

24 apr 2024 -15:23

De federale Ombudsman vraagt actie om het vertrouwen met de burger te versterken

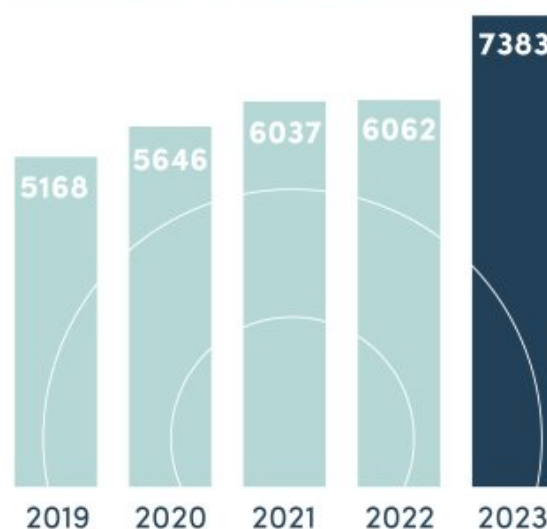
- Recht hebben op een energiepremie maar er erg lang op moeten wachten.
- Een document nodig hebben om schadevergoeding te ontvangen na een brand maar het niet ontvangen wegens een informaticabug bij de administratie.
- Het verkeerde vakje aankruisen op een formulier en daardoor een visum geweigerd zien.
- Verschillende maanden werkloosheidsuitkering verliezen door een achterstand bij de administratie.

Dit zijn slechts enkele van de meer dan 10 000 problemen waarvoor de burgers de federale Ombudsman in 2023 contacteerden. Vandaag (24 april 2024) stelt de federale Ombudsman zijn jaarverslag voor in de Kamer van volksvertegenwoordigers. Hij wijst op de vele problemen die het vertrouwen van de burgers in de overheid aantasten en vraagt om het vertrouwen te versterken. "Burgers mogen niet de dupe worden van nieuwe uitdagingen en problemen bij overheidsdiensten. De overheid moet gemaakte beloftes kunnen nakomen", stelt federaal ombudsman David Baele.

Kaap van 10 000 dossiers overschreden

2023 was een recordjaar voor de federale Ombudsman. Hij opende maar liefst 10 195 dossiers: 7383 klachten en 2812 infovragen.

EVOLUTIE AANTAL KLACHTEN OVER 5 JAAR



De stijgende trend in de klachten doet zich al enkele jaren voor. In 5 jaar tijd behandelde de federale

Ombudsman 45% meer klachten. Dat is het gevolg van de opeenvolgende crisissen:

- de coronacrisis veroorzaakte een golf aan klachten over de werkloosheidsuitkeringen;
- de oorlogssituaties en humanitaire crisissen zetten de asiel- en migratiediensten onder druk en doen de klachten over asiel en migratie stijgen;
- de energiepremies die de overheid in het leven riep om de energierekeningen betaalbaar te houden tijdens de energiecrisis, leidde in 2023 tot meer dan 1700 klachten. Eén vierde van de klachten in 2023 ging over de energiepremies. Nooit eerder ontving de federale Ombudsman over één zelfde thema zoveel klachten.

In 75% van de klachten kon de federale Ombudsman een oplossing vinden voor de burger. In het algemeen contacteerden de burgers hem het vaakst met klachten dat ze te lang moesten wachten op een antwoord of een beslissing (44% van de behandelde klachten).

De federale Ombudsman behandelt niet alleen individuele klachten maar publiceert ook aanbevelingen om gelijkaardige problemen van een groep mensen op te lossen of in de toekomst te voorkomen. Zo richtte hij in 2023 het “Verslag energiepremies” aan het federaal Parlement en de FOD Economie. In het verslag lijst hij de problemen op die zich gesteld hebben bij de toekenning van de energiepremies. Hij hoopt dat de overheid er de nodige lessen uit trekt om beter te doen bij eventuele toekomstige crisismaatregelen.

“Burgers mogen niet de dupe worden van nieuwe uitdagingen en problemen bij overheidsdiensten. De overheid moet gemaakte beloftes kunnen nakomen”

David Baele
federaal Ombudsman

Vertrouwen versterken

Al is het niet zozeer het aantal maar vooral de redenen voor de klachten die de federale Ombudsman verontrusten. Vertrouwen in de overheid is van groot belang voor onze democratie. De federale

Ombudsman werd opgericht om het vertrouwen te herstellen. Via klachten over de werking van de federale overheidsdiensten vangt hij het ongenoegen van de burgers op en samen met de overheidsdiensten zoekt hij naar oplossingen. De voorbije jaren kwamen de burgers voor heel wat uitdagingen te staan. Ze zochten houvast bij de overheid, maar ook voor sommige administraties was het door de hoge werklast en nieuwe uitdagingen steeds moeilijker om een kwaliteitsvolle dienst te bieden. Vele burgers dreigen daardoor het vertrouwen in de overheid, en op termijn in de democratie, te verliezen.

Uit de dossiers schuift de federale Ombudsman volgende aandachtspunten naar voren om het vertrouwen te versterken:

- De overheid moet gemaakte beloftes kunnen nakomen. Daarvoor moeten overheidsdiensten stressbestendig zijn. De federale Ombudsman kan begrip opbrengen voor de moeilijke en dringende situaties waarin de administraties moesten werken door de opeenvolgende crisissen. Maar burgers mogen daar niet de dupe van worden.
- De overheid moet haar digitale toepassingen veilig en gebruiksvriendelijk maken. De digitalisering biedt ontegensprekelijk voordelen. Maar sommige burgers missen persoonlijk contact en de vele berichten over phishing maken hen ongerust. Daarnaast blijft de federale Ombudsman klachten ontvangen die te maken hebben met informaticabugs, onduidelijkheden door gestandaardiseerde antwoorden, een gebrek aan toegankelijkheid, ...
- Een overheidsdienst moet in de eerste plaats zelf zijn fouten kunnen rechtzetten. Een sterke eerstelijns klachtendienst die zelf de vergissingen of fouten kan rechtzetten, is dan ook goud waard in een goede vertrouwensrelatie tussen burger en overheid.
- De overheid moeten open communiceren en transparant zijn. Duidelijke en correctie informatie en proactief informeren zijn belangrijk. Burgers kunnen heus begrip opbrengen als ze weten waarom iets minder goed loopt of ze langer moeten wachten.



Klokkenluiders

Ook de dossiers klokkenluiders namen in 2023 sterk toe door een uitbreiding van de bevoegdheden van de federale Ombudsman. Hij behandelde 293 dossiers klokkenluiders, 62 dossiers gingen over vermoedelijke integriteitsschendingen (fraude, vriendjespolitiek, misbruik,...) bij de federale overheidsdiensten en 209 dossiers over inbreuken op de wetgeving in de private sector.

De bevoegdheid om meldingen te ontvangen van klokkenluiders over inbreuken in de privésector is nieuw sinds 2023. De federale Ombudsman onderzoekt of die meldingen ontvankelijk zijn en geeft de ontvankelijke meldingen door aan de bevoegde autoriteiten voor verder onderzoek. Ook nieuw sinds 2023 is dat klokkenluiders anoniem kunnen melden. Ze deden dat in 74 dossiers (9 publieke sector, 65 private sector).

In beide sectoren beschermt hij de klokkenluiders tegen vergeldingsmaatregelen. Hij opende 22 beschermingsdossiers in 2023.

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

Herlinde Martens
Communicatie NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be