

21 mei 2019 -07:46

Jaarverslag 2018 van de federale Ombudsman: "Digitalisering moet er meer zijn voor de burger"

De online diensten van de federale overheid maken het leven van de burgers soms erg lastig. Tot die vaststelling komt de federale Ombudsman in zijn jaarverslag 2018 dat 21 mei 2019 openbaar werd gemaakt. Voor de federale Ombudsman betekent digitalisering niet altijd een betere dienstverlening. "De burgers staan niet centraal, ze zijn vaak het eerste slachtoffer van bugs en informaticaproblemen."

www.verkeersboetes.be werkt slecht

De website van de FOD Justitie voor de automatische verwerking en betaling van verkeersboetes levert al gedurende meer dan een jaar veel problemen op. Getuige de vele klachten en de soms kafkaïaanse toestanden. De federale Ombudsman stelt vast dat mensen die ten onrechte twee keer dezelfde boete hebben betaald of die een te hoog bedrag overschreven veel te lang op een terugbetaling moeten wachten. De helpdesk is ondoeltreffend en niet in staat om kleine en zuiver administratieve problemen op te lossen.

Guido Herman, federaal ombudsman : « *De online diensten kunnen het leven van de gebruikers vergemakkelijken, maar als die niet goed werken, zijn de burgers hiervan het slachtoffer. De overheid moet haar diensten via verschillende kanalen toegankelijk maken en altijd de mogelijkheid bieden tot direct en menselijk contact* ».

Digitale uitsluiting

De federale Ombudsman wijst ook op de moeilijkheid voor een groot aantal burgers om vlot toegang te krijgen tot de online diensten. Hij benadrukt dat 10% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar nooit het internet hebben gebruikt en dat slechts 61% van de bevolking stelt voldoende kennis te hebben om het te gebruiken.

Guido Herman, federaal ombudsman : « *De informatisering kan de efficiëntie van de overheidsdiensten verbeteren, maar moet tegelijk de rechten van alle burgers veilig stellen. Het is onontbeerlijk om kwetsbare personen te begeleiden die moeilijk overweg kunnen met de digitale toepassingen. Iedereen moet zijn administratieve zaken kunnen regelen en zijn rechten kunnen laten gelden* ».

Een oplossing voor 84% van de gegronde klachten

In 2018 ontving de federale Ombudsman 6 206 nieuwe dossiers, waarvan 4 564 klachten en 1 612 informatievragen. Bij 84% van de gegronde klachten werd voor het probleem een oplossing gevonden. Deze klachten gaan vooral over asiel en migratie (26%), de sociale zekerheid (24%) en de belastingen (18%). Burgers klagen vooral over de traagheid van de overheidsdiensten, over de niet correcte toepassing van de reglementering en de manier waarop hun vragen worden behandeld.

> [Lees de samenvatting van het jaarverslag](#)

> [Lees het volledige jaarverslag](#)

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