



DE FEDERALE OMBUDSMAN - JAARVERSLAG 2023

Vertrouwen versterken

Vertrouwen versterken

Vertrouwen versterken. Dat is de opdracht die onze instelling van bij haar oprichting in 1995 meegekregen heeft. Vertrouwen herstellen en versterken door klachten van burgers over federale overheidsdiensten te behandelen en samen met de administratie naar oplossingen te zoeken. Een opdracht die nadien, in 2013, nog uitgebreid werd, toen we ook de opdracht kregen om mee toe te zien op de **integriteit** van de federale administraties. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat overheden integer handelen en dat fraude, misbruik en onregelmatigheden krachtdadig worden aangepakt.

Klachten naar aanleiding van crisismaatregelen

Dat burgers rekenen op krachtdadige en betrouwbare overheden kwam duidelijk tot uiting tijdens de crisissen die ons land de voorbije jaren meegemaakt heeft. Toen door de coronacrisis vele mensen werkloos werden, zorgde de overheid ervoor dat zij vrij eenvoudig aanspraak konden maken op tijdelijke uitkeringen. En ook toen de energieprijzen in 2022 de hoogte in gingen, trachtte de overheid *met verschillende premies* de burgers te helpen om hun energiefactuur te betalen. Hoe nuttig en goedbedoeld die maatregelen ook waren, uit de vele klachten die we ontvingen, bleek dat niet iedereen de door de overheid ingevoerde premies ook daadwerkelijk kreeg. **De administraties die deze noodmaatregelen moesten uitvoeren, waren er niet voldoende op voorbereid.** Te weinig personeel, onaangepaste procedures, een amalgaam aan maatregelen, ... Dat alles zorgde voor achterstand in de toekenning en uitbetaling van de uitkeringen en de premies. En daardoor dreigden mensen het vertrouwen in de overheid te verliezen.

Dat merkten wij ook in onze klachtenbehandeling. Reeds tijdens de coronacrisis nam het aantal klachten dat we ontvingen sterk toe en die tendens zette zich in 2023 voort met een recordaantal van ruim 10 000 klachten en vragen. Daaruit blijkt duidelijk dat mensen problemen hebben om hun rechten te doen gelden en – opnieuw – dat burgers hun vertrouwen dreigen te verliezen.

Een groot deel van de klachten dat we in 2023 ontvingen, had betrekking op de energieprijzen. De overheid slaagde er immers niet in om de premies die ze aangekondigd had, tijdig en correct aan alle rechthebbenden uit te betalen. Als burgers niet kunnen rekenen op de steunmaatregelen die de overheid aankondigt, dan schaadt dat hun vertrouwen. **De overheid moet gemaakte beloftes kunnen nakomen. Wij kunnen begrip opbrengen voor de moeilijke en dringende situaties waarin de administraties soms moeten werken. Maar burgers mogen daar niet de dupe van worden.** Dat is ook de reden waarom we *een verslag* gepubliceerd hebben over de energiematregelen met een aantal voorstellen en aanbevelingen. We hopen dat de overheid lessen trekt uit deze problematische situatie, en er bij eventuele toekomstige crisissen voor zorgt dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Dat kan door er niet alleen voor te zorgen dat administraties snel kunnen schakelen en zich aanpassen aan nieuwe opdrachten en regelgeving, maar dat ze tegelijk een kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen blijven verlenen.

Niet alleen de energiecrisis zorgde voor een toevloed aan klachten. De oorlogssituaties overal in de wereld en de daarmee gepaard gaande **humanitaire crisissen** veroorzaken een gestage stroom van mensen die migreren. Die zet *de Belgische diensten voor asiel en migratie onder druk*. Dat leidt ertoe dat betrokkenen zich hier soms in schrijnende omstandigheden bevinden en dat hun fundamentele rechten geschonden worden. En dan moeten we tussenkomen.



Duidelijke communicatie

Wat we in de klachten uit 2023 ook vaststellen, is de grote nood van burgers aan duidelijke en correcte informatie. **De toegang tot deze informatie is een belangrijke factor in de mate waarin de burger kan vertrouwen in de overheid.** Ook dit nemen we ter harte. En we gaan ermee aan de slag. We blijven er ook op aandringen dat burgers en overheden op verschillende manieren met elkaar kunnen communiceren. Want meer en meer gebeurt dit langs digitale weg. Die digitalisering biedt ontegensprekelijk vele voordelen. Maar in digitale contacten hebben burgers vaak minder vertrouwen dan in een persoonlijk contact. Zeker de vele berichten over phishing maken burgers ongerust. Dat blijkt ook uit de vele vragen van burgers die we ontvangen of ze bepaalde berichten kunnen vertrouwen. **Veel burgers zijn wantrouwig om digitale toepassingen van de overheid te gebruiken.**

Als federale Ombudsman trachten we dus zoveel mogelijk om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Maar ook de administratie zelf kan daartoe bijdragen. Dat is ook de reden waarom we aan burgers die bij ons een klacht indienen, vragen of ze zich al tot de administratie zelf gewend hebben om hun probleem op te lossen. **Niets is immers zo goed voor het vertrouwen van de burger in de overheid, als een overheid die zelf haar vergissingen of fouten kan rechtzetten.** Een sterke eerstelijns klachtendienst is dan ook goud waard in een goede vertrouwensrelatie tussen burger en overheid. Open communicatie en correcte en duidelijke informatie als er iets minder vlot loopt in de dienstverlening zijn ook erg belangrijk om het vertrouwen te behouden. Burgers kunnen er bijvoorbeeld heus wel begrip voor opbrengen dat ze langer moeten wachten dan verwacht, als de administratie duidelijk uitlegt waarom wachttijden oplopen en zelf proactief informatie geeft over het feit dat wachttijden oplopen.

Ook als een klacht van een burger niet terecht is, heeft hij recht op uitleg waarom dat zo is. Dat is evenzeer een belangrijk element in de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid. Ook daar schenken we aandacht aan. Niet alle klachten die we ontvangen, zijn immers terecht. Als de beslissingen van de overheidsdiensten correct zijn, leggen we – als onafhankelijke derde – aan de burgers uit, waarom dat zo is. Ook zo versterken we de vertrouwensrelatie tussen burgers en overheid.

Bijkomende opdrachten

Dat we die rol als bruggenbouwer tussen burger en overheid en behoeder van integriteit met zorg opnemen – en het vertrouwen dat het parlement ons hierin geeft, waard zijn – bewijzen de bijkomende opdrachten die we in 2023 kregen.

Dankzij de ruime expertise en ervaring die ons Centrum Integriteit de voorbije jaren opgebouwd heeft, kregen we in 2023 een belangrijke rol in het kader van de omzetting van de Europese Klokkeluidersrichtlijn. Onze bevoegdheden werden uitgebreid tot meldingen van klokkenluiders in de private sector waar we optreden als federaal coördinator voor de behandeling van deze externe meldingen door de bevoegde autoriteiten. De talrijke meldingen over inbreuken op de wetgeving in de private sector in het eerste jaar van die opdracht tonen alvast aan dat er ook in de private sector nood is aan een ‘speak up’ cultuur.

Onze laagdrempeligheid en onze expertise in het empathisch omgaan met de burgers bij de behandeling van klachten en infovragen, leidden ertoe dat we in het najaar van 2023 van de Kamer van volksvertegenwoordigers een **tijdelijke opdracht kregen om getuigenissen te ontvangen voor de parlementaire onderzoekscommissie die de Kamer oprichtte om de aanpak van seksueel geweld te onderzoeken.** Een opdracht die we in alle discretie en in overleg met de onderzoekscommissie uitgevoerd hebben, met aandacht voor de mensen die de moed hadden om hun verhaal te doen.



Een betrouwbaar team en een betrouwbare partner

De realisaties waarover we in dit jaarverslag berichten, waren enkel mogelijk door de inzet en het intensieve werk van onze medewerkers. **Zij zetten zich dagdagelijks in om het vertrouwen van de burgers in de overheid te herstellen en te versterken.** De grote toename van de klachten en de bijkomende opdrachten maakten hun werk niet gemakkelijk. We zijn dan ook verheugd dat de Kamer ermee instemde om ons bijkomende medewerkers toe te kennen, zodat we onze opdrachten naar behoren kunnen blijven vervullen.

Vanzelfsprekend willen we ook het Parlement bedanken voor het vertrouwen en de belangstelling die het jaar na jaar in onze instelling stelt, en de blijvende steun die we daarbij mogen ontvangen.

Wij wensen u een boeiende en interessante lectuur toe van dit jaarverslag 2023.

**De federale ombudsmannen,
David Baele en Jérôme Aass**





1 DE KERNCIJFERS UIT 2023

**2 SIGNALLEN UIT DE KLACHTEN
EN DE MELDINGEN**

**3 COMMUNICEREN, PUBLICEREN,
KENNIS DELEN EN NETWERKEN**

4 BEHEER EN WERKING

Inhoudstafel





1

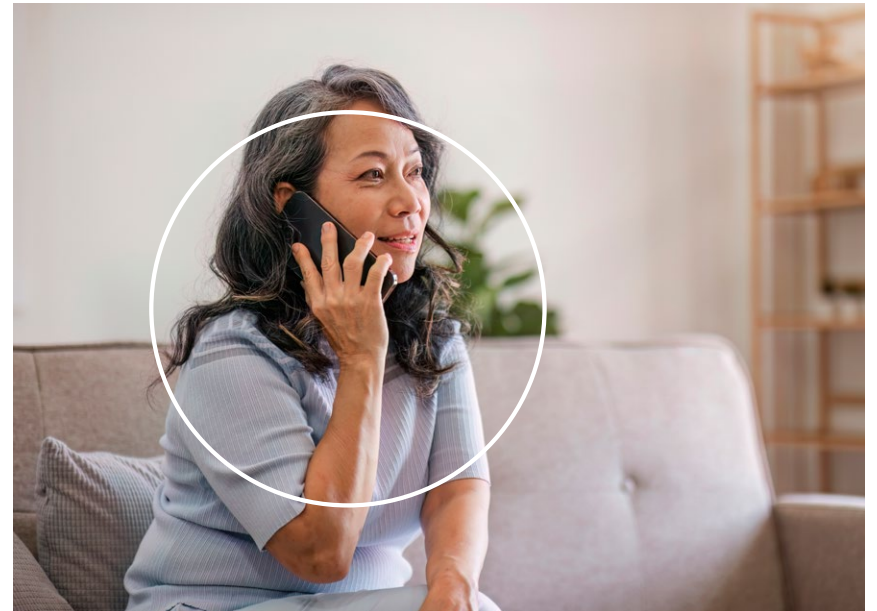
**De kerncijfers
uit 2023**

1. Het werk van de federale Ombudsman in cijfers

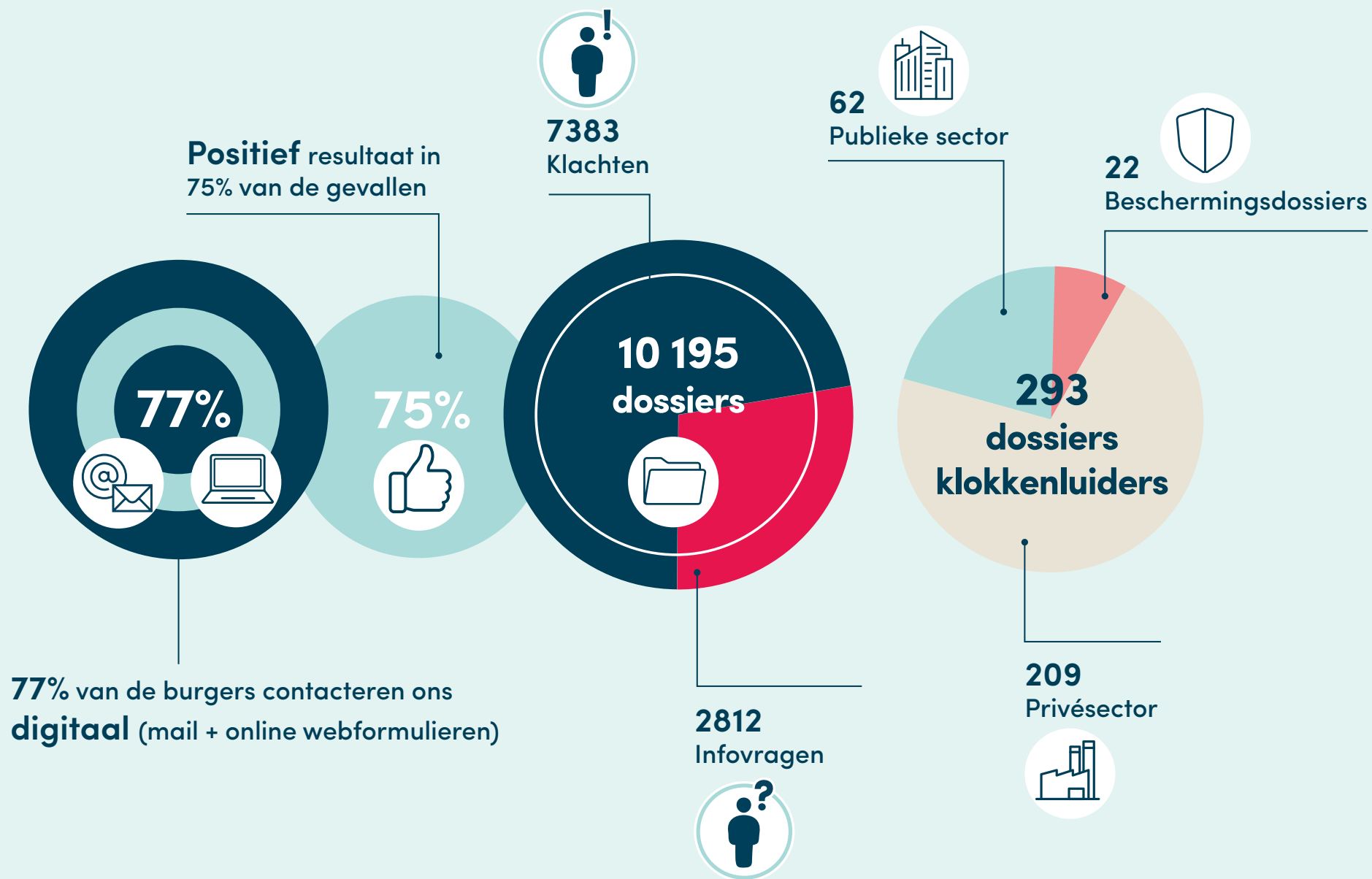
2. Klachten en vragen om informatie

3. Meldingen van klokkenluiders

4. Hoe neemt de burger contact op met de federale Ombudsman?



1. Het werk van de federale Ombudsman in cijfers

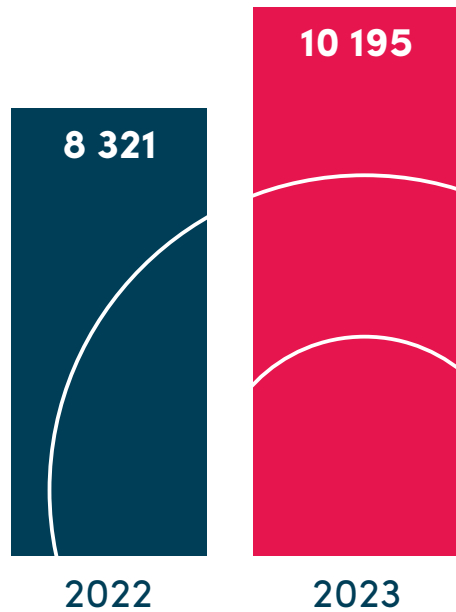




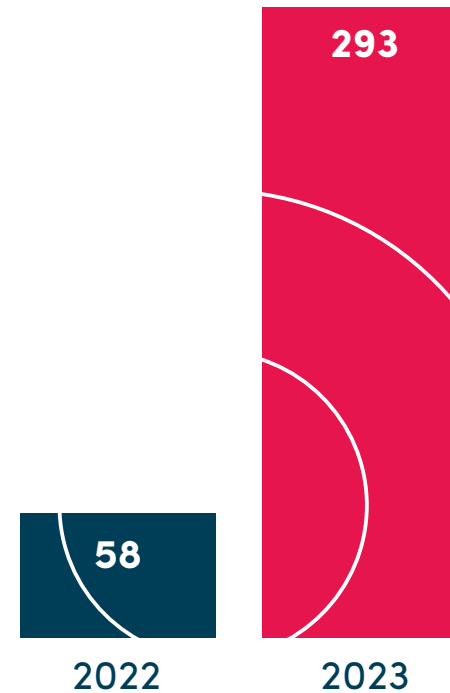
Met dit cijfersverslag wil de federale Ombudsman een **kwantitatief beeld** geven van zijn werk. *Hoeveel klachten en informatievragen ontving hij in 2023? Hoeveel dossiers behandelde zijn Centrum Integriteit?* Wat waren de **resultaten**? En hoe verlopen de **contacten** met de federale Ombudsman?

2023 was een **recordjaar**: de federale Ombudsman registreerde **meer dan 10 000 klachten en infovragen**. Door de bijkomende bevoegdheden in de private sector sinds 2023, zag ook zijn **Centrum Integriteit** de **dossiers sterk stijgen**: het aantal verviervoudigde tegenover 2022.

AANTAL DOSSIERS (KLACHTEN EN INFOVRAGEN)



AANTAL DOSSIERS CENTRUM INTEGRITEIT



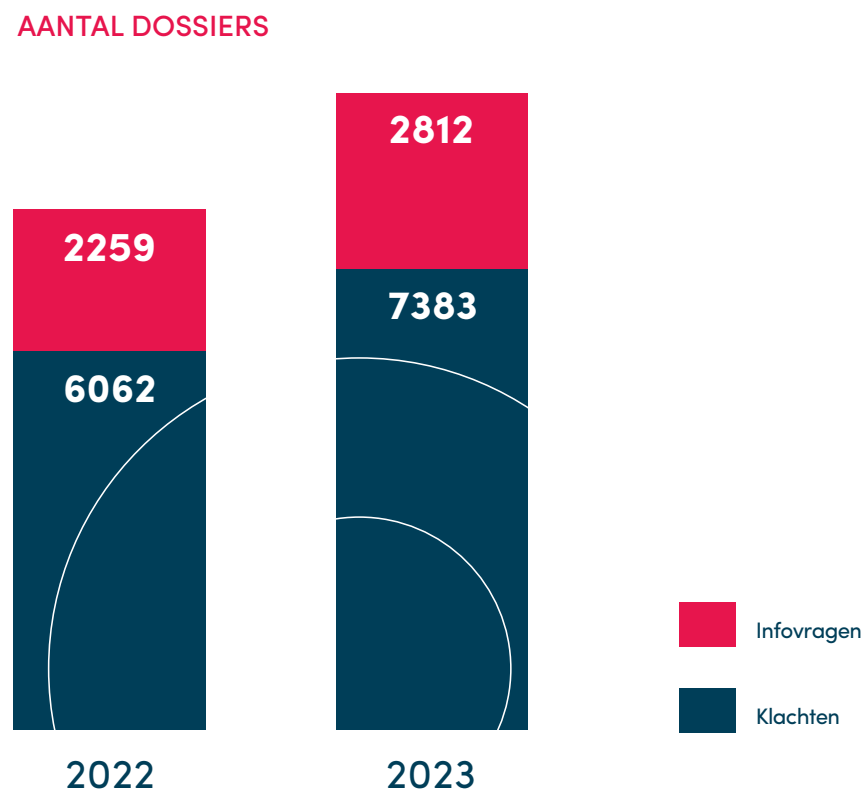
2. Klachten en vragen om informatie

Dit deel van het cijfersverslag van de federale Ombudsman bevat de kerngegevens over de klachten en informatievragen die hij ontving. **Hoeveel** zijn het er? Over **welke thema's** gaan ze? **Welke administraties** zijn er het meest bij betrokken? Wat is het **resultaat van zijn tussenkomsten**?

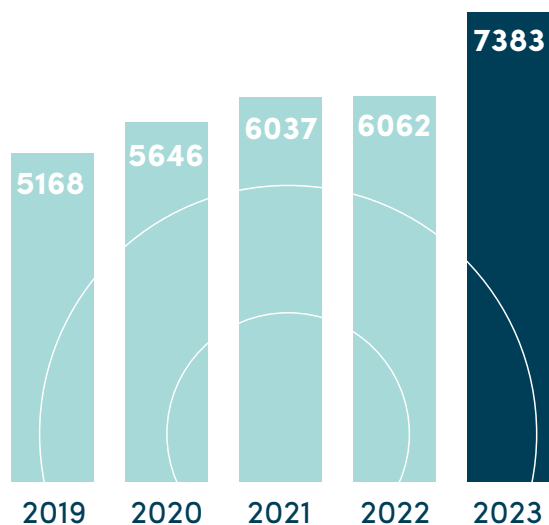
Deze cijfers geven een duidelijk beeld over **wat er leeft in de maatschappij** en **waar het vertrouwen tussen burger en administratie geschonden is**.

a. Algemene cijfers

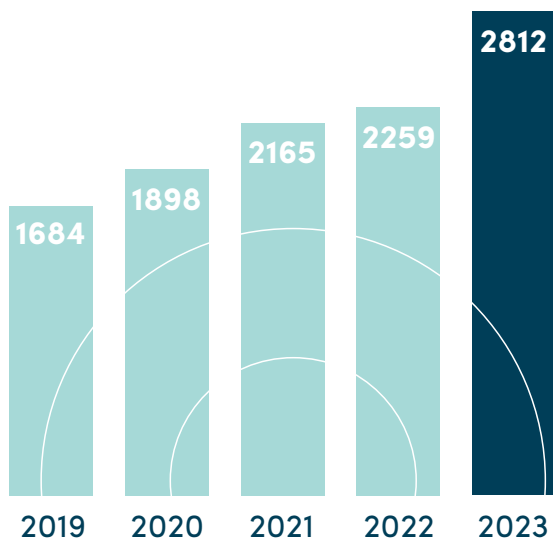
In 2023 registreerde de federale Ombudsman **10 195 dossiers**. Hij ontving **7383 klachten** en **2812 informatievragen**. Dit is opnieuw **een stijging van beide categorieën dossiers ten opzichte van de vorige jaren**.



EVOLUTIE AANTAL KLACHTEN OVER 5 JAAR



EVOLUTIE INFOVRAGEN OVER 5 JAAR



Stijgende trend

Die **stijgende trend in de klachten** doet zich al enkele jaren voor. We wezen daar in *ons vorige jaarverslag* al op en we stellen dit nu opnieuw vast: **op 5 jaar tijd** kende het aantal klachten bij de federale Ombudsman een **stijging van bijna 45%**.

De **toename van de klachten** heeft zeker te maken met de verschillende **crissen** die ons land de voorbije jaren meemaakte. Dat zien we ook in de administraties waar de federale Ombudsman klachten over behandelt.

- De **coronacrisis** veroorzaakte een grote toename van de **werkloosheid**, met de bijhorende problemen bij de betrokken administraties (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de vakbonden). De klachten daarover gaan gelukkig in **dalende lijn**, *maar blijven nog vrij hoog*.
- De **energiecrisis** veroorzaakte dan weer een **grote toename van klachten over de Federale Overheidsdienst Economie**, die verantwoordelijk was voor de **energiepremies**.
- *De problematische situatie bij de diensten bevoegd voor asiel en migratie*, zoals de dienst Lang verblijf van de Dienst Vreemdelingenzaken, blijft voor een stijging van de klachten over de **Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken** en de **Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken** zorgen.

Ook het aantal informatievragen blijft stijgen: met ruim een vijfde op vijf jaar tijd.

Signalen van de burger

Vele vragen bereiken de federale Ombudsman **telefonisch**. Vaak gaan deze oproepen over een klacht of vraag waarvoor **de federale Ombudsman niet bevoegd** is. Hij verwijst de burgers dan zo goed mogelijk door naar de administratie of ombudsdienst waar ze terecht kunnen met hun klacht of vraag. Het blijven voor de federale Ombudsman **belangrijke signalen** van waar zich **problemen** voordoen binnen de federale administraties of waar een **verbetering van de informatieverstrekking** door de federale overheid aangewezen is. De federale Ombudsman gaat daar ook **zelf mee aan de slag**. Zo bevat zijn website verschillende *Frequently asked questions* (FAQ's) waar burgers **informatie** kunnen vinden of die hen **onmiddellijk wegwijs maken** over waar ze wel terecht kunnen voor hulp. Of van waaruit ze kunnen doorklikken naar het klachtenformulier.

Deze strategie werkt. **9 op de 10 bezoekers** van de populaire FAQ-pagina's verlaten de website van de federale Ombudsman nadat ze de FAQ gelezen hebben. Ze klikken dan door naar de website van de administratie of dienst waar ze terecht kunnen voor hun vraag of klacht. Zoals de FOD Economie vanuit de [FAQ over de energiepremies](#) en de FOD Mobiliteit vanuit [de FAQ over de inschrijving van een voertuig](#).

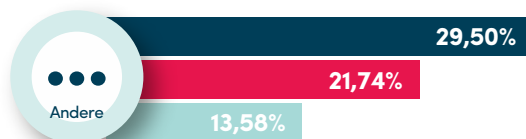
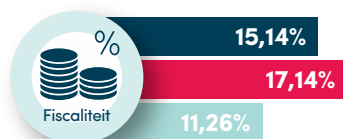
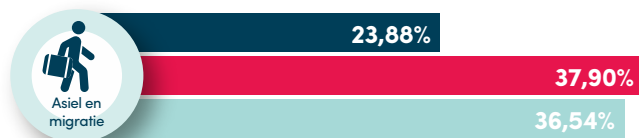
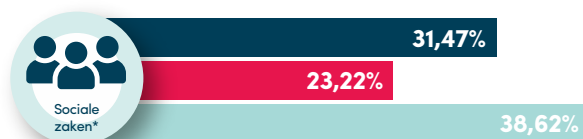
Het hoge aantal kliks op de **FAQ's over de energiepremies** toont aan dat de 1700 klachten die de federale Ombudsman er in 2023 over behandelde, slechts **het topje van de ijsberg** waren. **Veel meer mensen** waren **op zoek naar informatie** over de energiepremies. Ook het feit dat de veel gestelde vraag over de **nummerplaten en de inschrijving van een voertuig** zo vaak geraadpleegd werd, terwijl het aantal klachten bij de federale Ombudsman stabiel gebleven is, toont aan dat dit een thema was waar **vele burgers vragen** over hadden. **Met zijn virtuele frontoffice** kan de federale Ombudsman ook deze signalen registreren en bijdragen aan een oplossing.

ACTIVITEIT OP ONZE WEBSITE



b. Klachten die de federale Ombudsman kan behandelen

Ontvankelijke klachten per domein



*inclusief klachten energiepremies

- 2021
- 2022
- 2023

De federale Ombudsman behandelt klachten die betrekking hebben op **federale administraties**. Die gaan over **uiteenlopende materies**, die we in een aantal grote categorieën onderverdelen: *asiel en migratie, fiscaliteit, sociale zaken en andere* (zoals mobiliteit, justitie, defensie,...)

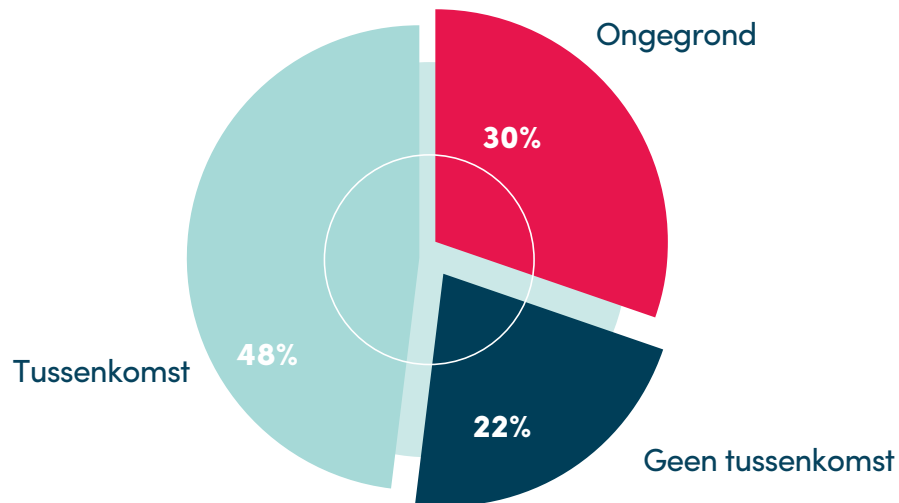


Een **belangrijke voorwaarde** is wel dat de burger zich met **zijn klacht eerst tot de administratie** gewend moet hebben. Is dat niet het geval, dan kan de federale Ombudsman in principe zijn klacht niet behandelen. Dat komt vrij vaak voor (**59% van de klachten die we niet kunnen behandelen**). Voor die dossiers zal de federale Ombudsman de burger steeds heroriënteren naar de betrokken administratie en zich waar nodig ook soepel opstellen. Ook deze klachten kunnen belangrijke signalen bevatten.



Resultaat van de analyse

De cijfers die we hier behandelen hebben betrekking op de in 2023 ingediende ontvankelijke klachten én op de ontvankelijke klachten die nog openstonden van vóór 2023 maar in 2023 afgesloten zijn. In totaal gaat het om **4108 klachten**. De federale Ombudsman analyseert die en besluit op basis van zijn analyse of er **al dan niet een tussenkomst nodig is bij de betrokken administratie**. Bijna **70%** van die klachten behandelt de federale Ombudsman **binnen drie maanden**. Een **kwart tot een derde** van de ontvankelijke klachten is **ongegrond**. Dat stelt de federale Ombudsman jaarlijks vast. Hij **legt dan uit** waarom de klacht onterecht is en waarom hij niet verder zal tussenkomen in het dossier. Vaak aanvaarden burgers die uitleg. Zo toont de federale Ombudsman ook hier zijn **meerwaarde**.

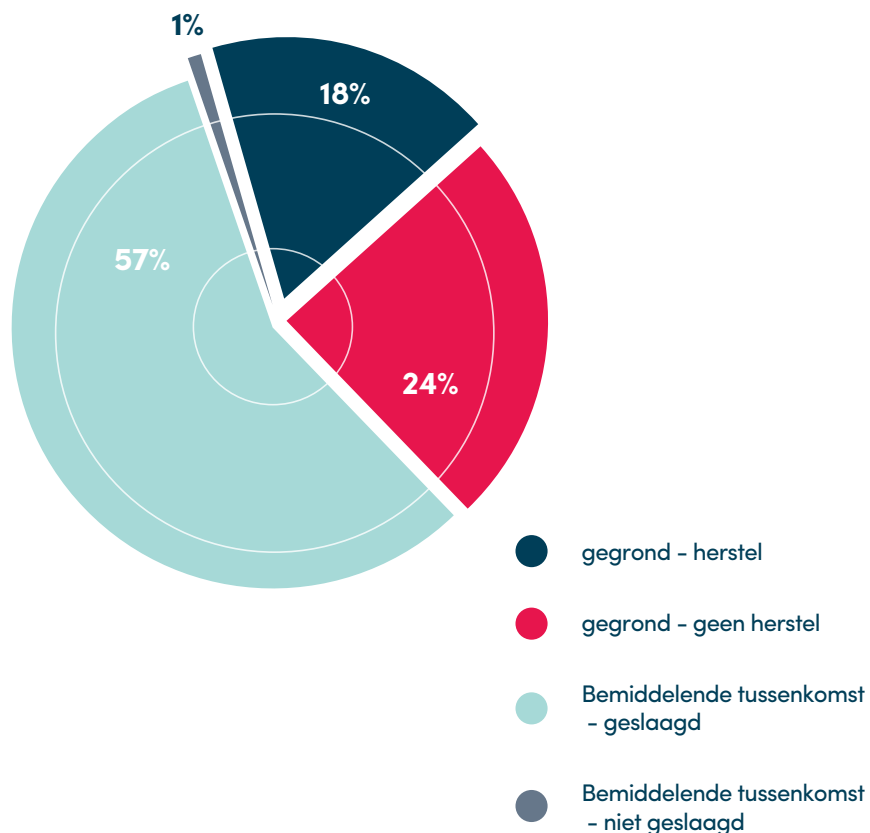


Wanneer **burgers niet reageren** op vragen om toelichting van de federale Ombudsman, kan hij niet tussenkomen bij de administratie. De klacht kan ook **zonder voorwerp** geworden zijn, bijvoorbeeld omdat de betrokkene laat weten dat zijn tussenkomst niet nodig is of omdat er al een oplossing is voor het probleem. In deze gevallen sluit de federale Ombudsman het dossier af **zonder verdere analyse en zonder tussenkomst bij de betrokken administratie**.

Wanneer de federale Ombudsman **beslist tussen te komen bij de administratie**, kan die tussenkomst individueel of structureel zijn:

- **individueel**, als het gaat om een afzonderlijk geval
- **structureel**, als uit de klacht blijkt dat het probleem de individuele situatie overschrijdt; met zijn structurele tussenkomst wil de federale Ombudsman dan een **lange termijn oplossing en een rechtzetting van het probleem bereiken voor alle betrokken burgers**. In 2023 was dit bijvoorbeeld het geval bij de *klachten over de energieprijzen* en de *problemen bij de behandeling van de dossiers door de Dienst Vreemdelingenzaken*.

Resultaat van de tussenkomst



In 2023 kon de federale Ombudsman in **75%** van de klachten waarin een tussenkomst vereist was, tot een **positief resultaat** komen.

In de meeste gevallen (57%) kwam die oplossing er snel (de “bemiddelende tussenkomsten – geslaagd”). In een beperkt aantal dossiers lukte dat niet, en had de federale Ombudsman niet voldoende elementen om verder tussen te komen bij de administratie. Die klachten sloot hij af als “bemiddelende tussenkomst – niet geslaagd” (1%).

In 42% van de dossiers voerde de federale Ombudsman een **onderzoek ten gronde**. Hij is dan van mening dat één of meer *ombudsnormen* geschonden zijn en vraagt de administratie om een **rechtzetting** en dus een **oplossing voor de klacht**. Daarin slaagde hij in 18% van de gevallen (“gegrond – herstel”). In 24% van de klachten waarin de federale Ombudsman een tussenkomst **ten gronde** deed, kon hij **geen oplossing** bereiken. De meeste van deze klachten gingen over de toegankelijkheid van de FOD Economie en de behandelingstermijn van de aanvragen om energiepremies. Ook ten aanzien van de Dienst Vreemdelingenzaken (*Jaarverslag 2022*, p. 34) evalueerde de federale Ombudsman in 2023 nog dossiers op die manier. De administraties hebben dan geen oplossing kunnen bieden, maar de federale Ombudsman volgt de problematieken structureel op.

GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2023



Redelijke termijn (44%)



Overeenstemming met de rechtsregels (24%)



Afdoende toegankelijkheid (20%)



Andere (12%)

Zoals de voorbije jaren, behoren de ombudsnormen “Redelijke termijn” en “Overeenstemming met de rechtsregels” ook in 2023 tot de drie meest geschonden ombudsnormen. De ombudsnorm “overeenstemming met de rechtsregels” omvat ook klachten waar de administratie de termijnen niet respecteert. Die termijnen zijn immers vaak wettelijk bepaald.

Ook de ombudsnorm “afdoende toegankelijkheid” was in 2023 vaak geschonden. Dat had vooral te maken met de problematische toegankelijkheid van de FOD Economie, door *de vele problemen die hij ondervond bij de toekenning van de energiepremies*.



Bijzondere categorie: opschortingen

Wanneer een burger over de feiten die de federale Ombudsman onderzoekt in de klacht, ook een **beroep** instelt **bij een rechtbank** (behalve bij de Raad van State) of **een georganiseerd administratief beroep** indient, moet de federale Ombudsman zijn onderzoek opschorten. Dit gebeurde in 2023 in **96 klachten**, tegenover 65 in 2022. Het vaakst was dit in de dossiers asiel en migratie, omdat de betrokkene een beroep ingediend had bij de **Raad voor Vreemdelingenbetwistingen**. Het gebeurt soms ook in **fiscale zaken**, wanneer de betrokkene een **bezwaarschrift** indient naar aanleiding van zijn **aanslagbiljet**, en in sociale materies, wanneer de betrokkene zijn beslissing betwist bij de **arbeidsrechtbank**.

c. Klachten die de federale Ombudsman niet kan behandelen

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de federale Ombudsman klachten niet kan behandelen. Zoals steeds is het “ontbreken van voorafgaande stappen” bij de administratie zelf **de belangrijkste reden**. Deze “**voorafgaande stap**” is een belangrijke voorwaarde en de federale Ombudsman hecht er veel belang aan. Een overheidsdienst moet immers het probleem zelf eerst kennen en de kans krijgen om het zelf op te lossen. Dit is **een essentieel element** om het **vertrouwen** van de burger in de administratie te helpen herstellen.

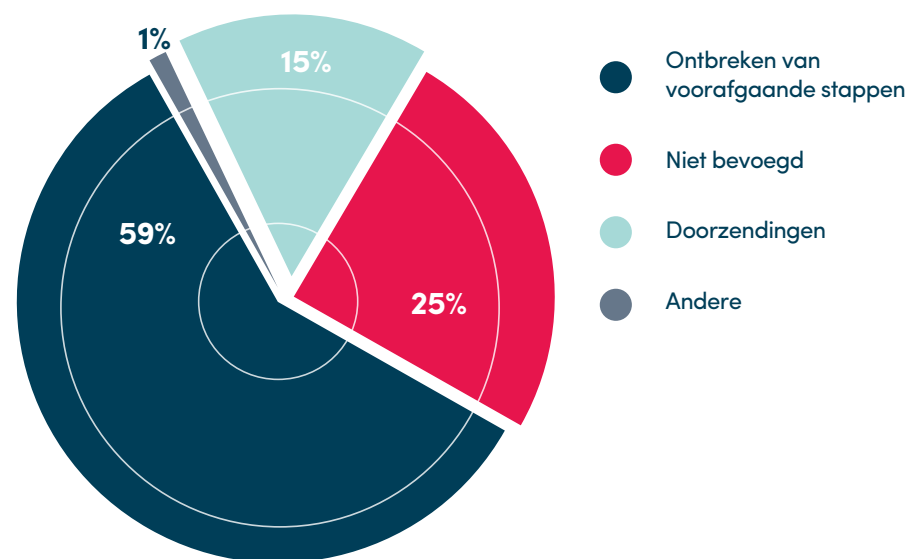
Voor klachten die **niet** gericht zijn tegen een **federale administratieve overheid** is de federale Ombudsman **niet bevoegd**. Ook die klachten zijn niet ontvankelijk en kan de federale Ombudsman in principe **niet behandelen**. Toch helpt hij **elke burger zo goed en zo efficiënt mogelijk verder op weg naar het juiste adres**.

Wanneer hij klachten krijgt die gaan over een **federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid** die krachtens een wettelijke regeling over een **eigen ombudsman** beschikt, moet de federale Ombudsman ze **doorzenden** naar de bevoegde ombudsdienst. Dat doet hij voor de klachten die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen die lid zijn van het **Belgisch Netwerk van de Ombudsmannen**, andere **dotatiegerechtigde instellingen** van het Parlement en de **Europese Ombudsman**.

Rest dan nog een **kleine categorie van klachten, 1%**, die de federale Ombudsman niet behandelt:

- *Kennelijk* ongegronde – fantaisistische – klachten.
- Klachten die eenzelfde klager eerder al voorlegde aan de federale Ombudsman en waarbij hij geen nieuwe elementen aanbrengt.
- Klachten die gaan over feiten die zich meer dan een jaar terug voordeden en waarbij de betrokkene sindsdien zelf geen initiatief meer nam om te proberen een oplossing te vinden.
- Anonieme klachten.

WAAROM DE KLACHT NIET BEHANDELEN?



d. De cijfers per administratie

De federale Ombudsman ontvangt zowel klachten van **gebruikers van de openbare diensten** – burgers, ondernemingen, belangenverenigingen, ... – als klachten van **ambtenaren** over hun tewerkstelling bij hun administratie. Die klachten kunnen gaan over een ondersteunende stafdienst, een personeelsdienst of een operationele dienst. In 2023 sloot de federale Ombudsman **35 ambtenarenklachten** af, tegenover 23 in 2022.

De tabellen die hierna volgen, geven de **cijfers weer van de in 2023 afgesloten klachten van de gebruikers van de federale openbare diensten, per administratie**, met een vergelijking ten opzichte van het aantal in 2022 afgesloten klachten. Het aantal klachten dat de federale Ombudsman over een bepaalde administratie ontvangt, zegt op zich niets over de werking van die administratie. Een administratie die veelvuldig in contact komt met de burger, zal vaak meer klachten uitlokken. Maar ook bepaalde gebeurtenissen kunnen bij een bepaalde administratie een opstoot aan klachten veroorzaken, denk bijvoorbeeld aan *de klachten over de energiepremies*.

AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE

| | Klachten | |
|--|----------|------|
| | 2023 | 2022 |
| FOD's en POD's | | |
| FOD Kanselarij van de Eerste Minister | 1 | 2 |
| FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) | 50 | 33 |
| FOD Justitie | 53 | 63 |
| FOD Binnenlandse Zaken | 1424 | 1351 |
| FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking | 182 | 153 |
| Ministerie van Landsverdediging | 10 | 8 |
| FOD Financiën | 636 | 679 |
| FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg | 0 | 1 |
| FOD Sociale Zekerheid | 98 | 92 |
| FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu | 11 | 9 |
| FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie | 953 | 13 |
| FOD Mobiliteit en Vervoer | 109 | 108 |
| POD Maatschappelijke Integratie | 0 | 1 |
| BELSPO | 1 | 0 |



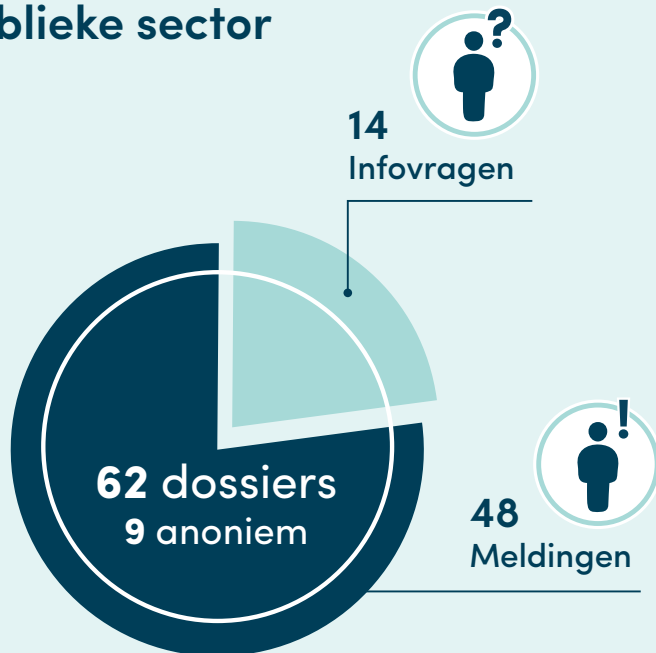
| | Klachten | |
|--|----------|------|
| | 2023 | 2022 |
| Sociale parastatalen | | |
| eHealth-platform | 4 | 0 |
| Fedris | 5 | 12 |
| Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVV) | 118 | 285 |
| Hulpkas voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (HZIV) | 8 | 18 |
| Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA) | 57 | 107 |
| Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RJV) | 2 | 6 |
| Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) | 5 | 2 |
| Rijksinstituut voor sociale verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ) | 5 | 17 |
| Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) | 15 | 16 |
| Andere | | |
| Algemeen rijksarchief | 1 | 3 |
| Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) | 2 | 1 |
| Belgisch instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) | 4 | 3 |
| Fedasil | 13 | 11 |
| Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG) | 0 | 3 |
| Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV) | 10 | 5 |

| | Klachten | |
|---|----------|------|
| | 2023 | 2022 |
| Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC) | 2 | 0 |
| Infrabel | 8 | 5 |
| Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA) | 6 | 3 |
| Koninklijk Belgisch instituut voor natuurwetenschappen | 0 | 1 |
| Koninklijk meteorologisch instituut (KMI) | 1 | 1 |
| Koninklijke Muntshouwborg | 2 | 0 |
| Koninklijke Musea voor Schone Kunsten | 2 | 3 |
| Nationale Bank van België (NBB) | 1 | 2 |
| Nationale Loterij | 5 | 0 |
| Nationale maatschappij der Belgische spoorwegen (NMBS) | 5 | 2 |
| Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR) | 1 | 4 |
| Regie der gebouwen | 4 | 2 |
| Sociale verzekeringsfondsen | 25 | 39 |
| Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid) | 200 | 336 |
| Ziekenfondsen | 81 | 108 |
| Rest | 3 | 8 |

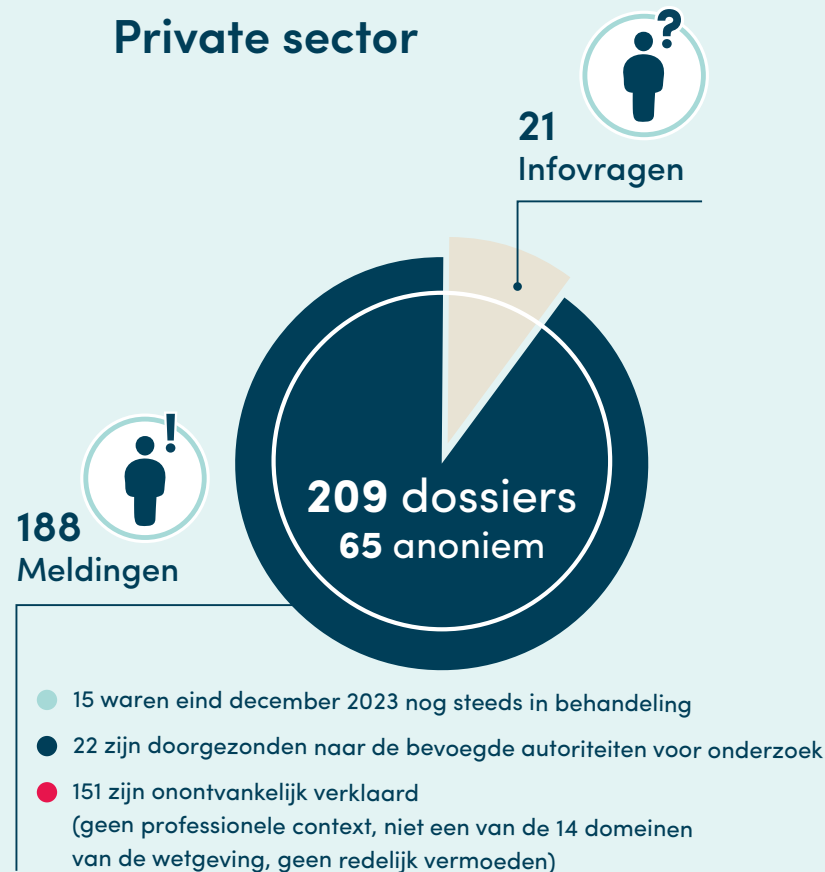
3. Meldingen van klokkenluiders

Dit deel van het cijfersverslag gaat over de werking van het **Centrum Integriteit** van de federale Ombudsman, dat meldingen behandelt van klokkenluiders en hun bescherming garandeert, zowel in de publieke als in de private sector. Sinds de nieuwe klokkenluiderswetgeving die inging in 2023, kunnen klokkenluiders ons ook anoniem contacteren. In 74 van de 271 dossiers contacteerde de klokkenluider ons anoniem.

Publieke sector



Private sector



9 afgesloten onderzoeken in de publieke sector

- 1 vermoeden van lichte schending
- 3 geen schending
- 5 schendingen



22 beschermingsdossiers (publieke en private sector)

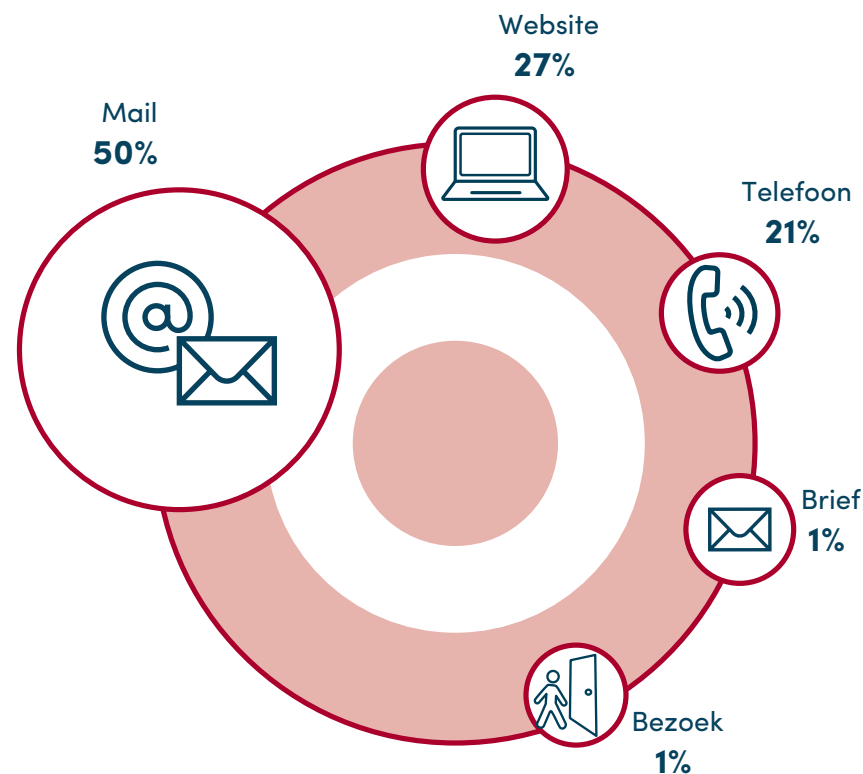
- 11 klachten omwille van represailles
- 11 informatievragen

4. Hoe neemt de burger contact op met de federale Ombudsman?

De federale Ombudsman hecht er veel belang aan om **via verschillende kanalen vlot bereikbaar** te zijn. Burgers (privépersonen, ambtenaren, vennootschappen, verenigingen...) kunnen dan ook op **verschillende manieren contact** met hem opnemen.

De **elektronische communicatie** neemt een belangrijke plaats in. Het gebruik van **het online klachtenformulier** op de website is net als vorig jaar **aanzienlijk gestegen**: van 14,5% in 2022 naar 27% in 2023. Dit klachtenformulier is **gebruiksvriendelijk** en komt de **kwaliteit en de volledigheid van de informatie over de klacht** ten goede.

De medewerkers van de federale Ombudsman beantwoordden in 2023 in totaal ook bijna **10 000 telefonische oproepen**. Dat zijn er ruim 1000 meer dan in 2022.





2



**Signalen uit de klachten
en de meldingen**

A. Signalen uit de klachten

1. Inzetten op de stressbestendigheid van de overheidsdiensten

2. Blijven inzetten op toegankelijkheid

3. Digitalisering doen werken voor iedereen

4. Met aanbevelingen de administratieve praktijk en de wetgeving verbeteren



1. Inzetten op de stressbestendigheid van de overheidsdiensten



De federale Ombudsman stelt vast dat burgers zich de laatste jaren steeds vaker met klachten tot hem richten. In vijf jaar tijd kreeg hij 45% meer klachten: van 5168 in 2019 naar 7382 in 2023. Daar zijn de opeenvolgende crisissen niet vreemd aan.

Zo ontving de federale Ombudsman in 2020 bijna 1300 klachten over de werkloosheidsuitkeringen, wat toen een absoluut record was. Veel burgers verloren – al dan niet tijdelijk – hun werk door de coronacrisis en kwamen daardoor vaker met de werkloosheidsdiensten in contact. Ook in 2021 was bijna 40% van de ontvankelijke klachten in het domein van de sociale zekerheid coronagerelateerd. Sinds 2022 dalen de klachten daarover wel maar de problemen met de betaling van de werkloosheidsuitkeringen waren ook in 2023 nog steeds niet van de baan.

In 2022 maakten de klachten over de asiel- en migratiediensten opnieuw de grootste groep van klachten bij de federale Ombudsman uit: bijna 38% van de ontvankelijke klachten had daarop betrekking. De oorlogssituaties en de humanitaire crisissen in vele landen veroorzaken een gestage vluchtelingenstroom. De betrokken administraties – die al met grote moeilijkheden en achterstand kampen – slagen er nog steeds niet in tijdig beslissingen te nemen en in opvang te voorzien.

In 2023 kreeg de federale Ombudsman een **recordaantal klachten**. En dat was opnieuw te wijten aan een crisis: de **energiecrisis**. Op één jaar tijd ontving de federale Ombudsman **meer dan 1700 klachten over de energiepremies**. Om de energierekeningen betaalbaar te houden voor de mensen werkten parlement en regering in ijltempo en in opeenvolgende fases reglementering uit voor de toekenning van verschillende energiepremies. De **Algemene Directie Energie** van de **FOD Economie** werd verantwoordelijk voor de uitvoering van de verschillende maatregelen. En kwam zo **onder druk** te staan. De FOD Economie deed al **het mogelijke**, maar verschillende zaken **bemoelijkten de uitvoering** van de maatregelen: de complexiteit van de regelgeving, de omvang en de verscheidenheid aan premies, de verschillende manieren om ze aan te vragen en de diverse toekenningsvoorwaarden, de noodzaak meerdere nieuwe ICT-toepassingen en controlemogelijkheden te ontwikkelen, snel bijkomend personeel aan te werven en op te leiden en ook de grote toevloed aan aanvragen.

Opnieuw moest de federale Ombudsman vaststellen dat **administraties soms niet bij machte zijn om crisismaatregelen tijdig en correct uit te voeren** en om **snel in te spelen op ingrijpende gebeurtenissen**. Door gebrek aan personeel en middelen, door een grote toevloed van aanvragen, ... De federale Ombudsman kan **begrip** opbrengen voor de moeilijke en dringende situaties waarin de administraties soms moeten werken. Maar burgers mogen daar niet de dupe van worden. **Zeker in tijden van crisis en wanneer fundamentele rechten in het gedrang komen, is het essentieel om de burgers houvast te bieden.**

Nieuwe maatregelen leiden gelukkig **niet altijd tot aanslepende problemen** bij de administratie. Toen de federale regering in september 2023 een **staatsbon** uitbracht, kende die heel snel succes. Dat grote succes zorgde voor een **tijdelijke verzadiging van de servers** van het Federaal Agentschap van de Schuld (FAS), met **klachten bij de federale Ombudsman** tot gevolg. De bevoegde administratie slaagde er echter heel snel in om de problemen op te lossen.



De federale Ombudsman kan begrip opbrengen voor de moeilijke en dringende situaties waarin de administraties soms moeten werken. Maar burgers mogen daar niet de dupe van worden. Zeker in tijden van crisis en wanneer fundamentele rechten in het gedrang komen, is het essentieel om de burgers houvast te bieden.



Opdat **burgers zouden krijgen waar ze recht op hebben** en hun **vertrouwen in de overheid** zouden bewaren, herhaalt de federale Ombudsman zijn eerdere pleidooi:

- **Zorg voor voldoende personeel en middelen om beslissingen correct en tijdig te kunnen nemen en lange wachttijden te vermijden**, ook in tijden van crisis en bij nieuwe maatregelen.
- **Geef de administratie voldoende voorbereidingstijd** om bij een nieuwe opdracht een **degelijke en efficiënte dienstverlening** aan de burger te kunnen bieden.
- Maak de genomen maatregelen **meermaals bekend**, via **alle mogelijke kanalen**, ook via sociale media, en zorg ervoor dat **alle burgers gemakkelijk de nodige informatie kunnen terugvinden**.
- **Houd de burger op de hoogte** van eventuele problemen, langere wachttijden of moeilijke bereikbaarheid.

a. Energiepremies – een ongekekende opstoot aan klachten

Om de energiefactuur van de mensen te verlichten – en hen zo blijvend toegang te verlenen tot energie, een basisbehoefte – nam de federale overheid sinds oktober 2021 verschillende maatregelen. Zo kende ze een aantal premies toe. Die verschilden sterk van elkaar.

- De premies varieerden naargelang de energiebron: gas, elektriciteit, pellets in bulk, huisbrandolie, propaan in bulk;
- De bedragen van de premies waren niet dezelfde.
- De toekenningsvoorwaarden verschilden.
- Soms gebeurde de toekenning automatisch, soms moest een aanvraag ingediend worden.
- De manier waarop burgers de premie konden aanvragen, verschilde. Voor sommige premies kon dat online, andere moesten per aangetekende brief aangevraagd worden, nog andere via een gewone brief of per mail.

Het was een amalgaam van maatregelen en voorwaarden, vervat in een complexe wetgeving, die bovendien ook geregeld veranderde.

Ook al verliep de toekenning van de energiepremies voor de meeste burgers vlot, toch waren er ook heel wat burgers die problemen ondervonden. Zij klopten aan bij de federale Ombudsman. Eén vierde van de ontvankelijke klachten bij de federale Ombudsman in 2023 ging over de energiepremies.

De klachten waren zeer uiteenlopend.

- Sommige mensen slaagden er niet in een aanvraag in te dienen.
- Anderen konden wel een aanvraag indienen maar hadden maanden later nog geen beslissing ontvangen.
- Nog anderen kregen om onduidelijke, soms onjuiste redenen een weigeringsbeslissing. Ook gebruikte de administratie te veel standaardformuleringen.
- De Algemene Directie Energie was weinig bereikbaar en vaak niet toegankelijk, waardoor mensen geen antwoord kregen op hun vragen om informatie.
- Soms was er een probleem in de regelgeving.

Goedbedoelde en nuttige maatregelen schoten zo hun doel voorbij en vele burgers – waaronder vaak ook de meest kwetsbaren – kregen niet waar ze recht op hadden en verloren zo hun vertrouwen in de overheid.



Eén vierde van de ontvankelijke klachten bij de federale Ombudsman in 2023 ging over de energiepremies.

De federale Ombudsman kon in overleg met de Algemene Directie Energie van de Federale Overheidsdienst Economie voor vele klachten een oplossing vinden. Maar voor een aantal klachten lukte dat niet. Hij stelde vast dat vele problemen vermeden hadden kunnen worden. Hij maakte daarom *een verslag* met zijn bevindingen over de verschillende problemen die zich voordeden. Hij reikt daarin ook een aantal oplossingen aan en formuleert verschillende aandachtspunten en aanbevelingen om gelijkaardige problemen bij eventuele volgende crisissen te voorkomen.




b. Uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen – de problemen zijn nog niet voorbij

In 2020 en 2021 werd de federale Ombudsman overspoeld met klachten over de werkloosheidsuitkeringen. Door de grote toevloed van aanvragen door de coronacrisis, konden de uitbetalingsinstellingen (de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW) of één van de vakbonden ABVV, ACV of ACLVB) de uitkeringen niet altijd tijdig betalen en ze waren vaak ook niet of maar moeilijk bereikbaar.

Die grote problemen zijn gelukkig van de baan, maar de achterstand in de behandeling van de dossiers die de uitbetalingsinstellingen door de coronacrisis opgelopen hebben, heeft nog steeds impact. De uitbetalingsinstellingen mogen de werkloze immers maar vergoeden nadat ze daar toestemming voor gekregen hebben van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA). Zij moeten dus eerst het dossier van de werkloze samenstellen en dat aan de RVA bezorgen. Daar hebben ze een termijn van twee maanden voor. Keurt de RVA de aanvraag goed, dan volgt de betaling met terugwerkende kracht, vanaf de datum van de aanvraag.

Wanneer de uitbetalingsinstelling het dossier buiten die termijn van twee maanden aan de RVA bezorgt, dan kan de uitbetaling maar gebeuren vanaf de datum van ontvangst van het dossier door de RVA. Zo kan de werkloze verschillende maanden werkloosheidsuitkering verliezen. De RVA past hier wel enige soepelheid toe, bijv. als het overschrijden van de termijn te wijten is aan het feit dat de uitbetalingsinstelling nog niet alle nodige documenten had. Of nog, als de laattijdigheid het gevolg is van een overmachtssituatie. In die gevallen kan de betaling van de uitkering toch nog met terugwerkende kracht gebeuren, tot de datum van de aanvraag.



Sinds de **tweede helft van 2022** ontvangt de federale Ombudsman regelmatig **klachten** van werklozen die hun uitkering **niet met terugwerkende kracht** gekregen hebben, omdat hun uitbetalingsinstelling de aanvraag laattijdig ingediend heeft bij de RVA. In principe zijn de uitbetalingsinstellingen dan zelf verantwoordelijk om de uitkeringen te betalen die de werklozen daardoor mislopen. De federale Ombudsman stelt vast dat ze de uitbetalingen niet altijd uitvoeren. Bovendien is het niet duidelijk of de betrokkene voor die periodes als uitkeringsgerechtigd werkloze kan worden beschouwd. Dat is nochtans nodig om de periodes als gelijkgestelde periodes te erkennen voor de sociale zekerheid.

De federale Ombudsman kaartte dit probleem aan bij de uitbetalingsinstellingen en bij de RVA. Volgens de uitbetalingsinstellingen leidden onder meer de **naweeën van de coronacrisis** nog steeds tot een abnormaal hoge werkdruk die het hen quasi onmogelijk maakte om alle dossiers tijdig te behandelen en aan de RVA te bezorgen. Na **overleg tussen de uitbetalingsinstellingen en de RVA** werkte de RVA begin 2023 een actieplan uit, en stond hij een afwijking op de termijn van twee maanden toe voor de dossiers waarin de werkloze zijn aanvraag ingediend had in de periode van 1 februari 2020 tot en met 31 december 2022. De uitbetalingsinstellingen kregen tot 30 juni 2023 om de dossiers (opnieuw) aan de RVA voor te leggen en in de meeste gevallen aanvaardde de RVA de uitbetaling met terugwerkende kracht. Dit leidde tot een **oplossing voor bijna alle klachten** die de federale Ombudsman hierover ontvangen had.

Vanaf het **najaar van 2023** ontvangt de federale Ombudsman echter opnieuw af en toe klachten van werklozen die door de laattijdigheid van hun uitbetalingsinstelling hun werkloosheidsuitkeringen mislopen. De klachten zijn minder talrijk dan ervoor, maar het is voor de federale Ombudsman **onaanvaardbaar** dat een **werkloze rechten zou verliezen omdat zijn uitbetalingsinstelling door een te hoge werklast of door problemen van toegankelijkheid en behandelingsduur er niet in slaagt om zijn dossier binnen de wettelijke termijnen aan de RVA te bezorgen**. De federale Ombudsman **zet zijn onderzoek dan ook verder** om een **afdoende oplossing** te vinden voor alle betrokken werklozen.

c. De aanhoudende problemen bij de asiel- en migratiediensten aanpakken

Migratie blijft een belangrijke plaats innemen in de samenleving. Mensen verlaten hun land van herkomst om verschillende redenen en op verschillende wijzen. **Zij vertrouwen erop dat de asiel- en migratiediensten hun situatie snel en correct beoordelen, met respect voor de grondrechten.**

De werkelijkheid is evenwel anders. Dat moet de federale Ombudsman jaar na jaar vaststellen in de klachten die hij krijgt over de problemen bij de asiel- en migratiediensten. In 2023 waren die klachten goed voor iets meer dan 36% van de ontvankelijke klachten.

De Belgische instanties die belast zijn met het verwerken van de aanvragen van vreemdelingen die in ons land willen verblijven of opvang zoeken, kennen een **erg grote werkdruk**. Daardoor kunnen zij de aanvragen niet tijdig behandelen.

Zo slaagt de **Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse zaken (DVZ)** er nog steeds niet in om alle aanvragen tot verlenging van de tijdelijke verblijfsvergunningen (A kaart) op basis van studies of toegekend om humanitaire redenen, tijdig te verlengen.

Ook de situatie bij het **Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)**, bevoegd om de verzoeken om internationale bescherming (voorheen asielaanvragen) te behandelen, blijft problematisch. Vele *alleenstaande mannen die internationale bescherming vragen*, krijgen geen opvang en dit niettegenstaande veroordelingen door de bevoegde rechtscolleges. België is meer dan 8000 keer veroordeeld door hoven en rechtbanken voor deze praktijk.

In een arrest van de Grote Kamer van 18 juli 2023 erkende het Europees Hof voor de Rechten van de Mens dat **België zich in een moeilijke situatie bevond**. Niettemin stelde het Hof vast dat de Belgische autoriteiten **systematisch in gebreke blijven** bij het naleven van rechterlijke uitspraken over de opvang van aanvragers van internationale bescherming, wat **een flagrante schending van de rechtsstaat** vormt.

Op 13 september 2023 schorste de Raad van State de instructie van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie om niet langer alleenstaande mannen op te vangen binnen het opvangnetwerk van Fedasil. De Staatssecretaris kondigde echter onmiddellijk aan dat ze dit arrest niet zou uitvoeren en dat ze haar eerdere beslissing zou handhaven.



Na de flagrante niet-naleving van deze arresten, hebben het Federaal Migratiecentrum (Myria), het Federaal Instituut voor de Mensenrechten (FIRM), Unia, het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen, de *Délégué général aux droits de l'enfant*, het Kinderrechtencommissariaat, het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en de federale Ombudsman de zaak voorgelegd aan de Commissaris voor de Rechten van de Mens van de Raad van Europa, de Speciale Gezant voor Asiel en Migratie van de Raad van Europa, de Europese Commissarissen voor Justitie en voor Binnenlandse Zaken en de Speciale Rapporteurs van de Verenigde Naties, en **hen uitgenodigd om naar België te komen om de mensenrechtenschendingen ter plaatse te komen vaststellen**.

De federale Ombudsman kaartte de moeilijke situatie van de asiel- en migratiediensten al vele malen aan (zie onder meer *Jaarverslag 2022*, p. 56 en volgende). Omwille van de **aanhoudende problemen en het gebrek aan oplossingen** besliste de federale Ombudsman om een **aantal problematieken structureel op te volgen** en enkel in bijzondere omstandigheden tussen te komen voor individuele gevallen. Hij blijft de achterstand van de administraties die bevoegd zijn voor migratie nauwlettend opvolgen en blijft aandringen op structurele oplossingen. **Alleen zo kan het vertrouwen in de rechtsstaat hersteld worden en zijn de grondrechten van vreemdelingen gewaarborgd**.

d. Uitgifte Staatsbon september 2023 – een voorbeeld van hoe een administratie wel stressbestendig kan zijn

Op 24 juli 2023 kondigde de minister van Financiën de **uitgifte aan van een unieke staatsbon van één jaar**, met verlaagde roerende voorheffing. Intekenen kon vanaf 100 euro, ofwel bij het Federaal Agentschap van de Schuld (van 24 tot en met 31 augustus 2023), ofwel bij een aantal banken (van 24 augustus tot en met 1 september 2023).

Het **succes** van deze staatsbon overtrof alle verwachtingen. Heel wat burgers tekenden al de eerste dagen in. Dat veroorzaakte een **tijdelijke verzadiging van de servers** van het Federaal Agentschap van de Schuld. Problematisch was ook het feit dat het Agentschap gebruik gemaakt had van een databank die verouderde gegevens bevatte. Daardoor gebeurde het dat de ex-partner van de intekenaar ten onrechte als potentiële medehouder op het inschrijvingsformulier vermeld werd.

Burgers reageerden massaal en ook de federale Ombudsman kreeg op korte tijd een groot aantal vragen en klachten: 159 op drie maanden tijd. Vaak was dat omdat het Agentschap **niet alle mails en oproepen beantwoordde**. Ook was gebleken dat onder meer op de **website** van het Agentschap de federale Ombudsman als eerste instantie voor klachten werd voorgesteld en niet het Agentschap zelf. Burgers moeten immers eerst contact opnemen met de betrokken administratie om te trachten hun klacht op te lossen; de federale Ombudsman kan pas – indien nodig – in tweede lijn klachten behandelen.

De federale Ombudsman contacteerde het Agentschap en dat kon **snel een aantal corrigerende maatregelen** treffen. Zo werd de communicatie over de verwerking van de aanvragen regelmatig geüpdatet en werden voor de meest voorkomende vragen de FAQ's op de website bijgewerkt. Betalingen met foutieve of vergeten refertenummers of foute bedragen werden manueel gekoppeld aan

de inschrijvingen of – als het niet anders kon – teruggestort. Het Agentschap werkte de communicatie over die opvolging en de informatie over de teruggaven ook geregeld bij op de website. Ook bevatte deze de tijdelijke vermelding dat het niet meer mogelijk was om op alle e-mails en telefoonoproepen te antwoorden door de drukte met de verwerking van de aanvragen. Wie het Agentschap schriftelijk contacteerde, ontving een algemene ontvangstmelding en wie belde, hoorde een voicemailbericht met actuele informatie. De klachten bij de federale Ombudsman namen daardoor snel af.

Begin november 2023 kondigde de minister van Financiën de **uitgifte van een nieuwe staatsbon** aan. Om gelijkaardige problemen als bij de uitgifte van de vorige staatsbon te vermijden, nam de federale Ombudsman contact op met het Agentschap. Dat verzekerde dat zijn ICT-team de nodige maatregelen zou nemen zodat de servers over voldoende capaciteit zouden beschikken. Ook zou de ex-partner van personen die intekenen niet meer gekoppeld kunnen worden als medehouder van de staatsbon. Het Agentschap vermeldt nu ook zichzelf als eerste aanspreekpunt voor klachten.

Hiermee toont het Agentschap van de Schuld aan dat overheden wel degelijk **snel en pragmatisch kunnen inspelen op problemen** die zich stellen en dat ze er **lessen uit trekken om zo gelijkaardige problemen te voorkomen**. Die **stressbestendigheid** draagt bij tot het **herstel en het versterken van het vertrouwen van de burger in de overheid**.



De stressbestendigheid van een administratie versterkt het vertrouwen van de burger in de overheid.

2. Blijven inzetten op toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de overheidsdiensten was het *centrale thema* van het vorige jaarverslag van de federale Ombudsman. Ook in de klachten die hij in 2023 ontving, komt de ombudsnorm “afdoende toegankelijkheid” geregeld aan bod. Het is *één van de drie meest geschonden ombudsnormen*.

Deze ombudsnorm kent twee aspecten.

- Vooreerst is er de **toegang tot en de bereikbaarheid van de overheidsdiensten** zelf. Vooral dat aspect kwam in het jaarverslag 2022 aan bod. Maar ook in 2023 stellen zich op dit vlak nog problemen. Zoals bij de toekenning van *de energiepremies*. En bij *de bereikbaarheid van de diplomatieke posten en de centra voor visumaanvragen in het buitenland*.
- Verder is er de **toegang tot de nodige en correcte informatie**; ook daar moeten de overheidsdiensten voor zorgen. Dit kwam al aan bod bij de *lancering van de staatsbon*. De federale Ombudsman heeft hier ook een **mooi resultaat** geboekt bij de *informatie op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer*. Bij de informatie over *het btw-tarief voor afbraak en heropbouw van een woning* stelde de federale Ombudsman dan weer een gebrek aan transparantie vast.

Een administratie die niet bereikbaar is, wekt ongenoegen en **verstoort de relatie met de burgers** die op haar een beroep doen. Onduidelijke communicatie en gebrekkige informatie ondermijnen het vertrouwen in de overheid. **Toegankelijkheid, bereikbaarheid, duidelijke en transparante communicatie** zijn dus stuk voor stuk **belangrijke aspecten waar overheden op moeten blijven inzetten om het vertrouwen met de burger te behouden en te versterken**.



Afdoende toegankelijkheid

De administratie moet haar diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemt de openingstijden van de kantoren af op haar specifieke publiek. Zij is telefonisch bereikbaar en gebruikt verschillende communicatiekanalen. De administratie levert de nodige inspanningen om de burger te ontvangen in een aangepaste werkomgeving, om de wachttijden beperkt te houden, om de beslissingen en de bestuursdocumenten leesbaarder te maken en om de toegang tot informatie over wetten en voorschriften te verbeteren. De administratie probeert deze informatie binnen het bereik van een zo groot mogelijk publiek te brengen, zonder dat zij exhaustief moet zijn.

De administratie moet er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor burgers met een beperkte mobiliteit.

[Meer lezen over de ombudsnormen?](#)

a. Toegankelijkheid van de ambassades



Sinds 2021 (*Jaarverslag 2022, p. 65*) ziet de federale Ombudsman de klachten over de bereikbaarheid van diplomatieke posten en centra voor visumaanvragen in het buitenland toenemen. Ook in 2023 bleef de federale Ombudsman hierover veel klachten ontvangen. De situatie verbetert niet en breidt zich uit naar meer diplomatieke posten. Omdat dit een **structureel probleem** is, komt de federale Ombudsman enkel tussen om voor een klager snel een afspraak te krijgen wanneer de omstandigheden dit rechtvaardigen.

Tijdens een werkvergadering gaf de FOD Buitenlandse Zaken meer informatie over de problematiek en de maatregelen die hij al genomen heeft. Eind 2023 werd bijvoorbeeld een **nieuw digitaal afsprakensysteem** uitgerold bij de Belgische ambassade in Kinshasa. Het doel is onder meer het probleem van de tussenpersonen op te lossen, iets dat zich vaak voordoet: die tussenpersonen boeken massaal afspraken in en verkopen deze nadien door aan personen die een visumaanvraag willen indienen. Voor mensen die rechtstreeks online in het officiële systeem een afspraak willen maken, zijn daardoor geen plaatsen meer beschikbaar. Met het nieuwe afsprakensysteem kunnen, eens de aanvrager zijn aanvraag heeft ingediend, de ingebrachte gegevens niet meer gewijzigd worden.

Het blijft afwachten of de genomen maatregelen resultaat zullen opleveren. De federale Ombudsman blijft deze problematiek dan ook nauwgezet opvolgen in 2024.

b. Nodige en correcte informatie op de website van de Dienst Inschrijvingen Voertuigen



Dankzij de tussenkomsten van de federale Ombudsman verbeterde de informatie op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

De Dienst Inschrijvingen Voertuigen (DIV) van de FOD Mobiliteit en Vervoer heeft een aantal gegevens nodig om een kentekenplaat te kunnen afleveren. Wie op papier een aanvraag indient voor de inschrijving van een voertuig, moet die bijkomende documenten bij de papieren aanvraag voegen. Enkel het **kentekenbewijs** moet het **originele document** zijn, van alle overige documenten (zoals een gelijkvormigheidsattest) volstaat een **kopie**. Als iemand een origineel document in plaats van een kopie stuurt naar de DIV, dan stuurt de DIV dit document per gewone post terug naar de afzender. Soms gaat dat document dan **verloren** en moet de betrokkene een nieuw document aanvragen. Daar kunnen hoge kosten aan verbonden zijn. Dat is bijvoorbeeld zo voor het verkrijgen van een nieuw gelijkvormigheidsattest bij de constructeur, dit kan oplopen tot enkele honderden euro's. Aanvragers nemen dus beter geen risico en sturen beter enkel een kopie van originele attesten mee met de inschrijvingsaanvraag en houden de originele bij.

Het advies om nooit originele documenten (met uitzondering van het kentekenbewijs) op te sturen, maar enkel een kopie, is dus belangrijke informatie. Deze stond vroeger wel op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer maar was bij de overgang naar de nieuwe website verdwenen. Na tussenkomst van de federale Ombudsman staat deze informatie opnieuw expliciet vermeld.

c. Het btw-tarief voor afbraak en heropbouw: meer transparantie is nodig

Wie in België een gebouw wil afbreken en vervangen door een nieuwe woning, moet btw betalen op de werken. Normaal is dat 21%.

Een verlaging van een btw-tarief kan maar, als dat verenigbaar is met het recht van de Europese Unie. Zo kon België, naar aanleiding van de coronacrisis, het tarief van 21%, voor het hele Belgische grondgebied verlagen naar 6%, voor de jaren 2021 tot en met 2023. Voorwaarde was wel dat de afbraak gevolgd werd door de heropbouw van een woning van maximaal 200 m². Deze uitzonderingsregeling werd opgenomen in de Programmawet van eind 2020 en verfijnd in FAQ's en circulaires. Ook het Grondwettelijk Hof sprak zich erover uit. Niet alle toepassingscriteria waren dus onmiddellijk gepubliceerd én duidelijk vanaf eind 2020.

Nochtans is het voor burgers erg belangrijk om goed geïnformeerd te zijn. Het btw-tarief dat geldt voor de bouw van een woning heeft immers invloed op de totale kostprijs van het bouwproject. Een burger die een lening aangaat bij de bank voor een woning, moet kunnen inschatten welk bedrag hij moet lenen. Ook vaste rechtspraak van het Europees Hof van Justitie in dit kader stelt dat rechtsregels duidelijk en nauwkeurig moeten zijn. Belanghebbenden moeten in staat zijn om ondubbelzinnig hun rechten en verplichtingen te kennen.

In 2023 kreeg de federale Ombudsman verschillende vragen en klachten over de toepassing van het verlaagde btw-tarief van 6%, vooral van mensen die een woning hadden gekocht in een groter project. Zij gingen ervan uit dat ze in aanmerking kwamen voor het verlaagde btw-tarief, terwijl de fiscale administratie het normale tarief van 21% toepaste. Daarnaast bleek het voor particulieren die optraden als bouwheer en na afbraak een eigen woning lieten bouwen op

hetzelfde perceel, vaak niet haalbaar om zonder specialist(en) een volledig dossier in te dienen om een ruling of een standpunt van de btw-administratie te vragen.

De programmawet van 22 december 2023 voert een definitieve gunstregeling in, met uniforme sociale toepassingsvoorwaarden. Wie daaraan voldoet, kan nog steeds aanspraak maken op het gunsttarief van 6% voor afbraak en heropbouw. En de toepassingsregels zijn nu ook duidelijk bepaald. Zo is er grotere rechtszekerheid en meer transparantie, wat alle betrokken partijen – en het vertrouwen in de overheid – ten goede komt.



d. Verblijfsaanvragen: nood aan correcte en duidelijke informatie en formulieren

De federale Ombudsman ontving een tiental klachten van mensen met een internationale beschermingsstatus in België, van wie de naaste familie (echtgeno(o)t(e), meerderjarig of minderjarig kind, zussen en broers, ouders van een niet-begeleid minderjarig kind) een visum had aangevraagd om hen te vervoegen.

Op het online aanvraagformulier moeten de aanvragers van een visum het vakje aanvinken dat overeenkomt met de juiste rechtsgrond voor hun aanvraag (gezinshereniging of humanitair visum). Het is soms moeilijk om de juiste keuze te maken. In de klachten werd het visum geweigerd omdat het familielid (of in sommige gevallen het *Visa application center*) zich van rechtsgrond had vergist. De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) stelde dat hij ingevolge rechtspraak van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen niet zelf een visumaanvraag mocht herkwalficeren tijdens de behandeling ervan. De aanvrager moest daarom de hele procedure opnieuw beginnen en de juiste rechtsgrond aanduiden.

Het fundamentele recht op respect voor het gezinsleven kan niet afhangen van een kruisje op een formulier. Er kan ook niet van visumaanvragers verwacht worden dat ze de subtiliteiten van de verschillende rechtsgronden beheersen. De federale Ombudsman belegde een vergadering met de DVZ om een oplossing te vinden en te vermijden dat aanvragers verschillende opeenvolgende visumaanvragen moesten indienen. De DVZ deelde de federale Ombudsman onder andere mee dat het van plan is om het formulier te wijzigen, zodat het de aanvraag kan onderzoeken in het licht van de wettelijke bepaling die het meest gunstig is voor de aanvrager.

De federale Ombudsman stelde ook vast dat burgers niet de nodige informatie kregen eens ze een visum lang verblijf gekregen hadden. Daarom heeft hij de FOD Buitenlandse Zaken en de DVZ voorgesteld om een aanvrager van een visum lang verblijf aanvullende informatie te geven over hun rechten en plichten wanneer zijn visum wordt uitgereikt.

Voortaan zal de aanvrager een document ontvangen dat hem informeert over

- geldigheidsdata van het visum;
- binnenkomstvoorwaarden;
- de formaliteiten die vervuld moeten worden bij aankomst in België;
- de plaats waar hij informatie kan vinden over de voorwaarden voor verlenging van zijn verblijf.



Roxane, de volwassen dochter van een erkende vluchteling die in België woont, heeft een visum aangevraagd om bij haar vader in België te komen wonen. Omdat ze meerderjarig is, kan ze niet langer een gezinshereniging in de strikte zin van de wet genieten. Daarom moet ze een humanitair visum aanvragen. Toen ze haar aanvraag indiende, betaalde ze de vereiste retributie voor dit type visumaanvraag. Ze legde ook de humanitaire redenen voor haar aanvraag uit in een verklarende brief. Maar op het aanvraagformulier dat ze invulde, vinkte ze het vakje voor gezinshereniging aan. De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) weigerde het visum omdat Roxane niet aan de voorwaarden voor gezinshereniging voldeed. De DVZ wilde de aanvraag niet vanuit humanitair oogpunt bekijken omdat Roxane's verklarende brief en het betalingsbewijs van de retributie niet in het dossier zouden gezeten hebben. De DVZ besloot dat het dus ging om een aanvraag visum voor gezinshereniging, die hij niet zelf kon wijzigen. De FOD Buitenlandse Zaken bevestigde dat de verklarende brief van het meisje en het bewijs van betaling van de retributie voor een humanitair visum wel degelijk in het dossier zaten. Daarop wilde de DVZ de zaak opnieuw onderzoeken vanuit humanitair oogpunt en kon het visum wel worden uitgereikt.

3. Digitalisering doen werken voor iedereen



De federale Ombudsman schenkt al jaren aandacht aan de **digitalisering van administratieve processen** en de gevolgen ervan voor de **administratie** en de **burger**.

De digitalisering heeft heel wat **voordelen**. Ze maakt de procedures en de contacten tussen burgers en administratie makkelijker en sneller, zowel voor de administratie als voor de burger. Zo zorgt automatische uitwisseling van gegevens ervoor dat de digitale belastingaangifte al gedeeltelijk automatisch is ingevuld, kunnen burgers documenten digitaal opvragen en hoeven ze zich er niet meer voor te verplaatsen of veel tijd voor vrijmaken, gaan digitale documenten minder makkelijk verloren dan papieren, ...

“**De digitalisering verloopt echter niet probleemloos. Dat merkte de federale Ombudsman ook in de klachten die hij in 2023 ontving.**”

a. Informatieproblemen bij de ingebruikname van nieuwe systemen en applicaties

Reeds in het verleden stelde de federale Ombudsman regelmatig grote problemen vast wanneer administraties nieuwe informatiesystemen in gebruik namen. Hij deed reeds in 2013 een *algemene aanbeveling* opdat overheidsdiensten bij het invoeren van een nieuwe maatregel van interne organisatie naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het **verbeteren van de dienstverlening** voor ogen zouden houden. Het invoeren van een nieuw informatiesysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden.

Ook in 2023 stelde de federale Ombudsman vast dat er bij de **ontwikkeling van de webapplicatie of het gebruik van databanken** vaak **bugs en informatieproblemen** zijn. Dat was het geval bij de lancering van **de staatsbon** in september 2023. En recent bij de FOD Financiën, die door een bug geen **hypothecaire getuigschriften** kon afleveren.

In november ontplot de gasboiler van Leo. Zijn huis is voor één derde vernield. Vooraleer de verzekeraar de schade kan vergoeden, moet hij een hypothecair getuigschrift voorleggen. Daarmee kan hij aantonen dat er geen hypotheek op zijn eigendom rust. Leo vroeg het getuigschrift digitaal aan bij de FOD Financiën via MyMinfin maar heeft na drie weken nog geen antwoord. Hij heeft de vergoeding voor de aflevering van het attest betaald maar door een informatiebug kan de betaling (nog) niet zichtbaar worden gekoppeld aan andere gegevens die nodig zijn om het attest geautomatiseerd te kunnen afleveren. Leo is ongerust en contacteert de federale Ombudsman. Die komt tussen. Leo ontvangt zijn attest, per brief én in MyMinfin. Zijn verzekeraar heeft nu alle nodige documenten om hem te kunnen vergoeden.



b. Alternatieven voor digitale contacten blijven nodig

De federale Ombudsman stelt ook vast dat het gebruik van informatica-toepassingen om bepaalde uitkeringen te krijgen, vaak een **te hoge drempel** zijn voor burgers. Dat bleek in het dossier van de **stookoliepremie**. Veel meer mensen dan verwacht dienden de aanvraag voor de premie op papier in via een aangetekende zending, ook al betekende dit een meerkost tegenover de digitale procedure, die volledig gratis was. Burgers die hun aanvraag online indienden, moesten een aantal documenten bijvoegen om de premie te krijgen. Dat maakt dat mensen over **meer digitale vaardigheden** moesten beschikken om de aanvraag digitaal te doen. Het is één ding om een website te raadplegen, een e-mail te versturen of een online formulier in te vullen. Papieren documenten scannen en opladen, vraagt meer digitale vaardigheden.

Digitalisering heeft ook een invloed op de manier waarop burgers in **contact** treden met de overheid. Menselijke contacten verminderen daardoor, wat ertoe kan leiden dat burgers hun **vertrouwen verliezen**. Ook daar heeft de federale Ombudsman al meermaals op gewezen. Hij blijft dan ook pleiten voor het **naast elkaar bestaan van verschillende communicatiekanalen**. Naast digitale kanalen moet de burger de administratie ook **telefonisch** kunnen contacteren, of moet hij een **fysieke afspraak** kunnen inplannen.

c. Aanpassing aan het gebruik van de eBox

Verschillende overheidsdiensten maken gebruik van de **eBox** om berichten naar burgers te sturen. De uitrol van deze elektronische brievenbus is echter geen onverdeeld succes, zoals de federale Ombudsman meermaals moest vaststellen in zijn klachten. Zo hebben burgers soms zonder zich daar goed bewust van te zijn, hun **eBox** geactiveerd, waardoor ze niet weten dat er een bericht op hen ligt te wachten. Dat kan zware gevolgen hebben, bijvoorbeeld als een administratie betalingsuitnodigingen verstuurt via de **eBox**, zoals het geval kan zijn bij de **rolrechten of personenbelasting**.

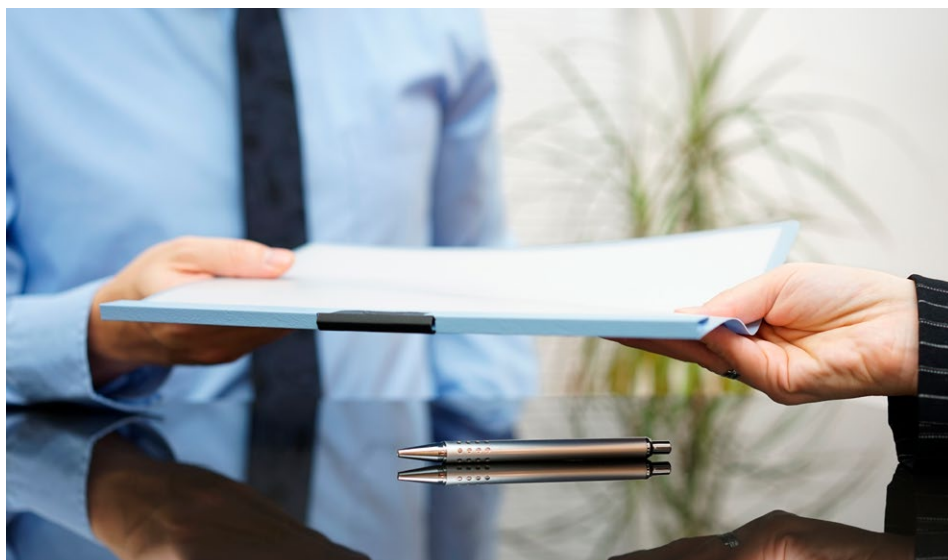
Een ander probleem is dat het niet eenvoudig is om de **eBox** te **deactiveren**. Zo stelde de federale Ombudsman vast dat de FOD Financiën ervan uitgaat dat burgers die eenmaal hun eBox geactiveerd en gebruikt hebben, ook in de toekomst gebruik zullen maken van dit elektronische circuit, in het bijzonder van MyMinfin (Tax-on-web). Dat is evenwel niet altijd het geval. Burgers geven soms aan dat zij onvoldoende overweg kunnen met MyMinfin en in het verleden niet hadden kunnen inschatten wat de gevolgen zijn van hun instap in het elektronische circuit voor de toekomst.

De **wet van 13 september 2023 tot wijziging van de wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox** komt tegemoet aan een **aantal bezorgdheden van de federale Ombudsman**. Met deze wet versterkt de wetgever de verplichting tot voorafgaande toestemming van de burger om berichten en notificaties te ontvangen en de mogelijkheid om het gebruik van de **eBox** te deactiveren.

4. Met aanbevelingen de administratieve praktijk en de wetgeving verbeteren

De federale Ombudsman zoekt via dialoog naar oplossingen voor de klachten die hij ontvangt en de vaststellingen die hij in zijn onderzoeken doet. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, formuleert hij aanbevelingen om administratieve praktijken en procedures te verbeteren of om wetgeving aan te passen.

In dit deel zetten we de nieuwe aanbevelingen uit 2023 in de kijker en benadrukken we de belangrijke vaststellingen en evoluties uit 2023 in de aanbevelingen uit de vorige jaren.



a. Aanbeveling in verband met de kwijtschelding van de boete bij laattijdige betaling van rolrechten in sommige situaties

Burgers die het **rolrecht** – een belasting om de kosten te dekken voor het openen van een rechtszaak – niet betalen, krijgen daar een **boete** voor. Een wetswijziging van januari 2022 voerde een procedure in om die boetes te kunnen kwijtschelden, maar de federale Ombudsman stelde eerder al vast dat de FOD Financiën in bepaalde gevallen weigert de boete kwijt te schelden.

Zoals aangekondigd in zijn *jaarverslag 2022 (blz. 75-76)*, heeft de federale Ombudsman daarom in 2023 een aanbeveling (2023/01) gericht aan de Federale Overheidsdienst Financiën, waarin hij deze dienst verzoekt in te gaan op de verzoeken van burgers om de boetes voor rolrechten kwijt te schelden wanneer:

- ze bevestigen dat ze de eerste uitnodiging tot betaling niet hebben ontvangen en aan hun fiscale verplichtingen voldoen;
- ze een afbetalingsplan hebben aangevraagd en hieraan hebben voldaan.

In tegenstelling tot eerdere aan hem gerichte aanbevelingen, heeft de FOD Financiën **nog niet op deze aanbeveling gereageerd**. Bovendien is de federale Ombudsman niet op de hoogte van het resultaat van de stappen die de overheid heeft aangekondigd om terug te keren naar de procedure die tot 2019 van kracht was, waarbij de belasting door de eisende partij moest worden betaald op het moment dat de rechtszaak werd geopend. Als deze wetswijziging wordt bevestigd, zou dit de door de federale Ombudsman vastgestelde problemen oplossen.

b. De aanbevelingen naar aanleiding van de toekenning van energiepremies


Bij de behandeling van de klachten over de energiepremies, stelde de federale Ombudsman vast dat burgers hun premie soms niet kregen omdat de leverancier de nodige gegevens niet bezorgd had. Ook bleek dat de wettelijke termijnen om een nieuwe aanvraag in te dienen om een eerdere aanvraag te verbeteren of te vervolledigen, niet houdbaar waren. Door de grote toevloed van dossiers was er immers een grote achterstand bij de FOD Economie, waardoor burgers vaak maar na het verstrijken van de deadline een beslissing kregen.

Omdat het voor de federale Ombudsman onaanvaardbaar is dat de burger niet krijgt waar hij recht op heeft, formuleerde hij in juni 2023 al twee aanbevelingen.



Aanbeveling 2023/03 had tot doel ervoor te zorgen dat burgers de energiepremie van 250 of 300 euro niet zouden mislopen omdat de leverancier de nodige informatie niet aan de FOD Economie bezorgt. Aan deze aanbeveling is nog geen gevolg gegeven maar de federale Ombudsman voelt zich gesterkt door het advies dat de Raad van State op 29 september 2023 leverde over de artikelen 211 en 215 van het voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake Economie. In dat advies stelt de Raad van State dat de aanvrager de mogelijkheid moet krijgen om het bestaan van de levering zelf aan te tonen. De federale Ombudsman rekent er dan ook op dat de FOD Economie dit ook daadwerkelijk zal toelaten.

Aanbeveling 2023/04 beoogde ervoor te zorgen dat burgers die een weigeringsbeslissing kregen op hun aanvraag voor de energiepremie van 250 of 300 euro omdat deze niet volledig of niet correct ingevuld is, of omdat de leverancier de gegevens niet bevestigt, ook na 30 april 2023 een nieuwe, volledige en correct ingevulde aanvraag zouden kunnen indienen. Het wetsontwerp (55K3665) geeft uitvoering aan deze aanbeveling. Intussen stelde de FOD Economie zich ook soepel op. Burgers die een eerste aanvraag indienden vóór 30 april 2023 konden die ook na die datum nog aanvullen en vervolledigen. Daardoor is de aanbeveling van de federale Ombudsman de facto opgevolgd.



In zijn *verslag over de energiepremies* formuleerde de federale Ombudsman nog een **derde aanbeveling**. Die heeft specifiek betrekking op de categorie van personen die op 31 december 2022 nog **sociaal tarief** genoten en op 1 januari 2023 niet meer. Personen die het sociaal energietarief genieten, hadden immers geen recht op het **federale basispakket 2 gas en elektriciteit**. Voor deze voorwaarde gold de situatie op 1 januari 2023, terwijl aan de andere voorwaarden voldaan moest zijn op **31 december 2022**.

Dat **verschil in referentiedatum** gaf problemen bij de **automatische toekenning** van het basispakket 2. Daarvoor was immers vereist dat de **energieleveranciers de gegevens van hun klanten op 31 december 2022 zouden meedelen**. Mensen die op 31 december 2022 nog wel recht hadden op het sociaal tarief maar op 1 januari 2023 niet meer, kwamen dus niet voor in de lijsten van de energieleveranciers en kwamen zo niet in aanmerking voor de automatische toekenning van de premie. Zij konden het basispakket 2 enkel krijgen als ze tijdig een aanvraag zouden indienen – maar ze waren daar vaak niet van op de hoogte en kregen ook niet de juiste informatie.

Toen de federale Ombudsman dit aanklopte bij de FOD Economie, liet deze weten dat het niet mogelijk is om de situatie voor alle betrokkenen recht te zetten. Zo leidde **onnauwkeurige wetgeving** tot **pijnlijke situaties en verlies van recht**. Dat probeert de federale Ombudsman met zijn aanbeveling recht te zetten.



Aanbeveling 2023/05 aan de FOD Economie

De federale Ombudsman beval de FOD Economie aan:

- om te onderzoeken welke personen op 31 december 2022 wel nog recht hadden op sociaal tarief maar op 1 januari 2023 niet meer en hun premie federale basispakket 2 gas en elektriciteit niet ontvangen hebben door de onvolledige en foutieve informatie
- en
- om aan deze personen het federale basispakket 2 alsnog toe te kennen.



Burgers moeten krijgen waar ze recht op hebben.

c. Individuele aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken om de nationaliteit van een kind te veranderen

De ouders van een negenjarige jongen die wilde deelnemen aan een internationaal voetbaltornooi, contacteerden in 2023 de federale Ombudsman. Omdat de ouders van de jongen een verschillende nationaliteit hadden en er onduidelijkheid was over zijn **nationaliteit**, kon hij eerst **geen paspoort** krijgen. Zonder paspoort kon hij niet meereizen met zijn ploeg naar het toernooi.

Daarom richtte de federale Ombudsman een **aanbeveling aan de DVZ om rekening te houden met het hoger belang van het kind**. De DVZ is ingegaan op deze aanbeveling en op die manier kon de jongen toch deelnemen aan het toernooi.



Aanbeveling 2023/02 aan de Dienst Vreemdelingenzaken om het gemeentebestuur de goedkeuring te geven om de nationaliteit van het kind Noah B. onmiddellijk aan te passen in het rijksregister en te garanderen dat hij eind maart 2023 op grond van zijn verblijfstitel en van een geldig reisdocument, toegang krijgt tot het grondgebied.



Noah heeft een paspoort nodig om deel te nemen aan een internationaal voetbaltoernooi



d. Aanbeveling inzake de nationaliteit van kinderen van Palestijnse afkomst

De federale Ombudsman werd gevat over de praktijk van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) waarbij hij het gemeentebestuur vraagt de nationaliteit in het Rijksregister te wijzigen van een kind dat in België is geboren uit ouder(s) van Palestijnse afkomst. Zo ontving hij een klacht waarbij de ouders een aanvraag gezinshereniging hadden ingediend als ouders van een Belgisch kind.

Bij het onderzoek van de problematiek bleek dat de DVZ de wettelijke bevoegdheidsverdeling niet respecteerde van de overheden aangeduid voor de toekenning van de nationaliteit van de in België geboren kinderen uit ouder(s) van Palestijnse afkomst. Krachtens artikel 10 van het Wetboek van de Belgische nationaliteit (WBN) heeft de **ambtenaar van de burgerlijke stand** immers de **exclusieve bevoegdheid om de Belgische nationaliteit toe te kennen aan een in België geboren kind**. Indien hij twijfelt over de toepassing van deze bepaling in een concreet geval, moet hij het advies inwinnen van de procureur des Konings. Ook deze **adviesbevoegdheid zelf van de procureur des Konings** is exclusief.

Deze praktijk van de DVZ om onder de vorm van instructies, **brieven te sturen aan de gemeentebesturen** met betrekking tot de nationaliteit van in België geboren kinderen van ouders van Palestijnse afkomst is dus **niet in overeenstemming met artikel 10 van het WBN**.

De federale Ombudsman heeft dan ook *aanbevolen aan de DVZ om de instructies die hij daarover aan gemeenten verstuurde, in te trekken*. En bovendien als de DVZ toch informatieve brieven wil sturen aan de gemeenten, **moet hij de voorkeur geven aan een aanpak die het hoger belang van het kind respecteert en moet hij verwijzen naar de bevoegde autoriteiten**.



Bijgevolg beveelt de federale Ombudsman de DVZ aan

- onmiddellijk een einde te maken aan de praktijk van het versturen van brieven die de gemeentebesturen opdragen de Belgische nationaliteit in te trekken van kinderen die in België geboren zijn uit (een) ouder(s) van Palestijnse afkomst.
- de gemeentebesturen waarmee de DVZ reeds contact heeft opgenomen, onmiddellijk aan te schrijven om hen ervan op de hoogte te brengen dat elk advies betreffende artikel 10 van het Wetboek van Belgische nationaliteit onder de bevoegdheid valt van de procureur des Konings en dat er bijgevolg geen enkele reden is om rekening te houden met de brieven die de DVZ hen heeft gestuurd om de nationaliteit van het betrokken kind te wijzigen.
- het verstrekken van informatie aan de gemeenten alleen in overweging te nemen als dit met het nodige voorbehoud gebeurt en doorverwijst naar de bevoegde adviesorganen.

e. Opvolging van de aanbevelingen van 2022 voor betere informatie voor mensen die een huis kopen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië

Elk jaar moeten ongeveer 1000 mensen het **belastingvoordeel terugbetalen** dat ze kregen op registratierechten toen ze hun huis of appartement in Brussel of Wallonië kochten. Zij voldoen niet aan de voorwaarden om dit voordeel te kunnen blijven genieten (zoals zich binnen een bepaalde termijn domiciliëren in zijn woonst en daar gedurende een bepaalde tijd gedomicilieerd blijven). Sommigen van hen klagen over een **gebrek aan informatie over de voorwaarden** en hebben **moeilijkheden** om een bedrag dat kan oplopen tot 30 000 euro onmiddellijk **terug te betalen**.

Naar aanleiding van meerdere klachten heeft de federale Ombudsman een onderzoek ingesteld en een *verslag* gepubliceerd over de manier waarop deze mensen hun belastingvoordeel moeten terugbetalen en een boete moeten betalen aan de FOD Financiën. Deze laatste is verantwoordelijk voor de inning van de registratierechten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië.

In zijn verslag stelt de federale Ombudsman een aantal problemen vast en doet hij *9 aanbevelingen* (2022/03 - 11) aan de FOD Financiën, met het oog op een **betere informatieverstrekking aan de burgers, een verbetering van de procedures bij een afbetalingsplan en een uniforme toepassing in geval van de kwijtschelding van boete**.

De FOD Financiën heeft positief gereageerd op deze aanbevelingen. Zo is de FOD bijvoorbeeld van plan om kopers die nog niet aan de voorwaarden hebben voldaan een herinneringsbrief te sturen, enkele maanden voor het moment waarop aan de voorwaarden voldaan moet zijn om het fiscaal voordeel te blijven genieten. Hij is ook van plan om de betrokken burgers beter te informeren over de mogelijkheid om een betalingsplan aan te vragen.



**Registratierechten:
terugvordering van fiscale voordelen
door de FOD Financiën
in Brussel en Wallonië**

 de federale
Ombudsman

f. Nog steeds problemen met de studentenvisa

Al verscheidene jaren ontvangt de federale Ombudsman klachten van buitenlandse studenten over de behandeling van hun visumaanvragen. Hij voerde er in 2019 *een structureel onderzoek over uit en deed er aanbevelingen* over. De situatie bij de Dienst Vreemdelingenzaken blijft evenwel **problematisch**. De federale Ombudsman blijft dan ook veel klachten ontvangen over de studentenvisa.

Voorheen hadden de klachten betrekking op het niet online plaatsen van dossiers op de website van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) of op het feit dat de wettelijke behandelingstermijn van 90 dagen was overschreden (voor studies aan een door de overheid erkende instelling voor hoger onderwijs). In 2023 hadden de klachten vooral betrekking op **beslissingen om visa te weigeren aan Kameroense onderdanen**.



- **Weigering van visa voor aanvragen ingediend op basis van toelatings-/inschrijvingsattesten voor één academiejaar en bijgewerkt op basis van nieuwe attesten voor het volgende academiejaar**

De federale Ombudsman heeft meerdere klachten ontvangen in zaken waarin de **Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV)** één of meerdere beslissingen tot weigering van een studentenvisum nietig heeft verklaard. Als gevolg van deze arresten moet de DVZ de dossiers opnieuw onderzoeken, maar intussen is de deadline voor toelating of inschrijving voor het lopende academiejaar verstreken. De betrokken studenten hebben vaak hun aanvraag bij de DVZ **geactualiseerd** en hem een nieuw attest voor het volgende academiejaar bezorgd. Maar de DVZ **weigert hiermee rekening te houden**. Hij is van mening dat deze nieuwe attesten alleen in aanmerking kunnen komen wanneer de student een nieuwe visumaanvraag voor het volgende academiejaar zou indienen. De DVZ beslist dan **opnieuw om de aanvraag te weigeren**, dit keer op grond van het feit dat de student zich niet meer kon inschrijven voor het lopende academiejaar.

Deze praktijk van de DVZ maakt dat de **vernietigingsarresten van de RvV geen effect meer hebben**. De DVZ moet een nieuwe beslissing nemen na de uitspraak. Op dat moment is het lopende academiejaar vaak al ver gevorderd en is het niet altijd mogelijk om er nog voor in te schrijven. **De student is niet verantwoordelijk voor deze situatie**. De federale Ombudsman heeft de DVZ daarom gevraagd om bij het heronderzoek van de visumaanvragen **rekening te houden met de nieuwe toelatings-/inschrijvingsbewijzen die voor het volgende academiejaar zijn afgeleverd**. De DVZ **verwierp** dit voorstel en lijkt niet bereid te zijn om zijn praktijk, die de RvV nu al enkele maanden verwerpt met een aantal nietigverklaringen, te herzien.

- **Weigering van visa op grond van verdenking van misbruik van procedure**

Andere klachten gaan over **visumweigeringen** ingegeven door **twijfels over de echtheid van het studieproject**, die door de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV) nietig zijn verklaard wegens het ontbreken van afdoende motivering.

Ondanks de inspanningen die de DVZ levert om zijn weigeringsbeslissingen te individualiseren, is dit **moeilijk** gelet op het aantal ingediende aanvragen en de **deadline** om de beslissing te nemen. Bijgevolg wordt in de dossiers van Kameroense studenten, om tijd te winnen, in de motivering van weigeringsbeslissingen wegens misbruik van procedure vaak uitgebreid verwezen naar de door Viabel opgestelde samenvatting van het gesprek. De RvV vindt dat een **dergelijke motivering niet afdoende** is. Enerzijds verwijst het naar een gesprek (Viabel) dat niet schriftelijk is vastgelegd en daarom niet kan worden geverifieerd. Ten tweede wordt niet aangegeven waarom de andere elementen van het dossier (waaronder de schriftelijke vragenlijst die de student voorafgaand aan het mondelinge interview heeft ingevuld) het niet mogelijk maken om het negatieve oordeel van Viabel in twijfel te trekken. Als reactie op deze rechtspraak neemt de DVZ vaak een nieuwe afwijzende beslissing, die hij op een andere manier probeert te motiveren. Dit jaar ontving de federale Ombudsman verschillende klachten in gevallen waarin het visum **meerdere keren** door de DVZ was **geweigerd** en **deze beslissingen telkens door de RvV waren vernietigd**.

Zolang de DVZ niet beslist heeft om de manier waarop ze deze aanvragen behandelt te wijzigen, komt de federale Ombudsman niet individueel tussen in de dossiers van studenten, maar kiest hij voor een **structurele aanpak** van de verschillende problemen die aan het licht komen bij het onderzoek van de klachten. Hij komt alleen individueel tussenbeide in specifieke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de DVZ geen rekening houdt met een vrijstelling die door de student werd verkregen vóór de uiterste inschrijvingsdatum. Op het moment van schrijven van dit verslag heeft de DVZ **weinig structurele oplossingen** voorgesteld voor de verschillende problemen die aan het licht zijn gekomen.



Wat is Viabel?

Viabel, voorheen Campus België, is voortgevloeid uit het Franse Instituut van Kameroen, waarmee de Dienst Vreemdelingenzaken een protocolakkoord heeft gesloten. Zijn taak is het bestrijden van documentfraude en misbruik van de procedure (gebruik van een studievizum voor andere doeleinden). Alle studenten die een studentenvizum willen aanvragen bij de Belgische ambassade in Yaoundé moeten eerst hun dossier en hun studieproject indienen bij Viabel. Dat stelt een verslag op en brengt advies uit over de visumaanvraag.

Studenten blijven een **gevoelige kwestie** voor de DVZ, die de toename van het aantal aanvragen van Kameroense studenten als een risico op misbruik van de procedure ziet. Richtlijn 2016/801 en de daaruit voortvloeiende Belgische wetgeving kent een verblijfsrecht toe aan studenten die zijn toegelaten tot een erkende instelling voor hoger onderwijs en die aan de voorwaarden voldoen. Aangezien dit een recht is, heeft de DVZ weinig speelruimte als hij een aanvraag wil weigeren. De DVZ loopt het risico dat zijn beslissingen door de RvV vernietigd worden, meestal omdat ze niet voldoende gemotiveerd zijn.

Daar de materie van de derdelandse studenten een gedeelde bevoegdheid is, moet de DVZ ook rekening houden met de bevoegdheid van de **gemeenschappen**. Die zijn bevoegd voor de onderwijsinstellingen die het inschrijvingsattest hoger onderwijs aan de studenten afleveren. De federale Ombudsman vraagt daarom aan de DVZ om te overleggen met de gemeenschappen.

De federale Ombudsman blijft de situatie nauwgezet opvolgen.

g. De aanbeveling van 2022 betreffende de verlenging van verblijfsvergunningen blijft actueel in 2023

De federale Ombudsman wees er in 2022 al op dat de tijd die nodig was voor de behandeling van aanvragen tot verlenging van de verblijfsvergunningen voor studenten en mensen die tijdelijk om humanitaire redenen in België verbleven, onredelijk lang was. Deze vertragingen hadden een hele reeks ongewenste gevolgen voor buitenlandse onderdanen. Eind 2023 bedroeg de verlengingstermijn voor verblijfsvergunningen om humanitaire redenen, ondanks extra personeel, 5 maanden vanaf de datum van indiening van de aanvraag. Volgens de cijfers op zijn website behandelde de Dienst Vreemdelingenzaken in juni 2023 nog steeds aanvragen tot verlenging van verblijfsvergunningen voor studies die op 31 oktober 2022 waren verlopen. Net als in 2022, en behalve in bijzonder dringende situaties, blijft de federale Ombudsman deze zaken structureel behandelen en komt hij niet meer individueel tussen in deze zaken om zich niet te mengen in de volgorde waarin aanvragen voor verlenging worden behandeld. Hij merkt echter op dat de behandelingstermijnen problematisch blijven en dat *Aanbeveling 2022/02 aan het Parlement* daarom relevant blijft.



h. Aanbeveling TV 2013/08 uit het verslag Burgerlijke staat van Belgen in het buitenland en nationaliteitsbetwistingen

Naar aanleiding van klachten over beslissingen genomen over de burgerlijke staat of over de Belgische nationaliteit van burgers, deed de federale Ombudsman enkele jaren geleden een structureel onderzoek en maakte hij er een *tussentijds verslag* over.

Traditioneel is het de **Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie** die zich uitspreekt over nationaliteitskwesties. Hoewel het met het oog op meer rechtszekerheid belangrijk is dat het onderzoek rond nationaliteitsbetwistingen **gecentraliseerd** zou worden bij deze dienst, is zijn opdracht echter niet wettelijk vastgelegd. Als gevolg daarvan bestaat er rechtsonzekerheid over haar bevoegdheden en zijn er problemen met de reikwijdte van haar adviezen.

De federale Ombudsman kaartte dit aan in zijn tussentijds verslag en formuleerde de aanbeveling om de dienst Nationaliteit van de FOD Justitie te bevestigen in zijn centrale rol en er de nodige middelen aan toe te kennen.

De wet van 6 december 2022 om justitie menselijker, sneller en straffer te maken IIbis heeft een **Centrale Autoriteit inzake nationaliteit** opgericht binnen de FOD Justitie en geeft daarmee opvolging aan de aanbeveling van de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman deed in 2013 de aanbeveling om de administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting te consolideren door

1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te herbevestigen;
2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een gemotiveerd advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met dit advies;
3. de adviezen met algemene draagwijdte van de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie te verspreiden om de ambtenaren van de burgerlijke stand ondersteuning te geven;
4. de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie de nodige middelen te geven om zijn taak uit te voeren.

B. Meldingen van klokkenluiders

In 2023 vond een **belangrijke uitbreiding** plaats van de bevoegdheid van de federale Ombudsman om **meldingen van integriteitsschendingen te onderzoeken en klokkenluiders te beschermen**.

Voor de **federale publieke sector** bleef zijn rol quasi ongewijzigd, al werd de meldingsprocedure binnen de federale overheidssector wel versterkt.

Met de omzetting van de Europese Richtlijn 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden kwam er ook een bijzondere regeling voor melders in de **private sector**. Daar treedt de federale Ombudsman op als **federale coördinator** voor de behandeling van deze externe meldingen door de bevoegde autoriteiten. Hij stuurt deze meldingen door naar de bevoegde autoriteiten die belast zijn met het onderzoek. In uitzonderlijke gevallen voert hij ook **zelf onderzoeken ten gronde** uit. Zowel in de publieke als in de private sector biedt de federale Ombudsman **bescherming bij represailles**.

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman voerde ook in 2023 **verschillende onderzoeken** uit bij federale administraties en ontving verschillende **meldingen** die betrekking hadden op **inbreuken in de private sector**. Ook opende hij een aantal **beschermingsdossiers**. Hij **formuleerde verschillende aanbevelingen** op basis van zijn bevindingen.



Publieke sector: vier onderzoeken in de kijker

Onderaannemers bij bpost

Bij bpost (nv van publiek recht) werd een onderzoek gevoerd naar het inschakelen van **onderaannemers** bij het transport van pakjes en post tussen de sorteer- en distributiecentra van bpost. Een van die transportfirma's die in onderaanneming werkte voor bpost zou, volgens de melding, regelmatig niet opdagen. Medewerkers van bpost zouden in dat geval toch geregistreerd hebben dat deze firma de opdracht regelmatig uitvoerde. Volgens de melding gingen deze onregelmatigheden verder nadat het lijnmanagement van bpost hiervan op de hoogte gebracht was.

Op basis van zijn onderzoek stelde de federale Ombudsman vast dat **noch de medewerkers van bpost noch het management van bpost integriteitsschendingen** begaan hadden. Uit de analyse bleken enkele **tekortkomingen in de controleprocedure van de onderaannemers**. Daarvoor formuleerde de federale Ombudsman een **aanbeveling**.



Medische gegevens bij het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

Het gebruik van **databanken met medische gegevens** behoort tot de dagelijkse praktijk bij het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV). Medische gegevens zijn **gevoelige persoonsgegevens** waaraan de gegevensbeschermingswetgeving een verhoogde vorm van bescherming toekent. Voor het gebruik en de verwerking ervan gelden strengere regels, ook voor het RIZIV.

Naar aanleiding van een melding voerde het Centrum Integriteit een onderzoek uit. Daaruit bleek dat er sinds 2006 **een probleem** was met het gebruik van een databank:

- er was geen advies gevraagd aan het bevoegd comité vóór het in gebruik nemen van de databank;
- de gegevens van de verzekerden werden niet versleuteld;
- de controlemogelijkheden om na te gaan wie welke gegevens had geconsulteerd waren gebrekkig.

Ondanks deze vaststellingen was het gebruik van deze databank sterk ingeburgerd en er bleek onvoldoende urgentie bij het RIZIV aanwezig te zijn om het gebruik van deze databank ofwel in overeenstemming te brengen met de gegevensbeschermingswetgeving ofwel eerder volledig stop te zetten. Ondertussen is een andere databank in gebruik genomen die de regelgeving inzake gegevensbescherming wel naleeft.



Verjaring van schulden en individueel optreden van een medewerker van de FOD Financiën

Een penale **boete** die niet actief wordt ingevorderd door de FOD Financiën en waarop geen betalingen binnenkomen, **verjaart** na het verstrijken van een bepaalde termijn. Iedere betaling die de schuldenaar of een derde vrijwillig uitvoert op deze boete stuit de verjaring.

Het Centrum Integriteit ontving een melding dat een medewerker van de FOD Financiën kleine bedragen zou overschrijven vanaf zijn eigen bankrekening om zo de verjaring van boetes die burgers moeten betalen en die de FOD Financiën moest invorderen, te stuiten. Het Centrum Integriteit startte een onderzoek en stelde vast dat de medewerker zo handelde om te vermijden dat de Belgische Staat deze bedragen zou mislopen.

De na te leven procedures voorzien erin dat het bevoegde kantoor moet nagaan welke invordering (nog) mogelijk is of het parket moet vragen om de plaatsvervangende straf uit te voeren. Door deze wettelijke procedures bewust niet na te leven, oefent de medewerker zijn taken niet op een zorgvuldige en integere wijze uit. De federale Ombudsman oordeelde dan ook dat er sprake was van een integriteitsschending en **beval de FOD Financiën aan om geen rekening te houden met de gevolgen van de betalingen die de medewerker had uitgevoerd voor de verjaring van de betreffende boetes**. De FOD Financiën heeft ermee ingestemd deze aanbeveling op te volgen.

Onderzoek en aanbevelingen bij de FOD Binnenlandse Zaken

De federale Ombudsman onderzocht een melding over onregelmatigheden bij aanbestedingen, ongeoorloofd gebruik van kredietkaarten en het onjuist combineren van salarisvoordelen door werknemers bij de FOD Binnenlandse Zaken. De integriteitsschendingen werden bevestigd en de federale Ombudsman formuleerde **vier aanbevelingen**. De FOD Binnenlandse Zaken nam na het onderzoek een aantal maatregelen en kwam zo tegemoet aan de aanbevelingen.



3



**Communiceren, publiceren,
kennis delen en netwerken**



De federale Ombudsman is een **schakel in een netwerk van instanties** die zich inzetten om de goede werking van de democratie te bevorderen. Met deze **stakeholders** onderhoudt hij goede contacten, hij wisselt er kennis, informatie en expertise mee uit. Vanuit zijn opdracht om de **kloof tussen de burger en de overheid te dichten**, zet hij vanzelfsprekend ook in op een **goede communicatie met de burger** zodat die hem gemakkelijk kan vinden als hij een probleem heeft met een federale administratie waar de federale Ombudsman hem bij kan helpen. Om een 'speak up' - cultuur binnen de federale overheid en de privésector te bevorderen, informeert hij klokkenluiders over de mogelijke meldingskanalen en de bescherming die hij aan klokkenluiders kan bieden tegen represailles.

A. Communiceren, publiceren en informeren

B. Het Federaal Parlement en de commissies van de Kamer van volksvertegenwoordigers

C. De federale administraties en het netwerk van klachtencoördinatoren

D. Netwerken en samenwerken rond de bescherming van klokkenluiders

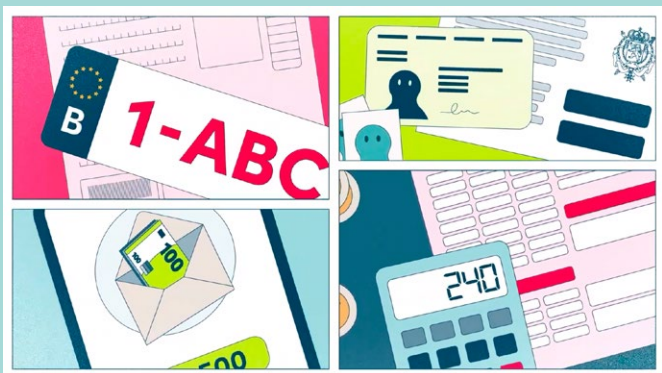
E. Nationale en internationale ombudsnetwerken

F. Samenwerken en netwerken om mensenrechten te beschermen

A. Communiceren, publiceren en informeren

De federale Ombudsman vangt **signalen** op van burgers die moeilijkheden ondervinden met de federale administratie en van klokkenluiders. Een goede **communicatie** met burgers en (potentiële) klokkenluiders is dan ook erg belangrijk. Zijn **website** speelt daarin een belangrijke rol, onder meer met de rubriek “**Veelgestelde vragen**”. De **veelvuldige consultatie** daarvan, sterkt hem in zijn overtuiging dat zijn website een **belangrijk kanaal van informatieverstrekking** voor de burger is.

Naar aanleiding van de **uitbreiding van zijn bevoegdheid om meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen te onderzoeken en klokkenluiders te beschermen**, ook in de **private sector**, paste de federale Ombudsman zijn **website** aan. Klokkenluiders kunnen er de nodige informatie vinden, een veronderstelde integriteitsschending of een inbreuk op de wetgeving melden of een klacht wegens represailles indienen.



24 januari 2023

De federale Ombudsman lanceert een **animatiefilmpje**. In anderhalve minuut legt hij uit waarmee hij burgers wel en niet kan helpen.



6 maart 2023

We publiceren een **verslag over de registratierechten**. Uit de klachten die we ontvingen, bleek dat mensen problemen hadden met de manier waarop ze in Brussel en Wallonië hun belastingvoordeel op de registratierechten in sommige gevallen moeten terugbetalen. De Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën brengt nieuwe kopers onvoldoende op de hoogte van de voorwaarden die verbonden zijn aan de verminderde registratierechten.

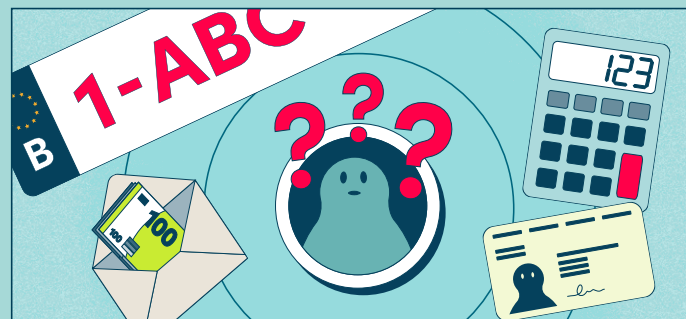
[Meer lezen.](#)

 de federale
Ombudsman



5 juli 2023

Al geruime tijd krijgen we veel klachten over de energiepremie. We stellen onder meer vast dat er zich problemen voordoen binnen de administratie, veroorzaakt door de complexiteit van de wetgeving. We formuleren **aanbevelingen over de energiepremie** en aandachtspunten om gelijkaardige problemen bij eventuele volgende crisissen te voorkomen. [Meer lezen](#).



Een probleem met een federale overheidsdienst ?

DE FEDERALE OMBUDSMAN KAN JE HELPEN

30 september 2023

De vernieuwde **mini-brochure** van de federale Ombudsman is uit! Daarin leggen we de burgers beknopt en eenvoudig uit hoe we hen kunnen helpen.



9-20 oktober 2023

De federale Ombudsman neemt deel aan de OmbudsTour van Ombudsman.be, *het Belgisch netwerk van de ombudsmannen*. De ombudsdiensten toeren samen langs 5 Vlaamse en 5 Waalse steden en Brussel. Het doel van deze actie is om **burgers te ontmoeten en hen kennis te laten maken met wat een ombudsman is**. Want er is altijd een ombudsman om je te helpen!



15 december 2023

De oorlog in Gaza woedt volop. Net als het Federaal Migratiecentrum Myria krijgt de federale Ombudsman veel vragen van Belgen die een familielid hebben dat Gaza wil verlaten. We publiceren *een veelgestelde vraag* op onze website om hen zo goed mogelijk te helpen.

B. Het Federaal Parlement en de commissies van de Kamer van volksvertegenwoordigers

De federale Ombudsman is een dotatiegerechtigde instelling van het parlement. Dat **parlement** is dan ook één van zijn belangrijkste stakeholders. De **commissie voor de Verzoekschriften** is zijn eerste aanspreekpunt. Hij stelt er zijn **verslagen en aanbevelingen** voor. Ook voor **andere commissies** kan hij adviezen verlenen of toelichting geven over bepaalde thematieken of wetsvoorstellen en -ontwerpen. Zo helpt de federale Ombudsman het parlement in zijn controle op de uitvoerende macht en in zijn wetgevende opdracht. Zijn werk biedt de parlementsleden ook **inspiratie**, voor parlementaire vragen of andere initiatieven.

Dat hij een **betrouwbare partner is**, blijkt ook uit de *tijdelijke opdracht* die hij eind 2023 kreeg in het kader van de parlementaire onderzoekscommissie over de aanpak van seksueel geweld.



16 januari 2023

In de **commissie voor de Verzoekschriften** geven we toelichting bij de opvolging van onze aanbevelingen. Samen met de Kamer bekijken we hoe we opvolging kunnen geven aan de aanbevelingen die nog niet uitgevoerd zijn.

[Meer lezen.](#)



DE FEDERALE OMBUDSMAN - JAARVERSLAG 2022

Inzetten op toegankelijkheid

24 april 2023

We maken ons **jaarverslag 2022** publiek en stellen het voor in de Kamer van volksvertegenwoordigers. [Meer lezen.](#)



18 oktober 2023

We nemen deel aan een hoorzitting over de digitale kloof in de Kamercommissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda. We lichten de signalen toe die we hierover uit onze klachten opvangen. En we wijzen op het belang van een goede toegankelijkheid van de overheid – niet enkel langs digitale weg.

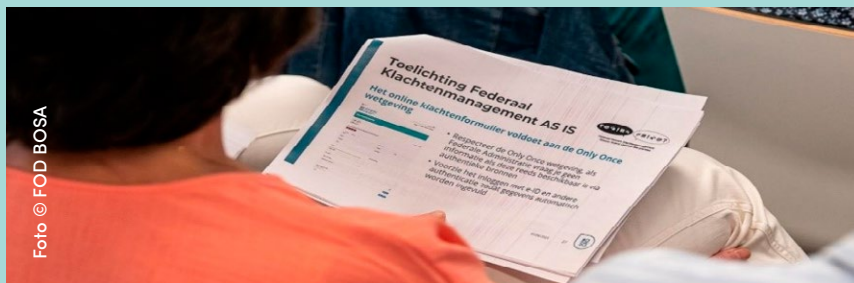


17 november 2023

De Kamer van volksvertegenwoordigers richt een **parlementaire onderzoekscommissie** op om de **aanpak van seksueel geweld te onderzoeken**. Ze lanceert een **oproep naar slachtoffers die een getuigenis** wilden brengen over hoe in het verleden is omgegaan met meldingen van seksueel geweld. De **federale Ombudsman krijgt de tijdelijke opdracht om deze getuigenissen te ontvangen**. Wekelijks bezorgen we deze getuigenissen op een gestructureerde en beveiligde manier aan de onderzoekscommissie. Onze opdracht eindigde op 31 januari 2024.

C. De federale administraties en het netwerk van klachtencoördinatoren

Goede relaties met de federale administraties zijn de basis voor het werk van de federale Ombudsman. Naast de **dagdagelijkse contacten** die de ombudsmannen en hun medewerkers hebben met deze administraties, is er ook een regelmatig en meer **structureel overleg** rond bepaalde **thema's** of om de **werkrelaties** te optimaliseren.



11 januari 2023

De federale Ombudsman werkt nauw samen met de **klachtencoördinatoren**, zijn contactpersonen voor de eerstelijns klachtendiensten binnen de federale administraties. De **Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)** coördineert het klachtenmanagement binnen de federale overheidsdiensten. *Het netwerk nam in 2023 de draad terug op.* Begin 2023 hadden we een **overleg met de FOD BOSA**, om de samenwerking te bespreken.

We sloten zelf in 2023 ook **twee nieuwe samenwerkingsprotocollen** af, één met het Rijksinstituut voor ziekte en invaliditeit (RIZIV) en één met de Programmatorische Overheidsdienst (POD) Maatschappelijke Integratie. Zo hebben we nu **34 samenwerkingsprotollen** die de basis vormen voor onze samenwerking met de klachtencoördinatoren.



21 juni 2023

We maken kennis met de nieuwe commissaris-generaal van het **Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen**, Sophie van Balberghe. Dergelijke overlegmomenten met de leidinggevenden van de federale overheidsdiensten waarover we klachten behandelen, organiseren we regelmatig, om de goede samenwerking te bevorderen.



19 oktober 2023

De FOD BOSA organiseert voor de personeelsleden van de federale overheid het event “**Digitaal en Burger Centraal**”, met workshops en panelgesprekken. De federale ombudsman, David Baele, neemt deel aan het panelgesprek over de grootste uitdagingen op het vlak van digitale inclusie voor de overheid: *Digitale overheidsdiensten. Hoe maken we ze toegankelijk en inclusief?* Twee medewerkers van de federale Ombudsman, Herlinde en Donald, animeren de workshop: *Inclusieve oplossingen voor klachtenbehandeling van de burger*

D. Netwerken en samenwerken om klokkenluiders te beschermen

2023 is een **uitdaging en druk jaar** voor de federale Ombudsman en zijn **Centrum Integriteit**. Met de uitbreiding van zijn bevoegdheden in het kader van de omzetting van de Europese Richtlijn 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, en in zijn hoedanigheid van

federale coördinator in deze context stelde hij voor verschillende **samenwerkingsakkoorden** te sluiten met andere betrokken instanties. Dankzij zijn **ruime expertise en ervaring** is hij ook een veelgevraagde spreker op conferenties en events.



31 januari 2023

Op een conferentie georganiseerd door *Abilways Belgium* delen we onze ervaring over het omgaan met meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen. We spraken ook over de bescherming van klokkenluiders binnen de federale administraties. Het is een gelegenheid om de **sterke punten en uitdagingen toe te lichten** in het kader van de nieuwe wet van 8 december 2022 voor de publieke sector, die de rol van de **federale Ombudsman als extern meldingskanaal** bevestigt.



8 februari 2023

We ontmoeten de **bevoegde autoriteiten** voor de privé-sector op een informatievergadering in het kader van de wet van 28 november 2022 over klokkenluiders in de privésector. De **federale Ombudsman kreeg de rol van federale coördinator toegewezen**. In de loop van het jaar sluiten we met verschillende betrokken instanties ***protocolakkoorden*** af.



27 juni 2023

Officiële ondertekening van het protocolakkoord met de Kansspelcommissie.



21-22 november 2023

De *Association des Ombudsmans de la Méditerranée* (AOM) en de *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF) organiseren een vorming over de bescherming van klokkenluiders en de strijd tegen corruptie. Laurent, medewerker van het Centrum Integriteit, neemt als spreker deel aan de workshops.



22 november 2023

We ontvangen, op hun vraag, een delegatie van de *Anti-Corruption and Civil Rights Commission* van Korea en stellen hen het werk van de federale Ombudsman voor.

E. Nationale en internationale ombudsnetwerken

De federale Ombudsman werkt samen met verschillende collega-ombudsmannen, zowel binnen België in het **Belgisch Netwerk van de Ombudsmannen**, als internationaal. Ze behandelen actuele thema's en delen hun kennis, ervaringen en *best practices*.



25 mei 2023

De ombudsmannen van de Benelux wisselen tijdens een **bijeenkomst in Den Haag** hun vaststellingen uit over de **nood aan een menselijke overheid**. Digitalisering en automatisering maken processen sneller en efficiënter. Maar computers maken zwart/wit beslissingen. Er moet in het proces altijd aandacht blijven voor de individuele situatie van de burger. De burger moet de kans krijgen om zijn dossier toe te lichten of zijn vergissing recht te zetten.



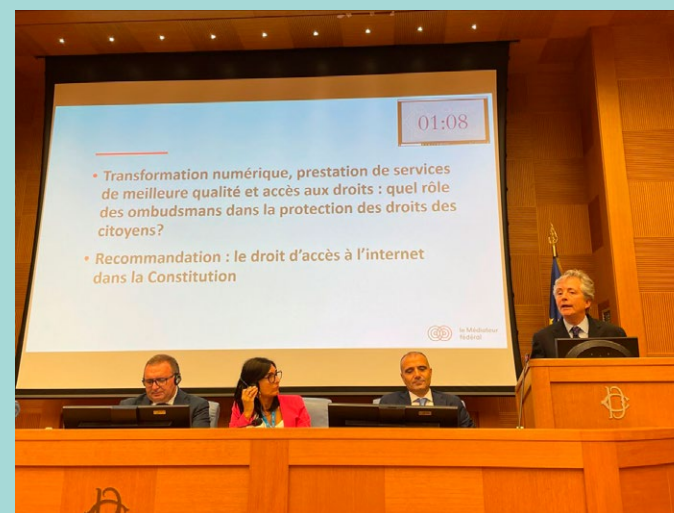
9 juni 2023

De ombudsmannen nemen deel aan de algemene vergadering van het **Belgisch Netwerk van de Ombudsmannen**. Het netwerk krijgt een nieuwe huisstijl.



12 juli 2023

Enkele van onze medewerkers delen hun kennis over hoe een **structureel onderzoek te voeren**, met collega's van *Ombuds Brussel* en *Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles*.



21-22 september 2023

De ombudsmannen nemen, samen met vele andere leden van het *International Ombudsman Institute (IOI)*, deel aan een **conferentie** in Rome met als thema de **rol van de ombudsman in de wereld: tussen werkelijkheid en mogelijkheid**. Ze spreken daar over de problematiek van de **digitale kloof** en de **toegang tot internet**. Gezien het groeiende belang van digitale technologie in ons dagelijks leven, pleiten zij ervoor dat niemand zou achterblijven.



24-25 oktober 2023

De ombudsmannen nemen deel aan het **jaarlijkse congres van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)** in Luxemburg. Het onderwerp van dit congres is: **Het beheer van crisissen: welke rol voor de ombudsman?**



9 november 2023

We nemen deel aan de **European Network of Ombudsman Conference 2023** georganiseerd door de Europese Ombudsman in Brussel. De conferentie handelt over migratie en fundamentele rechten en het gebruik van artificiële intelligentie door overheidsdiensten.

F. Samenwerken en netwerken om mensenrechten te beschermen

Erop toezien dat de overheid de **fundamentele rechten** van de burgers respecteert, is een volwaardig onderdeel van de opdracht van een ombudsman. De schending van een grondrecht is immers de meest ernstige inbreuk op de beginselen van behoorlijk bestuur. De federale Ombudsman **werkt met verschillende andere instellingen samen om mensenrechten te beschermen.**



7 februari 2023

De federale Ombudsman start zijn voorzitterschap van het **Platform Mensenrechten**. In dit platform zetelen verschillende instellingen die een mandaat hebben in het kader van de bescherming en de promotie van mensenrechten. Verschillende thema's komen tijdens de vergaderingen aan bod. Op 28 november sluit hij zijn voorzitterschap af. In januari 2024 neemt de Centrale toezichtsraad voor het gevangeniswezen het over.



11 september 2023

Samen met zeven andere mensenrechteninstellingen luiden we de alarmbel omdat de federale regering besliste om tijdelijk **alleenstaande mannen in de asielprocedure uit te sluiten van hun recht op opvang**. Daarmee laat de Belgische overheid de beginselen van de rechtsstaat los. We vragen de federale regering met aandrang en grote urgentie om een einde te maken aan deze onwettige situatie. En we schrijven samen ook de Speciale Rapporteurs van de Verenigde Naties, de Europese Commissie, de Mensenrechtencommissaris en de Speciale Gezant voor Asiel en Migratie van de Raad van Europa aan over de zorgwekkende situatie in België. Meer lezen



(bron afbeelding: NHRPH)

21 november 2023

Onze directeur, Greet van Gool, stelt het Jaarverslag 2022 voor aan de **Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap**, de adviesraad inzake personen met een handicap van de federale overheid. Ze licht ons pleidooi voor toegankelijke overheidsdiensten toe. We merken een **positieve evolutie** in het aantal klachten over de **Directie-generaal Personen met een handicap (DG HAN)**, de federale overheidsdienst die verantwoordelijk is voor onder andere de tegemoetkomingen en parkeerkaarten voor personen met een handicap.



10 december 2023

De Universele Verklaring van de **Rechten van de Mens** bestaat 75 jaar. Ook in de werking van de federale Ombudsman staan mensenrechten centraal.



20 december 2023

Het Interfederaal steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting stelt zijn tweejaarlijkse Verslag 2022-2023 'De financiële dimensie van armoede' voor in de Senaat. De **ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting die bij de federale Ombudsman** vanuit de POD Maatschappelijke Integratie gedetacheerd is en een collega nemen deel. Onder meer de vraag naar de **erkenning van toegang tot internet als een grondrecht** komt aan bod. Ook de federale Ombudsman vindt dat **toegang tot het internet een basisbehoefte** is en dat het een fundamenteel recht moet worden, opgenomen in de Grondwet. Hij deed daartoe in 2021 al een *aanbeveling aan het Parlement*.



4

Beheer en Werking



1. De organisatie van de federale Ombudsman

2. Work in progress

3. Human Resources

4. Financiën en Begroting

De federale Ombudsman werkte in 2023 verder aan zijn interne organisatie om zo optimaal mogelijk te functioneren. De evaluatie van *het veranderingstraject* dat enkele jaren geleden startte, *schakelde in samenwerking met alle medewerkers naar een hogere versnelling*. In verschillende werkgroepen onderzochten de medewerkers telkens bepaalde aspecten van het veranderingstraject en werkten ze voorstellen tot aanpassing uit. Ook de *projectwerking* liep verder.

Op *personeelsvlak* waren er heel wat uitdagingen en aanpassingen. Met *de uitbreiding van zijn opdracht in verband met klokkenluiders kon de federale Ombudsman* nieuwe medewerkers aanwerven voor zijn Centrum Integriteit. Na het vertrek van één van de twee communicatieverantwoordelijken moest hij op zoek gaan naar een nieuwe communicatiemedewerker. De *toestroom aan klachten over de energieprijzen* noodzaakte dan weer een reorganisatie in de werking van de ombudsteams en een versterking van de dossierbehandelaars.

1. De organisatie van de federale Ombudsman

De federale Ombudsman streeft voor zijn interne organisatie zoveel mogelijk naar **transversaliteit en participatie van de medewerkers**. Elk van hen draagt verantwoordelijkheden en heeft rollen die zo dicht mogelijk aanleunen bij de basisprocessen van de instelling.

Drie **ombudsteams** behandelen de klachten en voeren onderzoeken naar de werking van de federale administraties. Elk team bestaat uit medewerkers die expertise hebben in een specifiek werkdomein:

- sociale en economische zaken en ambtenarenklachten
- asiel en migratie en justitie
- fiscaliteit, mobiliteit, defensie en de overige materies.

De **front officers** zorgen voor het onthaal, beantwoorden de telefonische oproepen en zorgen voor de aanmaak van dossiers en de dispatch van de klachten naar de betrokken ombudsteams. Ook heroriënteren ze de burgers in de dossiers waarvoor de federale Ombudsman niet bevoegd is. Elk van hen is toegewezen aan één van de ombudsteams.

Het **Centrum Integriteit** onderzoekt meldingen van veronderstelde integriteitschendingen in de publieke sector, coördineert de behandeling door de bevoegde autoriteiten van meldingen van inbreuken op de wetgeving in de privésector en beschermt klokkenluiders.

Het **team Support** staat in voor het secretariaat en het personeels-, logistiek, informatica- en financieel beheer van de instelling.

Het **team Externe relaties** is verantwoordelijk voor het externe communicatiebeleid van de instelling en de relaties met de stakeholders.

Binnen elk team leggen de teamleden samen de **teamdoelstellingen** vast, zij organiseren hun **teamwerking** en staan in voor een **kwaliteitsvolle dienstverlening**, zowel intern als extern.

De **twee ombudsmannen** bepalen het beleid van de instelling en de strategische doelstellingen, met de ondersteuning van de **directeur** en de **administrateur**. Deze vier vormen het **Directieteam** dat erop toeziet dat dit beleid uitgevoerd wordt.

Tweewekelijks is er een **strategisch coördinatieoverleg**. Dat behandelt punten die behoren tot het werkkader en de infrastructuur om de instelling efficiënt te laten werken en het welzijn van de medewerkers te bevorderen. Aan dit strategisch coördinatieoverleg nemen naast de leden van het Directieteam ook de coördinatoren van de ombudsteams en van het Centrum Integriteit deel en de medewerkers die een specifieke opdracht hebben binnen de instelling, zoals de communicatie en IT medewerkers en de projectmanager.

2. Work in progress

a. Veranderingstraject: een continu proces

In 2022 kreeg het in 2019 opgestarte **veranderingstraject een nieuwe impuls**. De medewerkers van de federale Ombudsman gingen in 2023 op dat elan verder. Ze werkten in zes werkgroepen (“werven”) de verschillende ideeën verder uit.

6. Human resources en Welzijn

- Hoe organiseren we het werk thuis en op kantoor het beste?
- Hoe kunnen we het **welzijn** van en de **cohesie** tussen onze medewerkers bevorderen?

5. Kennisbeheer en kennisdeling

- Welke **tools** gebruiken we voor ons kennisbeheer?
- Hoe kunnen we onze **kennisdeling**, zowel intern als extern, verbeteren?

4. Onze organisatiestructuur en onze beslissingsprocessen

- **Actualiseren** van onze **strategische en operationele doelstellingen**
- Aanpassing van de **overleg- en beslissingsstructuren**, om tot meer participatie, responsabilisering en autonomie van de teamleden te komen

1. Hoe kunnen we het onthaal en de toegankelijkheid van onze instelling optimaal organiseren?

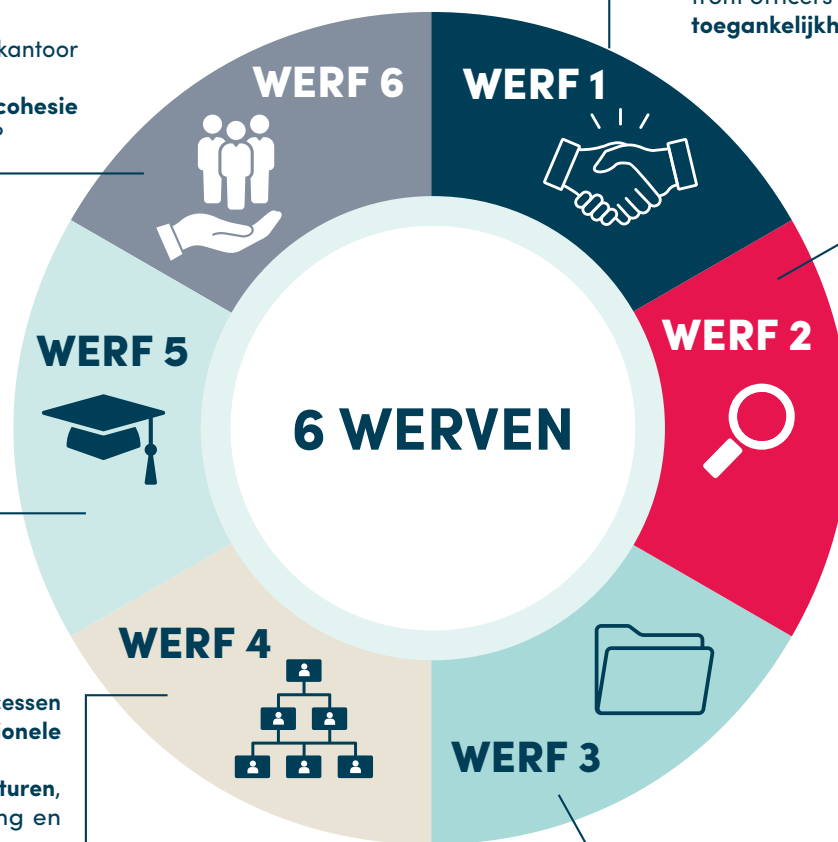
- **Reorganisatie** van het onthaal
- **Betere werkverdeling** van de front officers met behoud van de **toegankelijkheid** van onze instelling

2. Hoe kunnen we beter inzetten op individuele en structurele dossierbehandeling en het voeren van onderzoeken?

- Individuele dossierbehandeling beter combineren met structurele behandeling van dossiers en onderzoeken:
- blijvend inzetten op behandeling van **individuele klachten** van burgers
 - voeren van **onderzoeken** en opstellen van **verslagen** wanneer uit de klachtenbehandeling een structurele tekortkoming in procedures of in wetgeving blijkt, of problemen in de werking van een administratie.

3. Actualiseren van onze procedures voor de behandeling van de klachten

- Zijn er alternatieve systemen voor het **dossierbehandelingsysteem** dat we sinds 2013 gebruiken? Wat zijn de voor- en de nadelen?
- Zoom op de **registratie** van de klachten en infovragen
- Reflectie over de **evaluatie** van het resultaat van de klachtenbehandeling



Op geregelde tijdstippen gaven de leden van de werven tijdens een plenaire vergadering een stand van zaken van hun werkzaamheden en lichtten ze hun voorstellen toe aan hun collega's en aan het Directieteam opdat zij een beslissing zouden kunnen nemen. Verschillende voorstellen werden inmiddels uitgevoerd, andere zullen via projecten uitgewerkt worden in 2024.



Strategische doelstellingen: de federale Ombudsman wil

- Naar een meer burgergerichte organisatie evolueren
- Zijn impact en morele autoriteit verhogen
- Inzetten op interne en externe kennisdeling

Operationele doelstellingen: de federale Ombudsman wil

- De impact van zijn analyses op de parlementaire werkzaamheden verhogen
- Zijn zichtbaarheid verhogen
- Bijdragen tot een betere administratie door onderzoek
- De samenwerking met overheidsdiensten versterken
- Belanghebbende partijen bij zijn werking betrekken
- Inzetten op snelheid, billijkheid en bemiddeling
- Kernwaarden verankeren in de organisatie
- Inzetten op kennisbeheer
- Een opleidingsbeleid ontwikkelen
- Meer beslissingsbevoegdheid delegeren naar de teams

b. Projectwerking binnen de federale Ombudsman

De federale Ombudsman zette in 2023 verder in op **projectwerking**, om zijn **strategische en operationele doelstellingen** te realiseren.

Project “Office 365”

Na de voltooiing van het migratietraject naar Office 365 in 2022 en de implementatie van het **Microsoft cloudplatform**, was het tijd om na te gaan hoe we de **communicatie, het kennisbeheer en de werkprocessen** op een strategische manier kunnen verbeteren.

Daarvoor hebben we een beroep gedaan op experts, om in 2024 samen een robuust raamwerk vast te stellen en een strategie te ontwikkelen voor het optimale gebruik van het Microsoft cloudplatform. Nadien zullen we, aan de hand van weloverwogen scenario's, stapsgewijs de verschillende operationele processen optimaliseren.

Parallel hieraan hebben we significante stappen ondernomen om noodzakelijke **vernieuwingen op het gebied van informatica-infrastructuur** voor te bereiden. De multifunctionele apparaten zoals printers en ons huidige serverpark worden begin 2024 vervangen.

Project “Stakeholdersbeleid”

Met het project “**Stakeholdersbeleid**” wil de federale Ombudsman zijn netwerk van partners versterken. Er zijn immers verschillende nationale en internationale instanties en organisaties waar hij mee samenwerkt en expertise en ervaringen deelt.

In 2023 lag de focus van het project op het in kaart brengen van onze verschillende stakeholders.

Project “evaluatie van de medewerkers en feedback”

De federale Ombudsman hecht **veel belang aan het welzijn en de ontwikkeling van zijn medewerkers**. Ook voor de medewerkers is dit een belangrijk aandachtspunt, zoals ook bleek uit de werkzaamheden in het kader van de evaluatie van het veranderingstraject.

Het huidige evaluatiesysteem beantwoordt niet meer aan de nieuwe organisatie- en beslissingsstructuur van de federale Ombudsman en zijn evolutie naar een meer participatieve organisatie. Een **cultuur van natuurlijke en spontane feedback** tussen de collega's maar ook tussen de medewerkers en het management maakt daar inherent deel van uit. Ook is er nood aan een duidelijke vaststelling van de persoonlijke en de groepsdoelstellingen. Het evaluatiesysteem moet de medewerkers beter ondersteunen in hun ontwikkeling en loopbaan-evolutie.

Daarom is er een **nieuw project** gestart om het evaluatiesysteem aan te passen. Het nieuwe instrument zal meer gericht zijn op dialoog, feedback, situaties die een meer langdurige opvolging vereisen, vooruitgang van het personeel, een proces van ontdekking, **versterking en/of voortdurende ontwikkeling van de vaardigheden van het personeelslid**. Het personeelslid zal samen met zijn of haar manager hier ook gebruik kunnen van maken om de opleidingsbehoeften van de medewerker op te lijsten.

Deze reflectie is ook in lijn met de **strategische en operationele doelstellingen** van de federale Ombudsman om:

- een opleidingsbeleid ontwikkelen;
- meer beslissingsbevoegdheid aan de medewerkers te delegeren (autonomie en responsabilisering);
- te investeren in kennisbeheer.

De invoering van het nieuwe systeem is voorzien voor het tweede semester van 2024.

c. Synergieën met andere dotatiegerechtigde instellingen

Het synergieproject naar mogelijke bijkomende **synergieën** tussen de dotatiegerechtigde instellingen van de Kamer die in het Forumgebouw gehuisvest zijn, is in 2023 verdergezet.

De commissie voor de Comptabiliteit stemde in met een **nieuwe werkwijze** voor de uitwerking van de synergieën door de oprichting van een centrale werkgroep, samengesteld uit vertegenwoordigers van de dotatiegerechtigde instellingen en de diensten van de Kamer. Zij moeten de diverse synergie domeinen identificeren en begrenzen. De bedoeling is dat de synergieën **zo veel mogelijk vanuit de dotatiegerechtigde instellingen zelf** tot stand komen.

De domeinen “ICT” en “overheidsopdrachten” werden geselecteerd voor de verdere uitwerking van synergieën.

De federale Ombudsman nam in 2023 ook verder deel aan de werkzaamheden van de werkgroep die zich buigt over een **geharmoniseerd personeelsstatuut** voor de dotatiegerechtigde instellingen. Hij is voorstander van een geharmoniseerd statuut met geharmoniseerde barema's. Enkel dan kunnen de **interne mobiliteit en de carrièremogelijkheden** vergroten, wat bijdraagt tot de verhoging van het welzijn van het personeel. Deze oefening kan echter niet op een volledig budget neutrale wijze plaatsvinden. De federale Ombudsman heeft daarom samen met andere instellingen gevraagd om het Rekenhof te belasten met de berekening van de **financiële impact van de harmonisering van de barema's**. Zowel de werkgroep als de leden van de Commissie voor de Comptabiliteit kunnen dan beschikken over een solide basis die toelaat om een **geïnformeerde beslissing** te nemen over de financiële gevolgen van deze harmonisatie.

d. Focus op gegevensbescherming

Ook in 2023 zet de federale Ombudsman in op de optimalisatie van de toepassing van de gegevensbeschermingsbepalingen **in zijn dagelijkse werking** en bij de behandeling van zijn dossiers.

De functionaris voor gegevensbescherming of *Data Protection Officer* (DPO) werkte in 2023 mee aan een betere implementatie van verplichtingen rond onder andere veiligheid en aan een **interne gegevensbeschermingsverklaring**. De federale Ombudsman hield rekening met het advies bij de **protocolakkoorden** die hij uitwerkte **met de bevoegde autoriteiten voor meldingen** van klokkenluiders over inbreuken op de wetgeving in de private sector.

e. Focus op welzijn en duurzaamheid

Welzijn

De uitbreiding van de bevoegdheden van de federale Ombudsman en de toename van de klachten zorgen voor een **constant toenemende werkdruk bij de medewerkers van de ombudsteams**. Om te zorgen voor een **positief en aangenaam werkklimaat** zijn verschillende, kleinere initiatieven en maatregelen genomen om zo de werkomgeving te verfraaien en te verbeteren.

In het najaar van 2023 werd, in samenwerking met een externe dienst voor preventie op het werk, een **risicoanalyse psychosociale aspecten** uitgevoerd, door middel van een vragenlijst die aan alle medewerkers is bezorgd. Op basis van de analyse en het verslag zullen we, in overleg met de medewerkers, de nodige verbetermaatregelen treffen.



De nieuwe meubels en inrichting maken de cafetaria aangenamer.

Duurzaamheid

Als moderne instelling neemt de federale Ombudsman maatregelen om een **duurzamere werking** te bevorderen. Volgende initiatieven dragen hiertoe bij.



De medewerkers maken maximaal gebruik van het **openbaar vervoer** voor woon-werkverkeer en dienstverplaatsingen, en ook meer van de **fiets**.



Voor de enige wagen die nog in gebruik was bij onze instelling, werd het leasecontract niet verlengd. Voortaan maken wij enkel nog gebruik van het **gemeenschappelijk wagenpark** van de collaterale instellingen van de Kamer van volksvertegenwoordigers.



In alle gebouwen van de Kamer van volksvertegenwoordigers verlaagt de **temperatuur** in de winter en is er minder koeling in de zomer. Dit leverde een forse energiebesparing op.



We bouwden het gebruik van individuele printers af en hebben ze vervangen door 3 centrale printers/copiers. We ontraden waar mogelijk het afdrukken van documenten.



We gebruiken herlaadbare batterijen in plaats van wegwerpbatterijen.

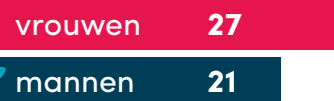


Dranken (water, melk,...) worden geleverd in glazen flessen met statiegeld.

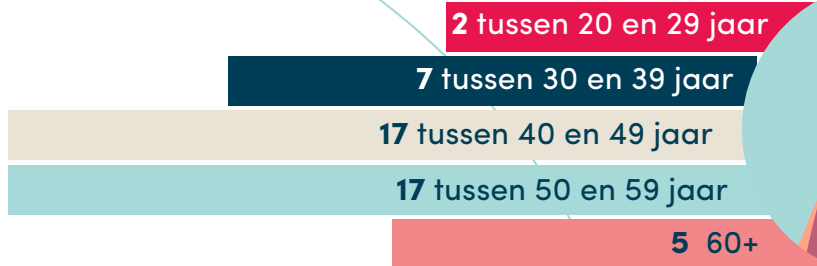
3. Human resources



MEDEWERKERS



LEEFTIJD



PERSONEELSVEROLOOP

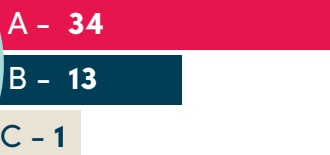


48 collega's

STATUUT



NIVEAU



TAALROL



ARBEIDSREGIME



Werken bij de federale Ombudsman

Net als in 2022 mochten we in 2023 enkele nieuwe medewerkers verwelkomen. Anderen verlieten de instelling.

De aanwerving van contractuele en statutaire personeelsleden, opgestart eind 2022, werd voltooid in 2023.

Contractuele aanwervingen

De selectieprocedures, opgestart in de herfst van 2022, voor de aanwerving van contractuelen van niveau A en B zijn voltooid in 2023: een jurist - dossierbehandelaar, een dossierbehandelaar en onthaalmedewerker en een directieassistent met ervaring in projectmanagement hebben de teams van de federale Ombudsman versterkt vanaf maart 2023.

Door *de grote toevloed aan klachten over de energiepremies* en de impact die dit op de dossierbehandeling en de medewerkers had, moest de federale Ombudsman **snel schakelen**. Enkele medewerkers uit verschillende teams maakten een deel van hun tijd vrij om in een speciale “cel energie” de klachten over de energiepremies te behandelen. Daarnaast kwam in oktober 2023 een nieuwe contractuele medewerker bij het team van de federale Ombudsman, onder andere om het bestaande team te helpen bij de behandeling van klachten over energiepremies.

Na een wervingsprocedure voor het team **Communicatie** trad in november 2023 een nieuwe contractuele communicatiemedewerkster in dienst, ter vervanging van de medewerker die de instelling had verlaten.

Statutaire aanwervingen

Een contractuele medewerkster van de federale Ombudsman, laureate van de vergelijkende selectieprocedure voor de aanwerving van een statutaire tweetalige forensisch auditor in de Nederlandse taalrol, trad op 1 juni 2023 in dienst als stagedoende forensisch auditor.

Als resultaat van de vergelijkende selecties voor de aanwerving van twee tweetalige statutaire attachés, de ene in de Franse en de andere in de Nederlandse taalrol, werden op 1 juli 2023 twee contractuele medewerkers van de federale Ombudsman die voor deze selecties geslaagd waren, benoemd als stagedoende statutaire medewerkers.

De uitbreiding van de bevoegdheden van het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman, in zijn nieuwe rol als federale coördinator voor de behandeling van externe meldingen van klokkenluiders in de privésector, leidde in juni 2023 tot de organisatie van vergelijkende selecties voor de aanwerving van tweetalige statutaire medewerkers van niveau A en B. Deze selecties werden eind december 2023 afgerond. Een tweetalige Nederlandstalige attaché (forensisch auditor), een tweetalige Franstalige attaché-jurist en een tweetalige Nederlandstalige directieassistente zullen hun functie opnemen in het eerste kwartaal van 2024.

In het kader van de opmaak van de begroting voor 2024 heeft de federale Ombudsman verzocht om een **uitbreiding van het kader** met 6 voltijdse medewerkers van niveau A. Dit verzoek wordt gerechtvaardigd door een **aanzienlijke en constante stijging van het aantal dossiers**. Dat steeg met 20,3% ten opzichte van 2022, met 32,7% ten opzichte van 2020 en met **66,6%** ten opzichte van 2016. De efficiëntie-inspanningen hebben immers hun grenzen bereikt, waardoor we genooddaakt zijn om extra personeel te vragen. Op 21 december 2023 heeft de Kamer de **aanwerving van 4 statutaire voltijdse medewerkers goedgekeurd**. We starten begin 2024 met de aanwervingsprocedure van deze nieuwe medewerkers.

Maak kennis met
Adrien,
de “duizendpoot”
van onze instelling



Dag Adrien! Je werkt sinds april 2023 bij de federale Ombudsman als directieassistent en projectmanager.

Wij zijn daar heel blij mee!

Kun je ons jouw professionele loopbaan in enkele woorden omschrijven?

Mijn eerste job was bij een internationale kledingretailer. Ik werkte er 4 jaar als jobstudent in een winkel. Na mijn studies ging ik er ook werken. Ik was directieassistent bij de hoofdzetel in België waar ik mij bezighield met het dagelijks beheer en “*problem solver*” was voor de Belgische winkels. Ik deed ook projectbeheer, zoals bijvoorbeeld: het op poten zetten van een Nederlandstalige klantendienst voor Vlaanderen.

Welke elementen in jouw huidige functie spraken je het meest aan om bij ons te solliciteren?

Ik wilde vooral een andere wending geven aan mijn carrière. Burgers met problemen helpen, leek mij een erg zinvolle job. Wat mij ook heeft overtuigd om te solliciteren was de projectwerking van de federale Ombudsman: ik wilde graag een bijdrage leveren om de projecten tot een goed einde te brengen.

Wat zijn jouw indrukken na enkele maanden bij onze instelling?

De collega’s hebben mij warm onthaald en de werksfeer is heel aangenaam. Bovendien heeft het een goed gevoel te kunnen bijdragen aan oplossingen voor problemen van de burger.

“ Burgers met problemen helpen, leek mij een erg zinvolle job.

Hoe ziet een gemiddelde werkdag eruit?

Mijn werkdagen verlopen erg verschillend. Het leeuwendeel van mijn taken is gericht op de projecten en het veranderingstraject van de instelling: een overzicht hebben op het verloop van het geheel van projecten bij de federale Ombudsman en erover waken dat deze in lijn zijn met de prioriteiten van de instelling. Ik begeleid de collega’s om een project op te starten, goed te laten verlopen en af te ronden (analyse, raad geven, vergaderingen plannen, verslagen maken en het project uitvoeren).

Als het nodig is, help ik ook de frontofficers en de dossierbehandelaars (telefonisch onthaal, dossierbeheer,...). Mijn taken zijn divers en variëren volgens de noden in onze instelling. Mijn collega’s noemen mij trouwens vaak de « duizendpoot ».

Waarvan houd je het meest in je werk?

Wel, net van het aspect « duizendpoot ». Deze veelzijdigheid aan taken laat me toe om (bijna) alles te leren kennen en met iedereen te werken. Dat helpt om mijn leergierigheid te voeden en een 360° zicht op de instelling te krijgen.

Wat wens je in de komende maanden vooral bij te dragen aan de instelling?

Met mijn energie en ondersteuning aan de teams, wil ik helpen om de beste dienst te kunnen bieden aan de burger die de federale Ombudsman contacteert.

Welke raad zou je aan nieuwe medewerkers geven?

Geniet volop van de eerste momenten in de instelling en aarzel niet vragen te stellen aan de collega’s. We zijn er om hen te helpen en te begeleiden zodat ze kunnen wennen aan hun nieuwe functie.



Opleidingen in 2023

Zoals elk jaar gaf de federale Ombudsman zijn medewerkers de kans om deel te nemen aan (online) opleidingen. **Kennis en deskundigheid** zijn immers **sleutelbegrippen** voor de federale Ombudsman, die volop inzet op occasionele en/of permanente vorming voor zijn medewerkers.

Een groot deel van de **opleidingen** in 2023 werd gevolgd door de vier medewerkers van het **Centrum Integriteit** van de federale Ombudsman. Daar is de uitbreiding van de wetgeving rond de klokkenluiders naar de privésector niet vreemd aan. Twee medewerkers hadden ook nog maar recent het Centrum Integriteit vervoegd, en moesten dus nog de nodige opleidingen krijgen.

Op het niveau van **leidinggevende medewerkers** hebben drie coördinatoren in 2023 deelgenomen aan de 8^{ste} cyclus van “het ontwikkelingstraject voor leidinggevenden”, georganiseerd door de FOD BOSA.

Deze intensieve trajecten geven hen de kans om hun management- en leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen.

Bovendien behaalden 5 werknemers het **attest van basisopleiding EHBO - bedrijfshulpverlener** na het succesvol afronden van de door de Kamer georganiseerde cursus EHBO.

Tot slot organiseerde de federale Ombudsman in december 2023 een **opleiding MS Outlook** voor alle medewerkers, in samenwerking met een extern opleidingsbedrijf. Het doel van deze training was om de medewerkers het programma Outlook zo optimaal mogelijk te laten gebruiken, om zo hun agenda en tijd efficiënter te beheren en hun werkmethoden te verbeteren. In 2024 wordt een nieuwe sessie georganiseerd voor medewerkers die niet de gelegenheid hadden om de sessie van 2023 bij te wonen.

4. Financiën en begroting

De volgende tabel bevat de basisbegrotingscijfers voor 2022-2024, in euro:

| | Rekeningen 2022 | Budget 2023 | Budget 2024 |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Uitgaven | 5 942 774,94 | 7 391 500,00 | 7 955 700,00 |
| Financiering | 6 531 516,36 | 7 391 636,62 | 7 955 741,42 |
| dotatie | 5 784 000,00 | 6 840 000,00 | 7 367 000,00 |
| overgedragen boni | 557 179,09 | 551 636,62 | 588 741,42 |
| andere ontvangsten | 190 337,27 | 0,00 | 0,00 |
| Saldo | 588 741,42 | 136,62 | 41,42 |



Over de federale Ombudsman

De federale Ombudsman behandelt klachten van burgers over federale administraties en zoekt via dialoog naar oplossingen. Op basis van deze klachten of op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers voert hij onafhankelijk onderzoek naar de werking van de administraties en waakt hij over de rechten van de burgers. Hij onderzoekt ook meldingen van misbruik en fraude binnen federale overheidsinstanties en meldingen van inbreuken op de wetgeving in privébedrijven. Hij beschermt klokkenluiders. Op basis van onderzoeken doet hij aanbevelingen die nodig zijn om de administratieve praktijk en de wetgeving te verbeteren. Hij brengt daarover verslag uit aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. Doorheen zijn verschillende opdrachten is de federale Ombudsman een vanzelfsprekend contactpunt voor burgers die moeilijkheden ervaren met de administratie en een referentiecentrum voor de overheden inzake goed bestuur.

Maart 2024

Verantwoordelijke uitgevers:

D. Baele en J. Aass

Grafisch werk en lay-out:

Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

We moedigen de verspreiding van het verslag voor niet-commerciële doeleinden aan op voorwaarde dat de bron wordt vermeld.

Alle namen in de voorbeelden van klachten zijn fictief en de foto's bij die namen komen uit fotodatabanken. De klachten zelf zijn klachten die de federale Ombudsman behandelde.

Deze publicatie is beschikbaar op

www.federaalombudsman.be en verschijnt enkel digitaal.

Wenst u toch een papieren versie, dan kunt u die aanvragen via

contact@federaalombudsman.be of

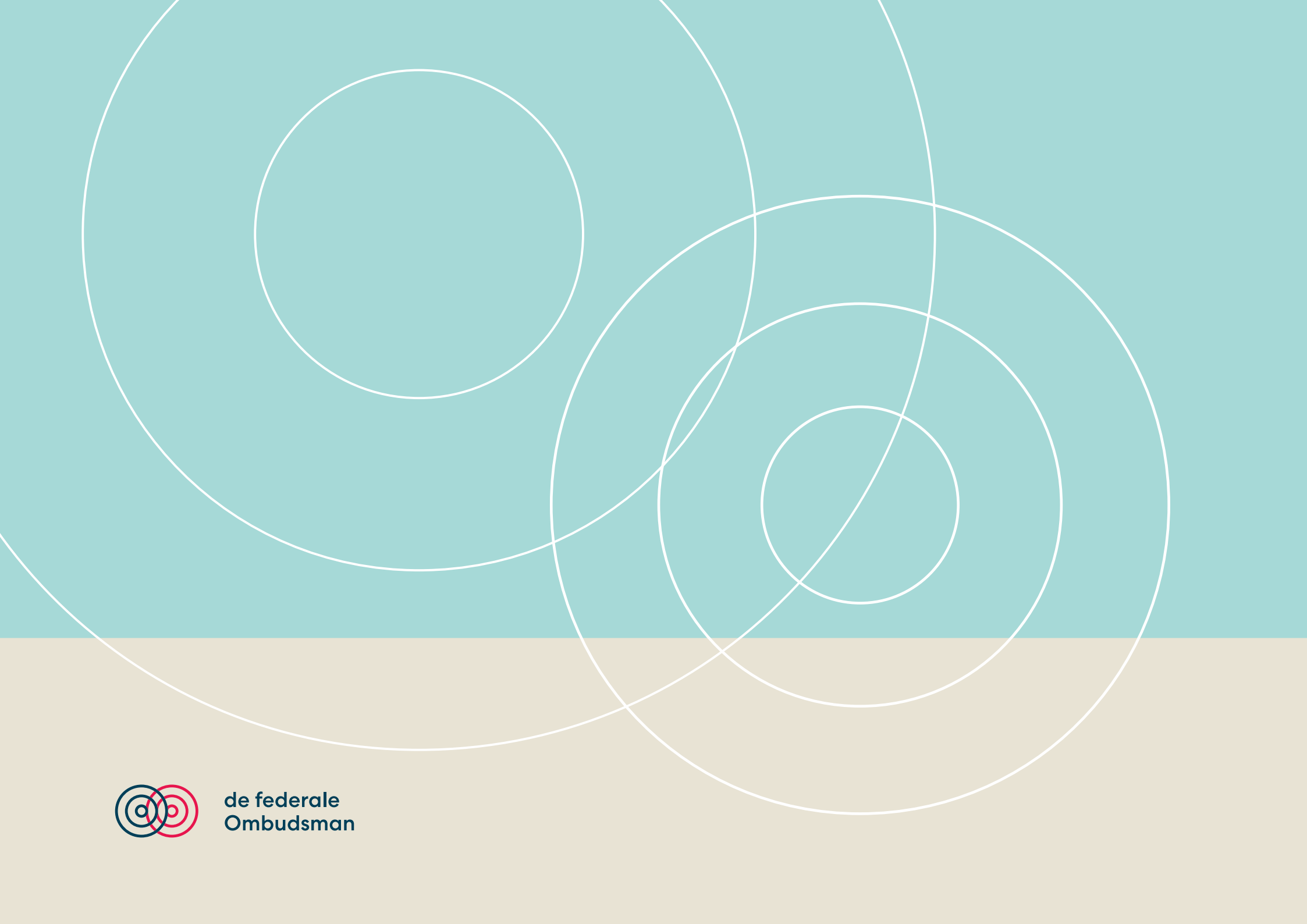
tel. 02 289 27 27.

Cette publication est également disponible en français.



de federale
Ombudsman

www.federaalombudsman.be



de federale
Ombudsman