

“Met iets meer inspanningen om de burger juist te informeren zou heel wat onvrede worden voorkomen” is de rode raad door het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse ombudsman. In bijna elk beleidsdomein van de Vlaamse administratie laat de overheidsinformatie te wensen over, zegt Vlaams ombudsman Paul Arteel.

Zo krijgt minister van Wonen Marino Keulen een veeg uit de pan omdat hij verzuumde om duidelijke informatie te geven over de nieuwe huurprijzen van sociale woningen. Die stegen in sommige gevallen met 100 à 300 euro, wat aanleiding gaf tot een resem klachten bij de ombudsman. “De prijsverhogingen waren meestal correct, want conform de nieuwe regels”, stelt Arteel vast. Alleen wisten veel huurders niet wat hen overkwam. “We hebben er bij minister Keulen op aangedrongen om duidelijk te communiceren”, zegt Arteel. Maar hij vond dat het de taak was van de sociale huisvestingsmaatschappijen”.

Ook de stijging van de waterfactuur zorgde in 2008 voor heel wat klachten bij de ombudsman en ook daar ligt de oorzaak volgens Arteel bij een manke communicatie. Want het water was niet duurder geworden, alleen worden sinds vorig jaar ook een aantal heffingen die vroeger apart werden geïnd, doorgerekend op de factuur. “De mensen weten niet waarvoor ze betalen”, stelt Arteel vast. “Dat kan dus duidelijker.”

De Morgen van 23 april 2009 schrijft nog “Behalve beter informeren moet de Vlaamse regering ook de gevolgen van haar beslissingen beter inschatten, vindt de ombudsman. Zo voerde ze vorig jaar studietoelagen in voor het kleuter en lager onderwijs. Alleen nam ze te weinig personeel in dienst om de stortvloed aan aanvragen te verwerken, waardoor eind december amper de helft van de aanvragen was verwerkt.”

De Tijd van 23 april 2009 heeft het vooral over de thema's verkeer en energie. Een kwart van alle klachten vorig jaar ging over verkeer en mobiliteit. Het grootste deel daarvan hield verband met De Lijn. ‘De voorbije tien jaar vertienvoudigde het aantal dossiers over de vervoersmaatschappij’, zegt ombudsman Paul Arteel, ‘maar dat wil niet zeggen dat die het daarom slechter doet. De Lijn heeft zeer veel klanten en die vinden ook steeds beter de weg naar de ombudsman.’

De toename van klachten over water en energie zijn volgens de Vlaamse ombudsman te wijten aan het grote aantal nieuwe regelingen, waaronder de integrale waterfactuur. “Ook mensen die niet op de waterleiding zijn aangesloten krijgen daardoor een rekening met bijvoorbeeld zuiveringskosten, en dat riep bij velen vragen op. Er was hier geen sprake van een fout, maar van gebrekkige communicatie.”