

Houd alle lijnen open

JAARVERSLAG VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

‘Houd alle lijnen open’, blijkt dé aanbeveling van Vlaams Ombudsman Bart Weekers voor de komende legislatuur. Bij de voorstelling van zijn jaarverslag op 2 april legde de Ombudsman in het Vlaams Parlement uit waarom.

Onder het motto ‘Houd alle lijnen open’ moet de Vlaamse overheid de komende jaren verder automatiseren en digitaliseren. Maar de voorwaarde hierbij: wel altijd iedereen mee. Via drie concrete voorstellen wil de Ombudsdienst werken aan een betere dienstverlening van de Vlaamse overheid.

1. SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN TOEKENNEN AAN HET BEGIN VAN HET SCHOOLJAAR

De Vlaamse overheid werkt nu al volop aan de automatische toekenning van school- en studietoelagen, maar het mag ambitieuzer. Zo moet de overheid ervoor zorgen dat 9 op 10 schooltoelagen op 1 september al uitbetaald zijn. Met een nieuwe legislatuur voor de boeg is de tijd rijp om creatief de sprong naar september te maken. Gezinnen moeten bij de start van het schooljaar kunnen rekenen op een toelage en dus niet pas ergens halverwege de kerstvakantie.

2. EEN BURGERWEB ALS VLAAMS ANTWOORD OP FACEBOOK

Via een E-id-portaal moet de Vlaamse overheid het voortouw nemen bij het formuleren van het overheidsantwoord op de sociaalnetwerksite Facebook. Bedoeling hiervan is dat de burger zich minder snel verliest in alle verschillende overheidsdiensten en -niveaus. Via het portaal krijgen burgers een duidelijk overzicht van wat ze tegoed hebben en wat ze nog verschuldigd zijn aan de overheid. Met de komst van het online portaal staat ons land weer een stapje dichterbij het verdwijnen van papieren aanvraagformulieren.

3. BLIJVEN BOUWEN AAN 1700, HET LUISTEREND OOR VOOR VLAANDEREN

“Wie vindt dat de digitalisering iets te snel gaat, moet nog steeds kunnen rekenen op de Vlaamse Infolijn”, zegt Bart Weekers. Het doel hierbij: burgers die het gratis nummer 1700 draaien, 6.000.000 keer per jaar doorverbinden met de oplossing voor hun probleem.

Lees meer over deze en in totaal 31 voorstellen in het legislatuurjaarverslag van de Ombudsman op VLAAMSEOMBUDSDIENST.BE