

8 maart 2022

Ombudswerk binnen een mozaïek

Vandaag stellen de Vlaamse Ombudsdienst en de Genderkamer het jaarverslag 2021 voor.

Zoals gebruikelijk, geeft dit jaarverslag een aantal aandachtspunten mee in de uiteenlopende Vlaamse beleidsdomeinen. Maar nu het huidige mandaat van de ombudsman ten einde loopt, biedt het ook een algemene terugblik en reflectie over ombudswerk en de plaats daarvan in de mozaïek van de alternatieve, buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Dit jaarverslag rapporteert niet alleen over de 8.868 contacten tussen burger en Ombudsdienst, maar ook over de manier waarop de Vlaamse overheidsdiensten zelf de ruim 94.000 eerstelijnsklachten behandeld hebben. De focus ligt op oplossingen zoeken en standpunten verzoenen. Onvrede moet je aanpakken dichtbij de bron en de Vlaamse ombudsdienst ziet zich dan ook uitdrukkelijk als deel van een netwerk dat op die onvrede een antwoord wil bieden. De ombudsdienst is zo een steentje met een algemeen en almaar uitbreidend werkingsgebied, en goed geplaatst om met een brede blik te bemiddelen en vrijmoedig aanbevelingen te formuleren.

Soms boekt ombudswerk snelle resultaten in individuele dossiers, wat op langere termijn vertaald wordt in betere dienstverlening. Bijvoorbeeld de soms spectaculair hoge waterfacturen als gevolg van een verborgen lek. Waar dit in eerste instantie telkens geval per geval werd bekeken, leidde dit later tot een algemene billijkheidsregeling in het waterverkoopreglement. Al blijft er altijd nog ruimte voor verbetering.

Enkele onderwerpen waar de ombudsdienst dit jaar de aandacht op wil vestigen:

De autokeuring waar één algemene regeling voor afspraken in gans Vlaanderen en het sneller versturen van de uitnodigingskaart, heel wat klachten over het betalen van een toeslag kan vermijden.

Een digitaal Vlaanderen dat burgers rustig vertrouwd laat geraken met deze communicatietechnieken, die nog lang niet voor iedereen een vertrouwde zaak zijn. Getuige de vele verraste burgers die niet doorhadden dat hun aanslagbiljet onroerende voorheffing al via eBox was toegekomen.

De sociale huisvestingsector, waar een grote fusie-operatie ook ten goede moet komen aan de burger, met betere toegankelijkheid en vooral ook minder huurlasten en een beter beheer van het patrimonium.

De zorgtoeslag voor kinderen met een zorgbehoefte, waar een grote achterstand bij het verwerken van de aanvragen als gevolg van een tekort aan evaluerende artsen, vraagt om andere beoordelingsprocedures en technieken.

./..

En uiteraard zorgde in 2021 alles rond energie voor een sterk klachtenbeeld. Zeker nu met de hoge facturen, wordt het nog maar eens duidelijk dat het voor de doorsnee burger een te moeilijke klus is om zelf weloverwogen en goed doordachte energiekeuzes te maken. Teveel onaangename verrassingen zorgen dat burgers hun vertrouwen verliezen. Een eenheidstarief voor de distributie van gas en elektriciteit in heel Vlaanderen zou alvast een stap in de goede richting zijn.

Corona komt nog aan bod, zij het niet meer zo nadrukkelijk als in het vorige Jaarverslag. Maar zeker in de ziekenhuissector zaten de ombudspersonen echt wel tussen twee vuren, met aan de ene kant de patiënten en hun familie, en aan de andere kant het ziekenhuispersoneel dat op zijn tandvlees zat.

Bij de Genderkamer is het allicht geen verrassing dat 2021 vooral in het teken stond van grensoverschrijdend gedrag. Waar de aandacht eerst bij de cultuur- en mediasector lag, komt nu ook de onderwijswereld meer en meer in beeld.

Naast het bemiddelingswerk in individuele meldingen, bouwt de Genderkamer op verschillende manieren mee aan initiatieven die een spreekcultuur bevorderen. In samenwerking met verschillende organisaties wordt er gewerkt aan preventie-acties en goede meldkanalen waar mensen vertrouwen in stellen.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman