overheid van de 6 miljoen Vlamingen uit het Noordelijk gelegen deelgebied van (het federale) België.

Zoals de lezer van deze blog ongetwijfeld weet, probeert een overheidsombudsman te bemiddelen, op vraag van een burger, die ontevreden is over de behandeling die hij of zij kreeg van een overheidsdienst. Dé troef van de ombudsman daarbij is zijn onafhankelijkheid, gecombineerd met zijn bemiddelingsexpertise en zijn gezag.

Maar als het even kan, tracht zo'n ombudsman bijkomend ook wat lessen te trekken uit zijn bemiddelingszaken en op die manier zijn kleine steentje bij te dragen om de globale dienstverlening door zijn overheid, te verbeteren.

In deze blog, wil ik het graag met u hebben over dat tweede (afgeleide) aspect van de job van de ombudsman; en met name over de methoden, die de Vlaamse Ombudsman hanteert om de Vlaamse overheidsdienstverlening te verbeteren.

Ik illustreer aan de hand van de casus van wat wij in Vlaanderen de *nulde*, *eerste* en *tweede* lijn noemen, dat is het getrapt systeem dat de Vlaamse overheid hanteert bij zijn communicatie met de burger.

*De infolijn der infolijnen*

De voorbije jaren zijn we in Vlaanderen steeds meer gaan beseffen dat betere dienstverlening begint op die nulde lijn, dat is het niveau waarop de overheid uit zichzelf actief communiceert met zijn burgers; en daarnaast ook een antwoord biedt op de individuele vragen, die de burger aan de overheid stelt over zijn eigen concrete situatie.

De twee meest in het oog springende instrumenten van mijn Vlaamse overheid daarbij, zijn een informatieve website met 4,5 miljoen bezoekers per jaar ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)); en een gratis infolijn met jaarlijks ruim 1 miljoen vragen via telefoon, mail en chat ([www.vlaamseinfolijn.be](http://www.vlaamseinfolijn.be)).

En uiteraard weet ook de ombudsman duivels goed dat bijvoorbeeld een speciale (preventieve anti-)zelfmoordlijn een geheel andere aanpak vergt dan een algemene infolijn. Maar die wetenschap heeft ons toch niet tegengehouden om jarenlang een consequent pleidooi te houden voor maximale integratie van alle mogelijke overheidscommunicatie.

De ombudsman illustreerde zijn pleidooi met het argument het beu te zijn om steeds weer te moeten optreden als ultieme “infolijn der infolijnen”, die telkens opnieuw aan burgers moet uitleggen welke gespecialiseerde infolijn, zich precies bezig houdt met precies dat ene probleem dat die ene burger bezig houdt.

Toegegeven, dat pleidooi van de ombudsman was “ér ver over”. Want het is dus duidelijk niet mogelijk om alle communicatie te integreren via één of twee algemene kanalen. Maar we hielden het pleidooi toch en we zien ondertussen ook de successen.

Zo stijgen de bezoekerscijfers op de twee vermelde centrale kanalen jaar-na-jaar. En de bijkomende oprichting van nieuwe specifieke deel-infolijnen, is ondertussen taboe. En wanneer bestaande, geïsoleerde lijnen in de problemen komen, dan beantwoordt het beleid die problemen nu met integratie. Dat is momenteel bijvoorbeeld het geval voor de hulplijn rond de bejaardenzorg. Heel onlangs liet de welzijnsminister aan het parlement weten dat hij bekijkt hoe hij die seniorenlijn kan laten samensmelten met bijvoorbeeld de jongeren-infolijn.

En uiteraard, brengt de ombudsman zulke processen niet “alleen” op gang; er waren ook anderen, die hetzelfde pleidooi hielden als de ombudsman.

Maar tegelijk is het ook goed om zelf méér te doen dan “pleiten alleen”. We waren ook zelf consequent de voorbije jaren. En zo komt het, dat burgers die zich telefonisch richten tot de ombudsman, sedert 2012 ook niet langer rechtstreeks bij een speciale lijn van de ombudsman belanden. De telefoon wordt inderdaad opgenomen bij de al vermelde gratis algemene infolijn [www.vlaamseinfolijn.be](http://www.vlaamseinfolijn.be)

Ja, u leest het goed: de infolijn van de overheid zelf, beantwoordt nu de talloze informatievragen, die mensen voorheen stelden aan de ombudsman. We doen dat nu drie jaar en ik heb er nog nooit een klacht over gehad. Niet van de betrokken bellers, maar ook niet van mijn professionele *stakeholders*, te beginnen met mijn eigen team. We hebben inderdaad geenszins het gevoel dat we ons zouden hebben afgesneden van de burger of onze onafhankelijkheid zouden hebben opgeven.

#### *Klachten helpen de kwaliteit vooruit*

Iets vergelijkbaars, doen we ook met de zogenaamde eerste lijn, te weten de klachten- en klantendiensten van mijn overheid. In 2014 hebben die allemaal samen 51.110 klachten behandeld. Pas als de klagers op die eerste lijn geen bevredigend resultaat bereiken, kunnen ze terecht op de tweede lijn van de ombudsman.

Ook tegenover deze “eerstelijns”-klanten- en klachtendiensten, hebben we consequente pleidooien gehouden om meer te integreren. U moet namelijk weten dat ik - bij mijn aantreden eind 2010 - een compleet versnipperd landschap aantrof van tientallen klantendiensten. En ze leken wel allemaal op hun eigen eiland te werken. Zo zag ik dan bijvoorbeeld een commerciële geste voor een reiziger, die zijn bus miste in het Oosten van het land. Tegelijk werd een andere reiziger, die exact hetzelfde overkwam 100 km verderop in het Westen, afgewimpeld.

Ook hier hebben we soms overdreven in onze accent op integratie, want ook hier weet de ombudsman dat een klacht over een weg, niet noodzakelijk dezelfde aanpak vergt dan een klacht over een bus op die weg. En opnieuw, hebben we het ook niet bij woorden alleen gelaten. Zo mept de ombudsman heel bewust niet op elke mug, die in het vizier komt. Als bijvoorbeeld een grote overheidsdienst tijdelijk kampt met problemen bij een groot

digitaliseringsproject, dan geeft de ombudsman klagende burgers niet zomaar gelijk geven, omdat tijdelijk de één of andere hoge bereikbaarheids-norm geschonden wordt. Wel leggen we het “work in progress” uit en verwachten ook een stuk inlevingsvermogen van de burger. Achter de schermen, houden we tegelijk mee een oogje in het zeil bij de aanpak van de problematiek. We deden het de voorbije maanden bijvoorbeeld voor de digitalisering in de kinderopvang.

En opnieuw kunnen we uitpakken met resultaten. De busmaatschappij heeft ondertussen één centrale klantendienst, met één commercieel beleid voor het ganse land. En recente rapportering toont aan hoe het werk van de klachtendiensten steeds meer geïntegreerd geraakt in het algemeen kwaliteitsbeleid van de overheid.

Besluiten doe ik door de 2 voorbeelden nog even te overstijgen. En wat kan ik dan anders zeggen, dan dat ook dit aspect van mijn werk, steeds een kwestie is van “wikken en wegen”? Soms zal de ombudsman hard en consequent blijven hameren op enkele principiële punten; maar soms zal het ook nodig zijn om het nodige pragmatisme te betonen, om zo de zaken mee in beweging te krijgen.

Bart Weekers  
Vlaams Ombudsman  
Facebook: fb/vlaamsombudsman  
@vlaamsombudsman  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

## *“Weighing up the service”*

I am the parliamentary ombudsman of the Flemish Government, i.e. the government of 6 million Flemings from the northern part of (federal) Belgium.

As readers of this blog are undoubtedly aware, a government ombudsman tries to mediate at the request of a citizen who is dissatisfied with the treatment that s/he gets from a governmental department. The winning asset of the ombudsman in that respect is his independence, combined with his mediation expertise and his authority.

But whenever possible such an ombudsman also tries to draw lessons from cases in which he mediates; in so doing, he tries to help to improve the overall service provided by his government.

In this blog, I would like to go over that second (derivative) aspect of the ombudsman’s job with you, namely the methods that the Flemish ombudsman uses to improve government service.

By way of illustration, I shall use the case of what we in Flanders refer to as the zero, first and second line, i.e. the graduated system that the Flemish government uses in its communication with the citizen.

### The hotline of hotlines

In recent years, we in Flanders have become increasingly more aware that better services start at the zero line: the level at which the government communicates actively with its citizens; and then also provides an answer to individual questions that citizens put to the government about their own concrete situation.

The two most prominent instruments of my Flemish government to that end are an informative website, with 4.5 million visitors per year ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)); and a toll-free hotline with more than 1 million questions per year via telephone, e-mail and chat ([www.vlaamseinfolijn.be](http://www.vlaamseinfolijn.be)).

Furthermore, the ombudsman knows all too well that a special (preventive anti-) suicide line requires a completely different approach than a general hotline. This knowledge has not however prevented us from having long advocated consistently for maximum integration of all possible government communication.

The ombudsman illustrated his plea with the argument of being fed up with always having to act as the ultimate “hotline of hotlines,” which must time and again explain anew to citizens which specialised hotline deals precisely with the very problem that citizen happens to have.

Admittedly, that plea by the ombudsman was a plea “too far,” because it is clearly not possible to integrate all communication through one or two general channels. We stuck to the plea nonetheless and in the meantime we can see that it has borne fruit.

Visitor figures on the two aforementioned central channels have been going up year after year. And the additional creation of new, specific, sub-hotlines has in the meantime acquired taboo status. And when existing, isolated lines run into problems, the policy now addresses those problems, with integration. That is currently the case for the helpline devoted to care for the elderly. The minister responsible for welfare informed parliament very recently that he was looking into how he could merge that helpline for senior citizens with the hotline for young people, for instance.

Needless to say, the ombudsman does not get such processes going on his own; there were also others with the same plea as the ombudsman.

But at the same time, it is also a good thing to do more oneself than “just plea.” We have been consistent in recent years, in fact. So since 2012, when citizens pick up the telephone and call the ombudsman, they no longer reach a special line of the ombudsman, for the telephone has in fact been brought under the aforementioned toll-free general hotline [www.vlaamseinfolijn.be](http://www.vlaamseinfolijn.be)

You read correctly: the hotline of the government itself now answers countless questions for information, which people used to put to the ombudsman. We have been doing that for three years now and I have never heard a complaint about it. Not from the callers concerned, but also not from my professional stakeholders, starting with my own team. We in no way have the feeling that we have cut off the citizen or given up our own independence.

Complaints help improve quality

We do something comparable also with what is known as the first line, i.e. my government’s complaint and customer services. In 2014, they processed 51,110 complaints in all. Only when the complainants do not get a satisfactory result on that first line, can they turn to the second line of the ombudsman.

We have called consistently for more integration of these “first line” complaints and customer services also. You must know in fact that, when I assumed my duties at the end of 2010, I found a fragmented landscape of dozens of customer services. And they all seemed to operate on their own island. For instance, I saw a commercial gesture for a passenger, who missed his bus in the East of the country. At the same time, another passenger, who missed his bus too 100 km to the West, was just sent packing.

Here once again we have sometimes exaggerated in our focus on integration, because the ombudsman is well aware here too that a complaint about a road, does not necessarily require the same approach as a complaint about a bus on that road.

And once again, we did not react with just words. The ombudsman quite deliberately does not swat every bug in sight. If, for example, a major government department is currently grappling with problems relating to a massive digitising project, we are not going to find complaining citizens

the right, because one or another high accessibility standard has been temporarily infringed.

We do explain the work in progress and expect a little empathy from the citizen. Behind the scenes, we keep an eye on the approach to problems, as we did in the previous months for instance, for the digitisation in childcare.

And once again, we have produced results. The bus company in the meantime has one central customer service, with one commercial policy for the entire country. And recent reporting shows how the operations of the customer services are getting increasingly more integrated in the government's general quality policy.

I would like to close by taking the two examples to a more abstract level.

And what else can I say, other than that this aspect of my work too is always a matter of "weighing things up."? Sometimes, the ombudsman will continue to hammer hard and consistently on some points of principle, but at other times, pragmatism will be needed to get things moving.

Bart Weekers  
Flemish Ombudsman  
Facebook: fb/vlaamsombudsman  
@vlaamsombudsman  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)