

23 apr 2025 -13:12

Houd het eenvoudig: de federale Ombudsman kaart toenemende complexiteit aan in zijn Jaarverslag 2024

Op woensdag 23 april 2025 stelde de federale Ombudsman zijn jaarverslag voor in de Kamer van volksvertegenwoordigers. Hij ziet steeds meer mensen die worstelen met complexe regels, administratieve drempels en een gebrek aan empathie. Zij kloppen aan bij de federale Ombudsman omdat die naar hen luistert en hen gidst in al die complexiteit.

“Houd regels en procedures eenvoudig, communiceer duidelijk en begeleid waar nodig, zodat de mensen snel en efficiënt de juiste weg vinden.”

David Baele
Federaal Ombudsman



Aantal dossiers blijft hoog, complexiteit neemt toe

In 2024 registreerde de federale Ombudsman 9112 dossiers, 1000 dossiers minder dan in 2023, maar dat was een absoluut recordjaar, door de vele klachten over de energiepremies. Met ongeveer 6000 blijft het aantal klachten hoog.

In het algemeen contacteerden de burgers hem het vaakst met klachten dat ze te lang moesten wachten op een antwoord of een beslissing of omdat de wettelijke behandelingstermijn niet gerespecteerd werd. Dat laatste stelt de federale Ombudsman vaak vast in migratiedossiers. De meeste klachten gingen in 2024 dan ook over migratiedossiers. Een andere uitschieter waren de dossiers over de uitbetaling van de werkloosheidsuitkeringen, waaraan de federale Ombudsman begin 2025 [een verslag met aanbevelingen](#) wijdde.

In 78% van de klachten kon de federale Ombudsman een oplossing vinden voor de burger.

Het aantal informatievragen blijft toenemen. In 2024 ontving de federale Ombudsman 70% meer informatievragen dan in 2020. 75% van de informatievragen komt telefonisch binnen en meer dan de helft van deze oproepen gaat over onderwerpen die buiten de bevoegdheid van de federale Ombudsman vallen. Ook dat wijst op de algemeen toegenomen complexiteit van de verschillende materies die de federale administraties behandelen en op de moeilijkheden die de burgers ondervinden om de juiste informatie te vinden.

Complexiteit leidt tot fouten en vergissingen

Fouten van de administratie rechtzetten

De federale Ombudsman merkt de toenemende complexiteit in tal van dossiers. Dat stelt niet alleen veel burgers voor uitdagingen, maar ook de overheidsdiensten zelf. *"In heel veel dossiers krijgen de federale overheidsdiensten te maken met een kluwen van regels. Dat leidt er soms toe dat ze fouten en vergissingen maken of onzorgvuldig te werk gaan. Het is belangrijk dat overheidsdiensten hun verantwoordelijkheid nemen wanneer er iets misgaat en dat ze fouten rechtzetten. Maar ook de wetgeving kan eenvoudiger, dan zouden er minder fouten gemaakt worden,"* zegt David Baele hierover.

Enkele voorbeelden van dossiers die de federale Ombudsman hierover in 2024 behandelde:

- Recht hebben op een werkloosheidsuitkering maar een deel mislopen omdat de administratie je dossier niet tijdig verwerkte.
- Vaststellen dat je nummerplaat zonder jouw medeweten geschrapt werd en dat iemand anders er mee rond rijdt.
- Erachter komen dat de terugbetaling van je belastingen op iemand anders rekeningnummer gebeurde.

Begrip tonen voor vergissingen van burgers

Ook burgers moeten de kans krijgen om vergissingen recht te zetten. Kleine fouten in administratieve procedures kunnen soms buitensporige gevolgen hebben. David Baele: *“Als mensen ingewikkelde regels of procedures niet correct hebben nageleefd, moeten ze daar niet meteen voor gestraft worden. Daarom pleiten we met het Belgisch netwerk van de ombudsmannen voor een recht op vergissing. Burgers en ondernemers moeten kleine, onopzettelijke fouten kunnen maken in hun administratie met de overheid, zonder dat daar zware gevolgen aan gekoppeld zijn. De overheid moet uitgaan van de goede trouw van de burgers.”*

Enkele voorbeelden van dossiers die de federale Ombudsman hierover in 2024 behandelde:

-Een koppel had een woning geërfd en niet opgemerkt dat het KI niet opgenomen was in hun voorstel van vereenvoudigd belastingaangifte.

-Bij de aanvraag voor een energiepremie had een man per vergissing het verkeerde rekeningnummer ingevuld.

Empathie tonen

Naast juridische en administratieve obstakels ervaren burgers soms ook een overheid die niet luistert en onvoldoende rekening houdt met hun situatie. De federale Ombudsman pleit in zijn jaarverslag voor een meer menselijke benadering van administratieve processen om er duidelijk en toegankelijk over te informeren en ze minder ingewikkeld te maken. *“Ook digitale processen moeten uitgaan van de gebruiker, en ernaar streven om het voor de burgers en ondernemingen makkelijker te maken om hun administratieve verplichtingen te vervullen,”* laat de ombudsman optekenen.

Enkele voorbeelden van dossiers die de federale Ombudsman in 2024 behandelde:

-Een jonge vrouw had een tijdelijke verblijfsvergunning om een job te zoeken na haar studies. Ze wordt echter zwaar ziek en moet focussen op haar herstel. Op basis van de uitzonderlijke omstandigheden wordt haar verblijfsvergunning verlengd. Na haar herstel vindt ze een job.

-Door problemen met het informaticasysteem van een ziekenfonds moet een vrouw langer wachten op haar ziekte-uitkering. Ze is echter een alleenstaande moeder van een kind met een handicap. Het ziekenfonds beslist haar al een voorschot uit te betalen.

Sterke stijging in de meldingen van klokkenluiders

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman nam in 2024 705 nieuwe dossiers in behandeling. Daarmee zet de stijgende trend zich verder. Die sterke stijging is ook in 2024 vooral te wijten aan de meldingen in de privésector (van 209 in 2023 naar 580 in 2024). Het aantal dossiers in de publieke sector verdubbelde (van 62 naar 125). In de privésector ging de helft van de meldingen over sociale fraude. De andere domeinen waarover veel meldingen ontvangen werden, zijn de domeinen volksgezondheid, fiscale fraude, financiële diensten, producten en markten en bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens.

De federale Ombudsman stelt ook een grote toename van het aantal anonieme meldingen vast, vooral in de privésector (van 65 in 2023 naar 146 in 2024). Ook in de publieke sector nemen de anonieme meldingen toe (van 9 naar 12). Werknemers blijken anoniem melden steeds belangrijker te vinden, wellicht vanuit het idee dat dit een betere bescherming biedt.

Complexe klokkenluidersregeling

Verschillende wetgevingen en meldkanalen, verschillende instellingen en organisaties die betrokken zijn bij de regeling, maken het moeilijk voor de klokkenluider om de juiste weg te vinden. Dat stelt de federale Ombudsman ook vast in de meldingen die hij ontvangt. 87 % van de meldingen over inbreuken in de private sector zijn onontvankelijk, vaak omdat de gemelde inbreuk niet binnen één van de 14 domeinen van de klokkenluidersregelgeving viel (een kwart van de gevallen), of omdat ze niet gebeurde in een professionele context. De federale Ombudsman heeft daarom in 2024 sterk ingezet op het informeren over de nieuwe klokkenluidersregeling en zal dit blijven doen. In zijn [Memorandum](#) pleit hij onder andere ook voor een evaluatie van de regelgeving.

[Lees het volledige jaarverslag en de samenvatting op de website van de federale...](#)

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

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

Florence Cabrera
02 289 37 39
+32475485054
florence.cabrera@mediateurfederal.be