

08 okt 2026 -16:21

De ombudsmannen pleiten voor een menselijke dienstverlening in een digitale wereld

8 oktober 2026- Internationale Dag van de Ombudsman

Meer dan 117.000 mensen klopten in 2025 aan bij een ombudsdienst

In 2025 ontvingen de Belgische ombudsmannen, die samen het netwerk Ombudsman.be vormen, in totaal meer dan 117.000 vragen en klachten van burgers en consumenten. Dat zijn er bijna 10.000 meer dan een jaar eerder. Bijna elke ombudsdienst ziet het aantal klachten jaar na jaar toenemen.

Meer dan de helft van de vragen en klachten — ongeveer 71.000 — ging over consumentenzaken, zoals problemen met telecomoperatoren, bankdiensten, energieleveranciers en aankopen. Ongeveer 36.000 meldingen gingen over publieke dienstverlening, onder meer bij federale en regionale overheden, de pensioendienst en steden en gemeenten. De overige 10.000 dossiers waren grotendeels klachten en vragen over openbaar vervoer, maar ook over onder meer kinderrechten, notarissen en ziekenfondsen.

Digitalisering mag menselijk contact niet vervangen

Een trend die alle ombudsmannen in hun klachten vaststellen is de nood aan menselijk contact in een wereld die steeds digitaler wordt.

Digitalisering en artificiële intelligentie kunnen procedures sneller en eenvoudiger maken en drempels verlagen. Toch botsen burgers en consumenten nog te vaak op moeilijk bereikbare klantendiensten, verdwenen loketten, onduidelijke digitale procedures of automatische processen waar een fout insloep. Ze zien dat mensen in een kwetsbare situatie nog meer dan anderen dreigen uit de boot te vallen door de digitalisering.

“Elke ombudsman is actief op een ander domein. Toch komt één verwachting telkens terug: burgers en consumenten willen diensten en bedrijven die bereikbaar en begrijpelijk zijn, en die menselijk blijven. Efficiënte dienstverlening is niet alleen snel en digitaal, maar ook begrijpelijk, bereikbaar en menselijk,” zegt David Baele, federaal Ombudsman en voorzitter van het netwerk.

Daarom roept Ombudsman.be op om de middelen die vrijkomen door procedures te automatiseren, in te zetten om de mensen die het nodig hebben te begeleiden en te woord te staan.

Duidelijke communicatie voorkomt klachten

Naast menselijk contact vragen de ombudsmannen dat diensten investeren in een pro-actieve,

begrijpelijke en empathische communicatie. Burgers moeten weten wat de stand van zaken is van hun aanvraag of dossier, wat de wachttijden zijn, kunnen begrijpen waarom een beslissing wordt genomen en wat zij kunnen doen als ze meer informatie nodig hebben of het ergens niet mee eens zijn. Ook bij vertragingen of afwijzing van een aanvraag helpen transparantie en proactieve en duidelijke communicatie onbegrip, frustratie en boosheid te voorkomen of te verminderen.

De ombudsmannen roepen publieke diensten en bedrijven daarom op om naast een vlotte digitale dienstverlening ook in te zetten op de kwaliteit van hun communicatie en ervoor te zorgen dat de dienst effectief toegankelijk is voor elk doelpubliek. *“Bied verschillende contactkanalen aan, zorg voor een bereikbare dienst, communiceer in klare taal en zorg ervoor dat menselijk contact mogelijk is wanneer iets fout loopt,”* zegt Cathérine De Bruecker, de Brusselse ombudsvrouw, daarover.

De leden van het netwerk vinden het een grote stap vooruit dat vele overheidsdiensten nu wettelijk verplicht zijn om alternatieven te voorzien voor digitale toepassingen en minstens fysiek, telefonisch en per post bereikbaar moeten zijn. *“Een toegankelijke overheid voor iedereen is nu al een recht. Vraag dus gerust een alternatief als je vastloopt met een digitale toepassing,”* gaat de ombudsvrouw verder.

Bereikbaar zijn is meer dan een contactformulier aanbieden

Bereikbaar zijn betekent niet dat er ergens een contactformulier op de website van een dienst staat. Bereikbaar zijn betekent dat iemand luistert, antwoordt en het probleem opvolgt.

Voorbeelden uit de klachten van de verschillende ombudsdiensten illustreren de verschillende problemen waar mensen in de praktijk op botsen door digitale drempels en/of een gebrek aan communicatie. Het probleem kon pas opgelost worden dankzij de tussenkomst van een ombudsman:

- Bilal* schrijft zich in op een wachtlijst voor een licentie als taxichauffeur in Brussel. Als hij zijn plaats op de wachtlijst wil behouden, moet hij zijn interesse jaarlijks bevestigen. De overheidsdienst communiceert in de brief over de verlenging echter niet duidelijk op welke datum hij zijn aanvraag ten laatste moet indienen. De dienst verwijst enkel naar de reglementering en het elektronisch dossier om de juiste datum terug te vinden. Na de tussenkomst van de ombudsman communiceert de overheidsdienst voortaan de uiterste datum van vernieuwing in dit soort brief.
- Esther* stelde vast dat haar naam verkeerd was gespeld in een toepassing van de overheid. Ze slaagde er niet in de aanpassing zelf digitaal te doen. De overheidsdienst antwoordde haar steeds per mail met technische instructies. Pas na de tussenkomst van de ombudsman kreeg ze persoonlijke begeleiding om de fout aan te passen.
- Tom* wacht nog steeds op zijn pakje en vindt geen nieuwe info in de “track en trace” van de pakjesbezorger. Hij contacteert de pakjesbezorger, die hem doorverwijst naar de verkoper, zonder na te gaan waar het pakje zou kunnen zijn of de zaak op te volgen.
- Ahmed* zegde zijn telecomcontract telefonisch op maar hij werd niet geïnformeerd dat hij dit ook schriftelijk moest bevestigen. Het contract bleek niet opgezegd en de facturen bleven komen.
- Saartje* reserveerde een treinrit via de app van de NMBS. Voor de heenrit bleek een deel van het traject niet toegankelijk en werd er een rolstoeltaxi ingezet. Saartje werd hier vooraf niet over

verwittigd. Voor de terugrit daagde de ingeplande rolstoeltaxi dan weer niet op, en ze miste de trein. Ze klaagde over het totale gebrek aan informatie.

**Deze klachten werden behandeld door een ombudsman maar de namen van de klagers zijn fictief*

Over Ombudsman.be

Ombudsman.be is het netwerk van de ombudsmannen in België en brengt 28 ombudsmannen samen.

Een ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten van burgers en ondernemingen onderzoekt over overheidsdiensten, consumentenzaken, openbaar vervoer of privésectoren zoals bijvoorbeeld telecom, energie, banken en verzekeringen.

Een ombudsman werkt in “tweede lijn”: wie een probleem heeft, moet eerst de dienst zelf contacteren. Is het probleem dan nog niet opgelost, dan kan een ombudsman een oplossing zoeken.

De ombudsmannen pleiten ervoor om dienstverlening menselijk te houden in een wereld die steeds digitaler wordt.

Binnen het netwerk komen de verschillende ombudsmannen meerdere keren per jaar samen. Zo werken ze gezamenlijke initiatieven uit, zetten ze een betere toegang tot de rechten op de agenda en organiseren ze opleidingen.

De ombudsmannen beheren samen de website www.ombudsman.be om burgers en ondernemingen zo goed mogelijk te begeleiden wanneer ze met een probleem worden geconfronteerd.

Er is altijd een ombudsman om je te helpen!

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