

29 mrt 2011 -10:00

## Jaarverslag 2010 van de federale Ombudsman

Vandaag, om 10.30 u, overhandigen de federale ombudsmannen, Guido Schuermans (N) en Catherine De Bruecker (F), hun jaarverslag aan de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Ook dit jaar klaagt de burger over de gebrekkige informatie en communicatie van de federale overheid.

Hoeveel kost een administratief document? Binnen welke termijn wordt mijn vraag behandeld? Welke motieven liggen aan de basis van een negatieve beslissing? Waarom kan ik die dienst zo moeilijk telefonisch bereiken?

De burger die een klacht indient bij de federale Ombudsman, of het nu gaat over achterstand, over een fout of over nieuwe maatregelen, heeft in werkelijkheid vaak nog een groter probleem met de gebrekkige informatie die hij hierover krijgt of, erger nog, helemaal niet krijgt. De federale overheid moet dan ook een performant beleid uitwerken voor haar communicatie met en informatie aan de burger.

Verder is de burger vooral bezorgd over zijn grondrechten: het recht om te stemmen, het recht om een huwelijk aan te gaan, het recht op het leiden van een menswaardig leven (als gevangene, migrant, persoon met een handicap), het recht op een gelijke behandeling, het recht op behoorlijk bestuur.

Dit jaar opende de federale Ombudsman meer dan 8.200 nieuwe dossiers. Dit is het grootste aantal sinds de oprichting van de federale Ombudsman 14 jaar terug. Sinds 2006 stijgt het aantal klachten bijna exponentieel: een verdubbeling in vijf jaar tijd.

In 2010 hebben de federale ombudsmannen 6 aanbevelingen aan de administratie gedaan en 8 aan het Parlement.

De persmap en het Jaarverslag 2010 staan om 10.30 u op [www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be).

De federale Ombudsman  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel  
België  
02 289 27 27  
<http://www.federaalombudsman.be>

Herlinde Martens  
Communicatie NL  
+32 2 289 67 59  
[herlinde.martens@federaalombudsman.be](mailto:herlinde.martens@federaalombudsman.be)

Pierre Charlot  
Communicatie FR  
0497 33 75 29  
02 289 27 39  
[pierre.charlot@mediateurfederal.be](mailto:pierre.charlot@mediateurfederal.be)