

Vlaamse Ombudsdienst
20 april 2005

persbericht
JAARVERSLAG 2004

***De Vlaamse overheid kan meer lessen trekken
uit ombudsklachten***

Op woensdag 20 april 2005 presenteert Vlaams ombudsman Bernard Hubeau het Jaarverslag 2004 van de Vlaamse Ombudsdienst.

In 2004 kreeg de Vlaamse Ombudsdienst in totaal 3.883 klachten en vragen. 1.209 dossiers werden beoordeeld. 58,7% van de klachten waren gegrond, als we er de dossiers bij rekenen die als “terechte opmerking” beoordeeld werden of die tot een beleidsaanbeveling geleid hebben.

Dit jaar vraagt de Vlaamse ombudsman extra aandacht voor de kwaliteit van de Vlaamse regels en decreten. Uit de klachten die bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend worden, blijkt te vaak dat de regels niet efficiënt zijn of niet kostenbesparend, dat ze de werkelijkheid geen recht doen of dat ze verwachtingen creëren die niet ingelost worden.

In het Jaarverslag 2004 staan weer treffende en vaak schrijnende voorbeelden. Een gezin uit Balen leeft bijna letterlijk in het water en er worden geen oplossingen gevonden. Jarenlang moet een gezin uit Zottegem de hinder verdragen van een verkeerd ingeplant transportbedrijf en de Vlaamse overheid blijkt haar eigen regels niet te kunnen “handhaven”. Vaak ook omdat ze met een personeelstekort kampt. Een gescheiden man die zijn kinderen in co-ouderschap opvoedt, kan geen sociale lening krijgen omdat de kinderen bij zijn ex ingeschreven staan. Een bejaarde dame uit Maasmechelen krijgt opeens een tien keer hogere waterfactuur en dus ook een tien keer hogere waterheffing, hoewel ze dat water onmogelijk verbruikt kan hebben. Een 41-jarige man met een fysieke handicap moet opgevangen worden in een bejaardentehuis omdat er geen plaats vrij is in een andere en aangepaste instelling. Wie op een PAB of Persoonlijk Assistentiebudget wacht, kan daar jarenlang op wachten zonder nieuws te krijgen.

De Vlaamse ombudsman plaatst ook wat kanttekeningen bij de uitspraken van Kamervoorzitter De Croo over de Belgische ombudswereld.

Achterin het Jaarverslag zit ook dit jaar een cd-rom met alle rapportages van de klachtenmanagers van de Vlaamse overheidsdiensten.

U kunt alle Jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst vinden op de website:
www.vlaamseombudsdienst.be .

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel
0800 240 50

www.vlaamseombudsdienst.be
info@vlaamseombudsdienst.be