

16.000 oplossingen in Jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst

Het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst stelt eerst vast dat het aantal oplossingen "met de blik vooruit" almaar stijgt tot 16.000 resultaten in 2019 (het jaarverslag 2018 had het nog over 10.000 resultaten).

De ombudsdiensten in de ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheid spannen de kroon 7.000 antwoorden met de blik vooruit na onvrede rond het ziekbed, denk aan een milder ereloon of een verhuis naar een rustiger gelegen kamer als antwoord op geluidsoverlast. Op 2 en 3 volgen de watermaatschappijen en de sociale huur, samen goed voor 3.000 oplossingen naar aanleiding van waterfacturen of problemen aan de sociale woning.

Zoals elk jaar, bevat het jaarverslag nog een andere "de bik vooruit", onder de vorm aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht (artikel 18 Ombudsdecreet).

Zo leest u aanbevelingen rond digitaal bestuur en vooral een warme oproep voor veel meer automatische toekenning van rechten in navolging van het geslaagde Groeipakket uit 2019. Maar de ombudsman staat ook stil bij handhaving; en stelt daarbij onder andere vast dat enkel de zwartrijder in 2019 niet heeft geklaagd over de afgeschafte rit. De ombudsman vraagt ook dat de helft van alle tram- en busritten toegankelijk is in 2030.

Voorts is er opnieuw veel aandacht voor de gezinswoning in dit jaarverslag: zo vraagt de ombudsman nu snel een extra genadejaar voor de renoveerder. De ombudsman vraagt zich ook af of het Stookoliefonds eindelijk operationeel zal zijn in 2020? Bij Welzijn en Onderwijs zijn er enkele evergreens; de ombudsman herhaalt zijn oproep aan de Vlaamse overheid om zelf meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen te nemen.

De ombudsvrouw Gender, verbonden aan de Vlaamse Ombudsdienst, ten slotte, licht toe hoe we doorheen al dat werk allemaal samen de mensenrechten respecteren, beschermen en ook verwezenlijken ('respect, protect and fulfill' in de literatuur). Zij stelt voor dat de overheid integriteitsvoorwaarden opneemt in subsidieregelingen en zo mee antwoorden formuleert op #metoo.

Zoals elk jaar, is het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst weer een jaarverslag van een ombudsman die werkt vanuit de tweede lijn. U leest het jaarverslag samen met verschillende Bemiddelingsboeken. Die boeken bundelen de rapportages van het terreinwerk vanaf de eerste lijn. Aan het woord in die boeken zijn dus de collega- klachten- en ombudsdiensten op de eerste lijn.

U raadpleegt die volumineuze boeken best online, via www.vlaamseombudsdienst.be