

14 jan 2022 -11:52

91.096 dossiers behandeld door het Belgische netwerk van de ombudsmannen

Het netwerk "Permanent overleg Ombudslui" (POOL) verenigt 30 ombudsinstellingen uit alle geledingen van de samenleving: de federale staat, de gewesten, de gemeenschappen, de steden en gemeenten, de semipublieke sector en de particuliere sector. Zij helpen alle burgers bij het vinden van een oplossing voor hun problemen. In 2021 behandelden de ombudsmannen 91.096 dossiers.

Doel van het netwerk is bekendheid te geven aan de ombudsmannen, de toegang van het publiek tot hun dienstverlening te verbeteren, de samenwerking te versterken en ervoor te zorgen dat kennis en ervaring worden uitgewisseld. Deze ombudsdiensten zijn gedurende de laatste dertig jaar in het leven geroepen om burgers/consumenten in staat te stellen een beroep te doen op een onafhankelijke autoriteit of dienst om hun klachten te behandelen en uiteindelijk de rechten te waarborgen die de wetgever hen heeft toegekend. Het POOL wil ook toezien op en bijdragen tot de versterking van deze onafhankelijkheid van ombudsmannen.

Een Ombudsman, wat is dat ?

Op verzoek van het netwerk van ombudsmannen heeft het bureau Dedicated een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid en de ervaring van de Belgische bevolking met ombudsmannen. Uit de resultaten blijkt dat 64% van de bevolking verklaart op de hoogte te zijn van het bestaan van de ombudsman, wat ook betekent dat slechts een derde van de bevolking zegt te weten wat een ombudsman juist is. Er is tevens een breuk tussen de generaties, waarbij vooral mensen van 55 jaar en ouder (89%) een duidelijk beeld hebben van de functie.

21% van de bevolking heeft ten minste eenmaal beroep gedaan op een ombudsman. Ten slotte verklaarde 64% van de ondervraagden die een beroep hadden gedaan op een ombudsman, tevreden te zijn over de oplossingen en antwoorden die zij voor hun probleem of problemen hadden gekregen.

Overstroomd in juli 2021? Ombudsmannen tot de redding!

De ombudsmannen zijn ook beschikbaar voor de slachtoffers van afgelopen juli. Na alle nodige stappen te hebben ondernomen bij hun verzekeringsmaatschappij, hun bank of hun energieleverancier, gebeurt het dat er moeilijkheden blijven bestaan bij de behandeling van het dossier, dat de dialoog ingewikkeld is of dat men niet tevreden is over de dienstverlening of het gegeven antwoord. De ombudsman is er om te helpen en bij te dragen tot het vinden van een oplossing voor het geschil. Een beroep doen op de Ombudsman is gratis en vertrouwelijk.

Toegang tot het internet als een essentiële behoefte

De ombudsmannen herinneren aan hun aandacht voor mensen die ver van de digitale toegang staan. Het netwerk van ombudsmannen heeft een resolutie aangenomen waarin zij de federale, regionale en lokale autoriteiten oproepen de nodige stappen te ondernemen om internettoegang als een basisbehoefte te beschouwen, op dezelfde wijze als de distributie en levering van water, gas en elektriciteit, en derhalve specifieke regels vast te stellen die garanderen dat ieder huishouden over een betaalbare minimumtoegang tot internet van goede kwaliteit kan beschikken.

Meer info over het netwerk van ombudsmannen : www.ombudsman.be

Perscontact :

David Dannevoye

Communicatieverantwoordelijke

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Telefoon: 081/32.19.11

GSM: 0496/54.54.74

Mail: dda@le-mediateur.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

+32472984212

herlinde.martens@federaalombudsman.be

Pierre Charlot

Communicatie FR

0497 33 75 29

02 289 27 39

pierre.charlot@mediateurfederal.be