



09 okt 2025 -10:31

Nieuwe website Ombudsman.be wijst de weg naar de juiste ombudsman

09/10/2025 - internationale ombudsdag. Meer dan 100.000 burgers contacteerden in 2024 een ombudsman met een klacht. Om deze burgers sneller en efficiënter de weg te wijzen, lanceert het Belgisch netwerk van de ombudsmannen op deze internationale ombudsdag een nieuw portaal: www.ombudsman.be



“Er is altijd een ombudsman om je te helpen”

Het doel van de ombudsmannen is om iedereen die een probleem heeft met een bedrijf of overheidsdienst, gemakkelijk de ombudsman te laten vinden die kan helpen.

De ombudsmannen van het netwerk werken sinds jaar en dag samen om burgers en bedrijven zo snel en efficiënt mogelijk te helpen. Samen behandelden ze in 2024 meer dan 100.000 klachten over allerlei zaken waarmee iedereen dagelijks te maken krijgt: een meningsverschil met de internetprovider, een niet-ontvangen brief, een probleem met sociale uitkeringen, een geweigerde premie.... *“We weten dat burgers en bedrijven dagelijks verschillende contacten hebben met de overheid en met bedrijven. Meestal verloopt alles goed, maar soms is er een probleem. En dan is alle hulp welkom. Op dat moment is er een ombudsman die je kan helpen,”* vertelt de voorzitter van het netwerk, federaal Ombudsman David Baele.

[De website Ombudsman.be bezoeken](http://www.ombudsman.be)

“Wanneer je een probleem hebt, is alle hulp welkom. Op dat moment is er meestal een ombudsman die je kan helpen.”

David Baele
voorzitter van Ombudsman.be



Een portaal om het de burgers makkelijker te maken

De portaalsite is bedoeld als hulp voor burgers, maatschappelijk werkers en bedrijven. Het bevat de contactgegevens van de 29 ombudsmannen in België en legt uit wat elke ombudsman doet en niet doet. Sommige ombudsmannen behandelen klachten over overheidsdiensten, andere over privébedrijven zoals postdiensten, banken, energiebedrijven en telefoonmaatschappijen. Wanneer mensen het soort probleem waarmee ze te maken hebben invoeren, toont de slimme zoekfunctie welke ombudsman zij kunnen contacteren om hun specifieke probleem op te lossen.

Zo helpt de nieuwe portaalsite hen om sneller bij de juiste dienst terecht te komen en dus sneller geholpen te worden. *“Omdat mensen eerst moeten weten dat er zoiets als een ombudsman bestaat en dan nog moeten vinden welke ombudsman bevoegd is voor hun probleem, gebeurt het vaak dat ze hun klacht niet aan de juiste ombudsman bezorgen. Al deze klachten komen toch bij de juiste ombudsman terecht omdat de leden van het netwerk de klachten na ontvangst doorsturen naar de ombudsman die wel kan helpen. Dat zullen ze blijven doen, maar de nieuwe website helpt deze tussenstap te vermijden,”* legt David Baele uit.

Eerst zelf proberen

De nieuwe website zet ook enkele basisvoorwaarden in de verf om gebruik te kunnen maken van de diensten van een ombudsman. De belangrijkste daarbij is dat een ombudsman slechts tussenkomt “in tweede lijn.” Dat wil zeggen dat je de dienst waarmee je een probleem hebt, al op de hoogte moet gebracht hebben van je probleem.

Je moet dus eerst de kans geven aan die dienst zelf om een oplossing te vinden. Krijg je geen antwoord of ben je niet tevreden met de voorgestelde oplossing, dan kan je naar een ombudsman stappen: *“Ben je het bijvoorbeeld niet eens met een telefoonrekening, neem dan eerst contact op met je provider. In veel gevallen is het probleem dan opgelost.”*

Een ombudsman: toegankelijk, gratis en oplossingsgericht

Dat je in veel gevallen een beroep kan doen op een ombudsman, is nog te weinig geweten. Een ombudsman zoekt een oplossing via bemiddeling voor een probleem dat iemand heeft met een overheidsdienst of een bedrijf. Hij is onafhankelijk en luistert naar alle standpunten. Zijn dienstverlening is toegankelijk en gratis. De ombudsman is een laagdrempelig alternatief voor gerechtelijke stappen, die ingewikkeld kunnen zijn.

Ombudsmannen bemiddelen bij individuele klachten maar daar blijft het niet bij. Wanneer ze merken dat bepaalde klachten wijzen op een algemeen probleem, dat veel mensen zou kunnen helpen wanneer het wordt opgelost, dan proberen ze de situatie via aanbevelingen te verbeteren. Op die manier dragen ze ook

bij aan een betere werking van zowel de overheid als privébedrijven.

De 29 ombudsmannen vormen samen het netwerk Ombudsman.be. Ze wisselen goede praktijken uit, ondernemen gezamenlijke communicatieacties en publiceren aanbevelingen. *“Zo hebben we het afgelopen jaar samen de nadruk gelegd op het recht op vergissing voor burgers in hun contacten met de overheid,”* zegt David Baele.

« Ombudsman », een titel die voldoet aan internationale normen

De term ombudsman heeft de laatste jaren aan bekendheid gewonnen, maar niet iedereen kan zich zomaar ombudsman noemen. *“Als ombudsman voldoen we aan strenge criteria van onpartijdigheid en onafhankelijkheid tegenover de diensten waarvoor we bevoegd zijn. We juichen toe dat de functie van ombudsman steeds bekender wordt en dat sommige gemeenten bijvoorbeeld een dergelijke dienst willen opzetten. Maar we mogen deze naam niet misbruiken door hem te gebruiken zonder de grondbeginselen van de functie te respecteren, zoals ze werden vastgelegd door de Raad van Europa in de “beginselen van Venetië,”* benadrukt David Baele.

“
www.ombudsman.be, de makkelijkste weg naar de
juiste ombudsman!”

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

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

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