

Verzoenen doen we samen

Met 2017 erbij (en nog een goed jaar te gaan tot de verkiezingen in 2019), overschrijdt het totaal aantal klachten onder vier jaar Bourgeois I ondertussen het kwart miljoen. Dat zijn er nu al meer dan over Peeters II in de vijf jaar tussen 2009 en 2014. De stijging is echter helemaal geen teken van zwak bestuur. Het betekent wel dat de Vlaamse overheid zich steeds beter durft bloot te stellen aan kritiek van burgers.

In zijn jaarverslag legt de Vlaamse ombudsman daarom vooral uit hoe we samen zorgden voor 5.780 verzoeningsresultaten in 2017. En hoe we allemaal samen nog beter kunnen doen. "Verzoenen doen we samen" namelijk.

In 2017 had het ongenoegen vaak betrekking op de bus, de auto of de eigen gezinswoning en dus op de eigen portemonnee. Eén keer per jaar vat de ombudsman alles samen in aanbevelingen die hij nuttig acht. Enkele van die aanbevelingen zijn:

- Mobiliteit: mooie resultaten, maar ook falende dienstverlening die mensen raakt in hun portemonnee.
- Energie(top)prestatie, maar empathie voor bouwer gezinswoning.
- Volgende lokale legislatuur 99% riolering/collectieve zuivering.
- Te grote verwachtingen bij hinderpremie.
- 34.948 contacten ombudsdiensten ziekenhuis/geestelijke gezondheidszorg.
- Gemengde gevoelens bij onvrede leraarskamer.
- Wat fiscale empathie voor aanslepende renovatie gezinswoning.
- Een beleid rond anoniem en aanhoudend melden.
- Behandel het internet zoals water, gas en elektriciteit.
- Mensenrechten: een toontje lager geeft meer kans op verzoening.

Lees meer op www.vlaamseombudsdienst.be