

23 apr 2018 -17:11

De federale Ombudsman wijst in zijn jaarverslag op het verschiltussen recht hebben en recht krijgen

Gebrek aan informatie en complexiteit

Gebrek aan informatie en complexiteit

Burgers hebben vaak een schrijnend gebrek aan informatie over sommige rechten. En als ze hun rechten al kennen, slagen ze er niet altijd in om ze te laten gelden. De federale Ombudsmannen Guido Herman en Catherine De Bruecker: "Vooral kwetsbare mensen hebben het moeilijk. De administratieve stappen kunnen erg lastig zijn, het is niet altijd vanzelfsprekend om de juiste informatie of de bevoegde dienst terug te vinden of de juiste documenten te bezorgen. Het is soms een hobbelig pad om echt van je rechten gebruik te maken. Dat werkt ontmoedigend."

Onverwachte gevolgen van wettelijk samenwonen

Wettelijk samenwonenden denken vaak dat ze van dezelfde rechten kunnen genieten als getrouwde koppels, maar dat is niet zo. Voor sommige rechten, zoals een uitkering bij het overlijden van de partner na een werkongeval, volstaat een eenvoudige verklaring bij de gemeente niet. Voor wettelijk samenwonenden is het bijzonder moeilijk om de precieze gevolgen van hun statuut te kennen, want de impact van dat statuut varieert per domein. De rechten die er uit voortvloeien, verschillen dus ook. De federale Ombudsman vraagt aan het parlement om de definitie van wettelijke samenwoning te herzien en de burgers beter te informeren.

Naast het gebrek aan informatie maakt de federale Ombudsman zich ook zorgen over gestandaardiseerde procedures, die onvoldoende rekening houden met bepaalde groepen van burgers of hun rechten aantasten.

Een oplossing voor 82% van de gegronde klachten

In 2017 kreeg de federale Ombudsman 6.169 nieuwe dossiers, waaronder 4.589 klachten en 1.582 informatievragen. In 82% van de gegronde klachten kwam er ook een oplossing voor het probleem. De klachten gingen vooral over sociale zekerheid (handicap, werkloosheid, ziekte, ... met 28%), asiel en migratie (visa, verblijfvergunningen, ... met 25%) en fiscaliteit (belastingen, BTW, ... met 17%).

Burgers klagen vooral over de traagheid van de overheidsdiensten, de kwaliteit van hun antwoorden en over het feit dat hun vraag niet correct wordt behandeld.

Meer info:

[Samenvatting van het jaarverslag 2017](#)

[Volledige jaarverslag 2017](#)

De federale Ombudsman is een onafhankelijke instelling die klachten van burgers over de federale overheidsdiensten behandelt. Hij lost individuele problemen op, doet onpartijdige onderzoeken en waakt over de rechten van burgers. Zijn aanbevelingen verbeteren het functioneren van administraties en de wet. De federale Ombudsman onderzoekt ook misbruik en onregelmatigheden bij federale overheidsdiensten en waakt over de integriteit van ambtenaren. Er zijn twee federale Ombudsmannen: Guido Herman en Catherine De Bruecker.

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
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be

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