

28 apr 2021 -17:48

Jaarverslag 2020 van de federale Ombudsman: een recordaantal klachten over de werkloosheidsuitkeringen

De federale Ombudsman heeft vandaag, op 28 april 2021, zijn jaarverslag 2020 publiek gemaakt en aan de Kamer van volksvertegenwoordigers overhandigd. In 2020 opende hij 7.544 nieuwe dossiers. Dat is 10% meer dan in 2019. Door de coronacrisis nam het aantal klachten over de werkloosheidsuitkeringen enorm toe. De federale Ombudsman heeft begrip getoond voor de moeilijke omstandigheden waarin de diensten moesten werken. De burgers mogen echter niet de dupe worden van de situatie.

Het aantal dossiers neemt toe

De burgers doen steeds vaker een beroep op de federale Ombudsman. In 2020 opende hij 7.544 nieuwe dossiers. Dat is 10% meer dan in 2019 en 20% meer dan in 2018. De stijging is grotendeels toe te schrijven aan de coronacrisis waardoor veel burgers meer in contact kwamen met de overheidsdiensten.

In 2020 maakten de burgers zich vooral zorgen over de te lange tijd die overheidsdiensten nodig hadden om op hun vragen te antwoorden of om een beslissing te nemen. In 85% van de gegronde klachten die hij ontving, kon de federale Ombudsman een oplossing vinden voor de problemen van de burgers.

Recordaantal klachten over de werkloosheid

In 2020 ontving hij bijna 1.300 klachten over de werkloosheidsuitkeringen. Dat is een absoluut record. De burgers klaagden over problemen bij de uitbetaling van de uitkeringen, de lange wachttijden en een gebrek aan toegankelijkheid van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de vakbonden, die overspoeld werden door aanvragen.

David Baele, federaal Ombudsman: *"Gezien de uitzonderlijke omstandigheden en de vaak moeilijke financiële situatie van werkloze burgers die ontmoedigd en gefrustreerd waren door de vele pogingen die ze ondernamen om hun uitbetalingsinstelling te contacteren, hebben wij onze rol vervuld als externe en onafhankelijke bemiddelaar. Door bemiddeling hebben we de communicatie opnieuw op gang kunnen brengen en veel burgers kunnen helpen. "*

Op zoek naar houvast

De federale Ombudsman heeft zich ingezet om de rechten van de burgers te verdedigen in de problemen die ze door de crisis ondervonden. Hij stelt vast dat ze meer dan ooit een houvast zochten. De coronacrisis heeft bepaalde problemen versterkt waarvoor de federale Ombudsman eerder al aandacht vroeg. Hij herinnert aan zijn aanbevelingen:

- toegankelijke en menselijke dienstverlening: de overheid moet op meerdere manieren bereikbaar zijn en daarbij moet plaats zijn voor menselijk en individueel contact;

- digitale inclusie: in alle aspecten van haar dienstverlening moet de overheid rekening houden met de moeilijkheden die burgers kunnen ondervinden in hun contacten met de digitale overheid;

- aandacht voor kwetsbare groepen: administraties moeten oog hebben voor mensen die het moeilijk hebben, om welke reden dan ook, en moeten gepaste begeleiding en hulp verzekeren;
- mensenrechten: de overheid moet de mensenrechten tot een dagelijkse realiteit maken.

David Baele, federaal Ombudsman : « *De toegankelijkheid van de openbare diensten staat heel erg onder druk. Fysiek contact is onmogelijk geworden en veel diensten en procedures verlopen nu online. De digitalisering heeft de procedures voor sommigen vergemakkelijkt, maar is voor anderen een drempel voor de toegang tot hun rechten geworden. Ze versterkt ook bepaalde ongelijkheden.* »

Een nieuw college

Het verslag over 2020 is het eerste jaarverslag van de twee huidige ombudsmannen David Baele en Jérôme Aass, die Guido Herman en Catherine De Bruecker zijn opgevolgd. David Baele is de Nederlandstalige federale Ombudsman sinds juli 2020. Jérôme Aass begon zijn ambt als Franstalig federaal Ombudsman op 1 maart 2021. Samen zullen ze de instelling de komende zes jaar leiden.

Lees het jaarverslag en de samenvatting

> [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
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be

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