

Jaarverslag 2010

Vlaanderen kan tien keer beter

Op woensdag 29 juni presenteert Vlaams ombudsman Bart Weekers het [Jaarverslag 2010](#) en de [Jaarbrochure 2010](#) van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse ombudsman vraagt dit jaar aandacht voor **zorgzaam bestuur**. Houdt de Vlaamse overheid efficiëntie en zorgzaamheid in evenwicht? Als de overheid kiest voor honderd procent efficiëntie, kan zij dan nog zorgzaam blijven?

Neem nu het verhaal van Maria. Maria is zorgbehoevend. Na een "herinschaling" verliest zij haar tegemoetkoming van de zorgverzekering. Zij is het daar niet mee eens en dient bezwaar in. Als de Bezwaarcommissie haar dossier bekijkt, wordt zij een paar minuten gebeld: dat is haar hoorrecht. Daarna krijgt zij een negatieve beslissing. Het ingrijpende advies van de Bezwaarcommissie moet zichzelf opvragen en krijgt zij pas na 17 dagen.

Over dat dansen op het slappe koord tussen efficiëntie en zorgzaamheid gaat ook de top-10 van onze aanbevelingen. Of hoe de Vlaamse overheid tien keer beter kan.

Top-10 van onze aanbevelingen

1. Water - drinkwatermaatschappijen - heraansluiting
Hanteer milde criteria voor heraansluiting en informeer al tijdens de afsluitingsprocedure over heraansluiting.
2. Welzijn - Vlaams Zorgfonds - bezwaar indicatiestelling
Besteed meer zorg aan de behandeling van de bezwaren.
3. Wonen - toewijzingen
Heroverweeg de voorrang voor inwoners van de gemeente.
4. Wonen - huursubsidie valide 65+er voor huis met trappen
Geef een subsidie beperkt in de tijd.
5. De Lijn - boetereglement
Zorg voor een billijk boetereglement, vooral voor al wie te goeder trouw is.
6. De Lijn - bezwaarprocedure
Handel de bezwaren tegen een boete zorgzamer af.
7. Onroerende voorheffing - proportionele vermindering
Herbekijk de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand.
8. Onroerende voorheffing - onregelmatige verzending aanslagbiljetten
Integreer communicatie over uitzonderlijke situaties in standaardprocessen en denk na over compensaties.
9. Zorgzame efficiëntie - prioriteiten
Maak een duidelijke keuze, communiceer daar helder over en pas die keuzes ook consequent toe.
10. Zorgzame efficiëntie - aanzuigeffecten
Doe aan behoorlijke-termijnenbestuur: win daardoor het gevecht tegen de budgetvretende tijd en de speculatieve "aanzuigeffecten".