

22 apr 2026 -15:20

De federale Ombudsman vindt dat overheid aan legitieme verwachtingen van burgers moet voldoen

Op woensdag 22 april 2026 stelde de federale Ombudsman zijn Jaarverslag 2025 voor in de Kamer van volksvertegenwoordigers. Voor de federale ombudsmannen David Baele en Jérôme Aass is “een betrouwbare overheid” de rode draad. Klachten van burgers en ondernemingen en meldingen van klokkenluiders zijn signalen die kansen bieden om de betrouwbaarheid van de overheid te versterken.

**“** Burgers en ondernemingen moeten op de overheid kunnen rekenen. Wie een aanvraag indient, belastingen betaalt, een uitkering nodig heeft, een visum vraagt,... verwacht duidelijkheid, voorspelbaarheid en een correcte en zorgvuldige behandeling binnen een **redelijke termijn.** **”**

David Baele en Jérôme Aass  
Federale ombudsmannen

Opnieuw meer dan 10 000 dossiers

De federale Ombudsman registreerde 10 461 dossiers in 2025. Hij ontving 6 269 klachten en 4 192 vragen om informatie. Het aantal klachten bij de federale Ombudsman is in 2025 opnieuw toegenomen ten opzichte van de vorige jaren en nadert het aantal klachten van het piekjaar 2023. In alle klachten waarin de federale Ombudsman in 2025 een tussenkomst deed bij de administratie, gaf dit in 4 op de 5 gevallen (81%) een oplossing of werd de situatie uitgeklaard.

Niet alle klachten gaan over problemen bij de administratie. Soms is het voldoende dat de federale Ombudsman vanuit zijn neutrale en onafhankelijke positie complexe regelgeving of een correcte beslissing van de administratie op een begrijpelijke manier uitlegt.

De meeste klachten gingen in 2025 opnieuw over migratiedossiers ( 44%). Het zijn vooral klachten over de behandeling van visumaanvragen. De klachten zijn divers: ze gaan over lange wachttijden, ontoereikende informatie en communicatie, gebrekkige motivering van beslissingen en onvoldoende aandacht voor de specifieke situatie of de grondrechten van de burger. De federale Ombudsman zal binnenkort een verslag publiceren over de structurele problemen die aan de basis liggen van de vele en aanhoudende klachten in migratiedossiers.

Ook het aantal vragen om informatie blijft toenemen. Daarvan gaat ongeveer de helft over federale overheidsdiensten. De andere helft gaat over onderwerpen die buiten de bevoegdheid van de federale Ombudsman vallen. Dit toont dat burgers op zoek zijn naar betrouwbare informatie. Hij vraagt van de federale administraties dat ze zoveel mogelijk proactief en duidelijk informeren en communiceren.

Legitieme verwachtingen van burgers

“ Een betrouwbare overheid voldoet aan de legitieme verwachtingen van burgers. Wanneer beslissingen gevolgen hebben voor de rechten van burgers of hun dagelijks leven, is het essentieel dat de overheid rekening houdt met de verwachtingen die ze zelf heeft gewekt. In 2025 zagen we in onze dossiers opnieuw hoe vertrouwen onder druk komt te staan wanneer die betrouwbaarheid wankelt en hoe sterk administraties het vertrouwen kunnen herstellen wanneer ze luisteren, uitleggen en oplossingen mogelijk maken. ”

David Baele  
Federaal ombudsman

Een greep uit de dossiers waar de federale Ombudsman in dialoog ging met de administratie:

- Door een uitzonderlijk groot aantal visumaanvragen voor gezinshereniging vanuit Gaza ontstonden langere behandelingstermijnen. Om de achterstand te beperken, stuurde de FOD Buitenlandse Zaken een extra visumagent naar het consulaat. De federale Ombudsman vroeg het consulaat ook om de langere wachttijden duidelijk te communiceren op zijn website.
- Burgers moeten zich vaak persoonlijk aanbieden bij een diplomatieke of consulaire post om een visum aan te vragen. In sommige omstandigheden is het niet evident omdat de post ver is, soms in een ander

land, en de tocht moeilijk. De federale Ombudsman maakte een aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken en de Dienst Vreemdelingenzaken om het mogelijk te maken visumvragen op afstand in te dienen.

- Een vzw ontving een btw-boete omdat ze haar btw-aangifte niet zou hebben ingediend. De vzw betwistte dat. Uit navraag bij de btw-dienst bleek dat de aangifte wel degelijk was ingediend maar niet correct ondertekend. De vzw was daar niet van op de hoogte gebracht en kreeg toch een boete. Omdat de vzw te goeder trouw was, liet de FOD Financiën na de tussenkomst van de federale Ombudsman de boete vallen.
- Bij een automatische hervorming bij de Kruispuntbank voor ondernemingen kreeg het bedrijf van Jacques een verkeerde code toegekend. Hij kon de fout zelf gratis digitaal verbeteren of de fout laten verbeteren door zijn ondernemingsloket, wat betalend is. Jacques slaagt er niet in de fout zelf te verbeteren en moet zijn ondernemingsloket 186,5 euro betalen om de correctie te doen. Hij vindt het oneerlijk dat hij moet betalen voor een fout van de administratie en vraagt de administratie om hem het bedrag terug te betalen. Die weigert initieel maar betaalt Jacques toch terug na de tussenkomst van de federale Ombudsman.
- Pieter ontvangt een gezinspensioen en zijn echtgenote werkt als onthaalouder. Omdat een paar kindjes afwezig zijn, ontvangt zijn echtgenote voor die dagen een uitkering van de RVA. Hij ontvangt een bericht van de Pensioendienst dat hij 1600 euro moet terugbetalen omdat het vervangingsinkomen van de RVA niet gecumuleerd kan worden met een gezinspensioen. De federale Ombudsman en de Ombudsman Pensioenen vinden dat het mogelijk moet zijn een uitkering van de RVA vrijwillig terug te betalen als dat ervoor kan zorgen dat ze een voordeliger pensioen kunnen krijgen of behouden.

#### Een betrouwbare overheid

- speelt snel en accuraat in op maatschappelijke uitdagingen en beleidsbeslissingen;
- respecteert de rechtsstaat en de fundamentele rechten van de burgers;
- informeert duidelijk en communiceert actief;
- handelt zorgvuldig;
- zet fouten recht;
- behoudt de toegankelijkheid voor iedereen wanneer ze processen digitaliseert;
- bestaat uit verschillende diensten die goed samenwerken;
- verbetert de administratieve praktijk en de wetgeving onder andere op basis van de aanbevelingen van de federale Ombudsman.

Klokkenluiders: begrip “sociale fraude” verduidelijken

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman nam in 2025 826 nieuwe dossiers in behandeling: 766 meldingen van klokkenluiders en 60 beschermingsdossiers. Deze cijfers tonen een lichte stijging (+61 dossiers) van het totale aantal dossiers klokkenluiders ten opzichte van 2024. Het aantal meldingen uit de federale publieke sector blijft stabiel (89 meldingen) terwijl het aantal meldingen uit de privésector blijft toenemen (van 547 meldingen in 2024 naar 613 meldingen in 2025).

44% van de melders in de private sector en 26% in de publieke sector kiezen ervoor anoniem te melden, wellicht vanuit het idee dat dit een betere bescherming biedt. Anonieme meldingen zijn echter vaak moeilijker op te volgen en worden in de meeste gevallen onontvankelijk verklaard, omdat het Centrum Integriteit onvoldoende elementen heeft om het dossier te onderbouwen en verder op te volgen. Om communicatie met anonieme melders te verbeteren, kunnen klokkenluiders sinds midden 2025 gebruik maken van de nieuwe anonieme meldtool van de federale Ombudsman.

## Aanpassing van de wetgeving nodig

Een drietal jaar geleden werd de Europese klokkenluidersrichtlijn in Belgisch recht omgezet. Dat was een belangrijke stap voorwaarts voor de klokkenluiders en daarmee voor het bevorderen van goed bestuur in de publieke en private sector. De toepassing van de wetgeving heeft echter een aantal uitdagingen en tekortkomingen aan het licht gebracht. De federale Ombudsman heeft hierover in een evaluatie bezorgd aan de bevoegde ministers en het federale Parlement, met een overzicht van de knelpunten en enkele voorstellen tot aanpassing van de wetgeving.

- Zo stelt de federale Ombudsman voor de wetgeving te vereenvoudigen en te verduidelijken

In de privésector was 16,5% van de meldingen bij de federale Ombudsman ontvankelijk, in de federale publieke sector 11,5%. Dat wil zeggen dat de meerderheid van de meldingen onontvankelijk zijn, en in meer dan de helft van deze dossiers is de reden dat de gemelde feiten niet in een werkcontext plaatsvonden. Dat duidt op een gebrek aan kennis over de klokkenluiderswetgeving, die erg complex is.

Met de publicatie van een klokkenluidersgids, de organisatie van webinars, duidelijke informatie en gebruiksvriendelijke meldtools op zijn website, doet de federale Ombudsman zelf al het mogelijke om klokkenluiders goed te informeren over wat en hoe ze kunnen melden. Daarnaast dringt een vereenvoudiging van de wetgeving en een verduidelijking van bepaalde aspecten uit de wetgeving zich op.

- Hij vraagt onder andere om het begrip “sociale fraude” te verduidelijken

In de privésector ging in 2025 meer dan de helft van de klokkenluidersmeldingen over sociale fraude (347 van de 613 meldingen). De meerderheid van deze meldingen is onontvankelijk. De wetgeving bepaalt niet duidelijk wat onder dit begrip verstaan moet worden. Dit leidt ertoe dat de verschillende autoriteiten die bevoegd zijn om deze meldingen te behandelen, het begrip niet altijd op dezelfde manier interpreteren en toepassen. Om de rechtszekerheid te garanderen en de bescherming van de personen die inbreuken melden op het gebied van sociale fraude te versterken, is het voor de federale Ombudsman essentieel om het begrip “sociale fraude” in de klokkenluiderswetgeving te verduidelijken.



[Lees het jaarverslag 2025 van de federale Ombudsman](#)

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)

Florence Cabrera  
02 289 37 39  
+32475485054  
[florence.cabrera@mediateurfederal.be](mailto:florence.cabrera@mediateurfederal.be)

