

**10.000 bemiddelde oplossingen in 2018; Vlaams Ombudsman wil er 100.000 in de komende legislatuur 2019-2024.**

19 maart 2019 - Het jaarverslag 2018 van de Vlaamse Ombudsdienst komt er twintig jaar na de start van de Vlaamse Ombudsdienst op 1 maart 1999. Tegelijk staat Vlaanderen deze maand aan de vooravond van Vlaamse verkiezingen. Twee redenen voor de ombudsman om ruimer conclusies te trekken uit vijf jaar alternatieve geschillenbeslechting tijdens de legislatuur 2014-2019 en vooruit te blikken met 19 aanbevelingen voor de komende legislatuur 2019-2024.

Die aanbevelingen gaan onder meer over het verbeteren van de energieprestatieboete, fiscale empathie bij de renovatie van je gezinswoning, stiptheid versus tijdtickets bij De Lijn, het bannen van gokreclame op televisie, geluidsnormen voor verkeerslawaai. De volledige lijst vindt u onderaan, meer toelichting in het jaarverslag [http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/jaarverslagen\\_en\\_brochures.html](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/jaarverslagen_en_brochures.html)

Centraal in het betoog van de ombudsman staan de 10.678 resultaten uit de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2018. En de ambities reiken verder. Het mag dan klachten regenen over een toenemende polarisatie in de samenleving of verminderd vertrouwen in de instellingen, toch kan men niet voorbij gaan aan deze belangrijke evolutie: "Jaar-na jaar bereikt de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting meer verzoeningsresultaten".

10.000 verzoeningsresultaten per jaar is misschien nog weinig voor een organisatie van de omvang van de Vlaamse overheid, maar wel al voldoende substantieel om de bemiddelde verzoeningsresultaten centraal te zetten. Het totale aantal van 309.275 klachten deze legislatuur verhuist op die manier meer en meer naar de achtergrond.

Het moet onze ambitie zijn om tot 100.000 verzoeningsresultaten te komen tijdens de komende legislatuur. Dat betekent 20.000 resultaten per jaar.

Bart Weekers,  
Vlaams ombudsman



## De 19 aanbevelingen uit het Jaarverslag 2018

### Gezinswoning klachtenbeeld nr. 1 (Wonen en Energie)

*Aanbeveling 1 - Schaaf energieprestatieboete bij*

*Aanbeveling 2 - Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie*

*Aanbeveling 3 - Zorg voor eenheidsprijs leidingwater en energiedistributie*

*Aanbeveling 4 - Overstijg de verzekeringsaanpak bij schade aan de woning*

*Aanbeveling 5 - Maak de overheidsorganisatie voor sociale huur lichter*

### Mobiliteit en Fiscaliteit

*Aanbeveling 6 - Hou rekening met stiptheid bij tijdtickets De Lijn*

*Aanbeveling 7 - Gedraag u als goede buur bij lawaai en trillingen*

*Aanbeveling 8 - Beperkte rijgeschiktheid en rekeningrijden: hou zelf het stuur*

### Onderwijs en Welzijn

*Aanbeveling 9 - Onderwijsbemiddeling kan beter*

*Aanbeveling 10 - Neem meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen*

*Aanbeveling 11 - Respecteer elkaar rond het ziekenhuisbed*

### Omgeving en Dierenwelzijn

*Aanbeveling 12 - Windbedrijven: lanceer minder windturbineballonnetjes*

*Aanbeveling 13 - Hanteer 107 euro als boete-ijkpunt*

*Aanbeveling 14 - Verfijn sanctieregime Dierenwelzijn*

### Werk, Economie, Cultuur, Jeugd, Sport en Media

*Aanbeveling 15 - Ban gokreclame bij VRT*

*Aanbeveling 16 - VDAB-platform voor vacatures moet beter*

*Aanbeveling 17 - Samen op zoek naar vertrouwen na #metoo*

### Bestuurszaken en Mensenrechten

*Aanbeveling 18 - Veralgemeen burgerprofiel en recht om terug gebeld te worden*

*Aanbeveling 19 - Ombudsman geen doel op zich*