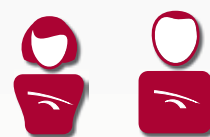


RECHT HEBBEN EN RECHT KRIJGEN: TWEE VERSCHILLENDE DINGEN



de federale Ombudsman

Recht hebben en recht krijgen: twee verschillende dingen

De federale overheidsdiensten zijn dagelijks aanwezig in ons leven. Burgers staan daar niet vaak bij stil, want meestal verloopt alles zoals gewenst. Maar soms kennen burgers hun rechten niet of kennen ze die wel degelijk, maar slagen ze er niet in om ze te laten gelden. Ze botsen op verschillende moeilijkheden: informatie vinden, de bevoegde diensten opsporen en contacteren, de juiste documenten aanleveren...

Kennen koppels die wettelijk samen wonen de gevolgen van hun statuut? Slagen personen met een handicap er in om de voor hen bevoegde dienst te bereiken? Mag de overheid onbetrouwbare medische testen gebruiken om te beslissen of een kind voor een visumaanvraag met zijn ouders kan worden herenigd? Is het redelijk om maandenlang geen toegang te hebben tot je bankrekening?

Terwijl overheidsdiensten grote inspanningen leveren om de relatie met de burgers te verbeteren, zet de realiteit waarin burgers leven soms de toegang tot hun rechten onder druk: ingewikkelde regelgeving, toenemende digitalisering, alomtegenwoordige internationale wetgeving, budgettaire beperkingen en uitdagingen op vlak van prestatieresultaten...

Voorals kwetsbare mensen hebben moeilijk toegang tot hun rechten. Nochtans mag van een overheidsdienst die de noden van deze mensen erkent, verwacht worden dat ze hen ook helpen en begeleiden bij de stappen die ze moeten nemen.



“Als een overheidsdienst kampt met een probleem, moet die daar zelf de gevolgen van dragen. De burgers mogen er niet voor opdraaien.”

*Catherine De Bruecker
Federaal Ombudsvrouw*

“Het probleem is niet dat de burger mondiger wordt. Het probleem is dat er zoveel kwetsbare mensen de weg naar de overheid niet vinden.”

*Guido Herman
Federaal Ombudsman*

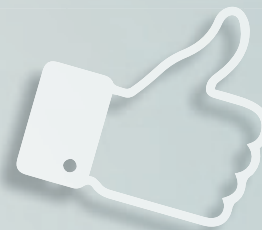


6.169 Nieuwe dossiers

**4.587
klachten**

**1.582
informatie-
vragen**

Positieve resultaten



**Een oplossing voor 82 %
van de gegronde klachten.**

De federale Ombudsman lost op

De federale Ombudsman komt in laatste instantie tussen om duizenden probleemsituaties op te lossen. Via de dialoog helpt hij burgers om hun rechten te doen gelden.

“Eindelijk kon ik mijn bankrekening opnieuw gebruiken”



Marc moet 1.000 € belastingen betalen aan de FOD Financiën, maar dat lukt niet. De FOD Financiën legt beslag op zijn bankrekening. Zijn bank blokkeert zijn rekening om het bedrag af te houden dat moet worden overgemaakt aan de FOD Financiën. De rekening blijft geblokkeerd. Marc kan ze dus niet meer gebruiken. Hij contacteert zijn bank en de FOD Financiën meermaals, zonder succes. Na zes maanden zonder oplossing doet hij beroep op de federale Ombudsman.

De bank eist een specifiek document van de FOD Financiën, maar de wet voorziet dat niet. Omdat er snel een oplossing nodig is, kan de federale Ombudsman de FOD Financiën overtuigen om dat document te bezorgen. Marc kan eindelijk opnieuw zijn bankrekening gebruiken.

De FOD Financiën stemt in om hun brieven aan de banken aan te passen, opdat het probleem zich niet meer zou voordoen.

“Mijn dochters ontsnapten aan besnijdenis”

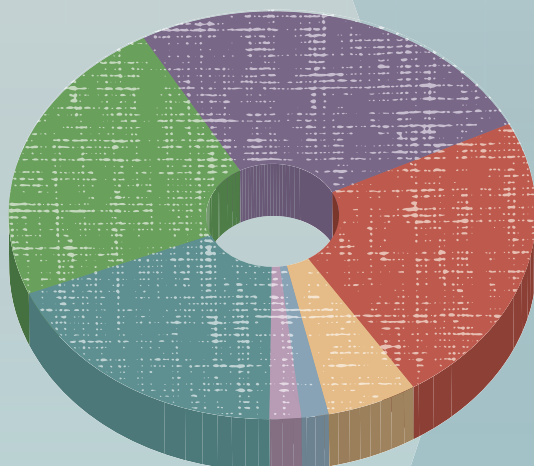









Simone wil uit Guinee vluchten om in België te komen wonen. Ze vreest voor de besnijdenis van drie van haar dochters na het overlijden van hun vader, die zich altijd tegen deze traditie had verzet. Simone vraagt humanitaire visa aan voor haar kinderen, omdat ze hen niet langer kan beschermen. Haar schoonzus woont in België en wil het gezin ten laste nemen. De tijd tikt, want uit medische verslagen blijkt dat de oudste dochter al besneden werd.

Het risico voor de drie andere dochters van Simone is groot en er moet dringend een beslissing worden genomen. De federale Ombudsman dringt meermaals aan bij de Dienst Vreemdelingenzaken om de visa-aanvragen zo snel mogelijk te onderzoeken.

De Dienst Vreemdelingenzaken gaat uiteindelijk akkoord en verleent twee weken later een visum. Simone en haar kinderen zijn nu veilig.

Klachten per thema



-  Sociale zekerheid (toelages, handicap, werkloosheid, ziekte, ...) **28%**
-  Asiel en migratie (visa, verblijfsvergunning, ...) **25%**
-  Fiscaliteit (belastingen, BTW, boetes, ...) **17%**
-  Mobiliteit (nummerplaten, vergunning, ...) **6%**
-  Identiteitsdocumenten (nationaliteit, paspoort, identiteitskaart, ...) **2%**
-  Opsluiting (levensomstandigheden, gezondheid, ...) **2%**
-  Andere domeinen **20%**

De federale Ombudsman doet aanbevelingen

Als klachten er op wijzen dat een gelijkaardig probleem zich ook voor anderen zal stellen, richt de federale Ombudsman een aanbeveling aan de administratie of het parlement. Zijn aanbevelingen hebben als doel om de werkwijze van de overheid en de wetgeving te verbeteren. Zo moedigt hij goed bestuur aan.

DE DEFINITIE VAN WETTELIJK SAMENWONEN UNIFORMISEREN EN INFORMEREN OVER DE GEVOLGEN VAN DAT STATUUT

Koppels die wettelijk samenwonen, zijn er vaak van overtuigd dat ze dezelfde rechten hebben als getrouwde koppels. Dat is niet zo. De federale Ombudsman kreeg klachten over mensen van wie de partner overleed aan asbestkanker of tijdens de aanslag van 22 maart 2016 in Brussel. Volgens de wet hebben zij geen recht op schadevergoeding en geen overlevingspensioen.

Voor wettelijk samenwonenden is het bijzonder moeilijk om de precieze gevolgen van hun statuut te kennen. De definitie van wettelijk samenwonen varieert namelijk afhankelijk van het domein: familierecht, fiscaliteit, erfgoed, sociale zekerheid, ... De rechten die daaruit voortvloeien verschillen dus ook.

De federale Ombudsman stelde vast dat personen vaak ten onrechte veronderstellen dat de verklaring van wettelijk samenwonen die ze afleggen bij de gemeente volstaat als bescherming bij overlijden. Een samenlevingscontract bij een notaris biedt meer bescherming, maar de wet geeft niet duidelijk aan welke elementen daarin moeten worden vermeld. Ook de notarissen zelf lijken niet altijd vertrouwd met de bijzonderheden van wettelijk samenwonen.

De federale Ombudsman beveelt het Parlement aan om de wetgeving over het statuut van wettelijk samenwonende te uniformiseren, zodat er een gemeenschappelijke definitie is in de verschillende domeinen. De federale Ombudsman beveelt het Parlement ook aan om burgers beter te informeren

over dit statuut en de gevolgen. Een samenwerking tussen de verschillende overheidsdiensten is daartoe hoogst noodzakelijk.

Jaarverslag 2017 p. 33 en p. 57



Bezorgdheden van burgers

Burgers moeten kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle dienstverlening van de overheid. De federale Ombudsman toetst alle klachten op basis van een lijst van normen die dit "goed bestuur" definiëren. Deze drie normen vertalen de bezorgdheden van burgers die het vaakst terugkeren:

1. Een overheidsdienst moet binnen een **redelijke termijn** beslissen.
2. Een overheidsdienst moet **antwoorden op vragen van burgers**, liefst via het communicatiekanaal dat zij kozen.
3. Een overheidsdienst moet **zorgvuldig** tewerk gaan en voldoende informatie inwinnen om met kennis van zaken te beslissen.





klachten tegenover 2016

De Directie-Generaal Personen met een Handicap (DGPH), die de tegemoetkomingen en parkeerkaarten toekent aan personen met een handicap, is zeer moeilijk bereikbaar. De reden? Informaticaproblemen en een reorganisatie. Een aantal personen met een handicap draagt er de financiële gevolgen van. Sommige van hun rechten zijn niet meer gewaarborgd. In 2017 kreeg de federale Ombudsman 580 klachten over dit onderwerp. De federale Ombudsman stelt vast dat twee problemen telkens terugkeren.

Verlies van het sociaal tarief op de energierekening



Wie een handicap heeft, heeft recht op een voordelig tarief voor gas en elektriciteit, het zogenaamde "sociaal energietarief". Maar dat tarief wordt niet retroactief toegepast, in tegenstelling tot de tegemoetkoming voor een handicap. Nochtans gaat het om dezelfde beslissing. Personen met een handicap lopen daardoor meerdere maanden sociaal energietarief mis. De vertraging van de overheidsdienst om hun dossiers te behandelen versterkt dat verlies.



De federale Ombudsman beveelt het Parlement aan om de regelgeving te verduidelijken, zodat het sociaal energietarief retroactief wordt toegekend aan personen met een handicap.

Jaarverslag 2017 p. 105

Verlies van verhoogde tegemoetkoming

Als na een medisch onderzoek wordt vastgesteld dat de gezondheidstoestand verslechterd is, kan de overheid een verhoogde tegemoetkoming toekennen. De problemen bij de overheidsdienst vertragen de medische onderzoeken en de beslissingen die er volgen. Sommige personen met een handicap moeten daardoor maanden wachten op de toelage die de vererging van hun gezondheidstoestand compenseert. Ze hebben geen recht op achterstallen of bijkomende rente.

We bevelen het parlement aan om de regelgeving aan te passen zodat de verhoging van de toeslag toegekend wordt vanaf de geplande medische herziening en niet afhankelijk van de snelheid van de behandeling van het dossier. *Jaarverslag 2017 p. 29*

De federale Ombudsman wees al op deze problemen in 2010 en 2012. De huidige situatie bewijst dat het nodig is om snel een oplossing te vinden. De vertraging bij de behandeling van dossiers beknipt op de rechten van personen met een handicap, die hierdoor centen verliezen. Het is ontoelaatbaar dat kwetsbare personen opdraaien voor de problemen van een overheidsdienst.

Andere aanbevelingen

- Papieren inschrijvingsaanvragen voor nummerplaten binnen 7 kalenderdagen behandelen en in geval van vertraging beter informeren over de wachttijd. *Jaarverslag p. 111*
- Duidelijk informeren over wanneer kosten voor juridische hulp terugbetaald moeten worden en nagaan of de financiële situatie van de burger verbeterd is vooraleer de kosten teruggevoerd worden. *Jaarverslag p. 94*
- Een ontvangstbevestiging vanaf de aanvraag voor een "Attest Geen Huwelijksbeletsel", dat een Belg toestaat om in het buitenland te trouwen. *Jaarverslag p. 44*
- De aanvragen voor gezinshereniging in hun geheel onderzoeken en bij een negatieve beslissing alle redenen aangeven die leiden tot een weigering. *Jaarverslag p. 74*

De federale Ombudsman overtuigt

Dankzij de dialoog met de overheid worden sommige problemen snel opgelost. De federale Ombudsman vertrouwt op de grote expertise van de overheidsdiensten, die (meestal) openstaan voor onze vaststellingen.

LEEFTIJD KINDEREN WORDT NIET MEER GEBASEERD OP TWIJFELACHTIGE TESTEN

Het gebeurt dat de Dienst Vreemdelingenzaken bij een visumaanvraag voor gezinshereniging twijfelt aan de leeftijd van een kind. De dienst vroeg dan dat een arts uit het land van herkomst een bottest uitvoerde bij dat kind. Vaak ging het om een radiografie van het bekken, met zogenaamde Risser-bottesten. Als de arts besloot dat het kind meerderjarig was, weigerde de Dienst Vreemdelingenzaken het visum voor gezinshereniging.

De betrouwbaarheid van die bottesten wordt ernstig in vraag gesteld door wetenschappers uit de medische wereld. De tests dienen om de groei van kinderen te meten, maar niet om hun leeftijd vast te stellen. Kinderen worden dan trouwens blootgesteld aan mogelijk schadelijke stralingen. Ook de procedures zijn problematisch. De federale Ombudsman stelde vast dat de verslagen van de artsen erg beknopt blijven en geen enkele foutenmarge

vermelden. Ook blijkt dat niet systematisch de toelating van de ouders gevraagd wordt.

De federale Ombudsman beveelde de Dienst Vreemdelingenzaken aan om deze ongeschikte testen niet meer te gebruiken, zolang er geen grondige analyse van gebeurde. De Dienst Vreemdelingenzaken ging akkoord om deze testen in de toekomst niet langer op te leggen. Blijft de vraag hoe de Dienst Vreemdelingenzaken met een twijfel over de leeftijd van de kinderen zal omgaan.

Jaarverslag 2017 p. 71

De federale Ombudsman waakt over integriteit

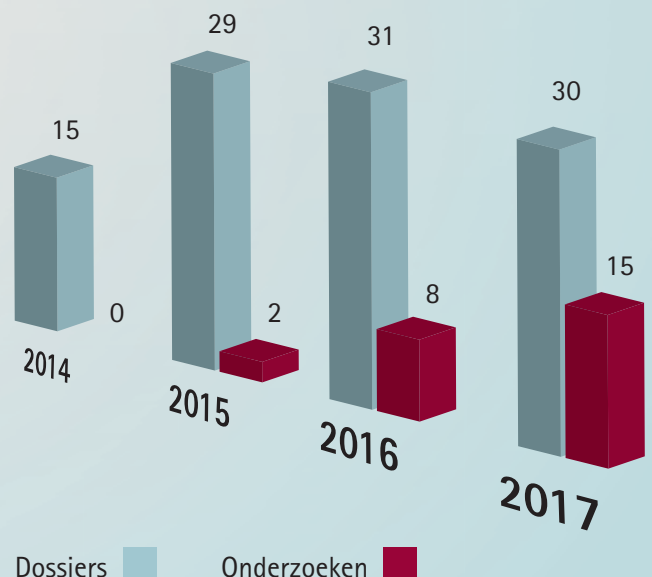
Federale ambtenaren kunnen eventuele misbruiken in een federale overheidsdienst bij het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman melden. Het kan gaan om onregelmatigheden bij openbare aanbestedingen, diefstal, fraude of vriendjespolitiek.

In 2017 opende het Centrum Integriteit 30 nieuwe dossiers en startte het 15 onderzoeken. Het aantal onderzoeken verdubbelde bijna tegenover 2016. Na afloop van een onderzoek richt het Centrum Integriteit een rapport aan de leidend ambtenaar van de betrokken overheidsdienst. Het rapport bevat besluiten en aanbevelingen. De melders worden beschermd.

De gesignaleerde integriteitsschendingen gaan vooral in 2017 over twee thema's:

- de ongelijke behandeling wat betreft personeelsbeheer (toekenning van vergoedingen, promoties, ...)
- verkeerd gebruik van confidentiële en/of persoonlijke gegevens

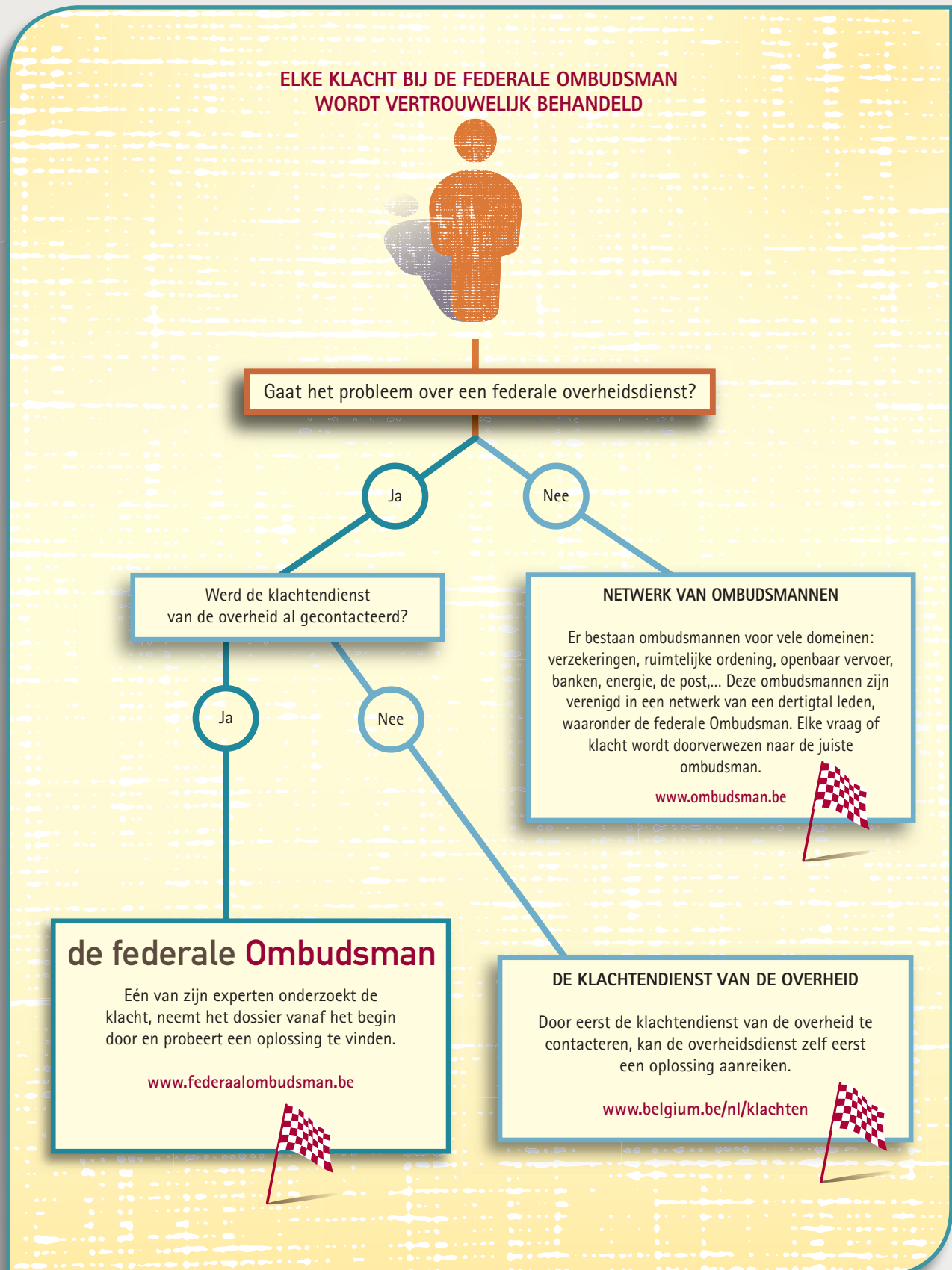
Een overzicht van de onderzoeken van het Centrum Integriteit in het *Jaarverslag 2017 p. 117*



Evolutie van het aantal nieuwe dossiers en onderzoeken van het Centrum Integriteit

De federale Ombudsman helpt je

De federale Ombudsman helpt je verder met je klacht. Gratis bovendien. Nam je contact voor een probleem dat niet gaat over de federale overheid, dan zal hij je oriënteren naar de juiste ombudsman of de dienst die jou kan helpen.



De federale Ombudsman bij jou in de buurt



Maak een afspraak

- 13 steden
- 1 spreekuur per maand



In 2017 was de federale Ombudsman al 20 jaar aan het werk.

Duizenden mensen deden ondertussen beroep op de federale Ombudsman. Elke klacht vertelt wat er minder goed loopt tussen burger en overheid en wat beter kan.

Een schat aan informatie!

De medewerkers van de federale Ombudsman gaan dagelijks aan de slag met die goudklompjes. Ze zetten zich in de komende jaren ook verder in voor goed bestuur, mensenrechten en integriteit binnen de overheid.



de federale Ombudsman

0800 99 962

www.federaalombudsman.be

Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel

Raadpleeg het volledige jaarverslag 2017
op www.federaalombudsman.be