

persbericht
28 maart 2012

Klagen heeft zin, maar het blijft te lastig

Vlaams ombudsman Bart Weekers heeft op woensdag 28 maart in het Vlaams Parlement verslag uitgebracht over het werk van de Vlaamse Ombudsdienst in 2011. Zijn conclusie was duidelijk: **klagen heeft zin, maar het blijft te lastig**.

In 2011 hebben de klachtendiensten van de Vlaamse overheid 53.511 klachten behandeld. De Vlaamse overheid rapporteert over die klachten aan de Vlaamse Ombudsdienst en wij hebben die rapporten verzameld in het vuistdikke [Klachtenboek 2011](#). Uit dat Klachtenboek blijkt dat het zin heeft om te klagen over de Vlaamse overheid. Het Klachtenboek toont tal van echte oplossingen. Vroeger kon iemand bijvoorbeeld in hetzelfde jaar twee of meer aanslagbiljetten onroerende voorheffing krijgen. Daar werd over geklaagd en de Vlaamse Belastingdienst heeft dat probleem uit de wereld geholpen. David Van Herreweghe, administrateur-generaal van de Belastingdienst heeft het onder meer daarover gehad op de persconferentie over het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Klachtenboek toont ook dat het nog niet perfect loopt. En dan probeert de Vlaamse Ombudsdienst te bemiddelen. 7.751 burgers deden in 2011 een beroep op ons: 6.974 van hen konden we meteen helpen of hebben we doorverwezen. Voor 777 van hen hebben we een ombudsdossier geopend. Al die gegevens staan in ons [Jaarverslag 2011](#) en onze [Jaarbrochure 2011](#). Onze resultaten kunnen nog beter, maar klachten zijn hoe dan ook zinvol. Zoals voor de huurders van De Ideale Woning die vanaf nu een afgewerkte vloer in hun huurhuis krijgen. Of zoals voor Femke. Zij kreeg een boete van 153 euro van De Lijn omdat zij als een "frauderende" zwartrijder werd beschouwd. Die boete is haar nu kwijtgescholden door onze bemiddeling.

Klagen is in elk geval zinvol, maar het blijft te lastig. Van de 40 vragen en klachten op een doorsnee werkdag gaan er maar 10 over een "Vlaamse" overheid en van die 10 zijn er maar 4 voor de Vlaamse Ombudsdienst bestemd. 36 keer op 40 sturen we de klacht door of verwijzen we door naar een andere dienst. Dat kan efficiënter.

Een overheid die vooral met zichzelf bezig is, ligt daar niet wakker van. Maar een moderne Vlaamse overheid weet dat veel mensen het onderscheid niet kennen tussen een gewestbelasting en een federale belasting, dat voor veel mensen een Nederlandssprekende ambtenaar een Vlaamse ambtenaar is, dat voor veel mensen de "kabel" bijvoorbeeld nog niet geprivatiseerd is.

Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk voor **één Vlaamse klachtenlijn**, naar analogie met 1700, die ene Vlaamse Infolijn. Ongetwijfeld "staan er wetten in de weg en praktische bezwaren", maar als de Vlaamse overheid en de Nederlandstalige ombudsdiensten zich burgergericht willen opstellen, dan kan die ene Vlaamse klachtenlijn volgend jaar in gebruik genomen worden.

Bart Weekers
Vlaams ombudsman
0499-55 08 98