

# Mijn overheid met een @oor

“Mijn overheid met een @oor” is het thema van het jaarverslag van Vlaams Ombudsman Bart Weekers. Op 1 april lichtte de ombudsman in het Vlaams Parlement toe dat “het oor” luisterbereidheid symboliseert; en de “@” staat voor het creatieve gebruik van moderne technologie.

## **MEER DAN 50.000 PRAKTIJKTESTS IN 2014**

Daarbij bieden de 51.110 klachten uit 2014 bij de klanten- en klachtendiensten van de Vlaamse overheid, telkens ook een kans voor de overheid om luisterbereidheid en een verzoenende basishouding te tonen. Het waren ook stuk-voor-stuk praktijktests, die vaker geruuststellen, dan verontrusten.

En wat de ombudsman zeker waardeert, zijn creatieve combinaties van luisterbereidheid en moderne technologie, zoals de report-knop op de VDAB-website. In 2014 leverde die knop 2.000 meldingen op van onregelmatige vacatures. Een perfect aanvaardbare praktijktest, die de ogen en de oren van de burger gebruikt in de strijd tegen discriminatie op de arbeidsmarkt.

## **GELUIDSNORM WEGVERKEERSLAWAAI**

Voorbij de luisterbereidheid, is er uiteraard het antwoord van de overheid. En daar zijn er teveel verschillen: de kordate boete voor de onvoldoende geïsoleerde gezinswoning bijvoorbeeld, contrasteert te zeer met de fluwelen handschoen voor andere bouw- en milieu-maakementen.

En “kordaat zijn” wordt al helemaal een probleem, als de overheid geen degelijk toetsingskader heeft, zoals bij wegverkeerslawaaï. Want inderdaad, er zijn geluidsnormen voor de meest uiteenlopende activiteiten, maar wie dag in dag uit naast een razende weg woont, ziet improvisatie aan overheidszijde. Een wettelijk vastgelegde geluidsnorm ontbreekt al veel te lang.

Lees meer op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)