



de federale  
Ombudsman

# EEN BETROUWBARE EN INTEGERE TOEKOMST



Memorandum 2024 van de federale Ombudsman

Beste beleidsmaker,

“A pessimist sees difficulty in every opportunity. An optimist sees the opportunity in every difficulty”, zei Winston Churchill. Zo gaat het net met klachten en meldingen, het zijn kansen om beter te doen. Dat is ook de opdracht van onze instelling. Aan de hand **van klachten van burgers en ondernemingen** over federale administraties en door **via dialoog naar oplossingen** te zoeken, bevordert de federale Ombudsman **de goede werking van de democratie**. Dat doet hij ook door **meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen** binnen federale overheidsinstanties te onderzoeken, de behandeling **van meldingen van overtredingen van de wetgeving** binnen privébedrijven te coördineren en **klokkenluiders te beschermen**.

In dit **memorandum** geven we u een overzicht van de **signalen** die we hebben **opgepikt** uit de behandeling van de klachten en de meldingen. We lichten ook de **uitdagingen** toe die eruit voortvloeien. Het is volgens ons essentieel voor de **goede werking van de federale administraties** en voor de **bevordering van betrouwbare en integere besturen** in de komende jaren om antwoorden te vinden op deze uitdagingen.

We hopen dat dit memorandum u **inspiratie** biedt bij uw werk en bij de aanpak van de uitdagingen waarmee onze samenleving geconfronteerd wordt.



*David Baele*  
*Federaal ombudsman*



*Jérôme Aass*  
*Federaal ombudsman*

“

***A strong democracy is one in which citizens can trust those who make important decisions on their behalf.***

Emily O'Reilly - European Ombudsman

”

1



# Werken aan een betrouwbare overheid

**Vertrouwen in de overheid** is van groot belang voor onze democratie. Zonder dat vertrouwen ontstaat het risico dat burgers 'afhaken' en niet meer willen deelnemen/meewerken aan de democratische processen in onze samenleving.

**Net daarom zijn ook onafhankelijke ombudsdiensten onmisbaar in een democratie.** Zij vangen immers het – al dan niet terecht – ongenoegen op en vormen zo een brug tussen burger en overheid. Dat is ook waarom **onze instelling is opgericht:** om te herstellen waar we kunnen en om signalen voor structurele veranderingen door te geven aan het federale Parlement. Zo **dichten we de kloof tussen burgers en administratie, herstellen en versterken we mee het vertrouwen.**

De voorbije jaren kwamen de burgers en de overheidsdiensten voor heel wat uitdagingen te staan. Daar zijn de verschillende crisissen niet vreemd aan. Burgers zochten houvast bij de overheid, maar ook voor sommige administraties was het door de hoge werklast en nieuwe uitdagingen zwoegen om het hoofd boven water te houden.

**Wij vragen daarom om te blijven investeren in een betrouwbare overheid,** waar burgers op kunnen rekenen, die hun vertrouwen verdient en hen geeft waar ze recht op hebben.



**01**

Toegankelijkheid,  
menselijkheid en  
empathie



**02**

Digitalisering die werkt  
voor iedereen



**03**

Respect voor  
mensenrechten



**04**

Efficiëntie en  
wendbaarheid

# 1

## BLIJF WERKEN AAN EEN TOEGANKELIJKE, MENSELIJKE, EMPATHISCHE OVERHEID WAARIN DE BURGER CENTRAAL STAAT

De **toegankelijkheid** van overheidsdiensten is een essentieel element in de vertrouwensrelatie tussen de burger en de overheid. Toegankelijkheid in al haar aspecten. Welke communicatiemiddelen gebruikt de overheidsdienst? Zijn ze inclusief en dus voor iedereen bruikbaar? Is er een kostprijs aan verbonden? Hoe lang duurt het voor men een antwoord krijgt? Is het taalgebruik duidelijk en precies, de informatie begrijpelijk, kan men erop vertrouwen? Is de overheidsdienst voor iedereen bereikbaar, ook fysiek? Zijn de contacten kwaliteitsvol, is het onthaal behoorlijk?

De verschillende **crisissen** die ons land de voorbije jaren heeft moeten trotseren, hebben aangetoond hoe belangrijk de overheid is voor de burger en hoe essentieel

**persoonlijk, kwaliteitsvol en rechtstreeks** contact met de overheid is. Burgers verwachten ook dat de administratie rekening houdt met hun situatie en zich in hun standpunt kan inleven. **Empathie** is onmisbaar bij een menselijke dienstverlening.

MEER INFO IN ONS  
JAARVERSLAG 2022



### Verschillende communicatiekanalen

De communicatie van overheidsdiensten met de burger of de ondernemingen moet kunnen gebeuren via **verscheidene kanalen**. De federale Ombudsman merkt in de klachten dat de verschillende communicatiekanalen **niet altijd even toegankelijk of bruikbaar zijn**. Zo zijn er nog steeds verschillende overheidsdiensten die maar beperkt of zelfs niet meer open zijn voor het publiek. Ook **de telefonische bereikbaarheid** van de diensten neemt af. Nochtans blijft rechtstreeks telefonisch contact zeer belangrijk, ook in het huidige tijdperk van sociale media en internet. De toenemende digitalisering doet menselijke contacten verminderen, wat ook het vertrouwen in de overheid kan doen dalen.

### Correcte en adequate informatie

**Goede communicatie** en informatie zijn fundamenteel voor goed bestuur én voor het versterken van het vertrouwen van de burgers in de overheid. Overheidsdiensten moeten er dan ook voor zorgen dat burgers **de nodige informatie gemakkelijk kunnen krijgen en terugvinden**. Ook duidelijke en correcte informatie en **proactief informeren** zijn belangrijk. Burgers kunnen heus begrip opbrengen als ze weten waarom iets minder goed loopt of ze langer moeten wachten.

## Aandacht voor drempels

Toegankelijkheid houdt ook in dat overheidsdiensten voor **alle burgers beschikbaar en bereikbaar** zijn. Administraties moeten oog hebben voor de **drempels** die burgers kunnen ondervinden, zoals fysieke, financiële, .... De kwetsbaarheid van sommige burgers maakt dat ze soms in de kou blijven staan en het soms moeilijk hebben om hun rechten te doen gelden, terwijl zij vaak net het meest gebaat zijn met bepaalde maatregelen. Overheidsdiensten moeten daarom **inclusief** zijn, aandacht schenken aan mensen die het moeilijk hebben en zorgen voor **gepaste begeleiding en hulp**.

## De burger centraal

Vertrouwen kan er maar zijn als die administratie daadwerkelijk oog heeft voor de burger, hem centraal stelt en aandacht heeft voor de beleving, de invalshoek en het aanvoelen van de burger. Een empathische overheid dus, onontbeerlijk om de kloof tussen de burger en de administratie te dichten, om te verbinden, om standpunten te verzoenen.

MEER INFO IN ONS  
JAARVERSLAG 2021



### AANDACHTSPUNTEN VOOR EEN TOEGANKELIJKE, BEREIKBARE, MENSELIJKE, EMPATHISCHE OVERHEID WAARIN DE BURGER CENTRAAL STAAT



Heb oog voor drempels, schenk aandacht aan kwetsbare burgers



Gebruik verschillende communicatiekanalen: digitale, telefonische, fysieke



Maak de maatregelen meermaals bekend en gemakkelijk vindbaar



Communiceer open, duidelijk, correct, transparant, inclusief en proactief



Stel de burger centraal, wees empathisch

## 2 DOE DE DIGITALISERING BIJ DE OVERHEID WERKEN VOOR IEDEREEN

De digitalisering heeft heel wat **voordelen**, zowel voor de overheid als voor de burger. Digitalisering maakt de procedures en de contacten tussen burgers en administratie makkelijker en sneller en de toekenning van rechten en voordelen eenvoudiger. Moderne communicatiemiddelen vinden ingang, nieuwe technologieën zoals nudging en artificiële intelligentie kunnen interessante mogelijkheden bieden.

Maar er zijn ook **nadelen** verbonden aan dit proces van dematerialisatie. Niet alle burgers beschikken over de nodige middelen, inzichten en vaardigheden om digitaal te werken, er zijn minder individuele en menselijke contacten. Zo ontstaan er nieuwe drempels, hebben burgers het gevoel dat ze hun vat op de situatie verliezen. De **kloof tussen de overheid en de burger wordt steeds meer digitaal**. Dat stelt nieuwe uitdagingen.

### Alternatieven voor digitale dienstverlening

Door de coronacrisis schakelde de digitalisering bij de overheid een versnelling hoger. Processen werden in ijtempo geautomatiseerd, papieren dossiers maakten plaats voor digitale. **Niet iedereen heeft echter aansluiting gevonden op digitaal vlak**. Volgens de derde editie van de "Barometer Digitale Inclusie" waarmee de Koning Boudewijnstichting sinds 2020 de evolutie van digitale ongelijkheden in België opvolgt, is 40 % van de Belgen tussen 14 en 75 jaar digitaal kwetsbaar. En ook de federale Ombudsman stelt doorheen zijn klachtenbehandeling vast dat **de digitale kwetsbaarheid toeneemt**. Zo volstaat het niet meer dat men vlot kan e-mailen, vele overheidsdiensten werken nu – soms uitsluitend – met online toepassingen, wat een bijkomende drempel vormt voor vele burgers. Andere burgers kampen dan weer met financiële problemen, die de toegang tot het internet bemoeilijken.

Het is daarom belangrijk dat administraties in adequate begeleidende maatregelen voorzien voor administratieve procedures die steunen op de nieuwe communicatietechnologieën. Enkel zo kunnen ze alle gebruikers gelijk behandelen. Burgers moeten ook kunnen kiezen hoe ze in contact komen met de overheid. Wij blijven daarom pleiten voor alternatieven voor de digitale toepassingen en de digitale dienstverlening en blijven erover waken dat deze alternatieven toegankelijk blijven voor degenen die ze nodig hebben of willen gebruiken.



MEER INFO OVER DE  
"BAROMETER DIGITALE  
INCLUSIE"



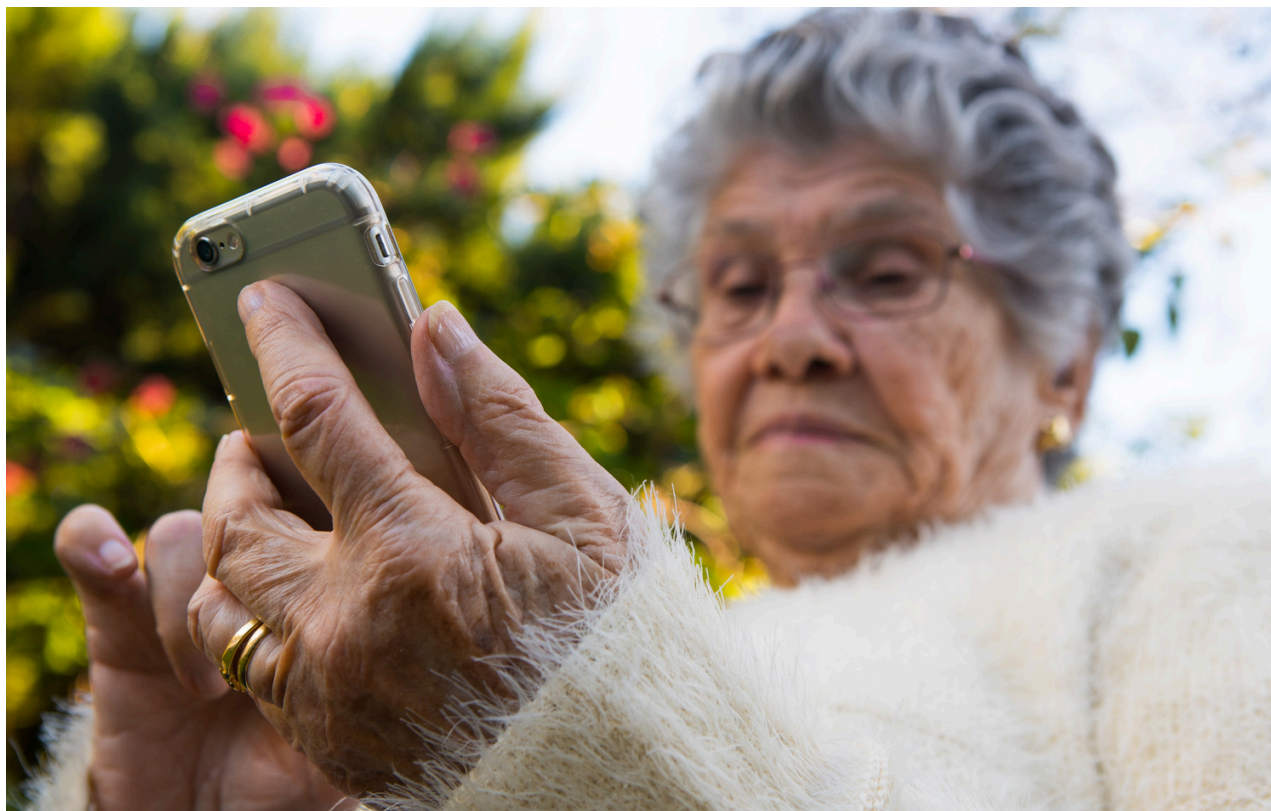
## Toegang tot internet: een basisrecht

MEER INFO IN ONZE AANBEVELING  
"RECHT OP TOEGANG TOT HET INTERNET"



Het **internet** heeft zich ontwikkeld tot een belangrijke toegangspoort tot informatie en essentiële diensten. Daarmee is toegang tot het internet een **basisbehoefte** geworden, net zoals de distributie en levering van water-, gas- en elektriciteit. Daarom is het nodig specifieke regels vast te leggen om ervoor te zorgen dat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft. **De toegang tot het internet moet een grondwettelijk recht worden.**

De erkenning van het internet als basisbehoefte en de verankering ervan in de Grondwet zijn belangrijke en noodzakelijke stappen in het proces om **de digitale kloof te verkleinen** en iedereen toegang tot het internet te bieden. De opname in de Grondwet van het recht op het internet is een **hefboom** om de verschillende maatregelen in de strijd tegen de digitale kloof te helpen concretiseren en maakt de maatregelen om dit recht te waarborgen **juridisch afdwingbaar** ten aanzien van alle betrokken overheden.





## Transparant en zorgvuldig gebruik van artificiële intelligentie

De **inzet van artificiële intelligentie (AI)** is al lang geen nieuwigheid meer voor overheidsdiensten. Het gebruik ervan biedt ontegensprekelijk **voordelen**. AI kan routinetaken automatiseren, wat leidt tot een aanzienlijke tijdsbesparing en minder operationele kosten. Administraties zetten chatbots in om sneller te kunnen reageren op vragen van burgers. Medewerkers kunnen zich zo richten op complexere taken die wel menselijke tussenkomst vragen. Maar het gebruik van artificiële intelligentie brengt ook belangrijke risico's met zich mee. AI-systemen kunnen onbedoeld **vooringenomenheid en discriminatie** versterken, wat kan leiden tot **ongelijke behandeling** van bepaalde groepen in onze samenleving. Ook voor de privacy zijn er risico's, omdat het gebruik van AI vaak gepaard gaat met de verwerking van grote hoeveelheden **persoonlijke gegevens**. Het is ook **niet altijd duidelijk** wat de **achterliggende algoritmes** zijn, wat het systeem **weinig transparant** maakt en kan leiden tot wantrouwen bij burgers en uitdagingen in het toewijzen van verantwoordelijkheid bij fouten.

Om **het vertrouwen van burgers te waarborgen en ethische normen te handhaven** is het nodig om **zorgvuldig** om te gaan met AI-systemen. Overheidsdiensten moeten daarom duidelijke ethische richtlijnen ontwikkelen voor het gebruik van AI, zoals het waarborgen van transparantie in algoritmische beslissingen, het vermijden van discriminatie, en het respecteren van de privacy.

MEER INFO IN "FUNDAMENTAL RIGHTS IN AI"



### AANDACHTSPUNTEN OM DE DIGITALISERING BIJ DE OVERHEID TE DOEN WERKEN VOOR IEDEREEN



Bied **alternatieven** voor digitale toepassingen en dienstverlening



Maak van de **toegang** tot het internet een **grondwettelijk recht**



Ontwikkel **ethische richtlijnen** voor het gebruik van **artificiële intelligentie**

# 3 RESPECTEER DE MENSENRECHTEN

In een democratische samenleving speelt respect voor **fundamentele rechten een cruciale rol** in het **waarborgen van de vrijheden en waardigheid van alle mensen**. Mensenrechten zijn ontegensprekelijk verweven in de dagelijkse relaties tussen burger en administratie. Denk bijvoorbeeld aan het kunnen leven in gezinsverband, het leiden van een menswaardig bestaan, ... **Overheidsdiensten moeten die mensenrechten daarom ook respecteren en bevorderen**.

In de klachten die we ontvangen, stellen we echter vast dat de overheid niet altijd even zorgvuldig en respectvol omgaat met deze fundamentele rechten. Dat was zeker het geval tijdens de coronacrisis. De reisbeperkingen zetten het recht op gezins- en familielevens onder druk. De grote problemen in de **uitbetaling van de werkloosheidsuitkeringen** brachten vele gezinnen in financieel precarie situaties. De **sluiting van overheidsdiensten** bemoeilijkte voor sommige burgers de toegang tot essentiële diensten.

De federale Ombudsman pleit ook al jaren om het **hogere belang van het kind**, centraal principe in het Kinderrechtenverdrag, in acht te nemen bij alle administratieve beslissingen en in de wetgevingsprocessen. Niet alleen migratieklachten, maar ook fiscale klachten bijvoorbeeld tonen aan dat dit nog steeds **niet consequent** gebeurt en dat betere **bewustwording** nodig is.



MEER INFO IN ONZE  
AANBEVELING "HOGER  
BELANG VAN HET KIND"



MEER INFO IN HET VERDRAG  
INZAKE DE RECHTEN VAN  
HET KIND



## AANDACHTSPUNTEN OM MENSENRECHTEN TE WAARBORGEN EN TE BEVORDEREN



Houd in de **dienstverlening** rekening met de fundamentele rechten



Respecteer het **hogere belang van het kind**

# 4 INVESTEER IN EEN GOED WERKENDE EN WENDBARE OVERHEID

Federale overheidsdiensten spelen een cruciale rol in het functioneren van de democratie. Burgers rekenen erop dat ze **de rechten die ze hebben ook daadwerkelijk krijgen**, en dat de **dienstverlening kwaliteitsvol is**. Overheidsdiensten moeten daarom over voldoende medewerkers kunnen beschikken, en deze moeten ook de nodige ervaring en expertise kunnen opbouwen en versterken. Maar dat is niet altijd het geval. Dwingende **efficiëntiedoelstellingen en besparingen** zetten de overheidsdiensten onder druk – en daarmee ook de **kwaliteitsvolle dienstverlening aan de burgers**.

De federale administraties moeten ook **wendbaar** kunnen blijven, zich kunnen **aanpassen aan crisissituaties**. De ervaring van de voorbije jaren, waarin ons land getroffen werd door verschillende crisissen, leren echter dat die **stressbestendigheid** soms onvoldoende aanwezig is en er **niet veel ruimte is om snel te schakelen** bij onverwachte gebeurtenissen. Administraties moeten tijd en middelen krijgen om zich **voor te bereiden en te organiseren** om ook – en vooral – dan een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen bieden.



MEER INFO IN ONS  
JAARVERSLAG 2021



MEER INFO IN ONS VERSLAG  
ENERGIEPREMIES

## AANDACHTSPUNTEN VOOR PERFORMANTE EN WENDBARE OVERHEIDSDIENSTEN



Zorg voor **voldoende personeel en middelen**, zeker in tijden van crisis en bij nieuwe maatregelen



Bied **voldoende voorbereidingstijd** bij nieuwe of onverwachte opdrachten zodat de dienstverlening kwaliteitsvol blijft

2



**Werken aan integere  
besturen en  
ondernemingen**

**Integere besturen en ondernemingen** zijn **essentieel** voor een **goed functionerende democratie en het vertrouwen** van de burgers in de overheid en in ondernemingen. Misbruik, fraude en wetsovertredingen moeten kordaat worden aangepakt en zoveel mogelijk worden voorkomen. Hierin zijn meldingen van klokkenluiders essentieel.

Met de nieuwe klokkenluiderswetgeving, die begin 2023 inging, is een belangrijke stap gezet om meldingen van klokkenluiders te faciliteren en zo laagdrempelig mogelijk te maken. Nochtans blijven er een aantal lacunes, en geldt er in bedrijven en overheidsinstellingen nog te veel een zwijgcultuur, waardoor medewerkers onregelmatigheden niet willen of durven aanklagen.



**01**

Bevorder een speak-up cultuur bij de overheid en bij bedrijven



**02**

Werk de lacunes in de klokkenluidersregelgeving weg



# 1 BEVORDER EEN SPEAK-UP CULTUUR BIJ DE OVERHEID EN BIJ BEDRIJVEN

Zowel overheidsdiensten als privéondernemingen hebben baat bij een organisatiecultuur waarin het **aanvaard is om wanpraktijken aan te klagen** en waarin **klokkenluiders zich beschermd en ondersteund** weten. Terwijl corruptie een enorme kost betekent voor de maatschappij en privéondernemingen, dragen klokkenluiders bij aan goed bestuur, aan een betere bescherming van bijvoorbeeld het milieu, de volksgezondheid, de privacy, ... Dankzij klokkenluiders kan een organisatie ingrijpen bij onregelmatigheden en zo grote kosten, reputatieschade en rechtszaken op lange termijn voorkomen.

Het is nodig dat zowel overheidsdiensten als privébedrijven de klokkenluiderswetgeving en de mogelijkheden om een melding in te dienen, **goed bekend maken**. In alle vertrouwen en veiligheid misstanden kunnen melden, zal doorslaggevend zijn voor klokkenluiders om de moed te hebben om te spreken.

## AANDACHTSPUNTEN OM EEN SPEAK-UP CULTUUR TE BEVORDEREN



Maak de  
klokkenluiderswetgeving beter  
bekend

# 2 VERSTERK DE KLOKKENLUIDERSREGELING

## Een regeling voor alle publieke overheden en sectoren

Tot op heden is de Europese klokkenluidersrichtlijn niet volledig omgezet **voor de gehele federale publieke sector**. Sommige instanties vallen niet onder de huidige regelingen, zoals de rechterlijke macht, de nationale veiligheid, de hulpverleningzones, enz.

## Efficiënte afstemming tussen meldings- en klachtenmechanismen

Vóór de invoering van de nieuwe klokkenluiderswetgeving, bestonden er al kanalen om sociale en fiscale fraude te melden, zonder dat voorzien was in de bescherming van of een terugkoppeling naar de melder.

Uit de meldingen die de federale Ombudsman op basis van de nieuwe klokkenluiderswetgeving met betrekking tot de private sector ontvangen heeft, blijkt dat een heel aantal meldingen over sociale en fiscale fraude gaan. Vaak hebben ze te maken met de **individuele en persoonlijke situatie** van de melder. In dat geval lijkt de **zwaarwichtigheid van de melding eerder beperkt**.

Dit maakt het moeilijk om een **onderscheid te maken tussen traditionele klachten** over inbreuken op de fiscale of de sociale **wetgeving en meldingen van klokkenluiders, die automatisch beschermd zijn tegen represailles**. Dat schept een **zekere verwarring**, zowel bij de burgers als bij de federale Ombudsman als bij de bevoegde autoriteiten, over de specifieke kenmerken van de klokkenluidersregeling en over de vraag of het aangewezen is om er gebruik van te maken.

Een evaluatie van de regelgeving in overleg met de bevoegde autoriteiten is daarom noodzakelijk. Zo kan er een **efficiënte afstemming komen tussen de twee mechanismen**. Dit zou helpen om bescherming te bieden aan klokkenluiders die dat nodig hebben. Tegelijkertijd zouden de bevoegde autoriteiten **klachten over fiscale of sociale fraude via hun gebruikelijke kanalen kunnen blijven behandelen**, om inbreuken doeltreffend te verhelpen en/of individuele situaties van mogelijk getroffen werknemers recht te zetten.

## Informele facilitatoren bij de federale overheid

**Facilitatoren** zijn mensen die de **melder bijstaan** in het meldingsproces. Het zijn meestal collega's die de melding bevestigen, stavingstukken toevoegen, de melder vertrouwen geven,... De federale Ombudsman stelt vast dat deze personen een **grote steun** kunnen betekenen voor melders. Zij hebben, net zoals de melder, **bescherming** nodig. **Ook hun identiteit moet vertrouwelijk blijven.**

De rol van facilitator is geformaliseerd in de regelgeving en zij krijgen een specifiek takenpakket. Maar ook **“informele” facilitatoren** die melders helpen, moeten erkend worden en bescherming genieten.



## Betere bekendheid van de buitengerechtelijke bescherming

De **kern van een meldprocedure** is de **bescherming en ondersteuning** van de melders, facilitators, verwanten... De meldingen worden daarom strikt **vertrouwelijk** behandeld. Als een melding toch negatieve gevolgen heeft voor klokkenluiders, kan de federale Ombudsman bemiddelen tussen werkgever en klokkenluider. Zo kan een conflict onderling worden opgelost zonder dat partijen zich tot de rechtbank moeten wenden. Toch stelt de federale Ombudsman vast dat deze mogelijkheid **nog weinig bekendheid** geniet. Dat lijkt zeker zo te zijn in de private sector. Het is nodig bedrijven, advocaten en justitie aan te moedigen om de bemiddelingsprocedure beter bekend te maken. Ook de federale Ombudsman zal daarop inzetten.



## De integriteitscoördinator als hoofdfunctie

Met de nieuwe regelgeving is er voor het eerst een wettelijk kader voor een integriteitsbeleid dat de **volledige integriteitsketen** omvat van de preventie van integriteitsschendingen tot de detectie ervan en de reactie.

De **integriteitscoördinator** heeft in het federaal integriteitsbeleid een belangrijke rol te vervullen. Hij is binnen de organisatie het orgelpunt voor het verder uitwerken en het implementeren van het integriteitsbeleid. Om dit grote takenpakket succesvol te kunnen vervullen, heeft de integriteitscoördinator niet alleen **nood aan vertrouwen** van het management maar ook aan **middelen** en vooral ook aan **tijd**.

Zeker voor overheidsdiensten met een groot aantal integriteitsrisico's, met veel werknemers of met een grote versnippering van diensten, is een **voltijdse integriteitscoördinator** van wie de rol van integriteitscoördinator een de **hoofdfunctie** is, noodzakelijk.

### AANDACHTSPUNTEN OM DE LACUNES IN DE KLOKKENLUIDERSWETGEVING WEG TE WERKEN



Zet de Europese klokkenluidersrichtlijn **volledig en doeltreffend** om



**Stem de meldingsmechanismen** voor klokkenluiders en die voor fiscale en sociale fraude **efficiënt op elkaar af**



**Erken en bescherm informele facilitatoren**



Maak de **buitengerechtelijke beschermingsprocedure** beter bekend



Maak van de **integriteitscoördinator** een hoofdfunctie



de federale  
Ombudsman

### **September 2024**

Verantwoordelijke uitgevers: D. Baele en J. Aass

Lay-out: De federale Ombudsman

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

Dit memorandum is beschikbaar op [www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be) en verschijnt enkel digitaal.

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

[contact@federaalombudsman.be](mailto:contact@federaalombudsman.be) of tel. 02 289 27 27.

Dit memorandum bestaat ook in het Frans onder de titel:

Un avenir intègre et digne de confiance - Mémoire 2024 du Médiateur fédéral



de federale  
Ombudsman

0800 99 961

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)