

24 apr 2023 -14:21

De federale Ombudsman klaagt de moeilijkere toegang tot de rechten aan

Vandaag (24 april 2023) heeft de federale Ombudsman zijn jaarverslag publiek gemaakt en voorgesteld in de Kamer van volksvertegenwoordigers. Hij registreerde 8.321 dossiers in 2022. Dat is een lichte stijging in vergelijking met 2021. Hij wijst op de vele problemen met de toegankelijkheid van de federale overheidsdiensten. *"Sommige diensten zijn niet toegankelijk, wat het voor de burgers moeilijk maakt om hun rechten te doen gelden."*

In 2022 openden we 8.321 dossiers. Dat is een lichte stijging in vergelijking met 2021, maar het is vooral een grote stijging in 5 jaar tijd: één derde meer dossiers. In 83 % van de klachten kon de federale Ombudsman een oplossing vinden voor de burger. In het algemeen contacteerden de burgers ons het vaakst met klachten over de manier waarop overheidsdiensten de regelgeving toepassen, dat ze te lang moesten wachten op een antwoord of een beslissing en dat ze moeilijkheden hadden om een overheidsdienst te contacteren.

Werkloosheidsuitkeringen met vertraging

Zoals de voorbije twee jaar ontvingen we ook in 2022 vele klachten in verband met de werkloosheidsuitkeringen. Het gaat om meer dan 900 klachten over de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de vakbonden. We stellen vast dat mensen nog steeds te lang moeten wachten op hun werkloosheidsuitkering, terwijl sommigen het financieel al erg moeilijk hebben.

Bovenop die vertraging komen dan nog eens toegankelijkheidsproblemen. Heel wat mensen slagen er niet in om hun uitbetalingsinstelling te bereiken om een antwoord te krijgen op hun vraag, een afspraak te maken of een document op te vragen, zelfs na vele pogingen.

De rechten van vreemdelingen geschonden

De toename van het aantal klachten is ook toe te schrijven aan de structurele problemen bij de Dienst Vreemdelingenzaken. De klachten van vreemdelingen van wie de grondrechten geschonden zijn, stegen ook aanzienlijk in 2022. Ze zijn goed voor bijna 40% van onze ontvankelijke klachten. Een groot deel van de klachten gaat over de manier waarop de Dienst Vreemdelingenzaken de aanvragen voor de verlenging van een verblijfsvergunning van vreemdelingen die al legaal in België verblijven, behandelt.

We ontvangen vooral klachten van vreemdelingen die in België verblijven om humanitaire redenen of omdat ze hier studeren, en waarvan de verblijfstitel is vervallen. We stellen eens te meer vast dat ze veel te lang moeten wachten op de verlenging van hun verblijfstitel. De grote vertraging bij de Dienst Vreemdelingenzaken brengt hen in moeilijkheden: hun contract op het werk wordt niet verlengd, ze kunnen geen bankverrichtingen doen of hun huur niet meer betalen, ze mogen niet reizen... Tot vandaag is er geen zicht op een oplossing.

Gebrek aan toegankelijkheid van de overheidsdiensten

De klachten die we in 2022 ontvingen wijzen op grote problemen met de toegankelijkheid van de federale overheidsdiensten. Niemand kunnen spreken aan de telefoon, geen antwoord krijgen op een e-mail, geen afspraak kunnen maken omdat er geen momenten meer vrij zijn, enkel contact kunnen opnemen via een

online platform,... Of de burgers een vraag hebben over een energiepremie, een werkloosheidsuitkering, hun belastingen, visum of verblijfstitel, ze krijgen vaak te maken met een dienst die niet toegankelijk is.

David Baele en Jérôme Aass, federale ombudsmannen: *“Enerzijds zijn veel mensen ontmoedigd. Ze zijn het moe om geen antwoord te krijgen en niemand te kunnen spreken. Ze ondervinden grote moeilijkheden om hun rechten te laten gelden en vragen een rechtstreeks en menselijk contact. Anderzijds krijgen de openbare diensten te maken met budgettaire beperkingen. Bepaalde diensten zijn niet opgewassen tegen de stroom van duizenden aanvragen die volgen op de steunmaatregelen die de regering neemt. Dit is een situatie die soms de belangrijkste opdracht van een overheidsdienst in het gedrang brengt, zorgt voor een achteruitgang in de toegang tot de rechten en bepaalde ongelijkheden versterkt.”*

Een betere toegankelijkheid van de overheidsdiensten betekent: kwaliteitsvolle telefonische bereikbaarheid, verschillende communicatiekanalen gebruiken, tijdig reageren, de wachttijden beperkt houden en toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor de meest kwetsbare burgers.

### Klokkenluiders

Het Centrum Integriteit bij de federale Ombudsman onderzoekt meldingen van klokkenluiders over fraude, misbruik en onregelmatigheden binnen federale overheidsdiensten. In 2022 opende het 58 nieuwe dossiers en rondde het 6 onderzoeken af. De onderzoeken gingen onder meer over de procedure van een openbare aanbesteding, de deelname aan evenementen en controle van goederen van aanzienlijke waarde. In 3 van de 6 onderzoeken werd een integriteitsschending vastgesteld.

Sinds begin 2023 is het Centrum Integriteit eveneens bevoegd voor meldingen van klokkenluiders over schendingen van de wetgeving in privébedrijven.

Het Centrum beschermt ook klokkenluiders.

[Lees het jaarverslag 2022 en de samenvatting](#)

De federale Ombudsman  
<http://www.federaalombudsman.be>

Herlinde Martens  
Communicatie NL  
+32 2 289 67 59  
+32472984212  
[herlinde.martens@federaalombudsman.be](mailto:herlinde.martens@federaalombudsman.be)

Pierre Charlot  
Communicatieverantwoordelijke FR  
0497 33 75 29  
02 289 27 39  
[pierre.charlot@mediateurfederal.be](mailto:pierre.charlot@mediateurfederal.be)