

Persbericht
27 maart 2013

Voldoet de Vlaamse overheid aan de verwachtingen?

Vaak wel, soms niet.

Dat legt Vlaams ombudsman Bart Weekers uit als hij op woensdag 27 maart in het Vlaams Parlement verslag uitbrengt over het werk van de Vlaamse Ombudsdienst in 2012. Vijf voorbeelden.

1. Burgers verwachten dat hun overheid vindbaar en bereikbaar is.

De Vlaamse overheid zit achter een bos van telefoonnummers en websites. De 6 miljoen Vlamingen vinden hun overheid op die manier niet en we moeten veel zwaarder inzetten op de twee contactpunten, die er vandaag al bovenuit steken: elk jaar **6 miljoen bezoekers op www.vlaanderen.be** (vandaag zijn het er 2,5 miljoen) en **2 miljoen telefoontjes naar het algemene infonummer 1700** (vandaag zijn het er 1 miljoen).

2. Burgers verwachten geen onverwachte bovenoptaksen.

In de strijd tegen verkrotting kunnen gemeenten een krottaks opleggen. Je kunt dan een gemeentelijke krottaks krijgen, maar daarbovenop ook nog duizenden euro aan Vlaamse bovenoptaks. Burgers verwachten zoiets niet en gaan dan allerlei rare dingen doen, zoals informatie achterhouden om toch maar te ontsnappen aan die dubbele taks. **In de strijd tegen de verkrotting volstaat één taks en de Vlaamse bovenoptaks moeten we schrappen.**

3. Burgers verwachten een duidelijk en eenvormig boetebeleid.

Er zijn heel wat boetes: boetes op tram en bus, boetes bij de zorgverzekering of bij het inburgeren, boetes bij de energieprestaties van hun woning. De ombudsman heeft geen probleem met boetes en meestal bestaat onze tussenkomst erin dat we het waarom van die boete uitleggen. Maar er is een versnipperd handhavings- en boetebeleid. Waarom moet een onterechte inburgeringsboete absoluut behouden blijven, terwijl een even onterechte busboete wel wordt geschrapt. **Er is behoefte aan één Vlaamse boetedienst, met één Vlaamse boeteambtenaar.** Dat heeft alleen maar voordelen: grotere afstand van de betrokken dienst, meer uniformiteit en de organisatie van een luisterend oor. Want dat ondervinden wij: een woordje uitleg maakt een groot verschil voor burgers die een boete oplopen.

4. Burgers verwachten een duidelijke service van De hele Lijn.

De Lijn zet de privé soms letterlijk aan het stuur. Dan brengen bussen van zogenaamde pachters onze kinderen naar school. Die bussen en hun chauffeurs zien er echt "De Lijn" uit, maar ze bieden niet dezelfde service. Zo zet een chauffeur van een pachtbus een hele groep jongeren midden de velden uit zijn bus, maar de pachtbaas neemt de klacht niet ernstig en De Lijn grijpt niet in. **Pachters moeten strakker aan De Lijn:** de contracten met deze pachters en het toezicht erop moeten strenger.

5. Burgers verwachten een menselijk waterverkoopreglement.

Mensen die hun waterfactuur *niet willen* betalen, doen dat uiteindelijk wel als hun water echt dreigt te worden afgesloten. Maar uit mensen die *niet kunnen* betalen, wordt ook de laatste euro geperst voor ze weer aangesloten worden. **De overheid mag alleen drinkwater afsluiten, als er tegelijk perspectief is op heraansluiting.**

Bart Weekers
Vlaams ombudsman
0499 550 898