

PERSBERICHT– 29 april 2020

Jaarverslag 2019 van de federale Ombudsman: “Meer dan ooit nood aan een sterke administratie”

Vandaag, op 29 april 2020, maakt de federale Ombudsman zijn jaarverslag 2019 publiek en bezorgt hij het aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. In 2019 opende hij 10% meer dossiers dan in 2018. In deze coronatijd roept de federale Ombudsman de overheden op om verder te investeren in een toegankelijke, empathische en performante administratie.

Het aantal dossiers stijgt

Burgers kloppen steeds vaker bij de Ombudsman aan. In 2019 opende de federale Ombudsman 6 852 nieuwe dossiers, een stijging met 10% in vergelijking met 2018.

Burgers klagen vooral over de lange wachttijden, betwisten de wettelijkheid van bepaalde administratieve praktijken en eisen een betere dienstverlening. Zoals de vorige jaren gaan de klachten hoofdzakelijk over asiel en migratie, de sociale zekerheid en fiscaliteit.

Guido Herman, federaal Ombudsman: “Het vertrouwen van de burger in de overheid kan een flinke deuk krijgen wanneer ze te lang moeten wachten, onvoldoende geïnformeerd worden of zich onrechtvaardig behandeld voelen. Ze verwachten duidelijke en betrouwbare informatie zodat ze hun dagelijks leven goed kunnen organiseren. Het is de rol van een ombudsman om het vertrouwen te herstellen. We merken dat transparantie veel klachten kan voorkomen.”

De federale Ombudsman gaat op basis van signalen van burgers in overleg met de federale overheden. Hij bevindt zich in een unieke positie om die overheden te informeren over de impact van hun beleid. In de loop van hun mandaat (2013-2019) hebben de federale ombudsmannen, Catherine De Bruecker en Guido Herman, tientallen aanbevelingen gedaan om te voorkomen dat bepaalde problemen zich blijven stellen. Ze illustreren de zeer uitlopende thema's waarover burgers problemen signaleren: fiscaliteit, asiel en migratie, identiteitsdocumenten, sociale uitkeringen, economische regelgeving, mobiliteit, enz. In het jaarverslag 2019 staat een overzicht van alle aanbevelingen.

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

Burgers verwachten een toegankelijke en empathische overheid

De ombudsman stelt vast dat de signalen die hij de voorbije jaren ontving in coronatijd nog duidelijker zichtbaar zijn. De invoering van nieuwe digitale diensten leidt geregeld tot talloze klachten. Burgers ondervinden nadelen van bugs en informaticaproblemen en wijzen de overheidsdiensten met de vinger omdat ze de gevolgen voor de burgers onderschatten. De digitalisering van de publieke dienstverlening vergroot ook de ongelijkheden tussen burgers: niet iedereen beschikt over de nodige apparatuur, inzichten en middelen om digitaal te werken. Dat ervaren velen nu dagelijks wanneer ze diensten gebruiken die alleen nog digitaal verlopen.

Guido Herman « Deze dagen gebeurt alles op afstand dankzij de inspanningen van de overheidsdiensten. Digitalisering geeft ons nieuwe mogelijkheden, denk maar aan het thuiswerken. Maar de ombudsman blijft aandacht hebben voor drempels die mensen ondervinden als ze digitale diensten gebruiken. Een empathische en toegankelijke overheid sluit niemand uit en stemt haar dienstverlening af op elke burger. We vragen de overheid bijzondere aandacht voor mensen die om verschillende redenen kwetsbaar kunnen zijn zoals personen met een handicap, personen die in armoede leven, ouderen, alleenstaande ouders, laaggeschoolden, ... »

Burgers verwachten een performante administratie

De federale Ombudsman stelt vast dat de federale administraties in sneltempo op de coronamaatregelen hebben ingespeeld. Het overheids personeel werkt elke dag hard om de nieuwe maatregelen uit te voeren vanuit de bezorgdheid de burgers zo goed mogelijk te helpen in deze uitzonderlijke tijd.

Guido Herman: “Meer dan ooit hebben we een sterke administratie nodig. We staan allemaal voor grote uitdagingen. Dat geldt ook voor de administraties. Zij moeten immers snel kunnen inspelen op wijzigende omstandigheden. Het is belangrijk dat de federale administraties een kwaliteitsvolle dienstverlening blijven bieden. Ze moeten daartoe toereikende technische middelen en personeelsmiddelen krijgen. Zoniet zullen burgers daar de nadelen van ondervinden en hun grondrechten aangetast zien.”

In zijn memorandum schuift de federale Ombudsman vijf prioriteiten naar voren voor een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante federale administratie. Elke prioriteit wordt geïllustreerd door klachten die de federale Ombudsman behandeld heeft.

> [Lees het memorandum van de federale Ombudsman](#)

Binnenkort nieuwe federale ombudsmannen

Het jaarverslag over het werkjaar 2019 is het laatste jaarverslag van het mandaat van de huidige federale Ombudsmannen, Catherine De Bruecker en Guido Herman. Hun mandaat liep tot 19 november 2019. Ze blijven in functie tot hun opvolgers de eed afleggen bij voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers. De Kamer heeft op 20 februari David Baele als toekomstige Nederlandstalige federale Ombudsman aangeduid. De procedure voor de aanwerving van zijn Franstalige collega loopt nog.

Het jaar 2019 van de federale Ombudsman in cijfers

6852 dossiers = 5168 nieuwe klachten + 1684 informatievragen

Dit is een stijging (**+10%**) ten opzichte van 2018 (6206 dossiers)

9227 telefonische oproepen

5168 nieuwe klachten

3792 afgesloten klachten

Meer cijfers? Zie Jaarverslag, deel I

Over de federale Ombudsman:

De federale Ombudsman is een onafhankelijke instelling die klachten van burgers over de federale overheidsdiensten behandelt. Hij lost individuele problemen op, doet onpartijdige onderzoeken en waakt over de rechten van burgers. Zijn aanbevelingen verbeteren het functioneren van administraties en de wet. De federale Ombudsman onderzoekt ook misbruik en onregelmatigheden bij federale overheidsdiensten en waakt over de integriteit van ambtenaren. Er zijn twee federale Ombudsmannen: Guido Herman en Catherine De Bruecker.

Perscontacten :

Herlinde Martens - 022896759 – 0472984212 - herlinde.martens@federaalombudsman.be

Pierre Charlot (FR) - 022892739 - 0497337529 - pierre.charlot@federaalombudsman.be