

21 apr 2017 -14:19

Voorstelling jaarverslag 2016: de federale Ombudsman zet in op vertrouwen tussen burger en overheid

“Vertrouwen en dialoog leiden tot resultaat.” Dat zei de federale Ombudsman in het parlement tijdens de voorstelling van zijn Jaarverslag 2016, op 21 april. Dit leidde bijvoorbeeld tot een verbetering van het proces tussen de FOD Economie en de ondernemingsloketten bij de registratie van handelsactiviteiten voor ondernemers.

Op vrijdag 21 april 2017 stelde de federale Ombudsman zijn Jaarverslag 2016 voor in het federaal parlement. Voor Guido Herman en Catherine De Bruecker is het vertrouwen en de dialoog tussen burger en overheid de rode draad. Individuele klachten van burgers bieden de kans om de dienstverlening en de wetgeving te verbeteren. “Gewoonlijk vragen burgers geen complexe juridische antwoorden. Ze verwachten duidelijke informatie en een betrouwbare beslissing”, merken de ombudsmannen op.

Voorbeeld: vertrouwen ondernemers versterken bij registratie van handelsactiviteiten

Ondernemers die hun handelsactiviteiten niet onder de juiste Nacebel-code laten registreren, riskeren dat klanten hun rekeningen niet betalen. De betrouwbaarheid van het registratieproces van die Nacebel-codes is dus erg belangrijk.

Ondernemingen zijn verplicht om hun activiteiten via ondernemingsloketten te registreren met Nacebel-codes. Die codes dienen om handelsactiviteiten transparanter te maken en zwartwerk te bestrijden. De registratie is complex geworden, want economische activiteiten veranderen snel... Jaarlijks zijn er 600.000 registraties. Meer dan 100.000 codes worden tijdens de eerste twee jaren van de activiteit gewijzigd.

De gevolgen van een verkeerde Nacebel-code zijn groot. Door een wettelijke sanctie kunnen klanten onder bepaalde voorwaarden ontsnappen aan een schadeclaim van een ondernemer als die zijn activiteit niet correct registreerde. Gevolg: onbetaalde rekeningen.

Na tussenkomst en een aanbeveling van de federale Ombudsman werd het overleg tussen de FOD Economie en het ondernemingsloket over de registratie van de codes verbeterd en transparanter gemaakt. Dit vergroot het vertrouwen van de ondernemer dat de juiste code wordt gekozen.

De federale Ombudsman beveelt nu aan het parlement aan om de sanctie bij een verkeerde Nacebel-code te evalueren. Bereikt de sanctie haar doel nog wel?

Oplossing voor 88,5% van de gegronde klachten

In 2016 behandelde de federale Ombudsman 6.008 dossiers, waarvan 4.276 klachten en 1.732 informatievragen. Voor 88,5% van de gegronde klachten, krijgt de klager een oplossing. Hij kloeg vooral over thema's op vlak van asiel en migratie (28% van de klachten), sociale zekerheid (21%) en belastingen (17%). Burgers verwachten van de overheid een kwalitatieve dienstverlening. Top 3 van bezorgdheden: beslissingen binnen een redelijke termijn, zorgvuldigheid en een correcte toepassing van de rechtsregels met respect voor de grondrechten.

Meer info:

- Jaarverslag 2016:
http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_-_rapport_annuel_-_2016_-_web_0.pdf
- Samenvatting jaarverslag 2016:
http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_2016_-_federale_ombudsman_-_same_nvatting.pdf

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

Pierre Charlot
Communicatie FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be