

Klachten Vlaamse overheid leveren 2.648 verzoeningsresultaten op in 2016

8 maart 2017 – Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst toont 2.648 verzoeningsresultaten via de ombudsman en het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid in 2016. Vanzelfsprekend is dit een te bescheiden antwoord op het bewogen jaar 2016, met als triest dieptepunt de aanslagen van 22 maart. Maar deze resultaten tonen wel de wil en de ambitie van het klachtenmanagement om te bemiddelen en te verzoenen.

Het klachtenbeeld registreert toenemende onvrede over het drukke wegverkeer, en zelfs de **klimaatverandering** dringt door in het klachtenboek, wanneer wateroverlast het belangrijkste verwijt wordt aan Aquafin in een jaar dat neerslagrecords brak. Tegelijk bekijken tal van andere discussies zoals een stukje schoolstrijd rond de kinderen van een kandidaat-schooldirecteur, waarvan geëist wordt dat ze school lopen in het eigen net.

Maar vooral is er dus een trend richting **verzoening**, zoals bij **Kind & Gezin** dat sterk inzet op bemiddelingstechnieken of **De Lijn** dat voor het eerst vaker dan de ombudsman de eigen ontevreden klant opbelde. Dit zijn meteen voorbeelden voor andere beleidsdomeinen. Zo blijft het al te lang wachten op het **klantvriendelijk klachtenbeheer** bij vermeende geur- en geluidshinder. Ondertussen worden de gemeenten onvoldoende ondersteund in hun milieutoezicht op klasse 2-bedrijven en horen regionale luchthavens meer open te communiceren naar omwonenden.

De overheid werkt ook steeds vaker samen met **private partners** en daarbij toont **Sodexo** (het bedrijf achter de dienstencheques) zich onvoldoende open over naar schatting 15.000 klachten. Bezorgd is de ombudsman ook om de **rechtsbescherming als belastingen via een klantrelatie lopen**. Vandaag gaat dit over de energiefactuur, morgen misschien over het rekeningrijden voor personenwagens. Een factuur biedt niet dezelfde rechten en waarborgen als een aanslagbiljet. Grondig parlementair debat hierover is nodig.

De Vlaamse Ombudsman wil ook graag aangewezen worden als de ombudsman van **alle gemeenten en interlokale structuren die geen eigen ombudsman hebben**: dit kan bijdragen tot meer openheid en versterkte democratische controle.

Tenslotte is er de **genderkamer** van de Vlaamse Ombudsdienst. Met enkele universiteiten werd ervoor gezorgd dat transstudenten niet voortdurend ge-out worden zolang naam of geslacht nog niet officieel gewijzigd zijn. De **zichtbaarheid van vrouwen** in het VRT-programma De Afspraak is er sinds januari 2017 op vooruit gegaan. En voor een werknemster die niet mee kon doen aan een essentiële proef op het werk, vanwege haar bevaling, werd uitstel bekomen. Een structurele oplossing is in de maak. Daarnaast ging er ook veel aandacht naar de **redelijkeaanpassingenplicht** voor personen met een **handicap bij beroepsopleiding, openbaar vervoer en sociale huisvesting**.

De Vlaamse Ombudsdienst waakt mee, want mensenrechten laten burgers toe om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Lees meer op www.vlaamseombudsdienst.be