

02 mei 2022 -14:13

Jaarverslag van de federale Ombudsman: 20 % meer dossiers in 2 jaar tijd

Op 2 mei 2022 hebben we ons Jaarverslag 2021 publiek gemaakt en voorgesteld aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. We openden 8.202 dossiers in 2021. Dat is een stijging met 20% in vergelijking met 2019. In 2021 had 1 op de 5 klachten nog een link met corona. We kregen nog altijd veel klachten over de werkloosheidsuitkeringen.

Het aantal dossiers blijft stijgen

Op 3 januari 1997 startte de federale Ombudsman zijn werking. 25 jaar later schakelen steeds meer mensen onze hulp in. In 2021 openden we 8.202 nieuwe dossiers. Dat is een stijging met 9 % tegenover 2020 en met 20 % tegenover 2019. De oorzaak van de stijging is de coronacrisis die de relatie tussen de burgers en de overheidsdiensten blijft onder druk zetten.

We blijven honderden klachten ontvangen over de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HvW) en de vakbonden. Het blijft moeilijk om de HvW en de vakbonden te contacteren en mensen moeten soms nog te lang wachten op de uitbetaling van hun werkloosheidsuitkeringen. We stellen vast dat de dossiers door de coronacrisis ook complexer zijn.

Naast de werkloosheidsuitkeringen gingen er ook veel klachten over de terugbetaling van PCR-testen, verkeersboetes, boetes in verband met rolrechten en beperkingen op het recht om te reizen om een familielid te bezoeken. In het algemeen contacteerden de burgers ons in 2021 het vaakst met klachten over de manier waarop overheidsdiensten de regelgeving toepassen en dat ze te lang moesten wachten op een antwoord of een beslissing op hun vraag. In meer dan 85% van de gegronde klachten vonden we een oplossing.

Nood aan empathie

Enerzijds heeft de pandemie de overheidsdiensten voor grote uitdagingen geplaatst. Ze moeten de rechten van de burgers respecteren en dat vereist dat zij hun taken naar behoren vervullen, ook in een context van ongekende crisis. Anderzijds zoeken de burgers meer dan ooit een houvast. Zij verwachten van de overheid dat ze rekening houdt met hun situatie en zich in hun standpunt kan inleven. De pandemie heeft bevestigd dat empathie de sleutel is tot een menselijke en kwalitatieve dienstverlening.

[Lees het jaarverslag 2021 en de samenvatting](#)

“ Sinds de begindagen in 1997 stellen we vast dat mensen die ons contacteren nood hebben aan empathie. Naar hen luisteren en inzicht tonen in hun situatie en behoeften is essentieel, vooral in een crisiscontext. Empathie tonen helpt om een dialoog tot stand te brengen, standpunten met elkaar te verzoenen en het vertrouwen te herstellen dat soms verloren gaat tussen burgers en overheidsdiensten. ”

David Baele, federaal ombudsman

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