

DE FEDERALE OMBUDSMAN - JAARVERSLAG 2020

# Houvast bieden in onzekere tijden



# Voorwoord

Dat 2020 een bijzonder jaar was, hoeven we niemand te vertellen. De coronacrisis was alomtegenwoordig en beïnvloedde ook het werk bij de federale Ombudsman. Zowel op het vlak van interne organisatie als in de klachtenbehandeling. Meer dan ooit richtten de burgers zich tot de overheid. Ze verwachten dat die overheid burgergericht is, integer, rechtvaardig en performant. Samen met de administratie trachtte de federale Ombudsman hen houvast te bieden in deze onzekere tijden.

2020 was tevens een scharnierjaar voor onze instelling. Het mandaat van onze voorgangers Catherine De Bruecker en Guido Herman was reeds eind 2019 afgelopen. Op 7 juli 2020 nam Guido Herman daadwerkelijk afscheid en op 1 maart 2021 zegde ook Catherine De Bruecker de instelling vaarwel. Samen met alle partners hebben zij zich er permanent voor ingezet dat de federale Ombudsman zijn opdracht zo goed mogelijk zou kunnen vervullen om de burgers te helpen en de administratie te ondersteunen bij haar inspanningen om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Wij danken Catherine en Guido oprecht voor de richting die zij aan de instelling hebben gegeven en nemen het roer met volle overtuiging over.

Voor ons jaarverslag 2020 kozen wij voor een nieuwe, meer actuele vorm die het resultaat weerspiegelt van het werk van onze medewerkers. Wij danken hen van harte voor hun blijvende inzet, ook in deze moeilijke en veranderende tijden.

Samen met het voltallige team van de federale Ombudsman wensen wij u een boeiende lectuur.

De federale ombudsmannen,



David Baele



Jérôme Aass

- 1 **JAAROVERZICHT**
- 2 **HOUVAST BIEDEN IN ONZEKERE TIJDEN**
- 3 **OVERZICHT INHOUDELIJKE THEMA'S**

- 4 **HET WERK VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN IN CIJFERS**
- 5 **COMMUNICEREN, KENNISDELEN EN NETWERKEN**
- 6 **HET BEHEER EN DE WERKING VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN**

# Inhoudstafel



1

**Jaaroverzicht**

# De federale Ombudsman in 2020

## februari



**14 februari**

Bijeenkomst van de werkgroep “Kwetsbare groepen”, opgericht binnen het netwerk van Belgische ombudsmannen POOL om aandacht te vragen voor het belang van toegankelijke dienstverlening voor kwetsbare burgers.



**20 februari**

De Kamer van volksvertegenwoordigers benoemt David Baele tot Nederlandstalig federaal Ombudsman.



**26 februari**

Start van het onderzoek naar de manier waarop de FOD Financiën de burgers informeert die een voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte ontvangen.

**3 maart**

Bijeenkomst van het Platform Mensenrechten. Voorstelling van het onderzoeksverslag over de naaktfouilleringen in de gevangnissen.



**10 maart**

Workshop bij de POD Maatschappelijke Integratie, om de toegankelijkheid van de ombudsdiensten voor mensen uit kwetsbare groepen te onderzoeken en te verbeteren.



**maart**

maart



12 maart

Publicatie van het tussentijds verslag over de visumaanvragen van studenten uit Kameroen.

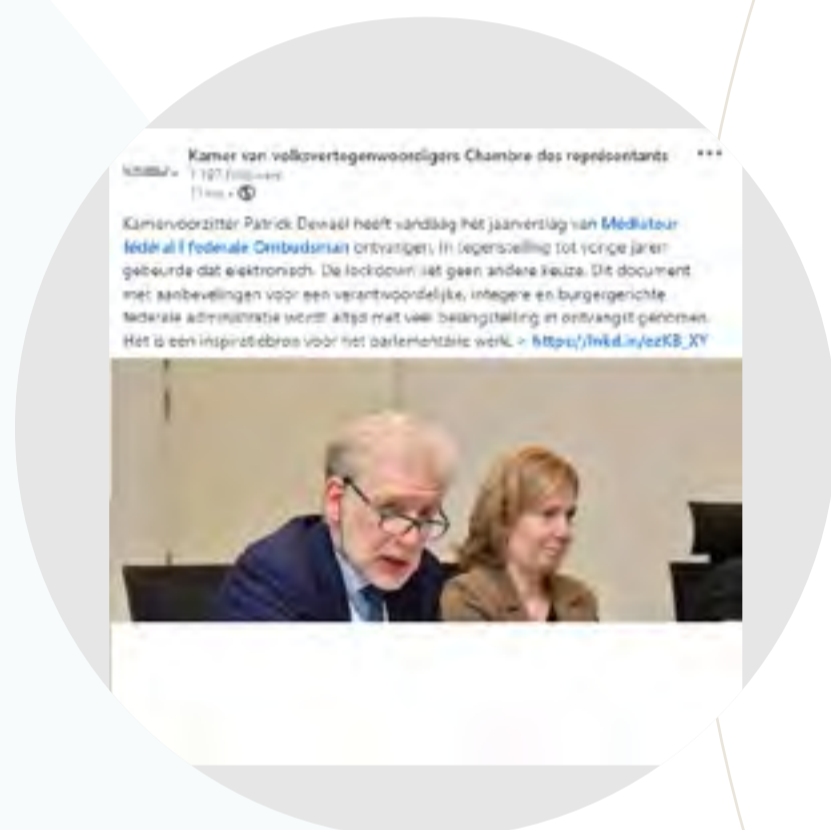


13 maart

Start van de lockdown. Om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan werken de medewerkers van thuis en kunnen burgers tijdelijk niet ter plaatse komen voor een afspraak. Alles gebeurt digitaal en telefonisch.

3 april

De Kamervoorzitter krijgt het Jaarverslag 2019 in primeur. Later die maand bezorgt de federale Ombudsman het officieel aan alle Kamerleden en maakt hij het publiek bekend.



april

29 april

Publicatie van het memorandum voor een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante federale administratie.



juni



15 juni

Burgers kunnen opnieuw een afspraak maken in onze kantoren en tijdens onze permanenties om een medewerker van de federale Ombudsman te ontmoeten.



juli



7 juli

David Baele legt de eed af als federaal ombudsman. Hij begint aan een mandaat van 6 jaar en volgt daarmee Guido Herman op.



7 juli

Afscheid van federaal ombudsman Guido Herman, die zijn pensioen opneemt na een loopbaan ten dienste van de burgers.

Guido Herman:  
**"Als ombudsman moeten wij ons hoeden voor efficiëntie die rechten beperkt en voor technische analyses die de echte vragen over democratie en gerechtigheid verdringen."**

16 september

De Kamer bespreekt een wetsvoorstel dat de opsluiting van minderjarigen op grond van migratie wil verbieden. Op vraag van de Kamer gaf de federale Ombudsman een advies: *Sluit nooit kinderen op en investeer in alternatieven.*



september

28 september

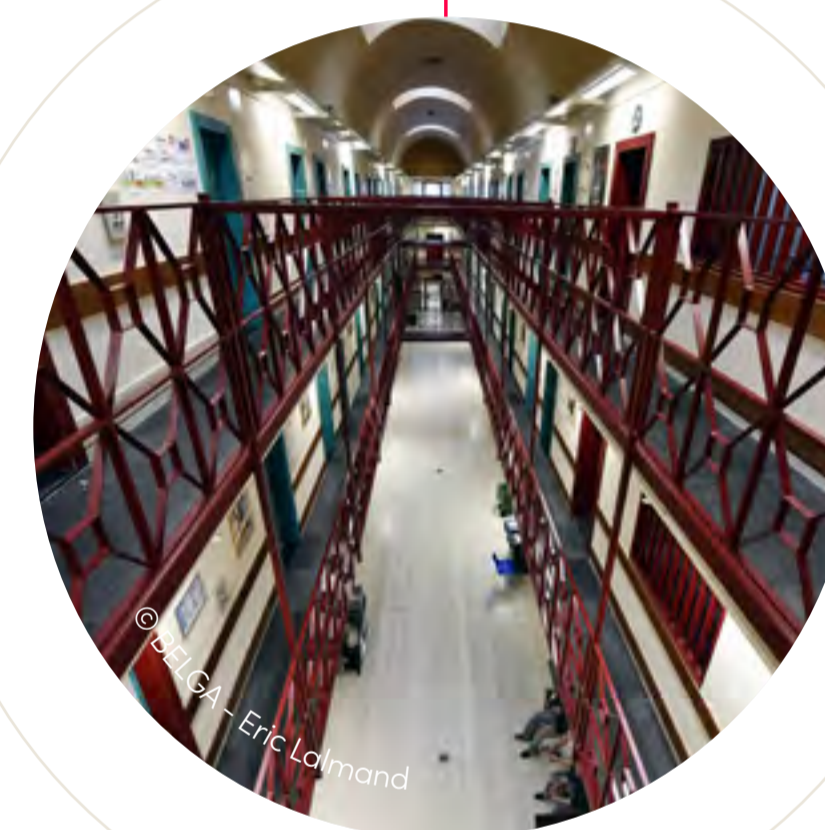
Publicatie van het onderzoek over het voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte, met 12 aanbevelingen voor meer transparantie en vereenvoudiging.



1 oktober

Gedetineerden kunnen vanaf nu rechtstreeks naar de klachtencommissie van hun gevangenis stappen tegen beslissingen van de directie van de gevangenis. De federale Ombudsman sluit een samenwerkingsprotocol af met de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen over de opvolging van klachten.

oktober



oktober



1 oktober

Eedaflegging nieuwe federale regering. De federale Ombudsman schrijft elk lid van de regering aan om zijn werking voor te stellen. Hij vraagt hun aandacht voor een aantal specifieke problemen van burgers. Met een aantal regeringsleden volgt een overleg.



8 oktober

Bijdrage aan de Raad voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties over de detentie van minderjarigen in migratie, samen met de Kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant.



26 oktober

Deelname aan de online conferentie ter gelegenheid van de 25ste verjaardag van de Europese Ombudsman. Thema van de debatten is de impact van de Covid-19 crisis.

9 november

Online voorstelling van het Jaarverslag 2019 aan de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap.



15 november

Start van de Fraud Awareness Week. Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman stelt zijn werking voor aan de Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) en maakt een sensibiliseringsvideo over het melden van fraude binnen de federale overheid voor Enabel, het Belgische Ontwikkelingsagentschap.



november



## november

### 3 en 4 december

2<sup>de</sup> bijeenkomst van het NEIWA-netwerk (Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities) van 2020. De federale en de Vlaamse Ombudsman organiseren de bijeenkomst, die online verloopt. Resultaat is de Verklaring van Brussel.



### 11 december

Het netwerk van Belgische ombudsmannen (POOL) neemt een resolutie aan om de toegang tot internet als een basisbehoefte te beschouwen.



### 15 december

Voorstelling van het Jaarverslag 2019 aan de commissie Verzoekschriften van de Kamer.



### 16 december

De Algemene Vergadering van de Verenigde Naties neemt een resolutie aan die de rol van de ombudsmannen wil versterken (de Principes van Venetië).



### 23 november

Jaarlijkse hoorzitting in de Kamercommissie Comptabiliteit over het budget van de federale Ombudsman.



## december

### 17 december

Voorstelling van het Jaarverslag 2019 aan het netwerk van federale klachtencoördinatoren.



# 2021

**2**

**Houvast bieden  
in onzekere tijden**

# Houvast bieden in onzekere tijden

**V**an bij zijn oprichting in 1995 streeft de federale Ombudsman ernaar bij te dragen tot een meer toegankelijke en gebruikersvriendelijke administratie, tot meer openheid en tot de versterking van het vertrouwen en het begrip van de burger in de overheid.

In die kwarteeuw ontving de federale Ombudsman duizenden klachten, signalen van waar het fout loopt in de uitvoering en toepassing van wetgeving en in de werking van de administratie. Het zijn bouwstenen waarmee hij aan de slag gaat om de werking van de overheid te verbeteren en de kloof tussen de burger en de administratie te dichten.

25 jaar later is die overheid grondig veranderd. Daar is de digitalisering niet vreemd aan. Processen worden geïnformatiseerd, meer en meer wordt een beroep gedaan op moderne communicatiemiddelen. Nieuwe technieken zoals *nudging* en artificiële *intelligentie* vinden ingang. Heel dit proces van dematerialisatie biedt voordelen, zowel voor de burger als voor de overheid. Maar er zijn ook risico's aan verbonden: er ontstaan nieuwe drempels, er zijn minder individuele en menselijke contacten. **De kloof tussen de overheid en de burger wordt digitaal.**

De coronacrisis die ons land sinds begin 2020 teistert, heeft deze evoluties enkel nog maar versterkt. Administraties moesten noodgedwongen hun deuren sluiten, fysieke contacten werden quasi onmogelijk. Processen moesten op korte tijd geautomatiseerd worden om de toevloed aan aanvragen voor de verschillende steunmaatregelen die de regering nam, te kunnen verwerken. Om de medewerkers in staat te stellen thuis te werken, moest versneld ingezet worden op digitalisering van dossiers.



“

*De coronacrisis heeft een aantal reeds bestaande problemen in de werking van de administraties versterkt. Sommige administraties konden zich maar moeilijk aanpassen aan de crisissituatie; hun problemen van toegankelijkheid en behandeltermijnen verergerden. Andere administraties grepen de crisis aan om nieuwe werkmethoden in te voeren. We moeten lessen trekken uit wat fout liep en de goede praktijken veralgemenen. Daarin speelt de federale Ombudsman een belangrijke rol, als partner van de overheid, net omdat hij zo'n ruime bevoegdheid heeft en transversaal kan werken.*

*David Baele, federaal ombudsman*



© De Kamer - Kurt Van den Bossche

Hoe noodzakelijk de vele coronamaatregelen ook zijn, het lijkt geen twijfel dat ze een enorme impact hebben op de burger. Meer dan ooit heeft hij **nood aan houvast**, meer dan ooit richt hij zich tot de overheid. Dat blijkt ook uit de vele vragen en klachten die de federale Ombudsman de voorbije maanden ontving – en nog steeds ontvangt. Zeker, de federale administraties hebben zware inspanningen geleverd om de dossierbehandeling en de dienstverlening niet in het gedrang te brengen. Ze zochten – en vonden – alternatieven om toch bereikbaar te blijven, ze trachtten de burger via verschillende kanalen zo goed mogelijk te informeren. Toch moet de federale Ombudsman vaststellen dat de coronacrisis een aantal problemen versterkt die hij al eerder aanhaalde en waarvoor hij al eerder aanbevelingen formuleerde:



## Toegankelijke en menselijke dienstverlening

De overheid moet op meerdere manieren bereikbaar zijn en daarbij moet plaats zijn voor menselijk en individueel contact.



## Digitale inclusie

In alle aspecten van haar dienstverlening moet de overheid rekening houden met de moeilijkheden die burgers kunnen ondervinden in hun contacten met de digitale overheid.



## Aandacht voor kwetsbare groepen

Administraties moeten oog hebben voor mensen die het moeilijk hebben, om welke reden dan ook, en moeten gepaste begeleiding en hulp verzekeren.



## Respect voor de mensenrechten

De overheid moet de mensen- en kinderrechten tot een dagelijkse realiteit maken.

De coronacrisis stelt de overheid voor vele **uitdagingen** maar biedt ook **kansen en opportuniteiten**. De vele vragen en klachten die de federale Ombudsman het voorbije jaar ontving, grijpt hij dan ook aan om **lessen te trekken uit de vaststellingen en om in overleg met de administraties oplossingen aan te reiken** om te komen tot een nog meer burgergerichte, verantwoordelijke, integere, rechtvaardige en performante administratie.



## Toegankelijke en menselijke dienstverlening

**G**edurende heel de coronacrisisperiode ontving de federale Ombudsman meer klachten, maar ook meer vragen om informatie dan gewoonlijk. Veel vragen en klachten gingen – rechtstreeks of onrechtstreeks – over de maatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis werden genomen.

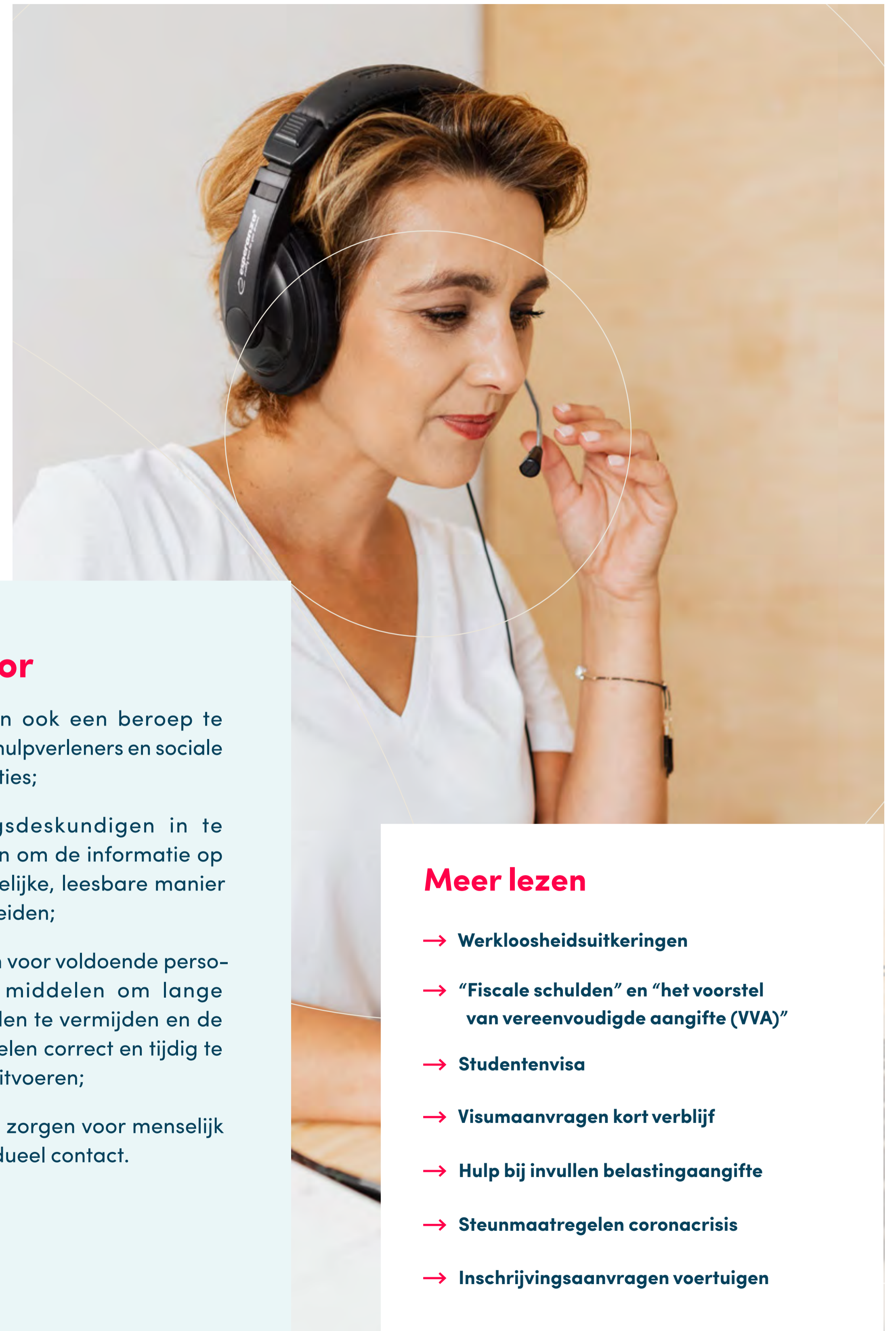
De overheidsdiensten boden informatie aan via verschillende kanalen, zoals via specifieke rubrieken en FAQ's op hun websites over problemen en vragen die burgers konden hebben in verband met de diverse coronamaatregelen. Die informatie was echter niet altijd volledig en ook niet altijd toegankelijk voor alle burgers. Bovendien bleek de informatie op de verschillende websites niet altijd uniform. De informatie moest ook steeds worden geactualiseerd als gevolg van de snel wijzigende maatregelen, wat de coördinatie van de informatie niet altijd ten goede kwam.

De toegankelijkheid van de overheidsdiensten kwam door de coronacrisis zwaar onder druk te staan. Kantoren waren gesloten, diensten waren enkel telefonisch of via mail bereikbaar. Sommige administraties werden overstelpt met aanvragen, waardoor burgers vaak lang moesten wachten voor ze verder geholpen konden worden. Andere administraties vervingen de fysieke hulp door gerichte telefonische hulp maar dat volstond niet altijd. Een telefonisch gesprek biedt – bijvoorbeeld bij een taalbarrière

– immers niet dezelfde ondersteuning en houvast als een fysieke ontmoeting. De coronacrisis had zo verregaande gevolgen op de toegang van de burgers tot hun rechten.

### Bied de burgers houvast door

- ervoor te zorgen dat ze gemakkelijk de nodige informatie kunnen terugvinden, met verwijzing naar de administratie of dienst die hiervoor verantwoordelijk is;
- overheidsdiensten op hun websites te laten verwijzen naar informatie die zich op websites van andere administraties bevindt;
- in gratis infolijnen te voorzien of te werken met 0800 nummers zodat burgers kosteloos informatie kunnen opvragen;
- informatie te verspreiden via alle mogelijke kanalen, daarbij ook gebruik te maken van sociale media en ook een beroep te doen op hulpverleners en sociale organisaties;
- ervaringsdeskundigen in te schakelen om de informatie op een duidelijke, leesbare manier te verspreiden;
- te zorgen voor voldoende personeel en middelen om lange wachttijden te vermijden en de maatregelen correct en tijdig te kunnen uitvoeren;
- te blijven zorgen voor menselijk en individueel contact.



### Meer lezen

- **Werkloosheidsuitkeringen**
- **“Fiscale schulden” en “het voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA)”**
- **Studentenvisa**
- **Visumaanvragen kort verblijf**
- **Hulp bij invullen belastingaangifte**
- **Steunmaatregelen coronacrisis**
- **Inschrijvingsaanvragen voertuigen**



## Digitale inclusie

**D**oor de coronacrisis nam de digitalisering bij de overheid een vlucht voorwaarts. Processen werden in ijtempo geautomatiseerd, papieren dossiers moesten plaats maken voor digitale dossiers.

Niet alle burgers beschikken evenwel over de nodige middelen, inzichten en vaardigheden om digitaal te werken. Volgens de Barometer van de Informatiemaatschappij van december 2020 treft de digitale kloof bijna 7% van de Belgische bevolking tussen 16 en 74 jaar. Slechts 59% van de burgers gebruikte in 2019 het internet voor hun interactie met de overheid.

Digitalisering op zich leidt ook niet per se tot een betere en efficiëntere dienstverlening. **Digitalisering moet hand in hand gaan met vereenvoudiging van processen en werkmethodes.** Ook daar kunnen lessen

getrokken worden uit de coronacrisis. Zo hebben verschillende administraties hun **aanvraagprocedures aangepast en vereenvoudigd**, bijv. door tijdelijk toe te laten dat uitkeringen telefonisch aangevraagd konden worden, of door beslissingen te nemen op stukken zodat de betrokkene zich niet moet verplaatsen. In sommige gevallen besliste de administratie **geen sanctie** toe te passen wanneer de burger door de lockdown moeilijkheden had om tijdig de nodige informatie en bewijzen aan de administratie te bezorgen. Het getuigt van de menselijkheid en de empathie van de overheid, en versterkt het vertrouwen van de burger in die overheid.

### Bied de burgers houvast door

- rekening te houden met de moeilijkheden die ze kunnen ondervinden in hun contacten met de digitale overheid en daarbij bijzondere aandacht te schenken aan mensen die om een bepaalde reden kwetsbaar kunnen zijn;
- ervoor te zorgen dat digitalisering niet alleen een efficiëntiewinst voor de interne organisatie met zich meebrengt maar ook de dienstverlening verbetert.

### Meer lezen

- [Werkloosheidsuitkeringen](#)
- [Verzoeken om internationale bescherming](#)
- [Legalisatie van documenten](#)
- [DIV-databank](#)



## Aandacht voor kwetsbare groepen

**V**anuit zijn missie besteedt de federale Ombudsman veel aandacht aan kwetsbare personen. Zij blijven immers vaak in de kou staan en zien de federale Ombudsman als laatste strohalm. Ook tijdens de coronacrisis moest de federale Ombudsman vaststellen dat kwetsbare mensen hun rechten soms moeilijk kunnen doen gelden, terwijl zij vaak net het meest gebaat zijn met bepaalde maatregelen die de regering nam. Administraties moeten oog hebben voor mensen die het moeilijk hebben, om welke reden dan ook, en moeten gepaste begeleiding en hulp verzekeren.

### Bied de burgers houvast door

- te voorzien in hulp en begeleiding afgestemd op de noden van de burgers, via verschillende kanalen;
- verder in te zetten op een automatische toekenning van rechten.

### Meer lezen

- **Ziekte of handicap**
- **Sociaal tarief voor gas en elektriciteit**
- **Hulp bij invullen belastingaangifte**
- **Verzoeken om internationale bescherming**
- **Kinderen in migratie**





## Respect voor de mensenrechten

**M**ensenrechten behoren tot de dagelijkse realiteit van elke burger. Denk bijvoorbeeld aan toegang hebben tot verzorging, in gezinsverband leven, werk hebben, het gebruik van persoonsgegevens kennen en beheren, de veiligheid van de bevolking, .... Een ombudsman moet er dus ook op toezien dat de overheid de fundamentele rechten van elke burger respecteert.

Dat geldt in het bijzonder ten aanzien van kinderen. Zij zijn een bijzondere en kwetsbare groep. België heeft zich vele jaren geleden geëngageerd om kinderrechten concreet te bevorderen. De overheid moet stelselmatig de impact van maatregelen op de rechten van kinderen evalueren. Dit hoger belang van het kind moet in alle beleidsdomeinen gewaarborgd worden.

De vele, vaak dwingende, maatregelen die België heeft genomen tijdens de coronacrisis hebben ook enkele fundamentele mensenrechten onder druk gezet. Dat was met name het geval door de sluiting van bepaalde overheidsdiensten, waardoor burgers tijdelijk geen aanvragen konden indienen en verzoekers om internationale bescherming hun recht op opvang verloren. Ook de reisbeperkingen als gevolg van het verbod op niet-essentiële verplaatsingen hadden een zware impact op de uitoefening van het recht op familie- en gezinsleven.

In het kader van de bescherming van de mensenrechten werkt de federale Ombudsman ook vaak samen met andere onafhankelijke instanties die een mandaat hebben in de bescherming van de mensenrechten en dit zowel op [nationaal](#) als op [internationaal](#) niveau.

### Bied de burgers houvast door

- rekening te houden met de impact van bepaalde maatregelen op fundamentele mensenrechten, zoals het recht op gezins- en familielevens;
- het hoger belang van het kind in acht te nemen wanneer de administratie een dossier behandelt of een beslissing neemt.

### Meer lezen

- [Terugreizen uit Marokko](#)
- [Reizen vanuit of naar België](#)
- [Kinderen in migratie](#)
- [Bescherming van de identiteit](#)



**3**

**Overzicht  
inhoudelijke  
thema's**



# Overzicht thema's

Sociale zaken

---

Asiel en migratie

---

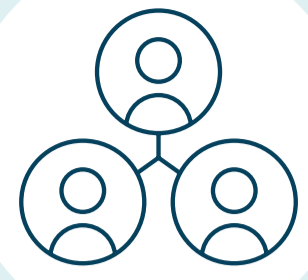
Fiscaliteit

---

Mobiliteit

---

Integriteit



THEMA

# Sociale zaken

**D**e federale Ombudsman ontvangt geregeld klachten over de sociaaleconomische sector. Sociale zekerheid is dan ook een domein dat vele burgers raakt. Bij de organisatie ervan zijn vele instellingen betrokken: zowel openbare (de Federale Overheidsdiensten (FOD) Sociale Zekerheid en Volksgezondheid, de Programmatorische Overheidsdienst (POD) Maatschappelijke Integratie en de Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid, de zogenaamde “parastatalen”) als private (ziekenfondsen, vakbonden, private verzekeringskassen, private fondsen, ...). Het is dan ook een complexe materie, waarin de burger niet altijd zijn weg vindt. En dat vaak net op een moment dat hij het moeilijk heeft, zoals bij ziekte of werkloosheid.

Ondanks de grote verscheidenheid aan stelsels en de betrokkenheid van vele instellingen, is er onderling een goede samenwerking en coördinatie, via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Het “Handvest van de sociaal verzekerde” speelt hierin een belangrijke rol. Die wet bevat verschillende bepalingen met betrekking tot de rechten, en plichten, van de burgers die voor al die socialezekerheidsinstellingen sinds 1997 van toepassing zijn.

De klachten die de federale Ombudsman krijgt over de sociale thema's, hebben meestal betrekking op de strikte toepassing van de regelgeving en op algemene principes, zoals bijvoorbeeld toegankelijkheid en dienstverlening.

En in 2020 had een groot deel in het bijzonder te maken met de coronacrisis.

**A** Een grote toename van klachten

**B** Het effect van de coronacrisis op de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen

**C** Administratieve problemen als gevolg van een ziekte of handicap

**D** Achterstallig vakantiegeld ook voor wie de begrafeniskosten via de rekening van de overledene betaald heeft

**E** De werking van het Fonds Medische Ongevallen

**F** Een aanhoudend probleem: de retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit

A.

## Een grote toename van klachten

**D**e klachten over sociale zaken maken elk jaar een groot aandeel uit van de klachten bij de federale Ombudsman. Maar in 2020 was er een sterke toename van het aandeel van deze klachten.

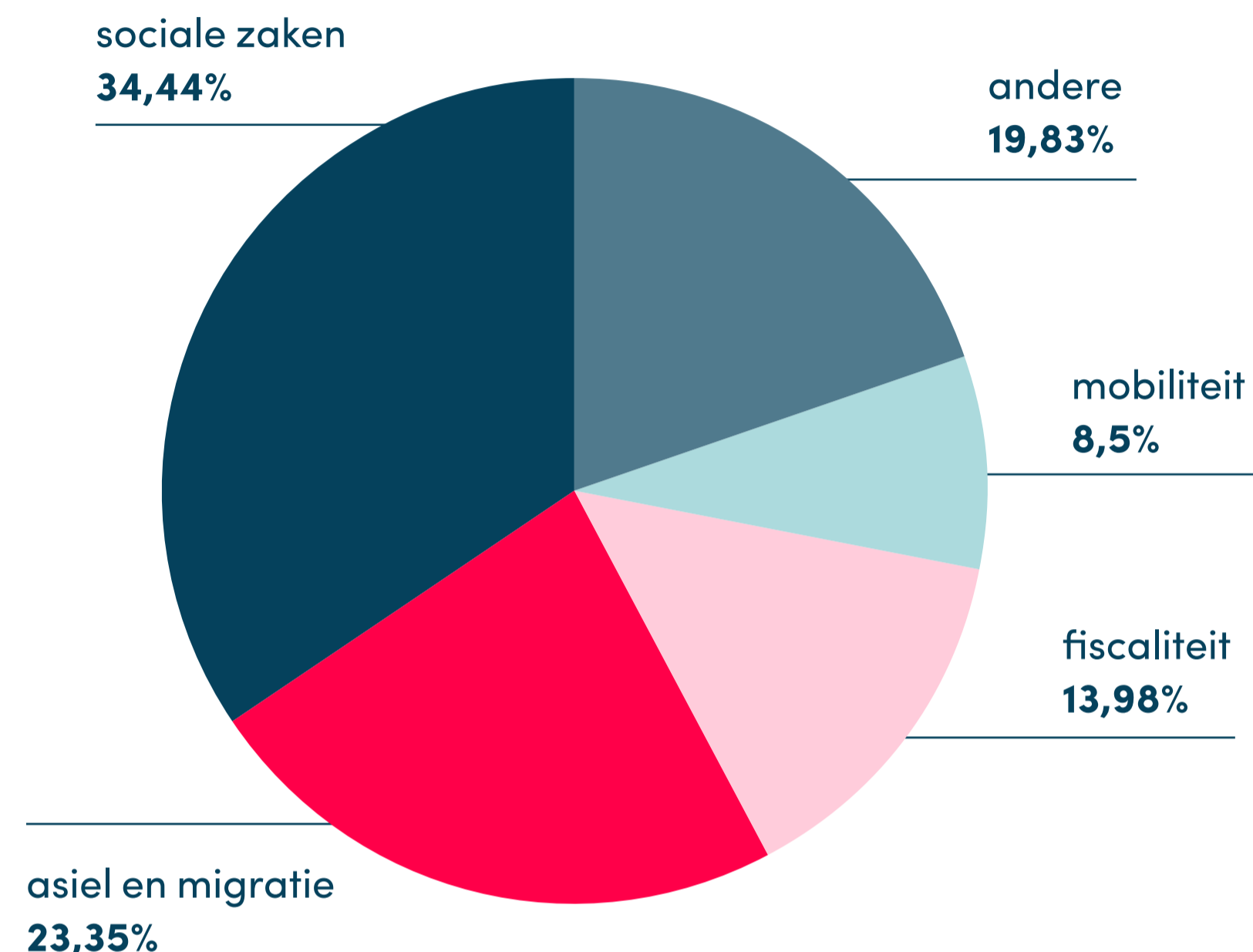
Deze toename is bijna uitsluitend te wijten aan de **klachten over de werkloosheidsuitkeringen**, wat een direct gevolg is van de coronacrisis. In het verlengde van de lockdown voerde de regering immers een soepel systeem van tijdelijke werkloosheid in, wat leidde tot een enorme toename van de aanvragen. Veel burgers dienden hun aanvraag voor tijdelijke werkloosheid in bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). De meeste klachten bij de federale Ombudsman hebben dan ook betrekking op deze instelling. Ook ten aanzien van de andere uitbetalingsinstellingen, het Algemeen Christelijk Vakverbond (ACV), het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV) en de Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België (ACLVB) steeg het aantal klachten.

Veel van deze klachten werden in **bemiddelende tussenkomst** afgesloten (74 %), wat de toename van het aantal bemiddelende tussenkomsten verklaart.

Ook ten aanzien van de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsuitkeringen (HZIV) steeg het aantal klachten. De coronacrisis veroorzaakte een sterke toename van het aantal uitkeringsaanvragen wegens arbeidsongeschiktheid. De tegemoetkomingen aan **personen met**

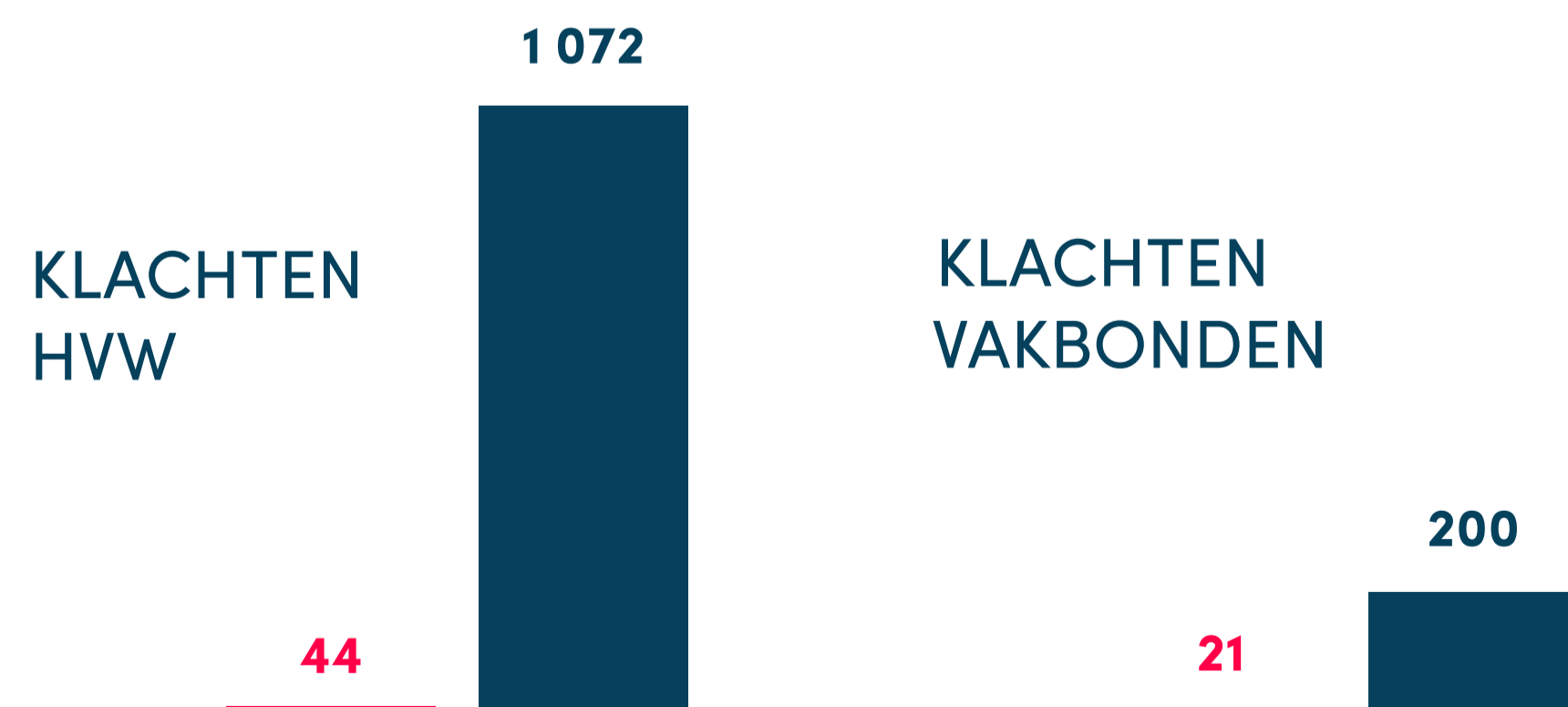
**een handicap** en de werking van de Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid (DG HAN) zijn al vele jaren aandachtspunten voor de federale Ombudsman. Ook daar is de impact van de COVID-19-pandemie te merken: door de coronacrisis daalde het aantal aanvragen voor tegemoetkomingen, wat op zijn beurt tot minder klachten bij de federale Ombudsman leidde. De federale Ombudsman blijft de situatie bij de DG HAN wel permanent opvolgen.

### Klachten per thema



### Cijfers klachten werkloosheid

● 2019 ● 2020





“

*Vele mensen moesten door de coronacrisis voor de eerste keer een werkloosheidsuitkering aanvragen. Ik kreeg boze en radeloze mensen aan de lijn. Er was ergernis, zowel bij de burgers als bij de administratie, die een tsunami aan aanvragen moest verwerken. Maar boosheid of ergernis brengt nooit soelaas. Wederzijds begrip, luisterbereidheid en respect doen dat wel. Door verbinding en samenwerking hebben we zo voor snelle oplossingen gezorgd in een crisis die vrij hopeloos leek.*

*Liesbeth Vandormael, medewerkster bij de federale Ombudsman*



## B. Het effect van de coronacrisis op de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen

**H**et jaar 2020 werd gekenmerkt door de coronacrisis. Eén van de grootste gevolgen hiervan was de ongeziene verstoring van de arbeidsmarkt. Daar waar sommige ondernemingen of diensten konden overschakelen op telewerk, hebben veel andere de deuren moeten sluiten of hun economische activiteit drastisch moeten inperken. Ze waren genoodzaakt om een beroep te doen op tijdelijke werkloosheid.

Ondanks de invoering van een vereenvoudigde procedure voor de behandeling van de aanvraag van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht door COVID-19, werden **alle uitbetalingsinstellingen**, zowel de HVW als de vakbonden, **geconfronteerd met deze onvoorspelbare en uitzonderlijke situatie** en kregen ze een sterke toename van aanvragen te verwerken zonder dat ze daarvoor onmiddellijk bijkomende middelen kregen.

Aan het begin van de coronacrisis gingen de vele klachten vooral over de HVW, die vlug overbelast was door de toename van nieuwe dossiers en de vele telefoontjes van burgers. De klachten gingen vooral over het uitblijven van betaling of de vertraging bij de betaling van tijdelijke werkloosheidsuitkeringen, de extreem lange behandelingstermijnen en het gebrek aan bereikbaarheid van de diensten van de HVW (overbelaste telefoonlijnen,

e-mails zonder antwoord en gesloten kantoren). De klachten over de vakbonden waren minder talrijk, wat verklaard kan worden door het feit dat, verhoudingsgewijs, meer burgers die tijdelijk werkloos werden door COVID-19 naar de HVW stapten.

In een tweede fase, tot op vandaag, blijven de klachten verdertoeistromen. Dit keer niet enkel over de HVW maar ook, en meer en meer, over de vakbonden. De klachten gaan bovendien ook over de uitkeringen voor volledige werkloosheid. Deze klachten wijzen opnieuw op de zeer lange behandelingstermijnen. Sommige burgers melden dat ze al maanden niets meer van hun uitbetalingsinstelling vernemen. Ook blijkt het onmogelijk, ondanks uren wachttijd, om deze telefonisch te bereiken of om een (telefonisch) onderhoud te krijgen op korte termijn. **Bovendien heeft de digitalisering van de processen tot gevolg dat sommige burgers aan hun lot overgelaten zijn** bij procedures die niet altijd even eenvoudig zijn.

De burgers, vaak uitgeput en gefrustreerd door de talloze pogingen die ze ondernemen zonder resultaat, voelen zich in de steek gelaten en kloppen, als laatste toevlucht, aan bij de federale Ombudsman. Gezien de uitzonderlijke situatie, de overbelasting van de overheidsdiensten,

en de vaak precare financiële situatie van de mensen die een klacht indienen, probeert de federale Ombudsman zo vlug mogelijk de **communicatie tussen de burger en de uitbetalingsinstelling op gang te brengen**. Dankzij de goede samenwerking met de uitbetalingsinstellingen en in het bijzonder de klachtendienst van de HVW, heeft de federale Ombudsman kunnen bijdragen tot een relatief snelle oplossing van de problemen van vele burgers.

In de praktijk vroeg de federale Ombudsman dan aan de uitbetalingsinstelling om na te gaan wat de uitbetaling van de werkloosheidsuitkering verhinderde en, indien nodig, om aan te geven welke documenten of informatie ontbraken zodat de rechthebbende deze kon bezorgen. De uitbetalingsinstellingen kregen immers te maken met veel onvolledige dossiers of met foutieve informatie vanwege de werknemer of de werkgever omdat dit voor de betrokkenen de eerste keer was dat ze een beroep dienden te doen op tijdelijke werkloosheid.

De federale Ombudsman is zich zeer goed bewust van de problemen waarmee de uitbetalingsinstellingen geconfronteerd worden. Ze hebben zich op heel korte termijn moeten aanpassen aan deze uitzonderlijke en onvoorziene situatie en nieuwe procedures moeten uitwerken. Zo besliste de regering om de uitbetalingsinstellingen uitzonderlijk toe te laten uitkeringen tijdelijke werkloosheid uit te betalen zonder voorafgaande toelating van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

Deze instellingen werden geconfronteerd met een uitzonderlijk groot aantal aanvragen en vaak ontoereikende middelen. Ze hebben hun werkorganisatie moeten aanpassen en hun medewerkers hebben soms 7 dagen op 7 gewerkt. Na enige tijd kregen ze versterking

van ambtenaren uit andere administraties. Dat volstond echter niet om de problemen van alle aanvragers van een uitkering tijdelijke werkloosheid op te lossen, maar stelde hen in staat om het merendeel van de dossiers binnen een aanvaardbare termijn te behandelen.

**De federale Ombudsman heeft bij zijn evaluatie van de werking van de uitbetalingsinstellingen rekening gehouden met deze bijzondere situatie.** De meeste dossiers bij de federale Ombudsman werden afgesloten als 'geslaagde bemiddeling'. Gezien de omvang van het probleem en de onvoorziene omstandigheden, zou het niet correct geweest zijn om de ombudsnormen, zoals redelijke termijn en afdoende toegankelijkheid, met dezelfde strengheid toe te passen als in een normale situatie.

Ook al heeft hij begrip voor de problemen waarmee de uitbetalingsinstellingen te maken kregen, het feit dat deze problemen de situatie van de zwakste en meest kwetsbare burgers hebben verergerd, blijft een belangrijk aandachtspunt voor de federale Ombudsman. Hoe langer deze gezondheidscrisis voortduurt, hoe minder het "verrassingseffect" en de hoge werklast een verantwoording kunnen blijven voor de lange behandelingstermijnen van de dossiers en de betalingsachterstand. **Het volstaat niet om beleidsmaatregelen te nemen zodat burgers het hoofd kunnen bieden aan deze crisis. De betrokken overheidsdiensten moeten ook over de nodige middelen beschikken om de maatregelen uit te voeren met respect voor de ombudsnormen.**

De federale Ombudsman blijft nauw samenwerken met de HVW en de andere uitbetalingsinstellingen om duurzame oplossingen te vinden voor de problemen waarmee al deze werkloze burgers geconfronteerd worden.

## Focus op een klacht

De heer Durand contacteert de federale Ombudsman omdat hij zijn uitkering voor tijdelijke werkloosheid nog niet heeft ontvangen en hij er niet in slaagt om de HVW te bereiken. Navraag bij de HVW leert dat de werkgever zich in zijn oorspronkelijke verklaring vergist had in de opgave van het aantal werkloosheidsdagen. Hij dient daarop een gecorrigeerde aangifte in maar doordat het dossier nu twee verklaringen voor dezelfde periode bevat, blokkeert het betalingsprogramma. Na tussenkomst van de federale Ombudsman doet de HVW onmiddellijk het nodige en enkele dagen later ontvangt de heer Durand zijn uitkering.



© Stefano Cavoretto

C.

## Administratieve problemen als gevolg van een ziekte of handicap

**E**en van de doelstellingen van de tussenkomst van de federale Ombudsman bij de federale administraties is **het evenwicht herstellen in de verhouding tussen administratie en burger.**

Dit is des te belangrijker wanneer de burger zich in een kwetsbare situatie bevindt, bijvoorbeeld door gezondheidsproblemen of een handicap.

De federale Ombudsman onderzoekt klachten over federale administraties die bevoegd zijn voor materies zoals handicap of ziekte. Voor de dossiers handicap gaat het vooral om klachten over de Directie-generaal Personen met een handicap (DG HAN) van de FOD Sociale Zekerheid. Voor de dossiers ziekte gaat het over het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) en de instellingen belast met de terugbetaling van gezondheidszorgen en de uitbetaling van uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid: de ziekenfondsen en de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV). Daarnaast onderzoekt de federale Ombudsman klachten over het Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris) en het Directoraat-Generaal Gezondheid en Werk, beter bekend als Medex, dat deel uitmaakt van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu en belast is met het uitvoeren van medische expertises.

### Klachten als gevolg van ziekte

In 2020 bleef de federale Ombudsman klachten ontvangen over de ziekenfondsen. Hij is dan ook de kwetsbare burger blijven begeleiden. In sommige procedures vindt de burger zijn weg niet en soms zijn er meerdere administraties bij betrokken.

### Focus op een klacht

Mevrouw Jeanmart ontvangt sinds juli 2008 een integratietegemoetkoming van de DG HAN. Dat geeft haar in principe recht op een verhoogde tussenkomst van het ziekenfonds in haar kosten voor geneeskundige zorgen. Het is echter pas in 2018 dat een sociaal assistente van het ziekenfonds merkt dat mevrouw Jeanmart deze verhoogde tussenkomst niet gekregen had. Het ziekenfonds regulariseert de situatie met terugwerkende kracht maar kan slechts tot 2 jaar teruggaan, rekening houdend met de verjaringstermijnen. Mevrouw Jeanmart contacteert de federale Ombudsman, die aan het RIZIV vraagt het dossier te onderzoeken. Het RIZIV stelt vast dat het ziekenfonds zich vergist heeft, erkent dat er overmacht zoals voorzien in de wet, in het spel is en gaat ermee akkoord om het dossier te regulariseren vanaf juli 2008.

## Klachten die te maken hebben met een handicap

De klachten bij de federale Ombudsman over de DG HAN gaan soms over het **medisch evaluatie-gesprek**, waarvan het resultaat doorslaggevend zal zijn voor het al dan niet toekennen van een uitkering of van een sociaal of fiscaal voordeel. De federale Ombudsman komt niet tussen in het strikt medische aspect van het dossier maar onderzoekt wel klachten over de organisatie van het onderzoek, de wachttijd en het verloop van het evaluatiegesprek.

Sommige klachten gingen over het ongepaste gedrag of de uitlatingen van de arts die het evaluatieonderzoek verricht. Zelfs al komt dit gedrag slechts bij een minderheid van de klachten ter sprake, we merken toch dat dit in de loop der jaren een terugkerend fenomeen is. De federale Ombudsman heeft het probleem dan ook aangekaart bij de DG HAN. Het is echter niet evident achteraf aan te tonen wat er gebeurde tijdens het gesprek. Gezien de financiële gevolgen verbonden aan de evaluatie is dit vaak een stressvolle gebeurtenis voor de persoon met een handicap. Hoewel de DG HAN op zijn website voldoende informatie geeft, begrijpen veel personen het specifieke doel van dit onderzoek niet, met name het beoordelen van de autonomie van de persoon, de impact van zijn handicap op zijn dagelijkse activiteiten en zijn vermogen om te werken.

Het gesprek moet de arts in staat stellen om de informatie waarover hij reeds beschikt in het medisch dossier te vervolledigen. Het doel is dus niet om een diagnose te stellen of een behandeling voor te schrijven. De persoon met een handicap is vaak verwonderd dat de arts hem niet onderzoekt, vindt dat de arts rare vragen stelt en weinig tijd heeft voor het onderzoek.

Daarom heeft de federale Ombudsman reeds in 2018 voorgesteld aan de DG HAN om **een beroep te doen op een vertrouwenspersoon die aanwezig zou zijn bij de medische evaluatie**. Hoewel de DG Han van oordeel is dat de persoon met een handicap zich al kan laten vergezellen tijdens het gesprek, heeft hij in 2020 assistenten voor de evaluatie van de handicap aangeworven. Hun taak bestaat erin om het dossier voor te bereiden voor de arts en de persoon met een handicap beter te informeren over het verloop van de evaluatieprocedure.

De federale Ombudsman heeft ook meermaals gewezen op de noodzaak **de medische dienst te versterken**. De werklast bij de artsen die de evaluatie doen is erg hoog omdat de dienst over onvoldoende artsen beschikt.

De coronacrisis heeft het aantal medische onderzoeken aanzienlijk verminderd en bijgevolg ook het aantal klachten over de DG HAN. De federale Ombudsman blijft deze problematiek opvolgen.







D.

## Achterstallig vakantiegeld ook voor wie de begrafeniskosten via de rekening van de overledene betaald heeft

**V**akantiegeld van werknemers die overleden zijn, kan – na het overlijden – nog uitbetaald worden aan bepaalde categorieën van personen. Zoals “de persoon die de begrafeniskosten betaald heeft”. De Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) paste deze bepaling letterlijk toe en weigerde het achterstallig vakantiegeld te betalen wanneer de begrafeniskosten via de rekening van de overledene betaald waren. In dat geval zou de aanvrager

van het achterstallig vakantiegeld de begrafeniskosten immers niet “zelf” betaald hebben.

De federale Ombudsman wees de RJV erop dat de rekening van een overledene behoort tot zijn nalatenschap; wanneer de begrafeniskosten betaald worden via deze rekening, zijn de personen die als erfgenaam aanspraak kunnen maken op de gelden op deze rekening, de personen die in feite de begrafeniskosten hebben betaald.

Dezelfde redenering wordt trouwens ook gevolgd in andere sectoren van sociale zekerheid. Daar vormt de betaling van de begrafeniskosten via de rekening van de overledene geen beletsel voor de betaling van de achterstallige uitkeringen.

De RJV paste daarop zijn praktijk aan. Het feit dat de betaling van de begrafeniskosten via de rekening van de overledene gebeurd is, zal geen probleem meer stellen voor de uitbetaling van achterstallig vakantiegeld. De RJV pleegde ook overleg met de vakantiefondsen die hun praktijk op dezelfde wijze aanpasten.

### **Vakantiegeld dat nog verschuldigd is na het overlijden van een werknemer, kan, in volgorde, uitbetaald worden aan:**

1. de echtgenoot met wie de werknemer samenleefde op het ogenblik van zijn overlijden;
2. de kinderen met wie de werknemer samenleefde op het ogenblik van zijn overlijden;
3. ieder persoon met wie de werknemer samenleefde op het ogenblik van zijn overlijden;
4. de persoon die in de verplegingskosten tussengekomen is, beperkt tot het bedrag van de werkelijk gedragen kosten;
5. de persoon die de begrafeniskosten heeft betaald, beperkt tot het bedrag van de werkelijk gedragen kosten.

*Bron: artikel 24 van het Koninklijk besluit van 30 maart 1967 tot bepaling van de algemene uitvoeringsmodaliteiten van de wetten betreffende de jaarlijkse vakantie*

E.

## De werking van het Fonds voor de Medische Ongevallen

**H**et Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO) werd opgericht bij wet van 31 maart 2010 als alternatieve weg voor slachtoffers van medische ongevallen om een vergoeding te krijgen. De procedure moest een **gratis, laagdrempelig en snel alternatief** bieden voor de soms jarenlang aanslepende gerechtelijke procedures.

De federale Ombudsman besteedt reeds verschillende jaren aandacht aan de problemen van het FMO. In 2018 gebeurde er een externe audit op vraag van de toenmalige minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid en ook het Rekenhof deed in 2020 een onderzoek naar de werking van het Fonds.

Tien jaar na zijn oprichting slaagt het FMO er nog steeds niet in zijn doelstellingen te verwezenlijken. Met name de lange behandelingstermijn van de dossiers blijft een belangrijk probleem. De federale Ombudsman blijft er dan ook op **aandringen dat er dringend een oplossing komt**.





## Aanbeveling 2017/05 aan het parlement – Het sociaal energietarief aan personen met een handicap

De federale Ombudsman beveelt aan

1. verduidelijk de reglementering betreffende het sociaal tarief door er uitdrukkelijk in op te nemen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een “residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt”;
2. pas de als bijlage bij de koninklijke besluiten van 29 maart 2012 gevoegde modellen van de door de DGPH uit te reiken attesten zo aan dat naast de datum van de beslissing ook de datum van inwerkingtreding van die beslissing wordt vermeld, zodat ook wanneer de automatische gegevensuitwisseling zou mislukken, het sociaal tarief correct kan worden toegepast.

## F. Een aanhoudend probleem: de retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit

**P**ersonen met een handicap kunnen aanspraak maken op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Sedert 2012 ijvert de federale Ombudsman ervoor om dat sociaal tarief te laten ingaan vanaf de ingangsdatum van de beslissing tot toekenning van de tegemoetkoming en niet pas vanaf het trimester waarin de DG HAN die beslissing neemt.

Alleen zo kan men voorkomen dat personen met een handicap gedurende meerdere maanden het voordeel van het sociaal tarief verliezen.

In 2017 richtte de federale Ombudsman nog een aanbeveling (AA 17/05) in die zin aan het parlement en in 2019 werd de wet aangepast. Voor beslissingen die de DG HAN neemt vanaf 15 maart 2019, moet het sociaal tarief automatisch toegekend worden vanaf de ingangsdatum van de beslissing, met een maximum retroactiviteit van 2 jaar.

In principe is dus tegemoetgekomen aan de aanbeveling van de federale Ombudsman, maar in de praktijk nog niet. De automatische retroactieve

toepassing vanaf de ingangsdatum van de beslissing zou immers, onder meer om technische redenen, onmogelijk zijn. Daarom reikt De DG HAN attesten uit die de betrokkene aan zijn energieleverancier bezorgt. Deze zal het sociaal tarief dan retroactief toekennen. Van een volledig automatische retroactieve toekenning is dus geen sprake.

Een ander probleem is dat de wet enkel voorziet in een retroactieve toepassing van het sociaal tarief dat wordt toegekend op basis van een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid, waarvan de DG HAN deel uitmaakt. Maar de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden en de verhoogde kinderbijslag voor kinderen met een handicap zijn intussen geregionaliseerd en worden dus niet langer behandeld door de DG HAN. De wet werd wel aangepast zodat het recht op sociaal tarief behouden blijft, maar de bepalingen over de retroactieve toepassing werden niet mee aangepast.

De wetsaanpassing in 2019 heeft dus helaas nog niet geleid tot een volledige oplossing. De federale Ombudsman blijft de ontwikkelingen inzake het sociaal tarief voor gas en elektriciteit dan ook van zeer nabij opvolgen en blijft ijveren voor een correcte, retroactieve en volledig automatische toepassing ervan.



THEMA

# Asiel en migratie

**E**en groot deel van de klachten bij de federale Ombudsman heeft betrekking op asiel en migratie. Deze materie is complex en gevoelig, de regelgeving ingewikkeld en moeilijk leesbaar. Internationale ontwikkelingen beïnvloeden de indiening van dossiers, wat de taak van de betrokken administraties (de Dienst Vreemdelingenzaken, de Federale Overheidsdienst (FOD) Buitenlandse Zaken, het Commissariaat-generaal voor vluchtelingen en staatlozen en Fedasil) bemoeilijkt.

Het beleidsdomein asiel en migratie is ook een domein waarin vaak **inbreuken op fundamentele rechten** kunnen gebeuren. De federale Ombudsman hecht daar in zijn onderzoek van de klachten veel belang aan. Erover waken dat de overheden de fundamentele rechten van de burgers respecteren, maakt immers integraal deel uit van de opdracht van een ombudsman.

De **coronacrisis**, en de reisbeperkingen die in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus opgelegd werden in het bijzonder, hadden een belangrijke impact op de klachten die de federale Ombudsman in 2020 ontving.

**A** Invloed van de coronacrisis op het aantal klachten met betrekking tot asiel en migratie

**B** De coronacrisis en de verzoeken om internationale bescherming

**C** De coronacrisis verhindert de terugkeer uit Marokko

**D** Aanhoudende problemen bij de aflevering van studentenvisa

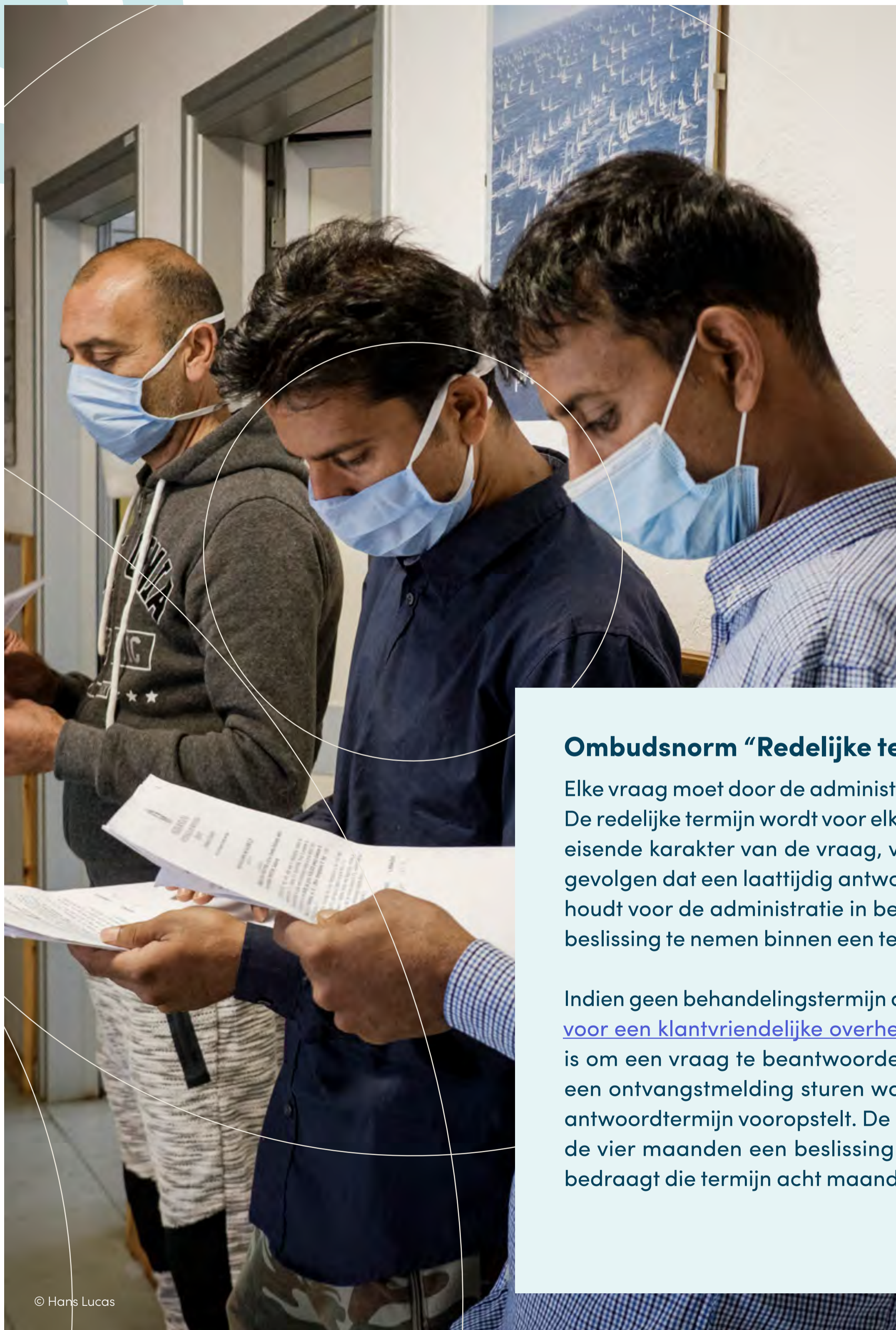
**E** De coronacrisis en de reizen vanuit en naar België

**F** De motivering van de beslissingen over visumaanvragen kort verblijf

**G** Nood aan accurate en betrouwbare informatie over de legalisatie van documenten

**H** Rechten van kinderen in migratie

**I** De identiteit van asielzoekers beter beschermd



## A. Invloed van de coronacrisis op het aantal klachten met betrekking tot asiel en migratie

**G**ewoonlijk ontvangt de federale Ombudsman de meeste klachten in het beleidsdomein asiel en migratie, maar dat was niet zo in 2020. In 2019 bedroeg het aandeel klachten met betrekking tot asiel en migratie 35,59% van het totale aantal klachten bij de federale Ombudsman, in 2020 was het aandeel van deze klachten nog maar 23,25%, dat is een daling van meer dan 12 %.

Ook hier is de **impact van de coronacrisis** te merken. Deze crisis heeft immers voor een vermindering van het aantal aanvragen bij de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) van de FOD Binnenlandse Zaken gezorgd. De DVZ had reeds geruime tijd met een **achterstand in de behandeling** van de aanvragen te kampen maar kon deze achterstand wegwerken door de daling van de aanvragen in 2020. Dat heeft op zijn beurt tot een vermindering van het aantal klachten bij de federale Ombudsman geleid.

De klachten over de behandeling van de **aanvragen voor studentenvisa** blijven dan weer in stijgende lijn gaan: van 32 in 2017 over 95 in 2018 en 160 in 2019 tot 209 in 2020. Ook het tijdelijk sluiten van de grenzen en **de reisbeperkingen als gevolg van de coronacrisis** gaven aanleiding tot klachten.

In één op twee gegronde klachten ten aanzien van de DVZ werd een schending van de ombudsnorm **“Redelijke termijn”** vastgesteld. Dit heeft alles te maken met de klachten die de federale Ombudsman al sinds eind 2019 ontvangt over de lange behandelingstermijnen bij de DVZ.

### Ombudsnorm “Redelijke termijn”

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen dat een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt het [Handvest voor een klantvriendelijke overheid](#) als leidraad. Indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen drie weken, moet ze de belanghebbende een ontvangstmelding sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.

B.

## De coronacrisis en de verzoeken om internationale bescherming

In het kader van de maatregelen ter bestrijding van COVID-19 besliste de DVZ om het aanmeldcentrum voor verzoeken om internationale bescherming vanaf 17 maart 2020 tijdelijk te sluiten. Vanaf 7 april 2020 was het opnieuw mogelijk om deze verzoeken in te dienen, maar enkel via een aangepaste online procedure. Zowel de **tijdelijke onmogelijkheid om verzoeken tot internationale bescherming in te dienen** als de nieuwe, **online procedure** gaven aanleiding tot heel wat klachten bij de federale Ombudsman. Ook verschillende organisaties die de rechten van vreemdelingen en asielzoekers verdedigen, contacteerden de federale Ombudsman over de problemen die de verzoekers om internationale bescherming ondervonden.

Dat de coronacrisis de verschillende administraties die bij de asielprocedure betrokken zijn, ertoe dwingt hun werkwijze aan te passen, is volstrekt begrijpelijk. De aangepaste werkwijze mag er echter niet toe leiden dat het fundamenteel recht om een verzoek tot internationale bescherming in te dienen en de juridische gevolgen daarvan, tijdelijk wordt opgeschort of beperkt, zoals dat het geval was in de periode tussen 17 maart en 30 oktober 2020.

De Europese Commissie beschouwt een systeem van online aanmelding voor aanvragen om internationale bescherming tijdens de coronacrisis als een goede praktijk. Voorwaarde is wel dat de nodige begeleidende maat-

regelen worden getroffen en de verzoekers om internationale bescherming voldoende geïnformeerd worden. Dat de DVZ gebruik maakte van een systeem van verplichte aanmelding via het online formulier op de website was op zich dus niet problematisch, wel dat de registratie van het verzoek **niet binnen de reglementair bepaalde** termijn gebeurde en de betrokkene **te lang moest wachten op materiële opvang**.

Het onderzoek van de federale Ombudsman toonde namelijk aan dat de administratieve praktijk van Fedasil en de DVZ erin bestond de verzoekers om internationale bescherming pas recht op materiële opvang te geven wanneer het online verzoek geregistreerd was. Deze registratie vond pas plaats nadat de DVZ de betrokkene daarvoor had uitgenodigd. Dat gebeurde vaak niet binnen de termijn van drie werkdagen die opgelegd wordt door de Europese richtlijn die de procedure voor de aanvragen om internationale bescherming vastlegt. Zo bepaalde de DVZ zelf het ogenblik waarop het recht op materiële opvang ontstond, wat niet strookt met het principe dat de verzoeker om internationale bescherming een recht op opvang heeft vanaf het ogenblik dat hij bij de overheid kenbaar maakt een verzoek te willen indienen.

De federale Ombudsman deelde dan ook in augustus aan de DVZ mee dat hij de bepalingen van de Europese richtlijn en de daarin voorziene termijn van drie werkdagen voor registratie van

de verzoeken om internationale bescherming moet naleven. Ten aanzien van Fedasil stelde de federale Ombudsman dat de verzoekers recht hebben op materiële opvang vanaf het ogenblik dat zij kenbaar maken dat zij een verzoek tot internationale bescherming willen indienen. Ook vroeg de federale Ombudsman welke maatregelen Fedasil had genomen om te vermijden dat de verzoekers geen opvang zouden krijgen in de periode tussen de indiening van het verzoek en de registratie van het verzoek.

Het standpunt en de werkwijze van de DVZ en Fedasil zijn nadien ook veroordeeld in verschillende vonnissen en arresten, zowel van de arbeidsrechtbanken als hoven, evenals door een beschikking van de Voorzitter van de rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel van 5 oktober 2020. In deze beschikking stelde de Voorzitter uitdrukkelijk dat het invullen van het online registratieformulier gelijk is te stellen met het indienen van een verzoek om internationale bescherming.

Op 30 oktober 2020 is het online aanmeldsysteem afgeschaft. Sindsdien is het systeem van de persoonlijke aanmelding, zoals dat vóór de coronacrisis bestond, opnieuw van toepassing.

### Meer info

[Praktische leidraad van de Europese Commissie](#)



“

*De federale Ombudsman probeert er steeds over te waken dat door zijn tussenkomst geen ongelijke behandeling ontstaat. Zo is hij dan ook niet tussengekomen om voorrang te geven aan de burgers die hem contacteerden om gepatrieerd te worden, maar heeft hij hen verwezen naar de procedure die ze moesten volgen. Voor een vijftiental personen die een ernstig medisch probleem inriepen, maakte hij wel een uitzondering.*

*Carolina Livoti, medewerkster federale Ombudsman*

© Alexander Lutger

C.

## De coronacrisis verhindert de terugkeer uit Marokko

Tussen april en juni 2020 ontving de federale Ombudsman verscheidene klachten van Belgen en Marokkanen die in België wonen en die **in Marokko geblokkeerd zaten omwille van de coronacrisis**.

Op 20 maart 2020 kondigde Marokko immers de gezondheidsnoodtoestand af, sloot het zijn luchtruim en verbood elke binnenlandse verplaatsing en ook elke verplaatsing van of naar Marokko. Bovendien verbood het land zijn ingezetenen om het Marokkaanse grondgebied te verlaten en paste dit verbod ook toe voor Marokkaanse Belgen.

Door deze maatregelen zagen de Belgische autoriteiten zich verplicht om hun **repatriëringsoperaties** te onderbreken voor een groot aantal mensen dat in België woonde en tijdelijk in Marokko verbleef. Als gevolg daarvan werden personen gescheiden van hun familie in België, konden ze hun werk niet hervatten of hun medische behandeling niet verderzetten en konden hun kinderen niet naar school.

Midden april hebben de diplomatieke inspanningen van de minister van Buitenlandse Zaken het mogelijk gemaakt een akkoord te sluiten met de Marokkaanse overheid. Dat leidde tot een lange en intensieve

procedure om de kandidaturen voor repatriëring te onderzoeken. Aanvankelijk eisten de Marokkaanse autoriteiten immers dat de Belgische Marokkanen die in België wonen een specifieke humanitaire of sociale reden inriepen om terug te keren (dringende medische reden, gescheiden van familie, risico op werkverlies, enz.).

Burgers die geblokkeerd zaten in Marokko uitten hun onbegrip en ongerustheid over informatie die meegedeeld werd door de Belgische ambassade in Rabat of het crisiscentrum van de FOD Buitenlandse Zaken. Deze informatie heeft deels bijgedragen tot een onbeheersbare toevloed aan telefoons en e-mails bij deze diensten. In samenwerking met Myria, Unia en de *Délégué général aux droits de l'enfant*, heeft de federale Ombudsman deze bezorgdheden aangekaart bij de minister van Buitenlandse Zaken en met hem pistes uitgewerkt om de gemoederen te bedaren en de toevloed aan e-mails en telefoons bij alle diensten en de eigen instellingen af te remmen.

Het crisiscentrum en de ambassade hebben eveneens belangrijke inspanningen geleverd om de burgers gerust te stellen, een moeilijke taak in een ongeziene situatie.

In juli 2020 waren de meeste geblokkeerde personen terug in België.

D.

## Aanhoudende problemen bij de aflevering van studentenvisa

**D**e federale Ombudsman ontving in 2020 ongeveer 200 klachten (160 in 2019) over de behandelingstermijn van de aanvragen voor studentenvisa. Dit zijn aanvragen van buitenlandse studenten die in België willen studeren. Zoals elk jaar werd de grote meerderheid van deze klachten ingediend door studenten uit Kameroen. Sommige van hen konden hun academiejaar niet beginnen. Want zelfs indien de

studenten goed op voorhand met de aanvraagprocedure startten, hadden ze niet altijd op tijd hun studentenvisum. De onderzoeksprocedure naar de geldigheid en de oprechtheid van de aanvragen duurt te lang.

**1** Impact van de coronacrisis op de behandeling van de aanvragen om studentenvisa

**2** Schending van de ombudsnorm « actieve informatie »





De coronacrisis heeft de problemen bij de behandeling van de studentenvisa verergerd.

In haar aanbeveling van 30 juni 2020 heeft de Europese Commissie de lidstaten aanbevolen om de **reizen voor studies te beschouwen als essentiële reizen** die niet onderworpen zijn aan de reisbeperkingen. Maar door de coronacrisis en de laattijdige heropening van de Belgische diplomatieke posten in het buitenland, waren veel studenten niet in staat om hun aanvraag in te dienen voor eind juli. Ze vreesden dat hun dossier niet op tijd kon worden behandeld om, rekening houdend met de uiterste inschrijvingsdatum bij de hogescholen en universiteiten, hun studies in België te kunnen aanvatten.

Door de klachten die de federale Ombudsman ontving, kon hij de structurele analyse die hij sinds jaren maakt over de behandeling van aanvragen voor studentenvisa bij de Belgische ambassade in Yaoundé nog verder aanvullen en bijwerken. De coronacrisis heeft zijn aanbevelingen uit 2019 (OA19/35 en 19/36) nog versterkt. Daarin vroeg hij aan de DVZ om het verwerkingsproces van aanvragen voor studentenvisa door Kameroenezen om in België te studeren te verbeteren. Gezien de uitzonderlijke situatie van 2020 heeft de federale Ombudsman aan de DVZ gevraagd welke maatregelen werden genomen om de vlotte behandeling van aanvragen voor studentenvisa in het algemeen te garanderen.

De DVZ gaf aan dat hij, in samenwerking met de FOD Buitenlandse Zaken, maatregelen nam om de problemen aan te pakken. Ze werkten met name aan het probleem van het **moeilijke postverkeer tussen België en het buitenland**. Voortaan aanvaardt de DVZ bijvoorbeeld dat de universiteiten de vereiste

attesten van studenten per e-mail versturen. De DVZ stuurde ook richtlijnen naar de Belgische diplomatieke posten om te vermijden dat aanvragen die ter plaatse behandeld kunnen worden nog naar hem worden gestuurd (ambtshalve toekenning van een visum).

De coronacrisis veroorzaakte vertragingen, zowel bij het indienen van visumaanvragen als bij de **dossierbehandeling door de DVZ**. Veel medewerkers waren immers genoodzaakt van thuis uit te werken en er waren aanpassingen nodig om het onderzoek van dossiers op afstand mogelijk te maken. De aanvragen voor studentenvisa worden immers fysiek verstuurd aan de DVZ via diplomatieke tas. Na aankomst bij de DVZ moesten ze dan ook gescand worden om ze dan elektronisch naar de medewerkers in telewerk door te sturen. Het duurde dus niet lang voor de scanningsdienst van de DVZ overspoeld werd door de aanvragen studentenvisa, waardoor het doorsturen van de dossiers naar de medewerkers ook vertraging opliep.

De federale Ombudsman stelt vast dat de **gemiddelde behandelingsduur van de dossiers studentenvisa in 2020 65 dagen** was, vanaf de indiening van de aanvraag bij de diplomatieke post. Naargelang het dossier kan deze termijn echter sterk verschillen: terwijl sommige dossiers afgehandeld werden in minder dan 20 dagen (meestal vanwege een kortgeding), werd in andere dossiers nog geen beslissing genomen 90 dagen na de aanvraag. Hoewel de gemiddelde behandelingsduur een beetje korter lijkt dan de voorgaande jaren, is de situatie voor de aanvragers er niet op verbeterd. Door de sluiting van de diplomatieke posten tijdens de eerste besmettingsgolf waren de studenten immers niet in staat hun aanvraag in te dienen voor eind juli 2020, waardoor een beslissing te laat kwam voor het begin van het academiejaar.



© Siska Gremmelprez

Het onderzoek van deze klachten bracht eveneens **een probleem van actieve informatie** aan het licht voor de visumaanvragers die hun dossier wilden opvolgen.

De DVZ heeft de mogelijkheid voorzien dat de aanvrager zijn **dossier online kan raadplegen**. In de praktijk is de beschikbare informatie eerder beperkt: indieningsdatum van de aanvraag (die de aanvrager eigenlijk reeds kent), datum van registratie van de aanvraag bij de DVZ en de fase waarin het dossier zich bevindt (in behandeling of afgesloten na beslissing). Bovendien wordt een dossier maar online gezet na identificatie door de DVZ. Dit jaar echter werden de aanvragen pas geïdentificeerd en online geplaatst nadat ze gescand waren. Gezien de vertraging bij de scanning stonden veel dossiers zes weken na indiening van de aanvraag nog niet online.

Dit betekent concreet dat tussen de aanvraag bij de ambassade en het online plaatsen op de site van de DVZ, de aanvrager **geen enkele informatie** ontvangt over de stand van zaken van zijn dossier: hij weet niet of het werd bezorgd aan de DVZ en kent de datum van verzending niet, hij ontvangt geen ontvangstmelding van de DVZ en kent dus de ontvangstdatum niet. Met de huidige technische mogelijkheden om dossiers te traceren, vindt de federale Ombudsman dat de administratie zou **moeten werken aan een betere actieve informatieverstrekking aan visumaanvragers over de stand van zaken van hun dossier**. Hij erkent weliswaar dat de informatica-infrastructureur waarover de DVZ momenteel beschikt zodanig verouderd is dat het op dit moment niet mogelijk is om veel meer doen.

De federale Ombudsman blijft de situatie van de studenten-visa van nabij opvolgen.

## Ombudsnorm “Actieve informatie”

Actieve informatie impliceert dat de administratie de burger spontaan informeert zonder dat die er zelf moet om vragen. Deze informatie moet nauwkeurig, volledig, ondubbelzinnig, efficiënt en up-to-date zijn.

### Aanbeveling 2019/35 aan de DVZ

Betaal de administratieve bijdragen terug als de DVZ deze heeft ontvangen om in Kameroen ingediende visumaanvragen met het oog op studies te behandelen maar geen beslissing kon nemen vóór de uiterste inschrijvingsdatum van de opleiding die de student wilde starten.

### Aanbeveling 2019/36 aan de DVZ

Maak een grondige doorlichting van de procedure voor de behandeling van in Yaoundé ingediende visumaanvragen om studieredenen.



## E. De coronacrisis en reizen vanuit of naar België

In maart 2020 werden op vraag van de Europese Commissie **de buitengrenzen van de Europese Unie tijdelijk gesloten** om de verspreiding van COVID-19 tegen te gaan. Bijgevolg werden “niet-essentiële reizen” vanuit en naar België verboden.

situaties waar fundamentele rechten mogelijk geschonden worden.

Voor de federale Ombudsman moet **een reisverbod noodzakelijk en proportioneel zijn** of het nu gaat om een reis vanuit of naar België.

De federale Ombudsman kreeg verschillende klachten van mensen die België wilden verlaten of naar België wilden reizen. Het gaat vaak om

1 Reizen vanuit België

2 Reizen naar België

Het verbod om het land te verlaten was ongezien, zowel als principe als wat betreft de mogelijkheden om een opheffing te krijgen van dit verbod. Deze situatie veroorzaakte **veel moeilijkheden**, wat leidde tot **klachten** bij de federale Ombudsman.

Het recht om een land te verlaten, het thuisland inbegrepen, maakt deel uit van het geheel aan internationale instrumenten voor de bescherming van de **fundamentele mensenrechten**. Er bestaat geen discussie over dat de strijd tegen de pandemie en de verplichting van de staat om het recht op leven en de gezondheid van zijn burgers te beschermen **legitieme doelen** zijn om de uitoefening van dit recht te beperken.

Dergelijke beperkingen moeten echter voldoende omkaderd zijn om **rechtszekerheid** te garanderen en om **de burgers bescherming te bieden tegen het risico op willekeur** bij de beoordeling van hun persoonlijke situatie.

De klachten die de federale Ombudsman ontving, toonden aan dat burgers die naar het buitenland wensten te gaan niet over voldoende duidelijke, volledige en makkelijk terug te vinden informatie beschikten over hun recht op reizen voor essentiële doeleinden. Niet alleen was de definitie van een essentiële reis in geen enkele wettelijke bepaling terug te vinden, ook de informatie over de categorieën die automatisch beschouwd werden als essentiële reis was moeilijk te vinden en was vaak niet eenduidig op de officiële websites.

Deze situatie creëerde des te meer onzekerheid omdat geen enkele administratieve overheid werd aangeduid om het essentiële karakter van reizen vanaf het grondgebied te onderzoeken. **Het gebrek aan een procedure en een bevoegde administratieve overheid** had tot gevolg dat de burgers reisplannen maakten in onzekerheid, zonder te weten of hun reis al dan niet zou worden toegestaan. Hun persoonlijke situatie werd net voor vertrek met het vliegtuig onderzocht door de grenspolitie. Hierdoor mochten sommigen België niet verlaten zonder dat ze daar een schriftelijke beslissing van kregen of zonder dat de reden voor hun reis verder onderzocht werd. Dit creëerde een sterk **gevoel van willekeur**.

Zelfs al werd het reisverbod tijdens de zomer van 2020 opgeheven en werden de categorieën voor essentiële reizen uitgebreid, toch blijft de federale Ombudsman bezorgd over de manier waarop deze beperkingen werden opgelegd en toegepast. Hij maakt zich zorgen over het respect voor de fundamentele rechten van de burgers en het gebrek aan rechtszekerheid dat het uitreisverbod veroorzaakte. Indien opnieuw een reisverbod uitgevaardigd zou worden, moet onmiddellijk **een administratieve overheid aange-steld worden om de aanvragen tot opheffing van een reisverbod vanaf het Belgisch grondgebied te onderzoeken**. De federale Ombudsman heeft aan de minister van Binnenlandse Zaken gevraagd om een initiatief in die zin te nemen.

## Vrijheid van verplaatsing

1. Eenieder die wettig op het grondgebied van een Staat verblijft, heeft binnen dat grondgebied het recht zich vrijelijk te verplaatsen en er vrijelijk zijn verblijfplaats te kiezen.
2. Eenieder heeft het recht welk land ook, met inbegrip van het eigen land, te verlaten.
3. De uitoefening van deze rechten mag aan geen andere beperkingen worden gebonden dan die bij de wet zijn voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk zijn in het belang van de nationale veiligheid of van de openbare veiligheid, voor de handhaving van de openbare orde, voor de voorkoming van strafbare feiten, voor de bescherming van de gezondheid of van de goede zeden of de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.
4. De in het eerste lid genoemde rechten kunnen ook, in bepaalde omschreven gebieden, worden onderworpen aan beperkingen die bij de wet zijn voorzien en gerechtvaardigd worden door het algemeen belang in een democratische samenleving.

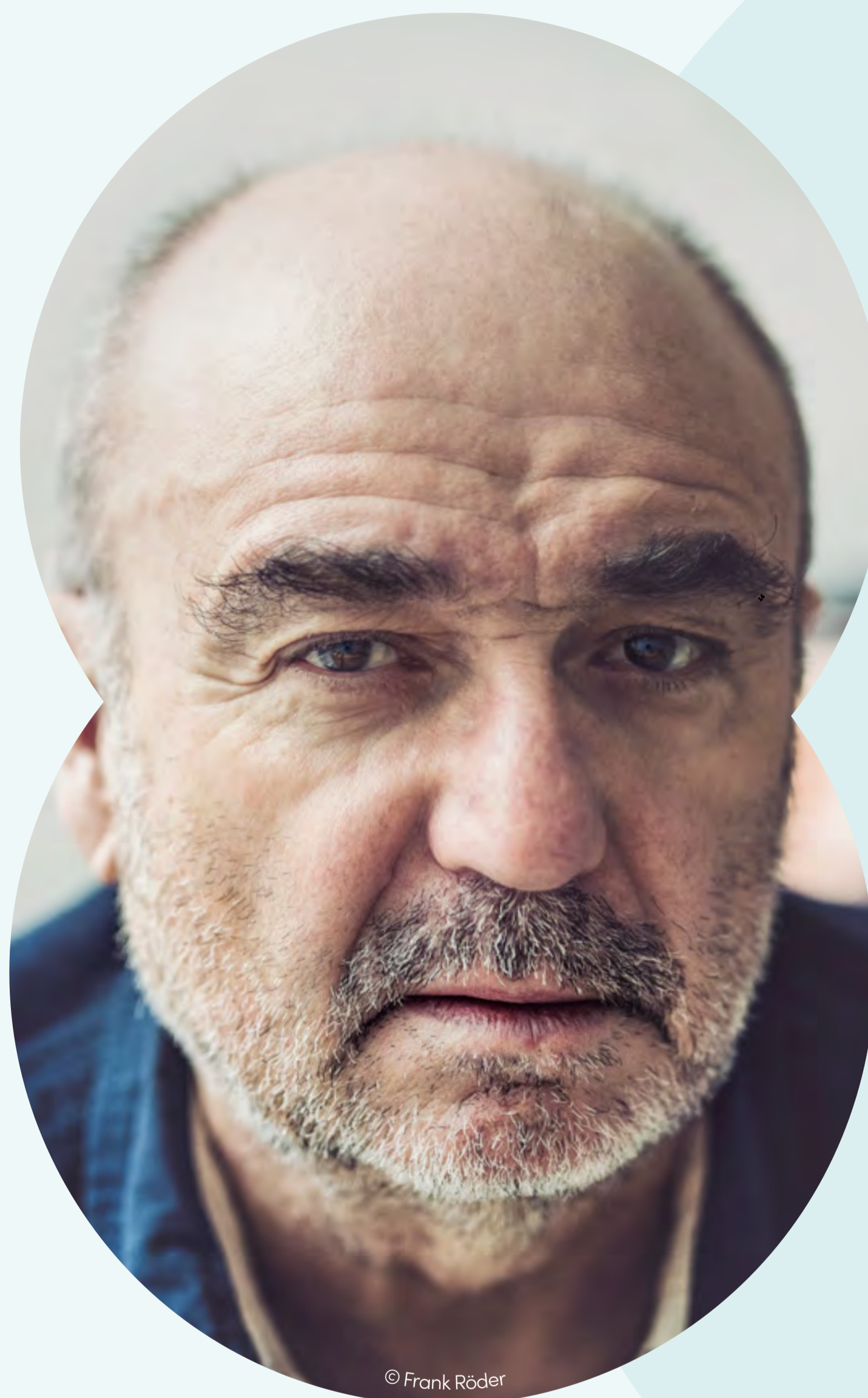
Protocol nr. 4 bij het Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden, tot het waarborgen van bepaalde rechten en vrijheden die niet reeds in het Verdrag en in het Eerste Protocol daarbij zijn opgenomen, artikel 2

Ook voor de reizen naar België werden in de strijd tegen de verspreiding van COVID-19 strenge beperkingen opgelegd, wat tot verschillende klachten bij de federale Ombudsman leidde.

In deze context is het belangrijk om een redelijk evenwicht te vinden tussen **het vrijwaren van het algemeen belang en het respect voor de individuele rechten**, meer bepaald **het recht op een gezinsleven**. De maatregelen moeten zo weinig mogelijk impact hebben op de fundamentele rechten en vrijheden om het beoogde doel te bereiken.

Op basis van de onderzochte klachten heeft de federale Ombudsman aan de DVZ gevraagd om zijn **strikte interpretatie** van het begrip “dringende familiale reden” te **herzien**. Burgers die in België wonen kunnen die reden inroepen wanneer ze leden van de dichte familie (echtgenoot, minderjarige kinderen enz.) op bezoek willen laten komen. De DVZ interpreteerde de reden zeer strikt, wat het recht op een gezinsleven aantastte en zeker onevenredig was wanneer het hoger belang van het kind op het spel stond.

Eind augustus deelde de DVZ mee dat de situatie veranderd was: de categorieën van mensen die mogen reizen werden nader omschreven en **co-ouderschap en bezoek aan een echtgeno(o)t(e)** wanneer het koppel gescheiden leeft, werd voortaan beschouwd als een dringende familiale reden.



© Frank Röder

## Focus op een klacht

De heer Siri, die in Jordanië woont, vraagt inlichtingen bij de Belgische ambassade in Amman. Hij wil zijn minderjarige dochter en echtgenote in België bezoeken.

De ambassade verzekert hem dat hij naar België mag reizen met het visum kort verblijf dat hij reeds bezit. Wanneer hij eind juli 2020 na een tussenstop in Istanbul zijn aansluitende vlucht naar België wil nemen, mag hij niet op het vliegtuig stappen. In het kader van de strijd tegen COVID-19 zijn niet-essentiële verplaatsingen naar België verboden. Volgens de diensten van de grenscontrole van de DVZ beantwoordt zijn reis niet aan het begrip dringende familiale reden, waardoor hij wel een afwijking zou kunnen krijgen op het reisverbod.

Zijn echtgenote dient een klacht in bij de federale Ombudsman en verduidelijkt dat ze gescheiden leven omwille van beroepsredenen en dat ze elkaar niet meer hebben gezien sinds februari 2020.

De federale Ombudsman contacteert de DVZ, die bij zijn weigering blijft. De DVZ is op dat moment van mening dat het risico bestaat dat de heer Siri zich in België zou vestigen. Hij moet dus een visum lang verblijf aanvragen. Met de hulp van de FOD Buitenlandse Zaken krijgt de heer Siri de toelating om zijn visum in Turkije aan te vragen. Uiteindelijk komt hij begin september in België aan.

Naar aanleiding van dit dossier heeft de federale Ombudsman aan de DVZ gevraagd om de interpretatie van het begrip “dringende familiale reden” te herzien, wat de DVZ ondertussen ook gedaan heeft.

F.

## De motivering van de beslissingen over visumaanvragen kort verblijf

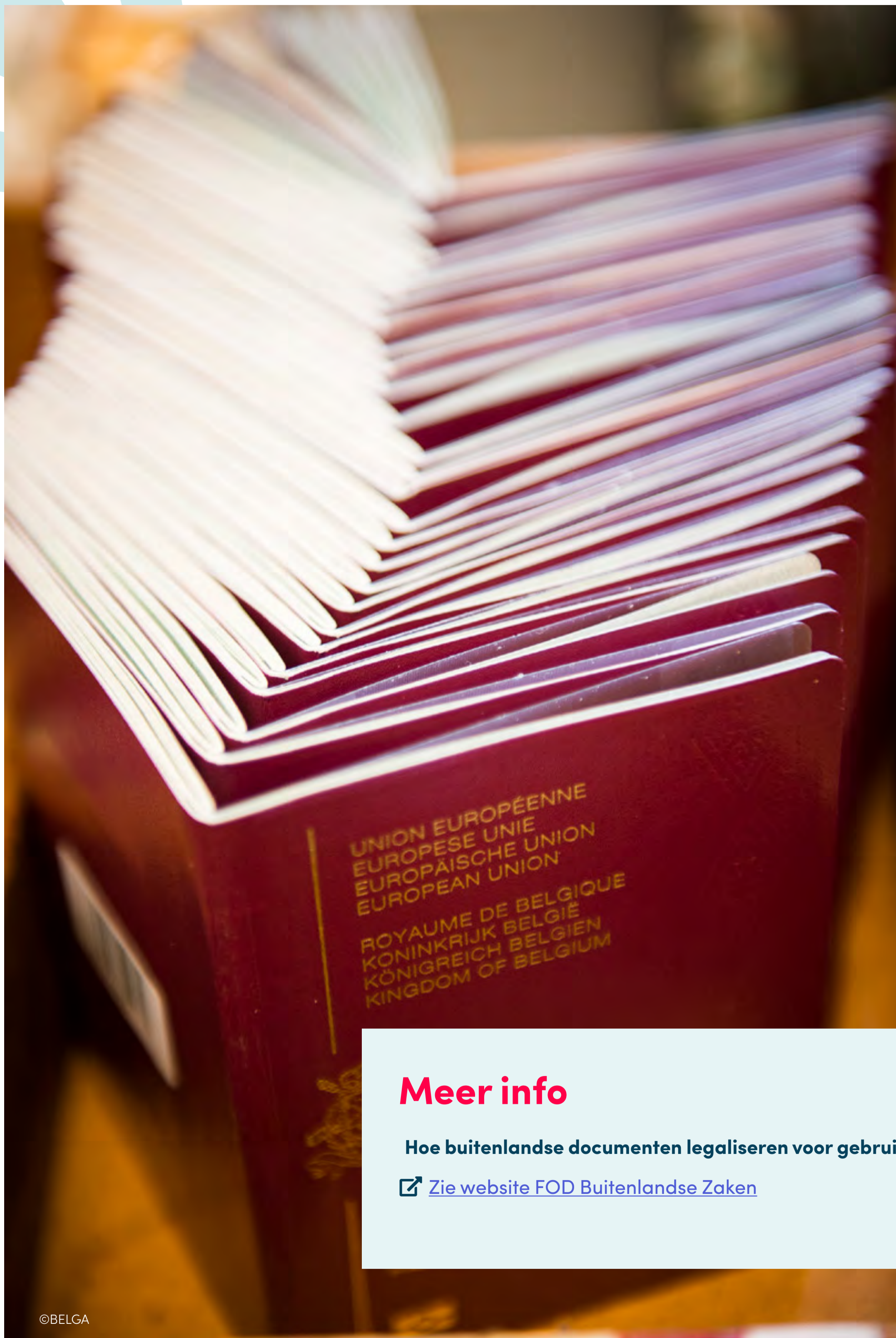
**B**egin 2020 stelde de federale Ombudsman vast dat de DVZ in zijn beslissingen de feitelijke motivering voor het weigeren van een visum 'kort verblijf' niet meer vermeldde.

De DVZ beperkte zich ertoe om de toepasselijke bepaling van de Visumcode te vermelden. De aanvrager ontving bijvoorbeeld de informatie dat de DVZ hem het visum had geweigerd op basis van artikel 32 van de Visumcode, omdat er twijfel bestond over zijn bereidheid om het grondgebied van de Schengenzone te verlaten voor de vervaldatum van het visum. Maar de DVZ verduidelijkte niet welke elementen in zijn dossier die twijfel precies rechtvaardigden. De aanvrager wist dus niet **om welke exacte reden zijn visum werd geweigerd**. Dit veroorzaakte onbegrip en de betrokken diensten kregen hierover voortdurend vragen.

De DVZ had deze manier van werken ingevoerd omdat hij de grote achterstand die hij had opgelopen sinds de zomer van 2019 trachtte in te halen. De federale Ombudsman verzocht de dienst om hier onmiddellijk mee te stoppen omdat dit een inbreuk is op diverse wettelijke bepalingen die de DVZ verplichten zijn beslissingen te motiveren en op het algemene principe van de passende motivering.

Midden mei 2020 antwoordde de DVZ dat het aantal visumaanvragen omwille van de verplaatsingsbeperkingen in het kader van de strijd tegen COVID-19 drastisch verminderd was en dat de dossierachterstand was ingehaald. De DVZ **vermeldt opnieuw de feitelijke gronden** in zijn weigeringsbeslissingen van een visum 'kort verblijf' en overweegt om een opleiding over de motivering van beslissingen te organiseren voor zijn medewerkers zodra de gezondheidssituatie dit toelaat.





## G. Nood aan accurate en betrouwbare informatie over de legalisatie van documenten

**D**e informatie die een administratie op haar website aanbiedt, moet accuraat en betrouwbaar zijn. De coronacrisis maakt deze vereiste nog dwingender.

De website van de FOD Buitenlandse Zaken heeft een zoekmotor die burgers kunnen gebruiken om na te gaan of voor een Belgisch document voor gebruik in het buitenland of een buitenlands document voor gebruik in België een legalisatie of legalisatiestempel vereist is of niet.

Een gemeentebestuur wees de federale Ombudsman erop dat de informatie die via die zoekmotor wordt aangeboden niet conform was aan de Verordening (EU) 2019/1191 van het Europese Parlement en de Raad van 6 juli 2016. Deze verordening wil het vrij verkeer van burgers bevorderen en stelt sinds 16 februari 2019 sommige openbare documenten vrij van legalisatie en legalisatiestempel binnen de Europese Unie.

De FOD Buitenlandse Zaken meldde aan de federale Ombudsman dat bovenaan het zoekscherm een algemene informatie verwees naar de Europese Verordening 2016/1191 en dat hij een studie had gestart om de zoekmotor structureel aan te passen om deze efficiënter te maken voor de gebruikers en makkelijker

te kunnen bijwerken. Op het ogenblik van de redactie van dit jaarverslag was de zoekmotor nog niet aangepast.

### Focus op een klacht

De heer Munch wil een Duitse akte van burgerlijke stand gebruiken in België. Hij gebruikt de zoekmotor en krijgt de informatie dat dit document voorzien moet worden van een legalisatiestempel. Maar dit hoeft niet wanneer het document bestemd is voor een Belgisch gemeentebestuur. De heer Munch zou dus overbodige stappen ondernemen. Zeker tijdens de coronacrisis zijn dergelijke overbodige verplaatsingen te vermijden.

### Meer info

Hoe buitenlandse documenten legaliseren voor gebruik in België?

[Zie website FOD Buitenlandse Zaken](#)

# Rechten van kinderen in migratie

**H**et **hoger belang van het kind** houdt onder meer in dat bij beslissingen die betrekking hebben op kinderen, de belangen van het kind de eerste overweging moeten zijn. In dossiers rond asiel en migratie stelt de federale Ombudsman echter geregeld vast dat er onvoldoende rekening gehouden wordt met dit hoger belang van het kind.

1

**Het hoger belang van het kind bij de behandeling van visumaanvragen gezinshereniging**

2

**De gevolgen van twijfel aan de leeftijd van niet-begeleide minderjarigen**

3

**Het hoger belang van het kind in schril contrast met het opsluiten van kinderen in migratie**



## Aanbeveling 2014/01 aan het parlement - het hoger belang van het kind

Bevorder de kinderrechten concreet:

- voer een voortdurend en systematisch studieproces in van de impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen bij het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen;
- zorg ervoor dat de federale administraties een systematisch proces van evaluatie en bepaling van het hoger belang van het kind respecteren bij het nemen van een individuele beslissing die (on)rechtstreeks betrekking heeft op een kind.



## 1 Het hoger belang van het kind bij de behandeling van visumaanvragen gezinshereniging

De federale Ombudsman moet regelmatig tussenkomen naar aanleiding van beslissingen tot weigering van een visum gezinshereniging. Bij de beoordeling van de voorwaarden voor een visum gezinshereniging met de moeder bijvoorbeeld, gaat de DVZ na of de geboorteakte de familieband met de moeder aantoonbaar maakt. Bij problemen met betrekking tot de vermeldingen van de vader, weigert hij het visum. De federale Ombudsman beschouwt dit als een onterechte weigeringsbeslissing. **Net zoals in geval van twijfel over de familieband een DNA-test kan uitgevoerd worden, moet zo'n test immers ook mogelijk zijn wanneer er twijfel is over de echtheid van een akte.** Dat is trouwens ook het standpunt van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens.

“

Zelfs wanneer twijfelachtige akten worden voorgelegd, moet de Staat de balans maken tussen het algemeen belang en de individuele belangen en hierbij moet een doorslaggevende plaats worden geven aan het hoger belang van het kind.

*Uit een arrest van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens, 10 juli 2014, nr. 19113/09, Senigo Longue e.a. t. Frankrijk.*

## Focus op een klacht

De 6-jarige Yaro en de 7-jarige Dalila uit Kameroen, broer en zus, vragen een visum gezinshereniging aan om hun moeder in België te vervoegen. De DVZ keurt de visumaanvraag van Yaro goed, maar weigert die van Dalila omdat hij twijfels heeft over de echtheid van de geboorteakte. De akte verwijst immers naar de erkenning door de vader maar de gemeente vindt de erkenningsakte door de vader niet in de archieven terug. De geboorteakte vermeldt ook dat de vader pas twee maanden nadat de bewuste erkenning werd afgegeven, een identiteitskaart voorlegde. Omdat de DVZ meent dat er sprake is van fraude, weigert hij Dalila de mogelijkheid om de ouderschapsband met haar moeder aan te tonen met een DNA-test. De DVZ beschouwt de DNA-test als een gunstmaatregel en weigert die in geval van fraude. De moeder van Dalila stuurt na de beslissing een aantal attesten van

de Kameroense autoriteiten op (echtheidsattest van de erkenning, attest van diefstal van de identiteitskaart van de vader), maar de DVZ oordeelt dat die documenten onvoldoende bewijskracht hebben en laat ook de echtheid ervan niet controleren.

De federale Ombudsman wijst de DVZ erop dat voor een aanvraag voor een visum voor gezinshereniging met de moeder de geboorteakte enkel de familieband met de moeder moet aantonen. Hij stelt ook dat de beslissing om geen DNA-test toe te laten, geen rekening hield met het hoger belang van het kind.

De DVZ stemt daarop in met een DNA-test. De uitslag van deze test toont de band met de moeder aan en Dalila krijgt het gevraagde visum.



## De gevolgen van twijfel aan de leeftijd van niet-begeleide minderjarigen

Ook bij **aanvragen tot erkenning als niet-begeleide minderjarige vreemdeling**, houdt de administratie niet altijd rekening met het hoger belang van het kind. Soms trekken de Belgische overheden de leeftijd van iemand die als niet-begeleide minderjarige om internationale bescherming vraagt, in twijfel. Zij herzien deze dan op basis van een medische schatting. Dat heeft blijvende en verregaande gevolgen, niet alleen voor de asielprocedure. Een erkenning als niet-begeleide minderjarige vreemdeling brengt immers verschillende voordelen met zich mee. De persoon kan hulp krijgen van een voogd, heeft recht op een aangepaste asielprocedure voor minderjarigen en hij krijgt ook andere rechten zoals recht op onderwijs en toegang tot een ziekenfonds.

Voor de federale Ombudsman moeten schattingen omzichtig en weloverwogen gebruikt worden. Zij mogen zeker niet tot gevolg hebben dat een betrokkene er twee geboortedata aan zou overhouden. Buitenlandse

rechterlijke beslissingen of authentieke akten mogen alleszins niet zomaar terzijde worden geschoven. Dit is in het belang van zowel de betrokken kinderen en jongeren als van de overheden die identiteitsgegevens en de burgerlijke staat van niet-Belgen moeten bijhouden. Dit raakt namelijk aan de soevereiniteit van de staat waar de akte werd opge maakt of de beslissing werd genomen. Het zou voor de Belgische autoriteiten ook problematisch zijn als een andere staat Belgische akten of beslissingen in vraag zou stellen.



## Focus op een klacht

Wanneer Sahid in 2015 als 17-jarige om internationale bescherming vraagt, legt hij een Taskara (een Afghaans document) voor met geboortjaar 1998. Er bestaan twijfels over zijn leeftijd en de dienst Voogdij bij de FOD Justitie die niet-begeleide minderjarige vreemdelingen bijstaat, laat een leeftijdsbepaling op basis van een bottest uitvoeren. Volgens de test is hij 22,5 jaar (met een standaardafwijking van 1,7 jaar). Op basis daarvan wordt beslist dat Sahid in 1993 geboren is en dus meerderjarig is.

Later, in 2017, krijgt Sahid subsidiaire bescherming omdat hij kan aantonen dat hij een reëel risico loopt op ernstige schade wanneer hij naar zijn land van herkomst zou terugkeren. Hij ontvangt een verblijfstitel met als geboortjaar 1993, het jaar dat op basis van de test was vastgesteld. Wanneer hij later bij het Consulaat-generaal van Afghanistan in Bonn een paspoort verkrijgt op basis van zijn Taskara, vermeldt dit als geboortjaar 1998. Twee verschillende geboortedata hebben, brengt uiteraard administratieve problemen met zich mee. Op basis van zijn paspoort vraagt Sahid daarom eind 2017 aan zijn gemeente om de gegevens op zijn verblijfstitel aan te passen. De gemeente neemt contact op met de DVZ die echter beslist dat de geboortedatum niet kan worden aangepast omdat die aan de hand van een leeftijdstest is bepaald. Sahid dient een klacht in bij de federale Ombudsman. Die contacteert de DVZ. Volgens de DVZ laat de voogdijwet toe om in bepaalde gevallen meer bewijswaarde te hechten aan een leeftijdsonderzoek dan aan een geldig internationaal paspoort. Sahid had naar de familie-rechtbank kunnen stappen om alsnog de officiële wijziging van zijn geboortedatum te vragen maar dat had hij niet gedaan. De federale Ombudsman wijst de DVZ erop dat een medisch onderzoek onmogelijk een juiste geboortedatum kan opleveren en dat er een discrepantie is tussen de geboortedatum op het paspoort en op de verblijfstitel. Hij overtuigt de DVZ om de geboortedatum op de verblijfstitel aan te passen aan die van de Taskara en het paspoort.

### Het hoger belang van het kind in schril contrast met het opsluiten van kinderen in migratie

De federale Ombudsman houdt niet alleen in de klachtenbehandeling rekening met het hoger belang van het kind; hij brengt dit fundamentele principe ook voortdurend onder de aandacht van beleidsmakers en experts.

Zo bracht de federale Ombudsman in 2020 op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers een advies uit over het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, dat handelt over het verbod tot het opsluiten van kinderen in migratie. Het advies aan de Kamer bevat **aanbevelingen om vooral de alternatieven voor opsluiting te versterken.**

Ook werd, samen met de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* een bijdrage geleverd aan het Universeel Periodiek Onderzoek van België door de Raad voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties, waarin gepleit wordt voor een absoluut verbod op de vasthouding van gezinnen met kinderen om migratieredenen.

## Meer info

[🔗 Advies aan het parlement: sluit nooit kinderen op en investeer in alternatieven](#)

### Gezamenlijke bijdrage van de federale Ombudsman, de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* in het kader van het Universeel Periodiek Onderzoek van de Mensenrechtenraad, Derde cyclus – 38ste sessie

De federale Ombudsman, het Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* vragen

- om in de Belgische wetgeving een absoluut verbod in te voeren op het vasthouden van gezinnen met kinderen op grond van migratie;
- dat de federale regering de alternatieven voor opsluiting evalueert en, indien nodig, meer investeert in maatregelen om gezinnen te verwijderen zonder kinderen op te sluiten; een grondige studie zou het mogelijk maken om te bepalen op welk punt van het terugkeertraject een multidisciplinair team het meest effectief zou kunnen ingrijpen;
- om niet-begeleide minderjarigen niet op te sluiten tijdens de procedure voor de leeftijdscontrole, tenzij het overduidelijk is dat de persoon meerderjarig is.



I.

## De identiteit van asielzoekers beter beschermd

**P**ersonen die in België een verzoek om internationale bescherming indienen, kunnen een bankrekening openen. Sinds 2018 werden op het moment dat ze in België een rekening openen, bepaalde persoonsgegevens doorgegeven aan hun land van herkomst.

Een verzoeker om internationale bescherming had bij de federale Ombudsman een klacht ingediend omdat de FOD Financiën zijn persoonsgegevens mogelijk aan zijn land van herkomst zou doorgeven in het kader van een automatische gegevensuitwisselingsprocedure op internationaal niveau (*Common Reporting Standard* - CRS). Zich bewust van de ernst

van de situatie, deed de federale Ombudsman een aanbeveling (OA 19/37) aan de FOD Financiën om de nodige maatregelen te nemen om de overdracht van persoonsgegevens in het kader van die CRS-procedure aan het land van herkomst te voorkomen als het gaat om personen die een verzoek om internationale bescherming hebben ingediend of de bescherming hebben verkregen. De FOD Financiën sloot daarop onmiddellijk verzoekers om internationale bescherming uit van de verplichting om gegevens door te geven binnen het CRS-systeem en bracht de Belgische banken op de hoogte.

Voor twee landen was er echter nog een probleem met de gegevens die ze over het jaar 2018 hadden verzameld. In 2020 heeft de administratie er zich toe verbonden de tot in 2018 verzamelde gegevens niet aan deze twee landen door te geven. Zij is van oordeel dat de aan de financiële instellingen verstrekte richtlijnen doeltreffend zullen zijn en dat in het kader van de CRS-procedure dan ook geen persoonsgegevens aan hun land van herkomst mogen worden meegedeeld zolang de aanvraagprocedure loopt. De administratie zal in de loop van 2021 een evaluatie voorleggen aan de federale Ombudsman.

### Aanbeveling 2019/37 aan de FOD Financiën – Uitwisseling persoonsgegevens van verzoekers om internationale bescherming

Neem de nodige maatregelen om te vermijden dat persoonsgegevens van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is of aan wie ondertussen een status werd verleend, worden overgemaakt aan hun land van herkomst in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau voor belastingdoeleinden (*Common Reporting Standard*).



THEMA

# Fiscaliteit

**D**e federale Ombudsman krijgt geregeld klachten over de toepassing van de fiscale regelgeving, zowel van burgers als van ondernemers. Fiscaliteit raakt dan ook zowat iedereen en de FOD Financiën is een administratie die veelvuldig in contact komt met zo goed als elke burger in ons land. In de klachten die de federale Ombudsman behandelt, gaat het vaak om mensen die zich in een preciaire situatie bevinden, een belangrijk aandachtspunt voor de federale Ombudsman.

Ook in dit domein is de invloed van de coronacrisis te merken. De **tijdelijke sluiting van de kantoren en de infocenters** van de FOD Financiën heeft immers belangrijke gevolgen voor de manier waarop de fiscale administratie in contact treedt met de burger. Ook rond de **toepassing van de verschillende steunmaatregelen** die de regering genomen heeft voor burgers en ondernemers, ontving de federale Ombudsman verschillende klachten.

De voorbije jaren heeft de federale Ombudsman enkele **structurele onderzoeken** gevoerd rond specifieke thema's, zoals rond de invordering van fiscale schulden en het voorstel van vereenvoudigde aangifte. Verschillende **aanbevelingen** die de federale Ombudsman in het kader van deze onderzoeken formuleerde, werden in 2020 opgevolgd door de FOD Financiën.

**A** De coronacrisis: de uitdaging voor de hulp bij het invullen van de belastingaangifte

**B** Steunmaatregelen naar aanleiding van de coronacrisis

**C** Opvolging van de onderzoeksverslagen "Fiscale schulden" en "Het voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA)"



A.

## De coronacrisis: een grote uitdaging voor de hulp bij het invullen van de belastingaangifte

De coronacrisis heeft de FOD Financiën voor grote uitdagingen geplaatst om **zijn opdracht van openbare dienst te kunnen blijven vervullen en zo burgers in nood te kunnen helpen**. Deze administratie heeft veel moeite gedaan om zich in een uiterst kort tijdsbestek aan te passen aan de beperkingen ten gevolge van de coronacrisis.

Gewoonlijk gaan elk jaar, van begin mei tot eind juni, honderdduizenden belastingplichtigen naar de zitdagen van de FOD Financiën om zich te laten helpen bij het invullen van hun belastingaangifte. In 2020 kon de FOD Financiën wegens de coronacrisis deze **fysieke bijstand** niet verlenen en stelde hij andere oplossingen voor.

1 Geboden oplossingen

2 Evaluatie van de oplossingen



“

De samenwerking met de FOD Financiën verloopt over het algemeen erg vlot. Er is een goede verstandhouding en een constructieve benadering van de problemen die we vaststellen.  
Jérôme Aass, federaal Ombudsman

## Telefonische hulp vervangt de fysieke hulp

Toen duidelijk werd dat, wegens de coronacrisis, fysieke hulp bij het invullen uitgesloten was, moest de administratie alternatieven vinden. Zij heeft er toen voor gekozen deze fysieke hulp te vervangen door **een systeem van telefonische hulp op afspraak**.

De FOD Financiën schat dat van de 620.000 burgers die hij in 2019 had geholpen, er in 2020 ongeveer 340.000 gebruik maakten van deze telefonische hulp. De rest zou zijn overgestapt op de online aangifte (Tax-on-web) of zou een beroep hebben gedaan op een mandataris (bijvoorbeeld een boekhouder). Nog anderen hadden volgens de FOD geen hulp meer nodig omdat zij in 2020 een voorstel tot vereenvoudigde aangifte ontvingen.

De technische uitdagingen waren groot: het Contact Center was niet opgewassen tegen een dergelijke toevloed aan vragen van burgers, de internettelefonie dreigde overbelast te raken, de ambtenaren in telewerk waren niet allemaal voldoende technisch uitgerust, ...

Om deze uitdagingen aan te gaan, heeft de FOD Financiën

- gekozen voor klassieke telefonie, en zijn werknemers mobiele telefoons bezorgd;
- de callcenters (specifiek voor de periode van de belastingaangifte) versterkt om de informatievragen te beantwoorden. In vergelijking met 2019 was het aantal telefoontjes dat de callcenters behandelden met 380 % gestegen.

Om de burgers goed te informeren, heeft de FOD Financiën

- een telefoonnummer toegevoegd op de belastingaangiften van alle belastingplichtigen die in 2019 hulp bij het invullen hadden gekregen, met het verzoek een telefonische afspraak te maken om hun aangifte in 2020 in te vullen;
- proactief 83.000 belastingplichtigen gebeld vóór het begin van de invulperiode; 43.000 afspraken werden gepland;
- na elke afspraak een brief aan de belastingplichtige gestuurd waarin de in zijn aangifte vermelde gegevens werden bevestigd.

Dankzij deze maatregelen werden in deze eerste fase ongeveer **285.000 aangiften** ingediend met de hulp van de ambtenaren van de FOD Financiën.

### Bijzondere aandacht voor kwetsbare personen

Op vraag van de federale Ombudsman en een aantal verenigingen, heeft de FOD Financiën

getracht **de meest kwetsbare personen** te bereiken die zich op het einde van de aangifteperiode nog niet hadden gemeld, bijvoorbeeld omdat ze een van de landstalen niet machtig zijn.

Tijdens de zomermaanden heeft de administratie dan ook samen met de gemeenten en de OCMW's een **specifiek hulpkanaal** ontwikkeld om mensen te kunnen helpen die niet in staat waren om hun aangifte met telefonische hulp te laten invullen. Deze aanpak kende niet veel succes. Slechts een paar honderd aangiften werden op deze manier ingediend.

Vanaf oktober probeerde de administratie de ongeveer 17.000 belastingplichtigen nog te bereiken die in 2019 hulp hadden ontvangen en in 2020 nog geen aangifte hadden ingediend. In oktober ontvingen 5.200 van hen een brief met een uitnodiging om op een bepaalde datum en plaats langs te komen om hun aangifte te laten invullen. Net daarna ging het aantal COVID-19-besmettingen in ons land weer omhoog en werden de coronamaatregelen opnieuw verstrengd. Zo konden slechts **1.400 extra aangiften** op deze manier worden ingediend.

Begin 2021 gaat de administratie na welke maatregelen zij kan nemen om ervoor te zorgen dat de enkele duizenden belastingplichtigen die hun aangifte nog niet hebben ingediend, dat alsnog kunnen doen.

De FOD Financiën beschouwt de organisatie van de hulp per telefoon als een succes en is daarom van plan om **in de toekomst voorrang te geven aan de digitale en telefonische hulpkanalen**. Deze manier van werken heeft veel voordelen, zowel voor de administratie (organisatie van het werk, doeltreffendheid, ...) als voor de burger (geen wachtrijen, geen verplaatsingen, ...).

### Fysieke hulp blijven verlenen aan bepaalde categorieën van personen

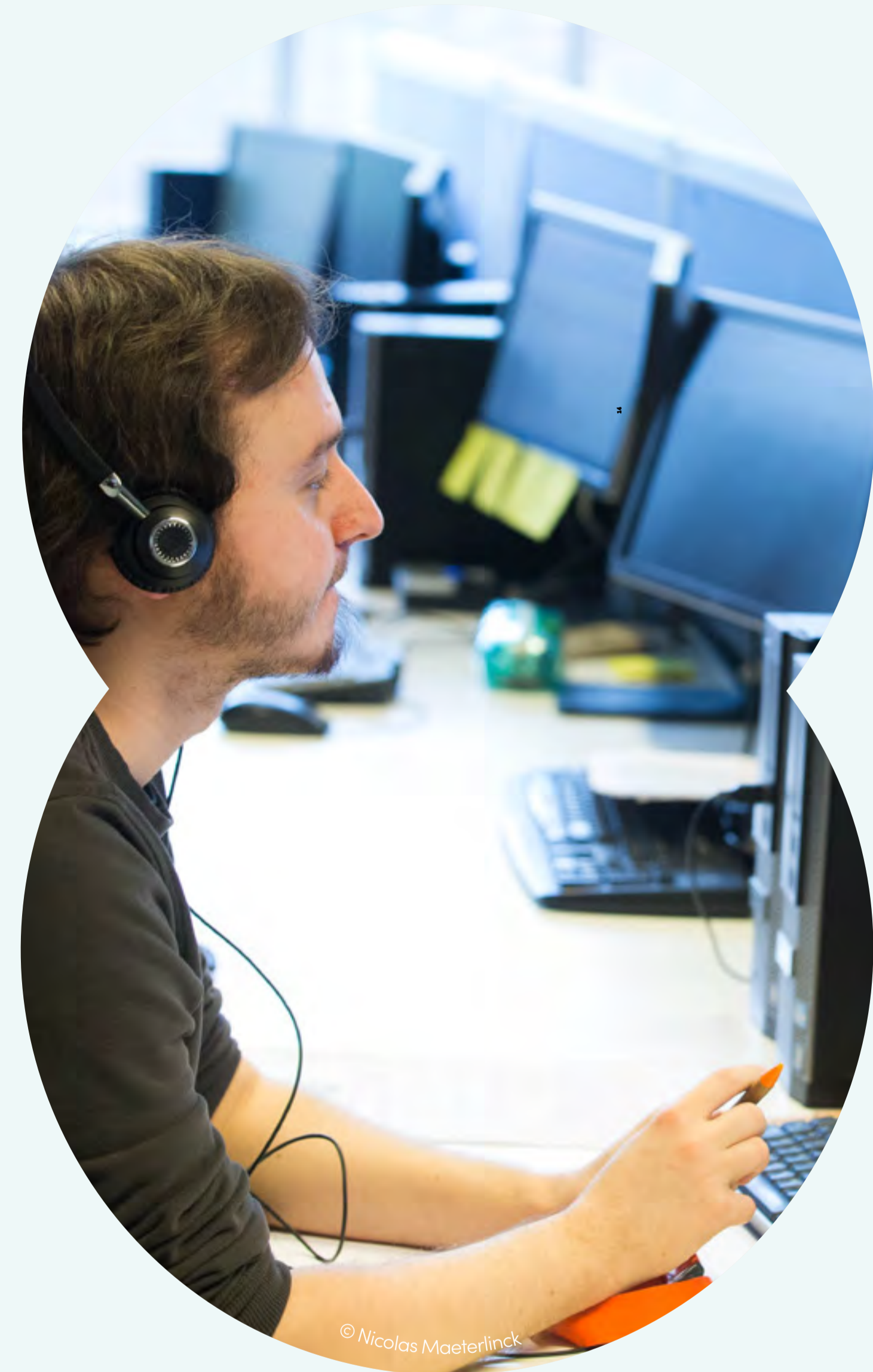
Hoewel telefonische bijstand zeker een oplossing kan zijn voor vele belastingplichtigen, meent de federale Ombudsman **dat bijzondere aandacht moet blijven gaan naar diegenen die moeilijkheden ondervinden bij het vervullen van hun administratieve formaliteiten of gewoonweg bij het telefoneren**: analfabeten, mensen die de landstalen niet voldoende beheersen, ouderen, .... Voor deze belastingplichtigen dringt de federale Ombudsman er dan ook op aan dat de FOD Financiën hen ook in de toekomst fysiek blijft begeleiden bij het invullen van hun belastingaangifte.

### Niet enkel voor de klassieke aangifte

De FOD Financiën behoudt zijn communicatie over de hulp bij het invullen uitsluitend voor aan burgers die een klassieke belastingaangifte moeten indienen. Belastingplichtigen die een voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA) hebben ontvangen, kunnen deze hulp niet vragen. Het op het VVA vermelde telefoonnummer van het callcenter biedt niet dezelfde mogelijkheid tot telefonische assistentie bij het invullen. De callcenters hebben zelf geen

toegang tot het VVA van de burger en kunnen het niet wijzigen, maar zij kunnen wel alle vragen beantwoorden die verband houden met het VVA zodat de burger het zelf kan corrigeren. Er kan ook een telefonische vervolgspraak worden gemaakt als blijkt dat de situatie te ingewikkeld is.

Op de website van de FOD Financiën staat, ter informatie voor de belastingplichtigen die een VVA hebben ontvangen, dat het niet nodig is om een afspraak te maken, maar dat het volstaat om het voorstel zorgvuldig te controleren. De federale Ombudsman is van mening dat dit onderscheid met de burger die een klassieke belastingaangifte indient, niet gerechtvaardigd is. Hij heeft de FOD Financiën dan ook aanbevolen om **via zijn verschillende kanalen expliciet te communiceren dat de administratie telefonische en fysieke hulp kan bieden om de gegevens in het VVA na te kijken en indien nodig aan te passen**, tijdens de periode waarin hulp geboden wordt bij het invullen van de aangiften. De FOD Financiën antwoordde op deze aanbeveling dat hij ervoor kiest de telefonische assistentie onder de aandacht te brengen door de communicatie op zijn website en op het VVA aan te passen. Hij wenst echter de fysieke bijstand bij het nazicht van het VVA niet te vermelden, al zal hij de burgers die zich aanbieden op de zitdagen wel blijven helpen. De FOD Financiën is van mening dat telefonische hulp beter geschikt is om mensen die een VVA hebben ontvangen, te helpen.





B.

## Steunmaatregelen naar aanleiding van de coronacrisis

**B**ij aanvang van de coronacrisis nam de federale regering onmiddellijk **maatregelen ter ondersteuning van ondernemingen en particulieren**, zowel voor wat betreft directe belastingen als BTW en bedrijfsvoorheffing.

### Directe belastingen

Voor de betaling van personenbelasting, vennootschapsbelasting, belasting van niet-inwoners en rechtspersonenbelasting voor het aanslagjaar 2019 (inkomstenjaar 2018) die gevestigd werd vanaf 12 maart 2020, werd automatisch een **extra termijn van 2 maanden** toegekend.

De **communicatie** over deze maatregel verliep echter niet optimaal. Zo bleek uit klachten bij de federale Ombudsman dat in de aanslagbiljetten die tot en met 27 maart 2020 verstuurd waren, de betaaldatum op de aanslagbiljetten niet aangepast was, waardoor niet iedereen op de hoogte was van het betaalluitstel.

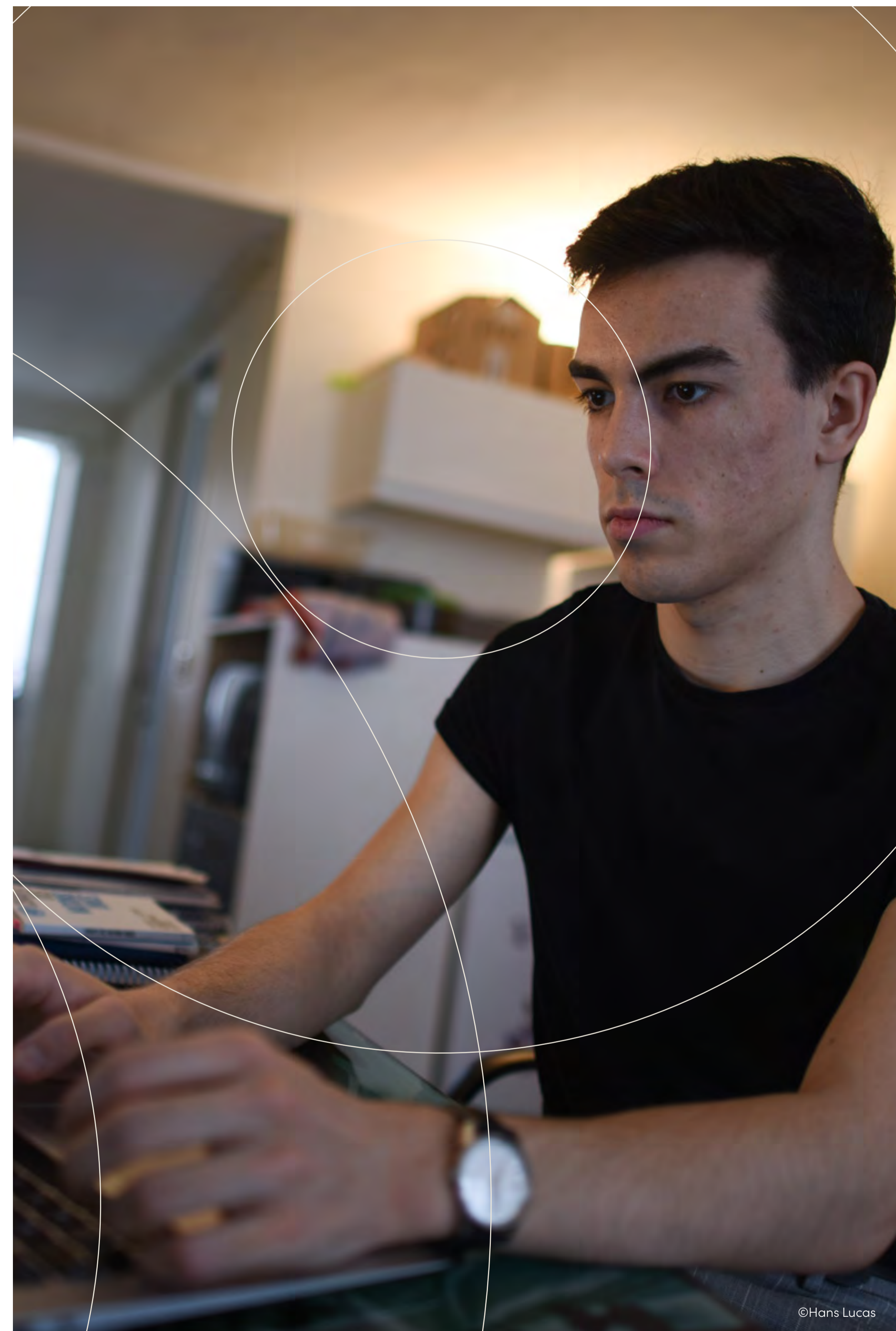
De federale Ombudsman ontving ook een aantal klachten omdat sommige burgers uit mediaberichten begrepen hadden dat ook iedereen die een aanslagbiljet had ontvangen vóór 12 maart 2020 uitstel van betaling kreeg. Ze begrepen dan ook niet dat ze dan toch nalatigheidsinteressen moesten betalen omdat hun betaling niet tijdig gebeurde was.

Omdat deze burgers hun klacht nog niet aan de FOD Financiën hadden voorgelegd verwees de federale Ombudsman hen door naar de eerstelijns klachtendienst van de FOD. De FOD Financiën volgde de argumentatie van de burgers die een klacht indienden en liet de interesten vallen voor diegenen die aangaven dat ze moeilijkheden ondervonden om te betalen als gevolg van de coronacrisis.

### BTW en bedrijfsvoorheffing

Voor de BTW en de bedrijfsvoorheffing werden maatregelen genomen om zowel de aangifte-datum als de betaaldatum uit te stellen, en dit voor de aangiftes vanaf maart 2020.

Tussen 28 april en 12 mei 2020 werden sommige BTW-aangiftes evenwel niet verwerkt door de geautomatiseerde systemen waardoor er **foutieve berichten werden verstuurd** met onjuiste bedragen of onterechte meldingen dat de aangiftes niet waren ingediend. Die verkeerde informatie zette de FOD Financiën recht op 15 mei.



©Hans Lucas



## C. Opvolging van de onderzoeksverslagen “Fiscale schulden” en “Het voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA)”

**D**e doelstellingen van een onderzoek worden pas werkelijk bereikt wanneer er wordt voldaan aan de meeste aanbevelingen die worden geformuleerd; dit is de indicator voor een geslaagd onderzoek. Het is dus noodzakelijk te voorzien in de opvolging van de aanbevelingen. De federale Ombudsman besteedt daar veel aandacht aan.

1 Fiscale schulden

2 Het voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA)

Aan de manier waarop de FOD Financiën de belastingen invordert bij personen met betalingsmoeilijkheden heeft de federale Ombudsman in 2018 een uitgebreid onderzoek gewijd. Het onderzoeksrapport bevat 20 aanbevelingen gegroepeerd in drie thema's: het aanpassen van de procedure voor afbetalingsplannen, het versterken van behoorlijk bestuur bij de invordering en het verbeteren van de toegankelijkheid en de communicatie.

De federale Ombudsman is van oordeel dat de maatregelen die de FOD Financiën en de wetgever onlangs namen ervoor zorgen dat nog eens **vier aanbevelingen** uit het verslag "Fiscale schulden: de invorderingsstrategie van de FOD Financiën" **uitgevoerd zijn**. Van één aanbeveling uit dit verslag zag de federale Ombudsman intussen af. Tien andere zijn in 2018 en 2019 opgevolgd. Van de 20 oorspronkelijke aanbevelingen zijn er dus **nog vijf in behandeling**. Er zijn echter projecten in gang gezet om deze resterende aanbevelingen op te volgen en de federale Ombudsman hoopt dat alle aanbevelingen uit het verslag "Fiscale schulden" in de loop van 2021 zullen worden uitgevoerd.

## Meer info

[Link rapport](#)

## Uitgevoerde aanbevelingen in 2020

### Aanbeveling 2018/04 – De toegang tot de procedure voor afbetalingsplannen op lange termijn (administratieve schuldenregeling)

Aan de centrale diensten van de AAll:

- zorg voor voldoende toegankelijkheid tot en bekendheid van deze procedure bij alle betrokken burgers, met bijzondere aandacht voor de personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden.

Aan de directeurs van de regionale invorderingscentra:

- geef een passend en evenredig antwoord aan burgers die tijdelijke betalingsmoeilijkheden hebben of van wie de schuld van uitzonderlijke aard is,
- verwijst de burgers niet door naar de procedure collectieve schuldenregeling of de particuliere kredietmarkt wanneer dit niet gepast is voor hun situatie,
- wend de potentiële meerwaarde van de tussenkomst van de Fiscale Bemiddelingsdienst en van de erkende diensten schuldbemiddeling ten volle aan voor de procedure voor afbetalingsplannen op lange termijn.

### Aanbeveling 2018/14 – de verplichtingen om de naam en contactgegevens van een contactpersoon te vermelden

Vermeld systematisch de naam en contactgegevens van een medewerker die bijkomende informatie kan verstrekken in alle briefwisseling met betrekking tot een afbetalingsplan.

### Aanbeveling 2018/15 – De kwaliteit van de geleverde telefonische informatie in het kader van de aanvraag voor een afbetalingsplan

Maak een telefonisch contact mogelijk met de dienst die de beslissing neemt over de aanvraag voor een afbetalingsplan, hetzij rechtstreeks met de dienst, hetzij via het Contact Center en voorzie ook in de mogelijkheid dat de burger wordt doorgeschakeld of later wordt teruggebeld door een medewerker van het Infocenter.

### Aanbeveling 2018/20 – het hergebruik van eerder door de burger verstrekte informatie

Vraag niet verschillende keren dezelfde informatie op en beperk het voorleggen van bewijsstukken strikt tot de situaties waarin het noodzakelijk is.

## Focus op een klacht

In oktober krijgt Samira een afbetalingsplan voor haar fiscale schuld. Ze moet elke maand 138 euro betalen. De betalingen moeten voldaan zijn tegen de 20ste van elke maand. Samira betaalt de overeengekomen maandelijkse termijnen, maar elke keer enkele dagen te laat. Door deze vertragingen wordt het afbetalingsplan begin januari stopgezet. Samira reageert en rechtvaardigt haar vertraging door een tijdelijk verlies van inkomsten. Ze is werkloos als gevolg van de coronacrisis. Zij stelt voor om het afbetalingsplan voor het saldo van 552 euro te hervatten, waarbij de maandelijkse betalingen worden verhoogd tot 184 euro. Het Team Inning van de FOD Financiën weigert haar voorstel: als zij haar schuld niet volledig betaalt, zal het dossier worden overgedragen aan een deurwaarder. De federale Ombudsman vindt dat dit antwoord in strijd is met een van de aanbevelingen van zijn verslag "Fiscale schulden": de belastingplichtige moet de mogelijkheid hebben om te reageren indien zijn afbetalingsplan wordt stopgezet, en het plan moet eventueel opnieuw worden opgestart. Samira kan haar vertraging in de betalingen rechtvaardigen door uitzonderlijke omstandigheden. Het Team Inning stemt ermee in om het oorspronkelijke afbetalingsplan te hervatten.

In 2020 voerde de federale Ombudsman een grondig onderzoek om na te gaan of de FOD Financiën de burgers **voldoende duidelijk en transparant informeert over het VVA**. Hij besloot dit onderzoek te voeren naar aanleiding van klachten en signalen over het VVA, dat nu de meest gebruikte manier is voor de aangifte van de personenbelasting (59% van de belastingplichtigen ontvangt een VVA, zelfstandigen uitgezonderd).

Op 28 september 2020 heeft de federale Ombudsman zijn onderzoeksverslag bezorgd aan het parlement, de FOD Financiën en de minister van Financiën. Daarin wijst hij erop dat de **burgers weinig houvast hebben om de juistheid van de gegevens op het VVA te controleren**. De FOD Financiën verstrekt hen niet voldoende informatie en biedt hen ook niet expliciet hulp aan. Als gevolg daarvan verliezen de burgers belangrijke belastingvoordelen.

De federale Ombudsman richtte elf aanbevelingen aan de FOD Financiën, waaronder:

- Informeer de burgers op een gerichte manier, op het VVA, over mogelijk ontbrekende, onvolledige of onjuiste gegevens en welke het meest voorkomen;
- Informeer burgers uitdrukkelijk dat zij telefonische en fysieke hulp kunnen krijgen om hun VVA na te zien en te verbeteren;
- Informeer de burgers over de criteria die worden gehanteerd voor de toewijzing van kinderen ten laste en de mogelijke financiële gevolgen.

Het verslag bevat ook een aanbeveling aan het parlement, aan wie de federale Ombudsman vraagt de regels voor de toekenning van het fiscaal voordeel voor kinderen ten laste te vereenvoudigen zodat deze niet enkel neutraal zijn ten opzichte van de verschillende gezinsvormen, maar ook niet afhangen van de verschillende manieren waarop de aangifte personenbelasting wordt ingediend.

In januari 2021 werd een opvolgingsvergadering georganiseerd met de FOD Financiën, die de federale Ombudsman meedeelde dat de meeste van de elf aan hem gerichte aanbevelingen **werden uitgevoerd of zo goed als in uitvoering waren**. De opmerkelijkste waren een verbetering van:

- de meegedeelde informatie over de voorwaarden voor de toekenning van kinderen ten laste op het VVA, op de website van de FOD Financiën en ook in geval van controle;
- de informatie over de meest voorkomende mogelijk ontbrekende, onvolledige of onjuiste gegevens op het VVA;
- de informatie over de telefonische hulp die kan worden verleend aan belastingplichtigen die daaraan behoefte hebben of wanneer een belastingplichtige uitgesloten wordt van het VVA-doelpubliek en opnieuw een belastingaangifte moet doen.



“

*Het VVA biedt veel voordelen voor de burger, maar het is niet altijd volledig of correct: je moet het dus zorgvuldig controleren. De administratie moet er transparanter over zijn en hulp bieden aan wie het nodig heeft.*

*Laurent Daniaux, medewerker van de federale Ombudsman*

**Meer info**

[Link rapport](#)



THEMA

# Mobiliteit

Onder het thema “Mobiliteit” behandelt de federale Ombudsman vooral klachten over de inschrijving van voertuigen. Maar ook met problemen over luchtvaartvergunningen, Belgische rijbewijzen en de omruiling van buitenlandse rijbewijzen kunnen burgers bij hem terecht.

Het aandeel van de klachten in de sector Mobiliteit daalde van 11,70% in 2019 naar 8,50% in 2020. Hier was slechts een heel beperkte invloed van de coronacrisis merkbaar: slechts 3,5% van het totale aantal klachten had daarop betrekking. Zo kreeg de federale Ombudsman meer klachten over geluidsoverlast door de vlieg oefeningen van het Ministerie van Defensie. Met de lockdown waren er immers meer mensen thuis waardoor ze meer hinder ondervonden van de overvliegende vliegtuigen. De federale Ombudsman buigt zich verder over deze klachten in 2021.

De meeste klachten hebben betrekking op de behandeling van de vragen tot inschrijving van voertuigen door de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. Daarover krijgt de federale Ombudsman sinds een aantal jaren klachten voor wat betreft de aanvragen die niet via de webapplicatie ingediend kunnen worden. Ook over de accuraatheid van de DIV-databank met de kentekengegevens van de voertuigen ontvangt de federale Ombudsman al geruime tijd klachten.

Eind 2020 ontving de federale Ombudsman bovendien verschillende klachten van kandidaat-piloten en piloten over de behandeling van de aanvragen om uitreiking en hernieuwing van de vergunningen. Deze problematiek volgt hij in 2021 structureel verder op, in samenwerking met de Directie-generaal Luchtvaart van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

A

**De behandeling van de inschrijvingsaanvragen van voertuigen**

B

**Uitwisseling van informatie tussen het Rijksregister en de DIV-databank**

A.

# De behandeling van de inschrijvingsaanvragen van voertuigen

**D**e aanvraag voor de inschrijving van een voertuig wordt ingediend bij de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Dat kan:

- elektronisch via de informaticatoepassing WebDIV; enkel makelaars en verzekeraars kunnen van deze applicatie gebruik maken;
- ter plaatse bij een DIV-loket (op afspraak; met het roze formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig”);
- per post met het formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig”.

Ongeveer 80 % van de inschrijvingen van voertuigen gebeurt via WebDIV. Voor de overige inschrijvingen moet de aanvraag ingediend worden met het papieren formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig”. Vooral over de behandeling van deze “papieren aanvragen” krijgt de federale Ombudsman klachten, in het bijzonder over de behandelingsduur ervan.

Het is namelijk niet duidelijk hoelang die zal zijn en het is moeilijk om daar juiste informatie over te vinden.

De lange en onduidelijke behandelingsduur maakt dat mensen contact opnemen met de DIV. En dit leidt dan weer tot problemen met de telefonische bereikbaarheid van de DIV.

In 2017 deed de federale Ombudsman al een aanbeveling aan de FOD Mobiliteit en Vervoer naar aanleiding van de terugkerende problemen.

Er worden echter nog steeds problemen gemeld, ondanks de inspanningen van de DIV om zoveel mogelijk aanvragen via de web applicatie te kunnen indienen en om de informatie te verbeteren. In 2020 kreeg de federale Ombudsman opnieuw klachten, vooral in de maanden juli en augustus.

**1** Problemen rond de behandeltermijnen voor de inschrijvingsaanvragen

**2** Invloed van de coronacrisis op de toegankelijkheid van de DIV

## Aanbeveling 2017/05 van de federale Ombudsman aan de FOD Mobiliteit en Vervoer

- informeer zowel het brede publiek als de professionelen actief, langs diverse kanalen en op een duidelijk zichtbare en transparante manier over de werkelijke behandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen volgens hun wijze van indiening (WebDIV, aan de loketten, per post) en zie erop toe dat deze informatie permanent bijgewerkt wordt;
- tref de nodige maatregelen om de afhandelingstermijn van inschrijvingsaanvragen steeds binnen zeven kalenderdagen te waarborgen, ook tijdens de vakantieperiodes.

## Enkel via papieren procedure

- de inschrijving van tweedehands motorfietsen, oldtimers, aanhangwagens en tractoren, sommige geïmporteerde tweedehandswagens;
- duplicaataanvragen na verlies of diefstal van het inschrijvingsbewijs;
- overdracht van een inschrijving in eenzelfde gezin;
- aanpassingen aan de inschrijving.

Er is geen wettelijke termijn bepaald voor de behandeling van inschrijvingsaanvragen. De DIV verwerkt de aanvragen die binnenkomen via WebDIV en de loketten doorgaans binnen de 48 uur, en aanvragen die per post binnenkomen, in principe binnen de week. Deze laatste termijn kan echter flink schommelen.

Het verzenden per post, het scannen van de aanvraag bij aankomst bij de DIV, het onderzoek, het nakijken van de bijlagen en de eventuele contacten met de aanvrager, zijn allemaal factoren die maken dat de verwerking van de papieren aanvragen langer duurt dan die van de elektronische aanvragen via de web applicatie. In juni 2020 werd de DIV geconfronteerd met een grote toename van het aantal aanvragen, die door de lockdown niet eerder ingediend waren. Ook het verplichte telewerken voor de medewerkers van de DIV bemoeilijkte de werkorganisatie. Om de achterstand in te halen, zette de DIV tijdelijk personeel van het callcenter in, maar dit had dan uiteraard gevolgen voor de bereikbaarheid van het callcenter.

De FOD Mobiliteit en Vervoer vermeldt op zijn website de informatie over de behandeltermijn, maar deze informatie is niet gemakkelijk te vinden en is ook niet altijd accuraat. In juli en augustus 2020 kondigde de DIV-website bijvoorbeeld een behandeltermijn van acht dagen aan voor inschrijvingsaanvragen. De federale Ombudsman heeft in een aantal klachten nochtans behandeltermijnen van twee tot drie weken of zelfs meer vastgesteld.

Het gebrek aan duidelijkheid over de behandeltermijnen en de achterstand van de dossiers leiden tot een toevloed van telefoontjes die de DIV niet onmiddellijk kan verwerken. Burgers wenden zich dan tot de federale Ombudsman. In het verlengde van zijn aanbeveling uit 2017 ten aanzien van de FOD Mobiliteit en Vervoer, heeft de federale Ombudsman zich toegespitst op klachten waarvan de behandeltermijn meer dan een week bedraagt. Voor deze dossiers vraagt hij aan de DIV waarom de behandeling van de aanvraag langer duurt en welke aanvullende informatie of documenten de burger zo nodig nog moet bezorgen om de inschrijvingsaanvraag af te ronden.

In 2021 voorziet de DIV in een verdere uitbreiding van de web applicatie WEB-DIV tot de tweedehands motorfietsen, wat een stijging van 5% zou betekenen voor de aanvragen tot inschrijving behandeld via WebDIV. De DIV ontwikkelt ook een nieuwe versie van zijn interne informaticatoepassing voor de behandeling van de aanvragen om inschrijving wat de communicatie met de gebruikers van WebDIV zou moeten verbeteren, zodat het aantal onvolledige en onjuiste dossiers vermindert.

De federale Ombudsman blijft de situatie van de DIV op de voet volgen.



2

## Invloed van de coronacrisis op de toegankelijkheid van de DIV

De coronacrisis heeft onvermijdelijk gevolgen gehad voor de fysieke bereikbaarheid van de DIV-antennes in Brussel en in de provincies. Zowel de loketten van de FOD Mobiliteit en Vervoer als de antennes waren gedurende verschillende periodes niet of slechts beperkt toegankelijk voor het publiek en de medewerkers werkten zo veel mogelijk thuis. Automobilisten waarvan de nummerplaten of inschrijvingsbewijzen door bpost teruggezonden werden naar de DIV – bijvoorbeeld omdat de adresgegevens verkeerd waren – moesten bijgevolg soms meerdere weken wachten vooraleer ze de plaat en/of het inschrijvingsbewijs uiteindelijk toch bij de DIV mochten ophalen.

In zijn behandeling van de klachten kon de federale Ombudsman vaststellen dat de medewerkers van de DIV rekening hielden met de uitzonderlijke omstandigheden die de coronacrisis met zich meebracht. Zo zochten ze in behartenswaardige gevallen actief naar mogelijke oplossingen om ervoor te zorgen dat de nummerplaten toch bij de burgers terechtkwamen.



## Focus op twee klachten

De verzekeringsmakelaar van mevrouw André schrijft een fout in het adres van de autodealer waar haar nummerplaat moet worden afgeleverd. Ze verzoekt de DIV om de nummerplaat op haar thuisadres te bezorgen. Omdat dit niet lukt, gaat ze eind februari naar de kantoren van de DIV in Brussel om de nummerplaat en het kentekenbewijs zelf op te halen. Helaas lukt het niet omdat ze elektronisch moet betalen en de betaalterminal bij de DIV buiten werking is. Begin maart gaat ze opnieuw ter plaatse en ondervindt ze hetzelfde probleem. Ze neemt contact op met de federale Ombudsman. Die vraagt aan de DIV om de nummerplaat omwille van de uitzonderlijke omstandigheden in dit dossier, op kosten van de DIV opnieuw te verzenden. Die weigert op de vraag van de federale Ombudsman in te gaan. Mevrouw André moet uiteindelijk wachten tot begin mei, wanneer de loketten van de DIV weer opengaan, om haar nummerplaat te krijgen. De federale Ombudsman vindt dit onaanvaardbaar.

De DIV stuurt de nummerplaat van de heer Peeters op per post, maar bpost levert ze op een verkeerd adres af. Het adres staat wel degelijk correct vermeld in zijn inschrijvingsaanvraag. De heer Peeters krijgt het bericht dat zijn nummerplaat teruggestuurd wordt naar de DIV. Omdat de DIV-loketten gesloten zijn door de coronacrisis, kan hij zijn nummerplaat niet afhalen aan het DIV-loket. Bovendien heeft de heer Peeters een handicap en kan hij zich niet gemakkelijk verplaatsen. Dezelfde nummerplaat opnieuw opsturen doet de DIV niet. De heer Peeters schakelt de federale Ombudsman in. De DIV wil rekening houden met de uitzonderlijke situatie, annuleert de eerdere inschrijving van het voertuig en schrijft het voertuig opnieuw in. Bpost levert de dag erna de nieuwe nummerplaat op het correcte adres af.





## B. Uitwisseling van informatie tussen het Rijksregister en de DIV-databank

**S**takeholders van de DIV zoals parkeerbedrijven, keuringsstations, ... baseren zich voor hun briefwisseling op de adresgegevens die ze verkrijgen via de DIV-databank. De federale Ombudsman ontvangt sinds 2018 klachten van burgers die na een verhuis moeilijkheden ondervonden om op hun nieuwe adres briefwisseling te ontvangen in verband met verkeersboetes, vanuit keuringsstations, parkeerbedrijven, .... Deze documenten werden nog steeds verstuurd naar hun vorige adres. Uit de klachten bleek dat de adresgegevens wel correct aangepast werden in het Rijksregister, maar dat deze wijzigingen niet steeds accuraat werden overgenomen in de DIV-databank, zelfs niet maanden nadat de verhuisformaliteiten bij de gemeente waren vervuld.

Eind 2018 reeds vond er een eerste overleg plaats tussen de federale Ombudsman, het Rijksregister en de ICT-dienst van de FOD Mobiliteit en Vervoer (waartoe de DIV behoort). Ondanks een diepere analyse van de klachten bij de federale Ombudsman bleek het niet steeds mogelijk om na te gaan waar het precies misliep in de doorstroom van gegevens.

Onder impuls van de federale Ombudsman heeft de ICT-dienst van de FOD Mobiliteit en Vervoer, in samenwerking met het Rijksregister en de FOD Beleid en Ondersteuning, meerdere pistes onderzocht. Het budgettaire aspect en de verouderde informaticatoepassing van de DIV spelen zeker een rol maar de DIV moet betrouwbare informatie kunnen verstrekken aan externe gebruikers, zoals de parkeerbedrijven of de keuringsstations, zodat de documenten die zij versturen op het juiste adres toekomen.

De FOD Mobiliteit en Vervoer startte in 2019 een IT-project op om de vastgestelde problemen op te lossen. In 2021 komt er een nieuwe informaticaomgeving waardoor de gebruikers de juiste adressen zullen doorkrijgen.



THEMA

# Integriteit

Integriteitsbeleid, essentieel onderdeel van een verantwoordelijke, integere, performante en rechtvaardige administratie

**B**ijdragen tot de goede werking van de democratie is de kernopdracht van de federale Ombudsman. Op basis van signalen van burgers en ambtenaren, werkt hij samen met de overheden aan de versterking van een verantwoordelijke, eerlijke en rechtvaardige administratie. Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman werd opgericht om veronderstelde integriteitsschendingen binnen de federale administratie te onderzoeken en klokkenluiders te beschermen. In dit opzicht vormt de opdracht van zijn Centrum Integriteit een aanvulling op de klassieke opdracht van de federale Ombudsman om de handelingen en de werking van de federale administraties te onderzoeken op basis van klachten van burgers.

Ook via de integriteitsonderzoeken en de aanbevelingen van het Centrum Integriteit wil de federale Ombudsman met andere woorden zorgen voor een betere werking van de overheidsdiensten in het belang van de personeelsleden die er werken én in het belang van de burger. Slecht bestuur tast immers de legitimiteit en het vertrouwen van de burger in de overheidsdiensten aan en kan personeelsleden demotiveren.

Door het vervullen van deze opdracht draagt het Centrum Integriteit ertoe bij dat de burger de zekerheid heeft dat de administratie onpartijdig en betrouwbaar handelt en dat de administratie of de ambtenaren die er werken, de wet en de beginselen van behoorlijk bestuur toepassen en de publieke middelen aanwenden voor een kwalitatieve dienstverlening.

Het uitoefenen van deze opdracht stelt de federale Ombudsman ook in staat om een gunstig werkklimaat voor de ambtenaren te herstellen, wanneer integriteitsproblemen binnen de administratie daar een negatieve invloed op hadden.

**A** De werking van het Centrum Integriteit in 2020

**B** Wat zijn de oorzaken van integriteitsschendingen en hoe kunnen ze voorkomen worden?

**C** Europese regelgeving omzetten om de bescherming van klokkenluiders te verbeteren

**D** Integriteitsmeldingen ten aanzien van de politie

INTERVIEW MET KIM ANH NGUYEN,  
ONDERZOEKER BIJ HET CENTRUM  
INTEGRITEIT VAN DE FEDERALE  
OMBUDSMAN



# Toe zien op de integriteit van overheidsdiensten helpt om het vertrouwen van de burgers te behouden.

Kim Anh is fraudeonderzoeker bij het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman. Haar dagelijkse missie: bijdragen aan een integere administratie ten dienste van de burger. Waaruit bestaat haar werk? Voor welke uitdagingen staat ze? En waarom vindt ze de integriteit van de overheidsdiensten belangrijk?

## Enkel voor federale ambtenaren

“Ik onderzoek de integriteit binnen de federale overheidsdiensten. Het Centrum Integriteit is opgericht voor ambtenaren die onregelmatigheden, misbruik of fraude bij de overheid willen melden. Bijvoorbeeld: een onregelmatigheid in een openbare aanbestedingsprocedure, verduistering van eigendommen, vriendjespolitiek, onwettige instructies...; kortom, elke onregelmatigheid die een bedreiging of een inbreuk op het openbaar belang vormt”.

## Vertrouwelijkheid en bescherming

“Het Centrum Integriteit werkt in alle vertrouwelijkheid. We zorgen ervoor dat de identiteit van de klokkenluider nooit wordt onthuld - het is de wet en het is ook kwestie van vertrouwen. Onze rapporten naar aanleiding van onderzoeken zijn dus ook strikt vertrouwelijk”.

“Als we een onderzoek starten, beschermen we de klokkenluider altijd tegen mogelijke vergeldingsmaatregelen. Die bescherming houdt in dat de overheidsdienst waarover de melding gaat geen negatieve maatregelen, zoals ontslag of disciplinaire sancties, kan nemen tegen de klokkenluider vanwege zijn melding. Er wordt ook bescherming verleend aan personeelsleden die als getuige bij een onderzoek betrokken zijn”.

## Kwaliteit van de openbare dienst

“Onze onderzoeken zijn vooral bedoeld om de feiten te objectiveren door alle belastende en ontlastende elementen te analyseren. Ze maken het ook mogelijk om fouten of tekortkomingen in de interne controlemechanismen op te sporen om herhalingen te voorkomen. Het waarborgen van de integriteit en het vrijwaren van het algemeen belang dragen bij tot een goed bestuur en tot het behoud van het vertrouwen van de burgers in de goede werking van hun overheidsdiensten”.

“Ons werk leidt ook tot een groter bewustzijn van integriteitsrisico's binnen de overheidsdiensten. Te vaak ondervinden we dat

ambtenaren onvoldoende geïnformeerd zijn over de risico's van fraude waaraan ze worden blootgesteld. Ze kunnen nadeel ondervinden van fraude binnen hun dienst of kunnen zelf benaderd worden om fraude te plegen”.

## Mogelijkheden van de Europese richtlijn

“In België blijven de systemen van meldingen van integriteitsschendingen en bescherming versnipperd, zowel in de publieke als in de private sector. De Europese richtlijn zal het mogelijk maken om de bescherming van klokkenluiders te uniformiseren en te versterken dankzij de hoge normen die erin zijn opgenomen: voorlopige corrigerende maatregelen, vrijstelling van aansprakelijkheid of ondersteunende maatregelen zoals advies en juridische bijstand.

Onze belangrijkste uitdaging blijft het bieden van een effectieve bescherming aan klokkenluiders. Vaak zijn vergeldingsmaatregelen tegen een klokkenluider moeilijk om te keren of te compenseren, zodat hij nadeel blijft ondervinden van zijn melding. Een sterke bescherming is essentieel voor een organisatiecultuur die het makkelijk maakt om meldingen te doen over onregelmatigheden die het algemeen belang en de werking van de openbare diensten bedreigen, en ze te onderzoeken”.

A.

# De werking van het Centrum Integriteit in 2020

**H**et Centrum Integriteit (CINT) van de federale Ombudsman geeft informatie en advies over de meldprocedure, onderzoekt meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen en staat in voor de bescherming van klokkenluiders. Het Centrum Integriteit vormt zo de externe component van de meldprocedure. Als interne component zijn er de vertrouwenspersonen integriteit, aangesteld binnen de administraties. Zij vormen het laagdrempelige aanspreekpunt voor personeelsleden van de federale overheid die informatie willen over de meldprocedure en advies over de ontvankelijkheid.

De meldprocedure bevat geen verplicht cascade- of getrappt meldingssysteem. Het personeelslid kiest of het zich richt tot zijn functioneel of hiërarchisch meerdere, tot de vertrouwenspersoon integriteit van zijn eigen organisatie of rechtstreeks tot de federale Ombudsman.

De enige verplichte stap in de meldprocedure is de vraag om voorafgaand advies. Dat advies is nodig om de ontvankelijkheid van de vraag te kunnen beoordelen. Deze vraag kan zowel bij de vertrouwenspersoon integriteit als bij het Centrum Integriteit ingediend worden. Is het advies gunstig en wordt de melding bevestigd, dan wordt overgegaan tot een onderzoek. Daarvoor is enkel het Centrum Integriteit bevoegd. Dat is ook als enige bevoegd om bescherming te verlenen aan klokkenluiders.

Het Centrum Integriteit ontving in 2020 ongeveer evenveel nieuwe dossiers als in 2019. De vertrouwenspersonen integriteit ontvingen daarentegen minder aanvragen. Dit geldt zowel voor de vragen om informatie (contacten die niet noodzakelijk leiden tot de start van een formele meldprocedure) als voor de vragen om voorafgaand advies. De dalende tendens zou kunnen worden verklaard door de invoering en veralgemening van het verplichte telewerk in de overheidsdiensten als preventieve maatregel tegen COVID-19, waardoor er minder interacties en minder sociale controle op de werkplek waren.

Doordat er in 2020 minder meldingen aan het Centrum Integriteit werden bezorgd, kon het Centrum de achterstand die het in 2019 opliep, wegwerken: 10 onderzoeken uit 2019 die nog in behandeling waren of nog niet waren gestart, werden afgesloten.

De coronacrisis veranderde bovendien de omstandigheden waarbinnen het Centrum Integriteit zijn onderzoeken verrichtte. De onderzoeken gebeurden vooral op afstand. Individuele verklaringen van de bij het onderzoek betrokken personeelsleden werden ook op afstand afgenomen en documenten vanop afstand verzameld. Controles of bezoeken ter plaatse werden tot een strikt minimum beperkt.

## Centrum Integriteit

● 2019

● 2020



17 20

vragen om informatie



8 10

Vragen om voorafgaand advies



10 2

Meldingen toegezonden door de vertrouwenspersonen integriteit



3 1

Beschermingsdossiers

## Vertrouwenspersonen integriteit



58 46

vragen om informatie



16 5\*

Vragen om voorafgaand advies

\* 3 gunstige adviezen (waarvan 2 bevestigde meldingen, 1 niet bevestigde) en 2 ongunstige adviezen



B.

## Wat zijn de oorzaken van integriteitsschendingen en hoe kunnen ze voorkomen worden?

**E**ens de vraag om voorafgaande advies gunstig beoordeeld is en de melding bevestigd wordt, gaat het Centrum Integriteit over tot een onderzoek. De onderzoeken brengen niet alleen de integriteitsschendingen zelf aan het licht, maar ook de mogelijke oorzaken daarvan. Inbreuken op de integriteit blijken vaak te gebeuren in een context waar regels en leiderschap ontbreken en waar sprake is van normvervaging. Een dergelijke context is geen goede voedingsbodem voor goed bestuur.

Op basis van de vaststellingen van de onderzoeken doet de federale Ombudsman aanbevelingen. Hij richt die tot de leidend ambtenaren van de betrokken federale administraties of, indien nodig, tot de bevoegde minister.

**1** Een onvoldoende wettelijk kader

**2** Het gebrek aan leiderschap en het niet opnemen van de voorbeeldfunctie

**3** Normvervaging

1

## Een onvoldoende wettelijk kader

Een aantal vastgestelde integriteitsschendingen blijkt het gevolg te zijn van een gebrek aan een duidelijk reglementair kader voor de betrokken overheidsdienst. Het gebeurt ook dat er wel een reglementair kader bestaat voor de hele federale overheid, maar dat het onvoldoende omgezet wordt door de betrokken overheidsdienst. Dit kan leiden tot interne conflicten over de bevoegdheidsverdeling en tot het niet kunnen uitvoeren van zijn opdrachten.

Naar aanleiding van bevindingen bij verschillende onderzoeken, formuleerde de federale Ombudsman onder meer volgende **aanbevelingen**:

- Zorg ervoor dat de administratie beschikt over een sluitende juridische basis om haar opdrachten uit te voeren en laat de nodige koninklijke besluiten goedkeuren, zodat de oprichtingswet volledig wordt uitgevoerd.
- Verduidelijk de samenwerking tussen de betrokken administraties door een protocol met de partner-administratie af te sluiten.
- Organiseer een gestructureerd en transparant overleg tussen de administratie en de aan controle onderworpen sector, minstens jaarlijks en via een overlegcomité.

2

## Het gebrek aan leiderschap en het niet opnemen van de voorbeeldfunctie

Ook het gebrek aan leiderschap blijkt een belangrijke verklaring te zijn voor een aantal vastgestelde integriteitsschendingen. Leiderschap betekent in eerste instantie dat de leidinggevende vanuit zijn voorbeeldfunctie zelf de normen en waarden van de organisatie respecteert (het principe van *"tone at the top"*). Leiderschap betekent daarnaast erover waken dat ook de medewerkers de regels respecteren. En indien dat niet het geval is, dat de nodige maatregelen worden genomen. Het uitblijven van een reactie kan immers leiden tot een escalatie van de onregelmatigheden met een steeds grotere negatieve impact.

Rond leiderschap werden geen expliciete aanbevelingen gedaan. Leiderschap zou deel moeten uitmaken van het preventieve luik van het integriteitsbeleid van elke overheidsdienst. Deze vaststelling heeft wel meegespeeld in de totstandkoming van andere aanbevelingen om de interne werking van de administraties te verbeteren zoals de aanbeveling tot het voorzien van aansturing en monitoring binnen een dienst waar geen leidinggevende aanwezig was.

Ook normvervaging komt vaak voor als oorzaak van integriteitsschendingen. Daarbij verdwijnt het besef dat bepaalde waarden en normen moeten worden gerespecteerd.

Zo bestaan er over het gebruik van de dienstvoertuigen voor woon-werkverkeer vaak geen duidelijke interne richtlijnen. De algemene regel dat dienstvoertuigen niet gebruikt mogen worden voor privédoel-einden en woon-werkverkeer valt daar-onder. Maar deze algemene regel wordt niet altijd consequent toegepast. Zo gebeurt het dat medewerkers dienstvoertuigen gebruiken voor woon-werkverkeer zonder dat deze afwijkingen schriftelijk zijn vastge-legd. Daardoor vervaagt het onderscheid tussen het belang van de dienst en het persoonlijk belang.



Op basis van de vaststellingen in zijn onder-zoeken formuleerde de federale Ombudsman volgende **aanbevelingen**:

- 1 **Stel een intern reglement op voor het gebruik van de dienstvoertuigen en bepaal daarin duidelijk**
  - waarvoor de dienstvoertuigen kunnen worden gebruikt;
  - welke gegevens geregistreerd moeten worden bij gebruik;
  - wat de voorwaarden zijn voor het uitzonderlijke gebruik van deze voer-tuigen voor woon-werkverkeer;
  - wie verantwoordelijk is voor de opvolging van het gebruik van de dienst-voertuigen en wat de gevolgen zijn van het overtreden van deze regels.

**Communiceer dat intern reglement aan de betrokken medewerkers.**

**Als medewerkers dienstvoertuigen mogen gebruiken voor woon-werkverkeer, ga dan de sociale en fiscale gevolgen hier-van na en pas ze toe.**
- 2 **Evalueer en verbeter het huidige beheer van het gebruik van dienstvoertuigen en geef de dienst die hiervoor verantwoor-delijk is een duidelijke plaats binnen het organogram van zijn administratie.**

C.

## Europese regelgeving omzetten om de bescherming van klokkenluiders te verbeteren

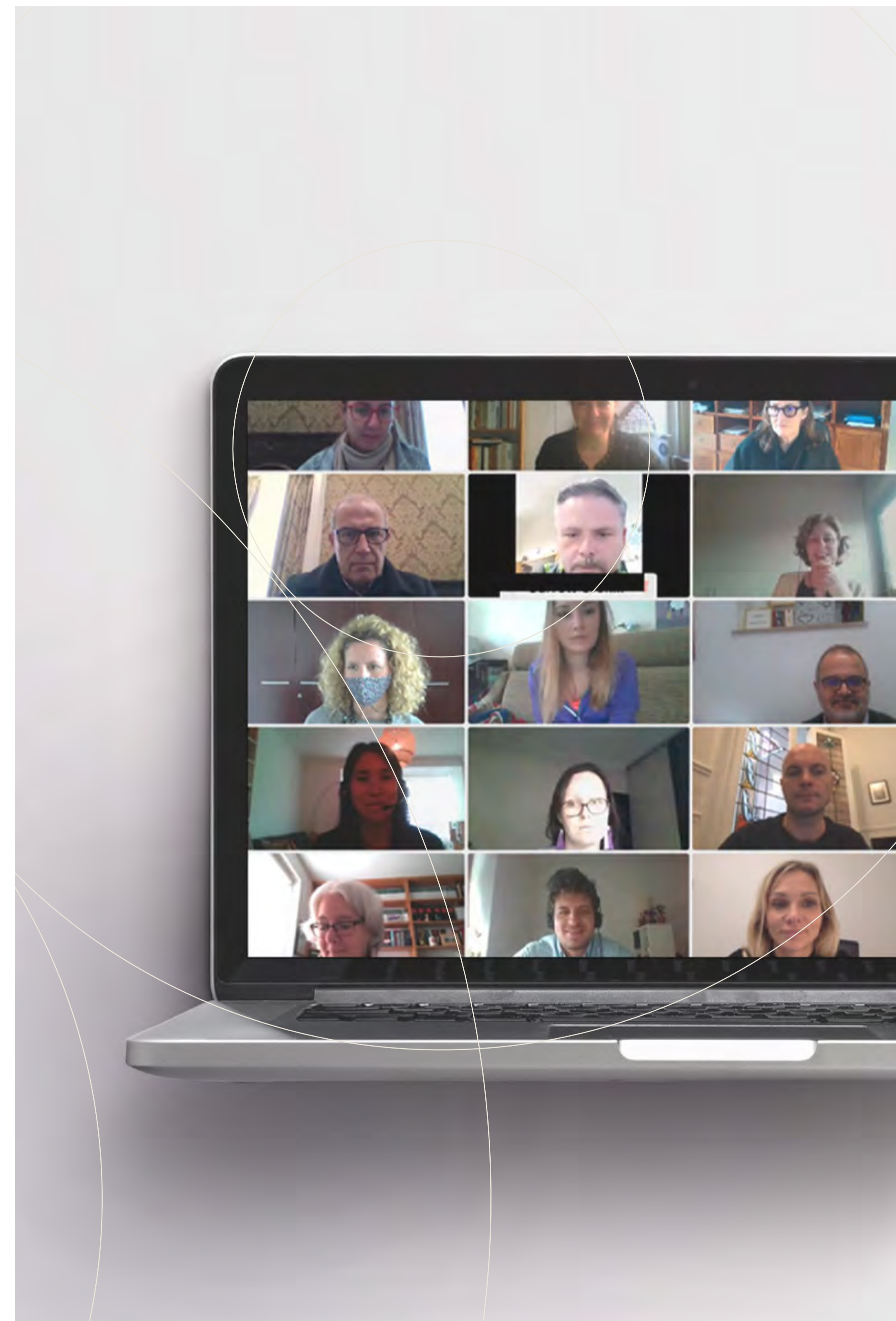
De federale Ombudsman neemt actief deel aan het denkwerk om de Europese [Richtlijn 2019/1937](#) inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, om te zetten naar Belgisch recht. Deze richtlijn voorziet in een sterke beschermingsregeling voor klokkenluiders. Zij moet vóór 17 december 2021 naar Belgisch recht zijn omgezet en biedt de gelegenheid om de beschermingsregeling voor de ambtenaren-klokkenluiders te versterken. Ze legt met name op maatregelen aan te nemen om de klokkenluiders te ondersteunen en om hun bescherming te verzekeren door strafrechtelijke, civielrechtelijke of administratieve sancties uit te werken om partijen te vervolgen die vergeldingsmaatregelen nemen tegen klokkenluiders.

De federale Ombudsman draagt als deskundige bij tot de werkgroepen die door het sturingscomité onder leiding van de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) zijn opgericht voor de omzetting van de richtlijn met betrekking tot de federale publieke sector. Het doel is het opzetten van een intern en extern meldmechanisme voor de federale overheidsdiensten dat harmonieus functioneert, bevorderlijk is voor de ondersteuning van klokkenluiders die in het algemeen belang een melding willen doen en geïntegreerd is in het federale integriteitsbeleid.

De federale Ombudsman is lid van het « *Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities* » (NEIWA). Dit Europese netwerk werd in Den Haag op 24 mei 2019 opgericht om de omzetting van de Europese richtlijn voor te bereiden. Het netwerk bestaat uitsluitend uit instellingen uit de publieke sector en tracht best practices uit te wisselen en in te spelen op uitdagingen die zich bij de omzetting van de richtlijn kunnen voordoen.

Op 3 en 4 december 2020 organiseerde de federale Ombudsman, in samenwerking met de Vlaamse Ombudsman, de 4de bijeenkomst van het NEIWA netwerk. In de "[Verklaring van Brussel](#)" riepen de leden van NEIWA de lidstaten op om de omzetting van de richtlijn te bespoedigen en een geïntegreerd, samenhangend en doeltreffend mechanisme op te zetten voor het ontvangen en opvolgen van integriteitsmeldingen. Dat mechanisme moet over voldoende personeel en financiële middelen beschikken om zijn opdrachten goed te kunnen uitvoeren.

Foto: Online bijeenkomst van het NEIWA-netwerk op 3 en 4 december 2020







©Antonio Ponte

## D. Integriteitsmeldingen ten aanzien van de politie

**D**oor de wijzigingen die de wet van 8 mei 2019 aanbracht aan de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door hun personeelsleden, is het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten (Comité P) sinds 17 juni 2019 bevoegd wanneer een politieambtenaar een veronderstelde integriteitsschending meldt.

Het was de wil van de wetgever om het Comité P te belasten met de taken advies verlenen, onderzoek doen en bescherming bieden wanneer een veronderstelde integriteitsschending betrekking heeft op een politiedienst. Deze wetwijziging werd ingegeven door het feit dat het Comité P al de deskundigheid en doorgedreven kennis heeft over de organisatie van de politie, en dat het reeds verantwoordelijk is voor de uitvoering van taken van controle en toezicht op de politiediensten. Ook wilde de wetgever het aantal actoren dat kan tussenkomen op het gebied van de geïntegreerde politie niet verhogen.

De aangepaste tekst van de wet geeft evenwel geen definitie van wat onder “politieambtenaar” verstaan moet worden. Daardoor is de algemene definitie van toepassing uit de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus, en van de wet van 21 april 2016 houdende diverse bepalingen Binnenlandse Zaken – Geïntegreerde politie. Dit heeft als gevolg dat een aantal personeelsleden van de geïntegreerde politiediensten niet als

politieambtenaar worden beschouwd, zodat de federale Ombudsman bevoegd blijft om meldingen van deze personeelsleden te behandelen. Het gaat meer bepaald om de leden van het administratief en logistiek kader, de agenten van politie, de beveiligingsassistenten van politie, de beveiligingsagenten van politie en de beschermingsassistenten van de Veiligheid van de Staat.

In afwachting van een wetwijziging die deze lacune opvult, sloten de federale Ombudsman en het Comité P een samenwerkingsprotocol af. Hierin regelen ze de samenwerkingsmodaliteiten wanneer een personeelslid van een federale politiedienst, dat geen politieambtenaar is, melding doet van een veronderstelde integriteitsschending binnen een federale politiedienst.

Het protocol omschrijft meer bepaald dat de federale Ombudsman kan vragen aan het Comité P om als deskundige bijstand te verlenen bij een onderzoek indien een personeelslid van de politie dat geen politieambtenaar is, een vraag om voorafgaand advies heeft gesteld en eventueel een melding heeft gedaan van een veronderstelde integriteitsschending bij de federale Ombudsman. In dat geval treedt de deskundige van het Comité P op in het kader van de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn voor de federale Ombudsman, zoals het beroepsgeheim en de vertrouwelijkheid van het onderzoek en rapporteert hij als deskundige uitsluitend aan de federale Ombudsman.



**4**

**Het werk van de  
federale Ombudsman  
in cijfers**

# Cijfers 2020

## positief resultaat

In meer dan  
**85%**  
van de gegronde  
klachten

**5646**  
klachten



**7544**  
DOSSIERS  
IN 2020

**8480**  
telefonische  
oproepen



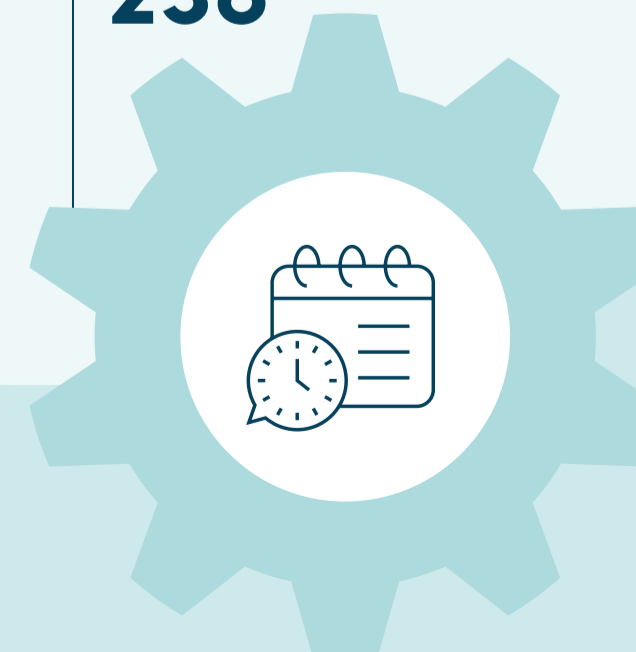
Meer dan **80%**  
van de dossiers  
werd **elektronisch**  
ingediend.

**1898**  
informatievragen



Redelijke termijn  
(36,67%)

**238**



Zorgvuldigheid  
(11,56%)

**75**



Overeenstemming met  
de rechtsregels (22,50%)

**146**



# Het werk van de federale Ombudsman in cijfers

Dit cijfersverslag bevat alle relevante cijfers met betrekking tot de werking van de federale Ombudsman in 2020. Het geeft een overzicht van het aantal klachten en meldingen, de wijze en de duur van de behandeling ervan, hoe ze beoordeeld worden, welke administraties betrokken zijn, ... en brengt zo de **diversiteit** van het werk van de federale Ombudsman in beeld.

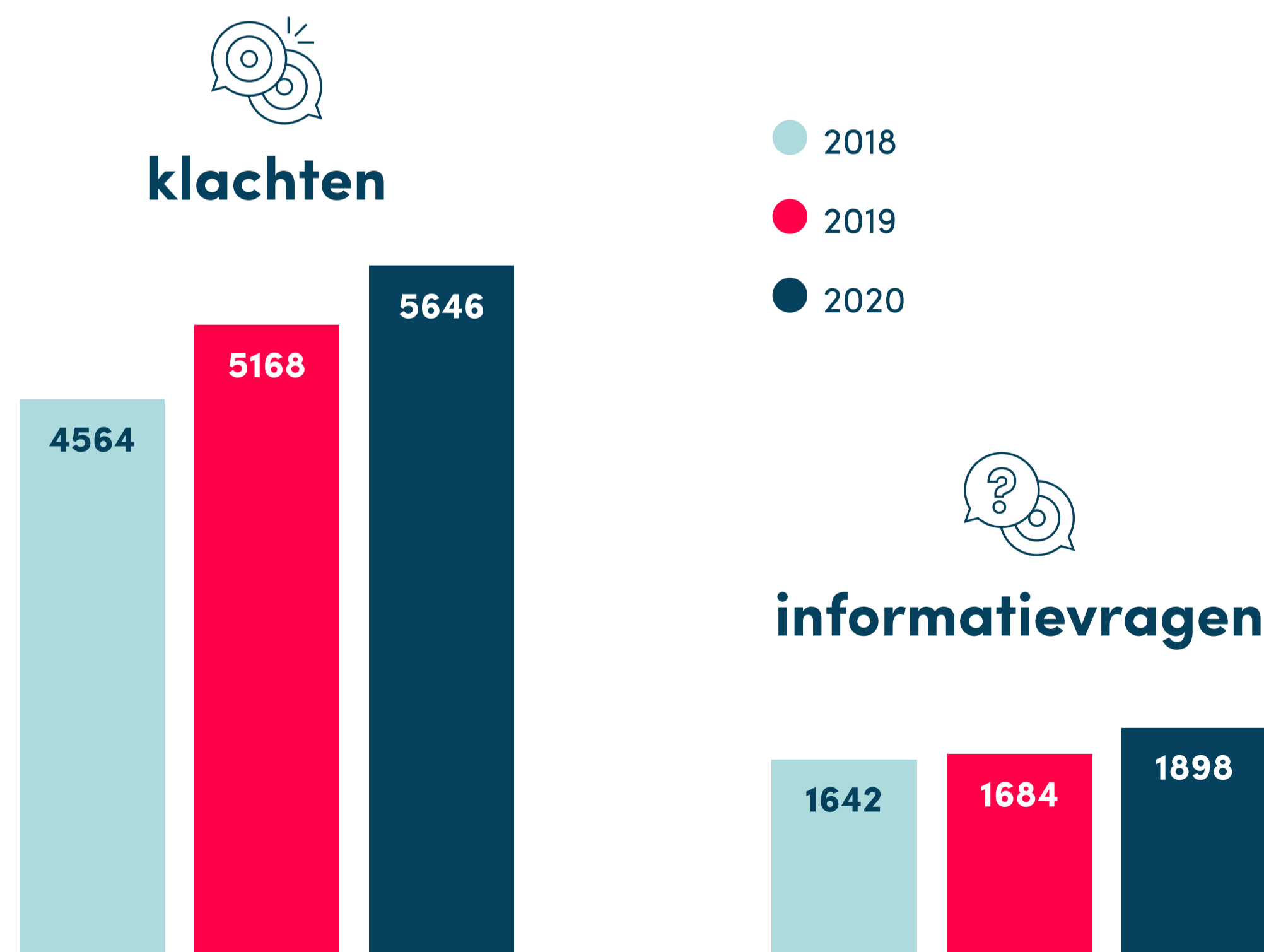
Jaar na jaar krijgt de federale Ombudsman **meer dossiers te verwerken**. Onvermijdelijk is ook de invloed van de **coronacrisis**: sommige overheidsdiensten kregen daardoor minder aanvragen en dossiers te verwerken, andere net meer. Dat weerspiegelt zich ook in de klachten die bij de federale Ombudsman werden ingediend. Er is een duidelijke verschuiving binnen de verschillende sectoren.

Klachten behandelen blijft vanzelfsprekend een belangrijk onderdeel van de opdracht van de federale Ombudsman. Het zijn **signalen** van de burger over de toepassing van de wetgeving en de werking van de federale administraties. Daar gaat de federale Ombudsman mee aan de slag: hij onderzoekt de klachten, treedt in contact met de administratie en de burger, bemiddelt of stelt oplossingen voor. Samen met de onderzoeken van meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen, draagt hij bij aan een meer burgergerichte, meer verantwoordelijke, meer integere, meer performante en meer rechtvaardige administratie en versterkt hij het **vertrouwen** van de burger in de overheid.

- A Algemene cijfers
- B De niet-ontvankelijke klachten per motief
- C Het aantal ontvankelijke klachten per sector
- D De behandeling van de ontvankelijke klachten
- E Het resultaat van de onderzoeken ten gronde
- F De ombudsnormen
- G De behandelingsduur van de ontvankelijke klachten
- H Cijfers per administratie
- I Cijfers over de meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen

# Nieuwe dossiers

In 2020 registreerde de federale Ombudsman 5646 klachten en 1898 informatievragen, samen 7544 dossiers. Dit is **een stijging** zowel van het aantal klachten als van het aantal informatievragen. Ten opzichte van 2019 (6852 dossiers) is dat een stijging van 10,10% en ten opzichte van 2018 (6206 dossiers) is het een stijging van 21,56%.

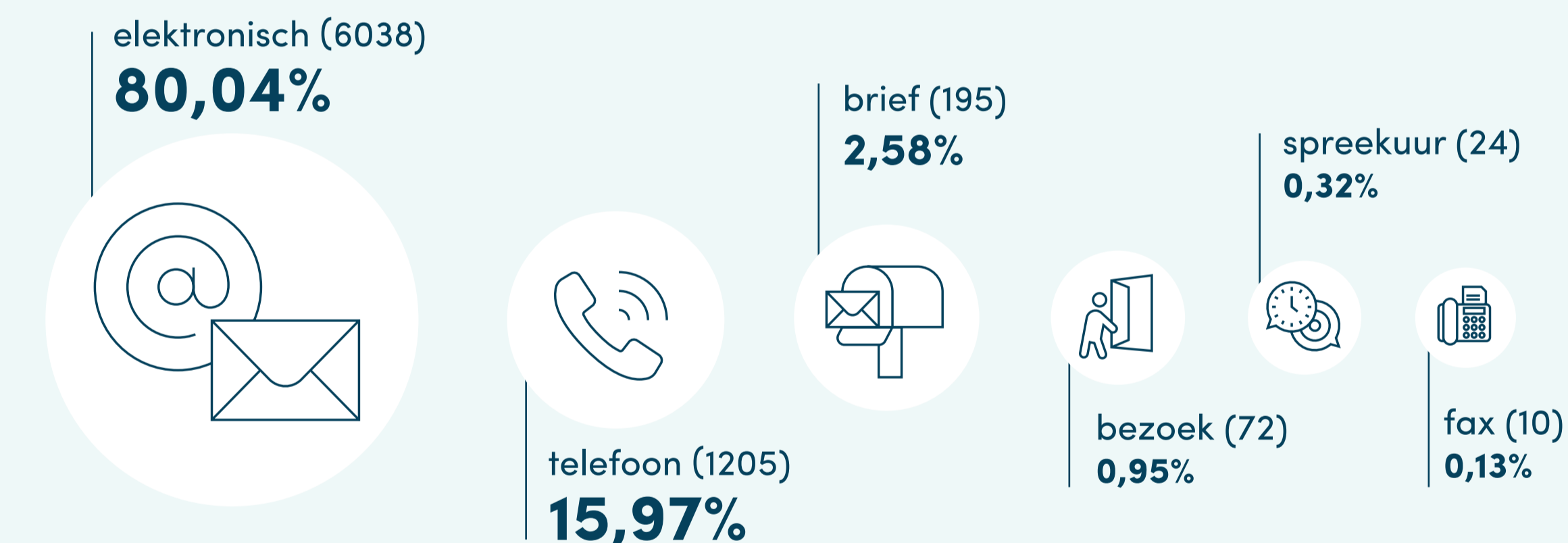


## Hoe neemt de burger contact op met de federale Ombudsman?

Zoals de voorgaande jaren, gebeurt de communicatie van de burger met de federale Ombudsman **vooral via elektronische weg** (e-mail of klachtenformulier). Het percentage blijft stijgen: van 72% in 2018 naar 80% in 2020. De digitalisering die tijdens de coronacrisis een vlucht voorwaarts nam, is hier natuurlijk niet vreemd aan.

Hoewel de meeste klachten en informatievragen elektronisch worden ingediend, beantwoordden de medewerkers van de federale Ombudsman in 2020 ook **8480 telefonische oproepen**, waarvan 6122 via het gratis nummer 0800 99 962. Dit zijn er 747 minder dan in 2019. Uiteraard leiden deze

telefonische oproepen niet allemaal tot de registratie van een informatievraag of een klacht. Soms kunnen mensen heel snel telefonisch verder geholpen worden en is het niet nodig een dossier te openen. Mensen bellen soms ook om informatie te krijgen over hun dossier. Het hoge aantal telefonische oproepen toont alleszins aan hoe belangrijk het is om telefonisch bereikbaar te zijn. Dat is een belangrijk aandachtspunt voor de federale Ombudsman: steeds via verschillende kanalen vlot bereikbaar zijn, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren die niet altijd de vaardigheden of de middelen hebben die nodig zijn om digitaal te kunnen functioneren.

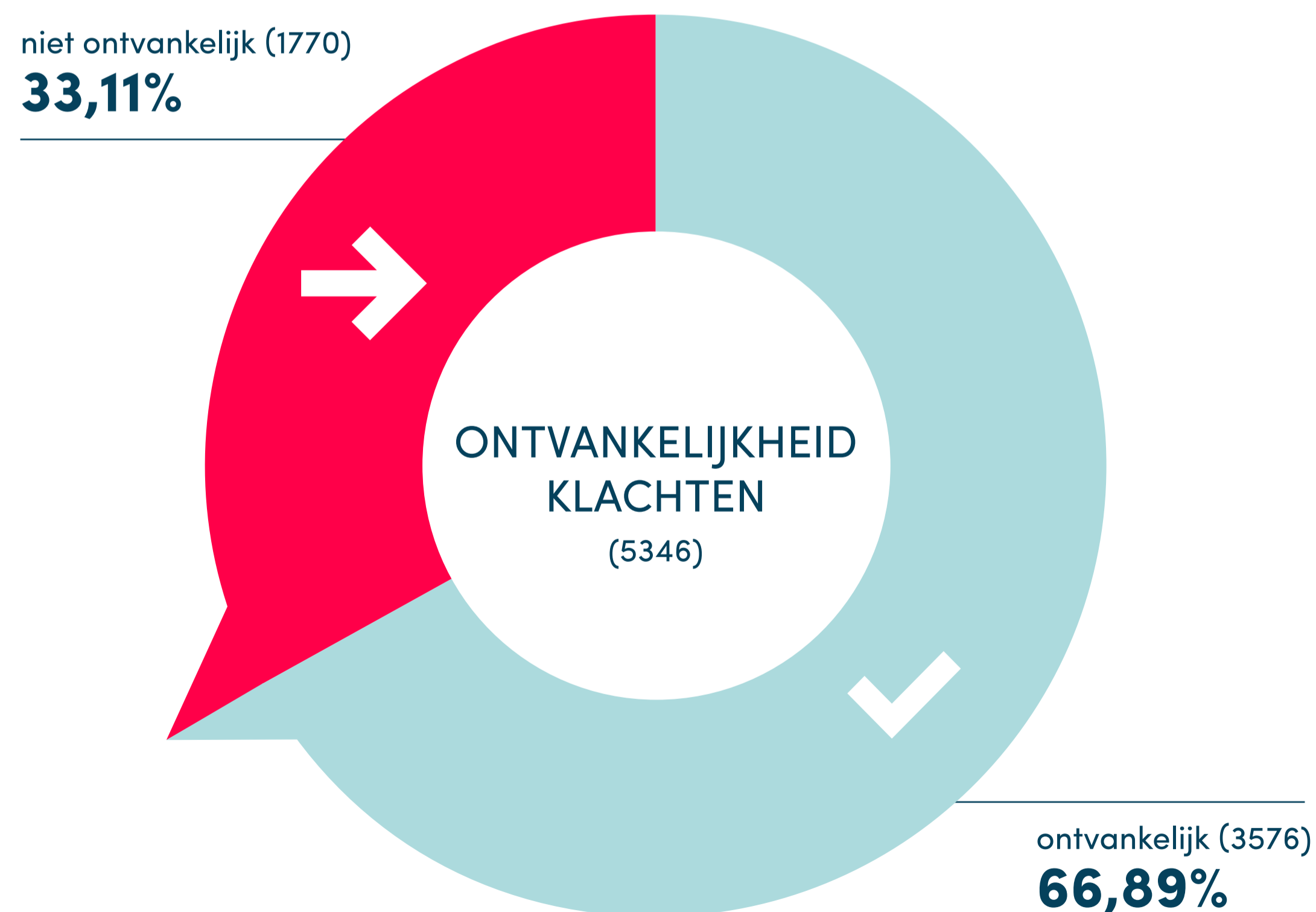


De coronacrisis heeft uiteraard een grote invloed gehad op het aantal klachten dat fysiek wordt ingediend, omdat de kantoren door de lockdowns een tijdlang gesloten waren. Bezoeken ter plaatse in Brussel of op één van de maandelijkse spreekuren van de federale Ombudsman in verschillende andere steden en gemeenten waren in 2019 nog goed voor 7,07% van het aantal geregistreerde dossiers, in 2020 was dit nog slechts 1,27%. Wanneer een bezoek mogelijk en nodig was, kon dit plaatsvinden, weliswaar op afspraak. Zo bleef de federale Ombudsman bereikbaar, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren.

## A. ALGEMENE CIJFERS

# Aandeel ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

Van de 5646 nieuwe klachten die de federale Ombudsman in 2020 ontving, waren er **3576 ontvankelijk en 1770 niet-ontvankelijk**. Het aandeel niet-ontvankelijke klachten daalde in 2020 met ongeveer 8% ten opzichte van 2019. Voor 300 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2020 nog niet afgerond.



## Onthaal bij de federale Ombudsman

Het onthaal wordt bij de federale Ombudsman verzorgd door de "front officers". Zij beantwoorden de telefoons, ontvangen bezoekers en behandelen de e-mails en brieven van burgers. Zij geven informatie over de bevoegdheid van de federale Ombudsman en bezorgen de burger de nodige gegevens over de diensten en instanties die hem mogelijk verder kunnen helpen. Soms sturen de front officers de klacht door naar de bevoegde ombudsdienst indien de federale Ombudsman niet bevoegd blijkt. Elke burger wordt zo goed mogelijk verder geholpen.

### Welke klachten zijn niet ontvankelijk en kan de federale Ombudsman bijgevolg niet onderzoeken?

- klachten over [federale administraties](#) maar waarbij de klager geen voorafgaande stappen ondernam om zijn probleem met de administratie op te lossen;
- klachten over andere dan federale administraties;
- klachten die de federale Ombudsman moet doorzenden omdat er een andere ombudsman wettelijk bevoegd is;
- 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 geleden voordeden en waarbij de betrokkene sindsdien zelf geen initiatief meer nam om een oplossing te vinden.

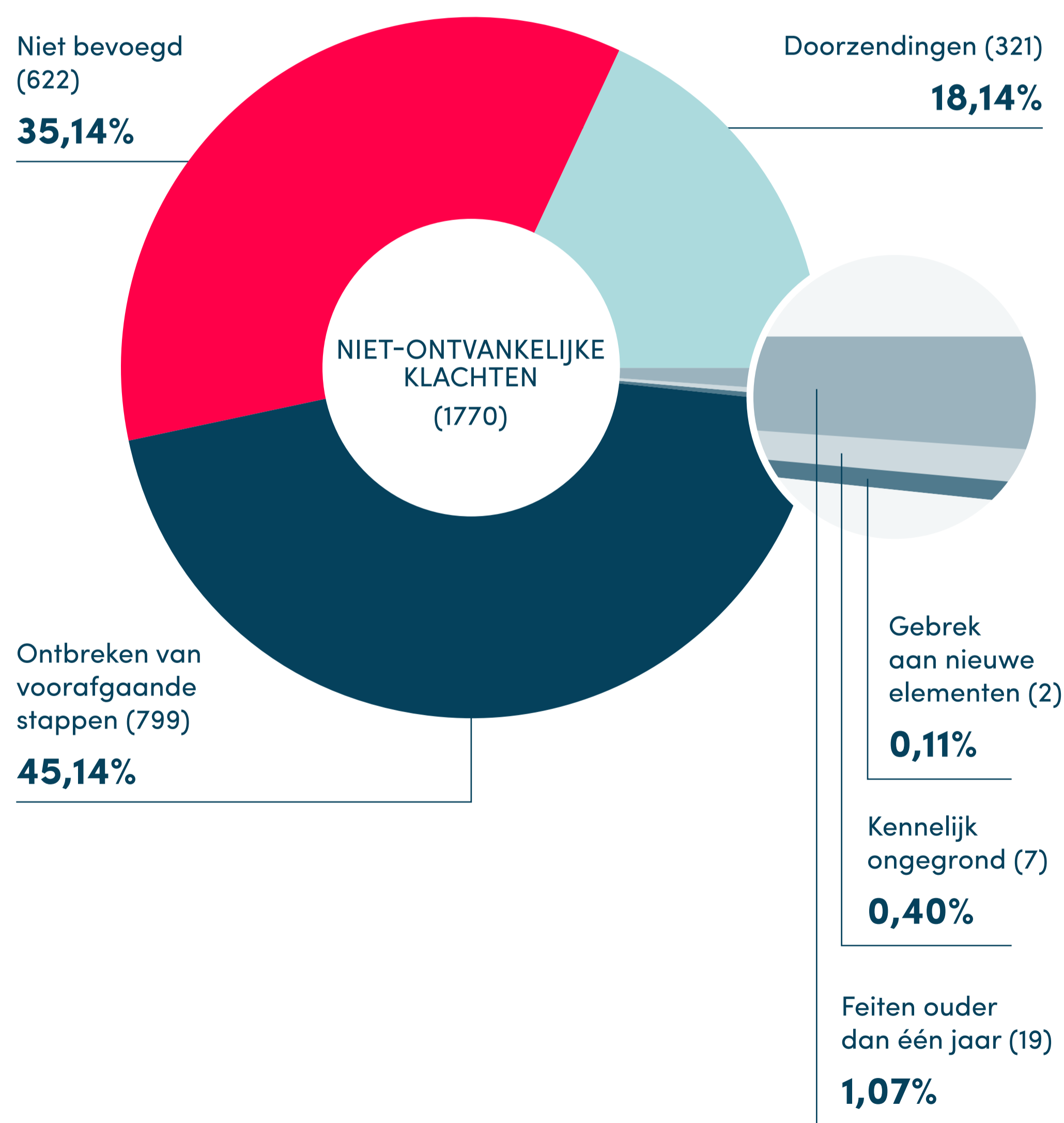
Ook anonieme klachten kan de federale Ombudsman weigeren te behandelen.

*Bron: artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.*

B.

# De niet-ontvankelijke klachten per motief

In 2020 waren 1770 klachten niet ontvankelijk. Waarom dat was blijkt uit onderstaande grafiek.



## Ontbreken van voorafgaande stap

Een van de ontvankelijkheidsvoorwaarden is dat de burger **voorafgaande stappen** ondernomen moet hebben om te trachten genoegdoening te verkrijgen. De federale Ombudsman hecht hieraan veel belang. Een overheidsdienst moet in de eerste lijn de kans krijgen om het probleem zelf op te lossen. Dit is een essentieel element om het vertrouwen van de burger in de administratie te helpen herstellen. Wanneer die voorafgaande stap bij de administratie niet is gezet, zal de federale Ombudsman de klacht heroriënteren naar de eerstelijns klachtendienst binnen de federale administraties.

De grafiek toont aan dat het “ontbreken van voorafgaande stappen” het belangrijkste onontvankelijkheidsmotief is.

Ondanks de stijging van het totale aantal klachten (5646 in 2020 ten opzichte van 5168 in 2019), verklaarde de federale Ombudsman minder klachten onontvankelijk wegens gebrek aan voorafgaande stappen (799 in 2020 ten opzichte van 863 in 2019). Dit heeft vooral te maken met de coronacrisis omdat sommige administraties door de toevloed van aanvragen minder bereikbaar waren. Dit was onder meer het geval voor de uitbetalingsinstellingen voor de werkloosheidsuitkeringen. De federale Ombudsman heeft rekening gehouden met die toegankelijkheidsproblemen en heeft zich soepeler opgesteld wat de vereiste van de voorafgaande stap betreft.

## Klachten over materies waarvoor de federale Ombudsman niet bevoegd is

Het tweede belangrijkste onontvankelijkheidsmotief is de categorie “ratione materiae”, de klachten over materies waarvoor hij **niet bevoegd** is, zoals klachten die niet gericht zijn tegen een federale administratieve overheid. Deze klachten behandelt de federale Ombudsman niet zelf maar hij bezorgt de betrokkenen de contactgegevens van de instanties die hen mogelijk wel verder kunnen helpen.

## Doorzendingen

Klachten 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 onverwijld **doorsturen**. Dit is de categorie “doorzendingen”. Deze neemt de derde plaats in bij de niet-ontvankelijke klachten. De federale Ombudsman zendt alle klachten door die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen die lid zijn van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), andere collaterale instellingen van het parlement en de Europese Ombudsman.

C.

# Het aantal ontvankelijke klachten per sector

De federale Ombudsman heeft **uiteenlopende bevoegdheden**. De klachten die hij ontvangt kunnen onderverdeeld worden in een aantal grote categorieën: asiel en migratie, fiscaliteit, sociale zaken en mobiliteit. Daarnaast zijn er ook een aantal andere, kleinere categorieën zoals de klachten over burgerlijke staat, over detentie, ambtenarenklachten, klachten over Defensie, over de federale musea, ...

De coronacrisis heeft duidelijk een invloed gehad op het werk van de federale Ombudsman. Sommige overheidsdiensten kregen door de **coronacrisis** minder aanvragen en dossiers te verwerken, andere overheidsdiensten net meer. Daardoor daalde of steeg ook het aantal klachten en oproepen over die sectoren bij de federale Ombudsman.

De stijging van het aantal klachten heeft vooral te maken met de vele [klachten over de werkloosheidsuitkeringen](#). Door de lockdown waarbij duizenden mensen werkloos werden, kregen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de uitbetalingsinstellingen voor de werkloosheid (de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de vakbonden) immers merkbaar meer aanvragen voor (tijdelijke) werkloosheid te verwerken. Dat veroorzaakte problemen en gaf op zijn beurt aanleiding tot meer oproepen en klachten bij de federale Ombudsman.

In andere sectoren werden er in 2020 dan weer iets minder dossiers ingediend dan in andere jaren. Zo ontving de directie-generaal Personen met een Handicap (DG HAN) van de FOD Sociale Zekerheid beduidend minder aanvragen voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap dan de vorige jaren, waardoor ook de klachten daarover bij de federale Ombudsman daalden. Ook ten aanzien van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) bij de FOD Binnenlandse Zaken ontving de federale Ombudsman beduidend minder klachten ten opzichte van 2019. Bij de dienst Kort Verblijf van de DVZ was sinds de zomer van 2019 een aanzienlijke achterstand in de dossierbehandeling ontstaan. Door de gezondheidscrisis en het reisverbod waren er minder aanvragen en kon de DVZ deze achterstand in 2020 wegwerken, waardoor het aantal klachten over de achterstand daalde.

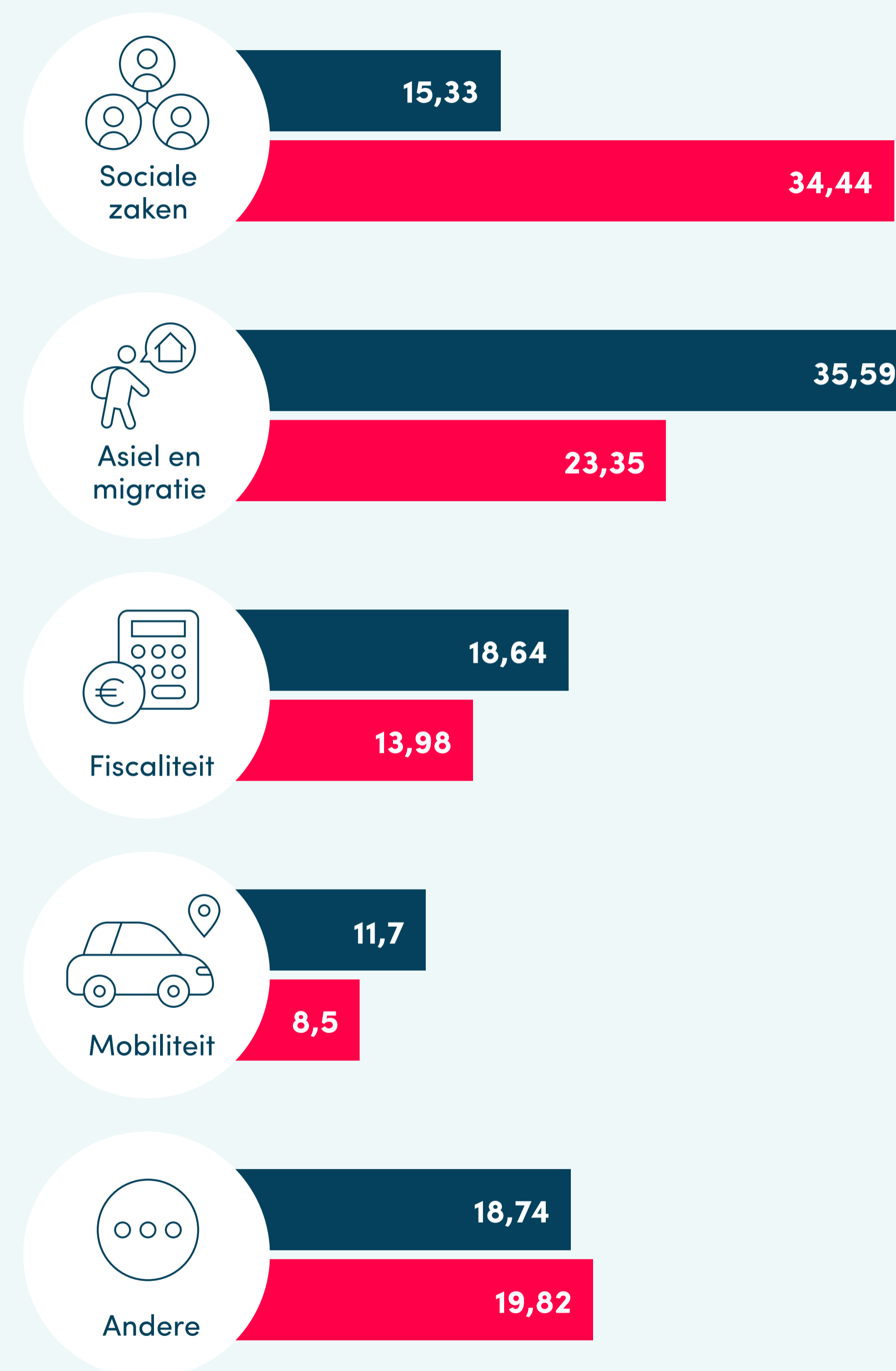
Al deze elementen hebben gezorgd voor een **verschuiving** van het aantal klachten dat binnen een bepaalde sector werd ingediend.

In vergelijking met de vorige jaren maken de klachten over sociale zaken in 2020 een groter aandeel in het aantal klachten bij de federale Ombudsman uit. Het gaat zelfs om een toename van 20%. In de sectoren asiel en migratie, fiscaliteit en mobiliteit daalde het aandeel klachten ten opzichte van 2019 respectievelijk ongeveer met 12%, 5% en 3%.

## VERSCHUIVINGEN IN HET AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER SECTOR

● 2019

● 2020





D.

# De behandeling van de ontvankelijke klachten

Dit deel gaat over de in 2020 ingediende ontvankelijke klachten en de ontvankelijke klachten die nog openstaan van vóór 2020.

Van de 4801 klachten in 2020 in behandeling, zijn er 3217 afgesloten. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2019 (3792), maar het blijft een aanzienlijk aantal afsluitingen. Ter vergelijking: in 2018 werden er 2516 klachten afgesloten.

## Onderzoek ten gronde

Na ontvangst van een ontvankelijke klacht kan de federale Ombudsman overgaan tot een **onderzoek ten gronde**. Op basis van dat onderzoek evalueert hij de klacht als ongegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond. Hij kan ook oordelen dat er geen uitspraak mogelijk is.

Wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd (bijvoorbeeld wanneer de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel tot een oplossing kan worden gekomen zonder verantwoordelijkheden nader te moeten onderzoeken, besluit de federale Ombudsman tot een **bemiddelende tussenkomst**. Het resultaat daarvan kan geslaagd of niet geslaagd zijn. In de praktijk is het resultaat van de tussenkomst vaak geslaagd.

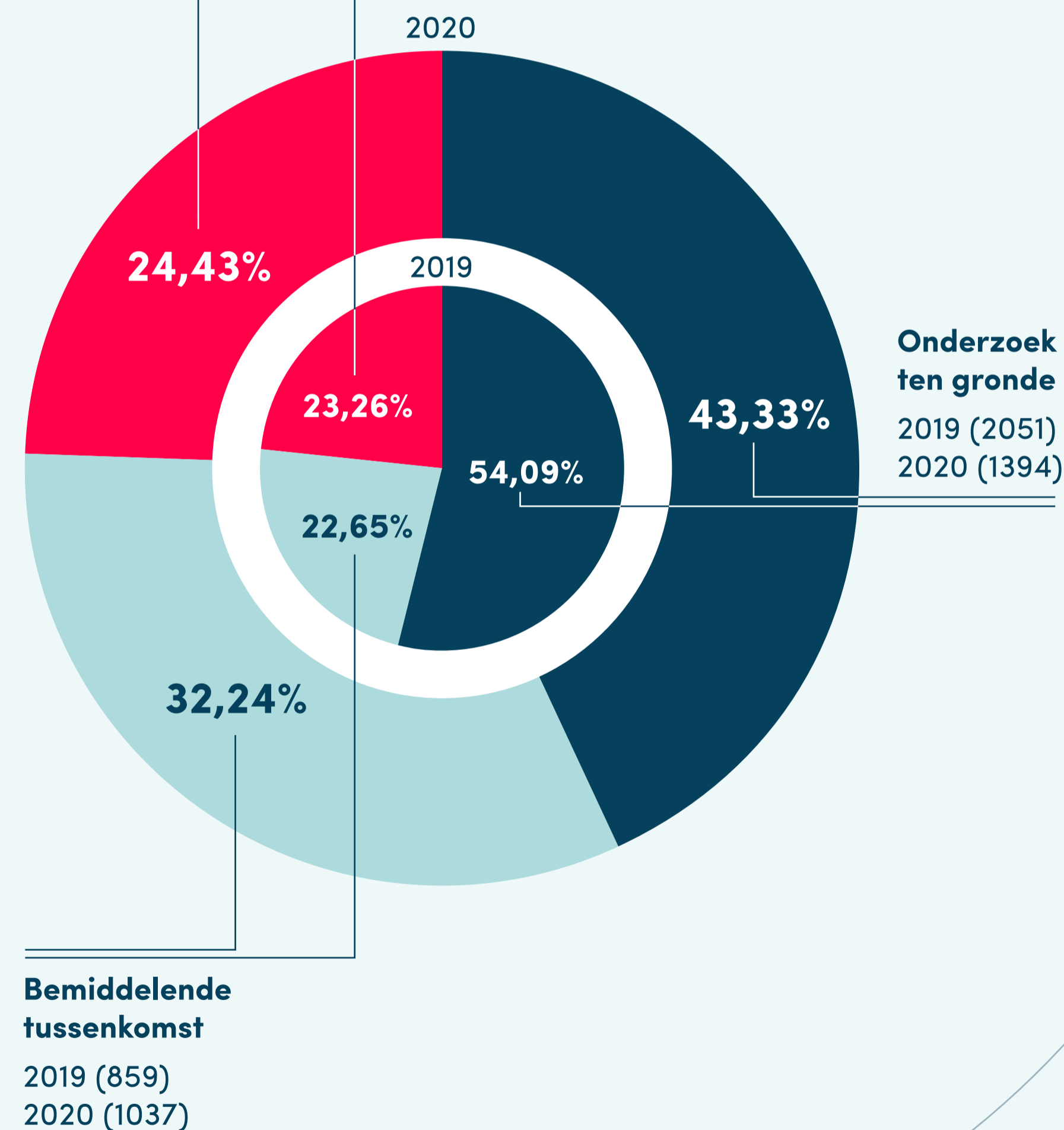
Het aandeel bemiddelende tussenkomsten is in 2020 groter dan gewoonlijk; het is ten opzichte van 2019 met bijna 10% gestegen. Dat heeft alles te maken met de gevolgen van de coronacrisis en de dossiers die de federale Ombudsman afsloot ten aanzien van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen.

Een aantal dossiers wordt afgesloten **zonder tussenkomst**, bijvoorbeeld omdat de betrokkene niet antwoordt op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman, of omdat de klacht zonder voorwerp is geworden. Dat is het geval wanneer de betrokkene de federale Ombudsman laat weten dat zijn tussenkomst niet verder vereist is of dat het probleem werd opgelost nog vóór de federale Ombudsman zijn onderzoek aanvatte.

## BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN

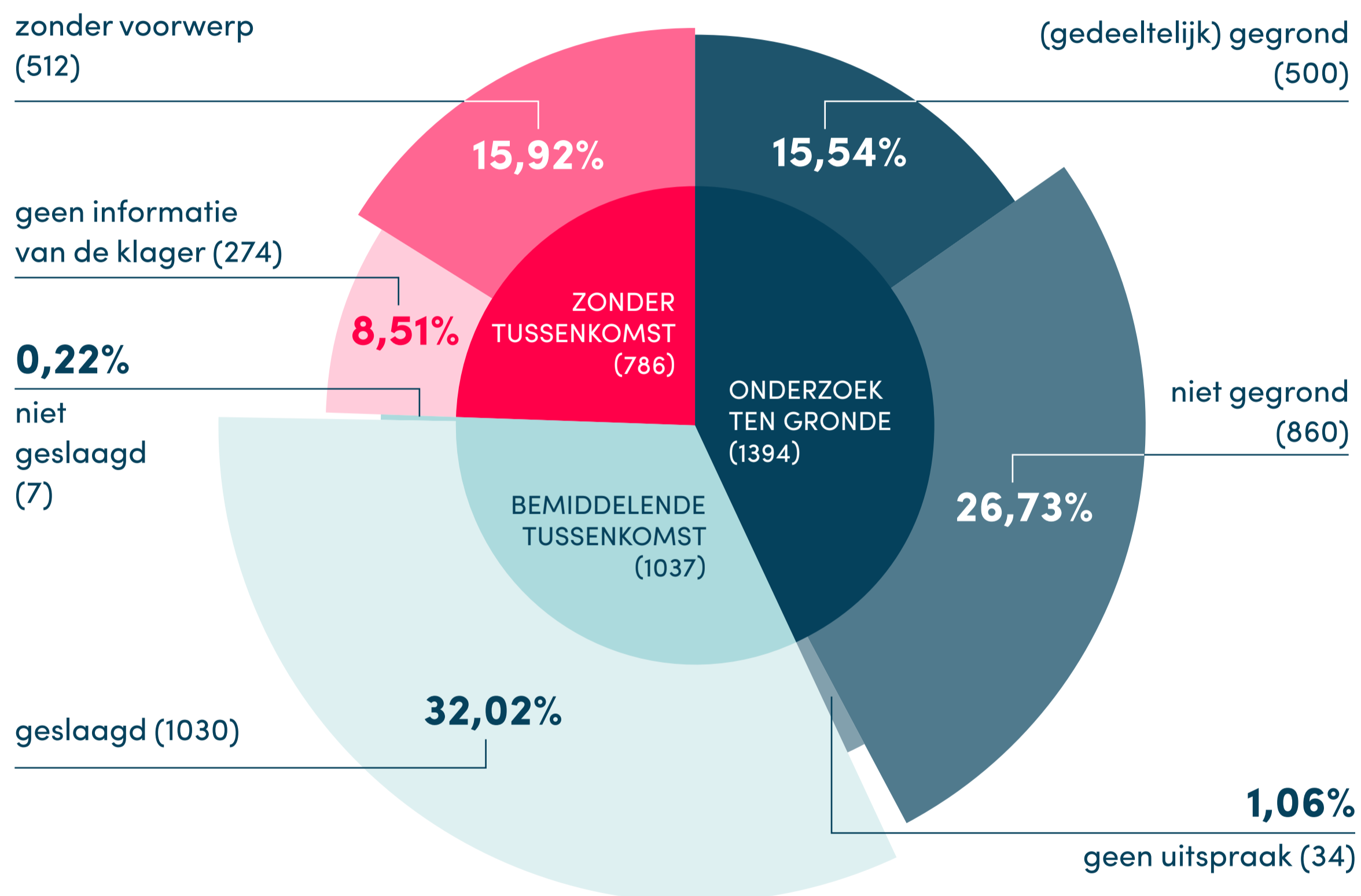
### Zonder tussenkomst

2019 (882)  
2020 (786)



## D. DE BEHANDELING VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

### RESULTAAT VAN DE BEHANDELING VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN



### OPSCHORTING

[Tenzij wanneer het om een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State gaat](#), wordt het onderzoek van een klacht opgeschort wanneer de betrokkene over de feiten die onderzocht worden in de klacht

ook een beroep instelt bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep indient bij de administratie. Zo werden er in 2020 94 klachten opgeschort, tegenover 114 in 2019.

### De meest voorkomende opschortingen in 2020

De meeste opschortingen gebeurden in de dossiers met betrekking tot de Dienst Vreemdelingenzaken bij de FOD Binnenlandse Zaken, omdat tijdens de behandeling van deze klachten soms beroepen aanhangig gemaakt worden bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen.

Daarna komt de FOD Financiën, omdat er fiscale bezwaarschriften ingediend worden. Die worden immers beschouwd als een georganiseerd administratief beroep.

De FOD Sociale Zekerheid, waar administratieve beslissingen soms ook voor de arbeidsrechtbank worden betwist, neemt de derde plaats in.

	Klachten		Ambtenarenklachten	
	2020	2019	2020	2019
FOD Binnenlandse Zaken	38	59	1	0
FOD Financiën	17	18	1	0
FOD Sociale Zekerheid	7	9	0	0

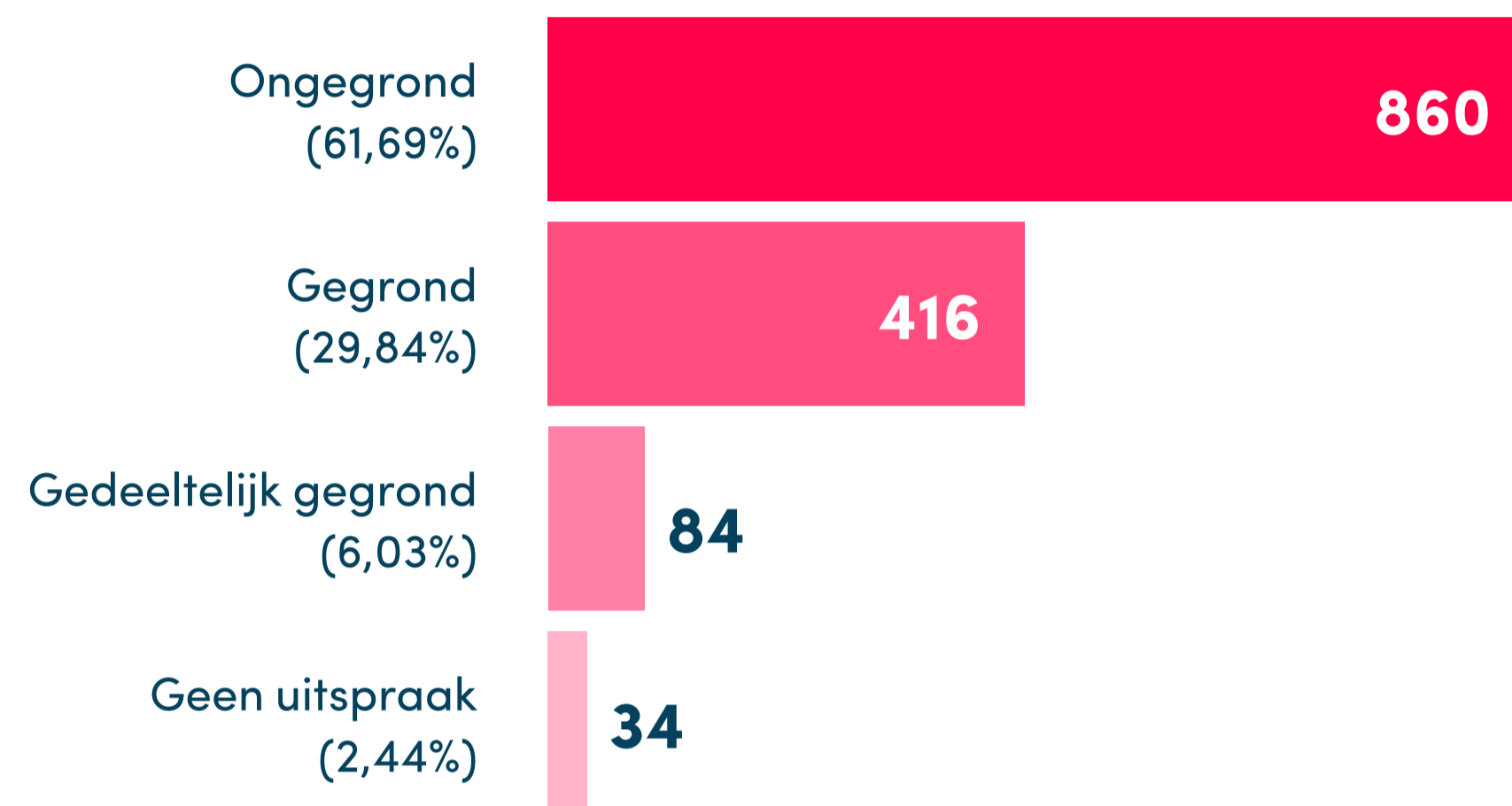
*Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en "ambtenarenklachten". Die laatste zijn klachten ingediend door een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie en gaan over een ondersteunende stafdienst, een personeelsdienst of eventueel een operationele dienst (bijvoorbeeld een klacht tegen een beslissing van een rechtstreeks hiërarchische meerdere of van een personeelsdienst).*

E.

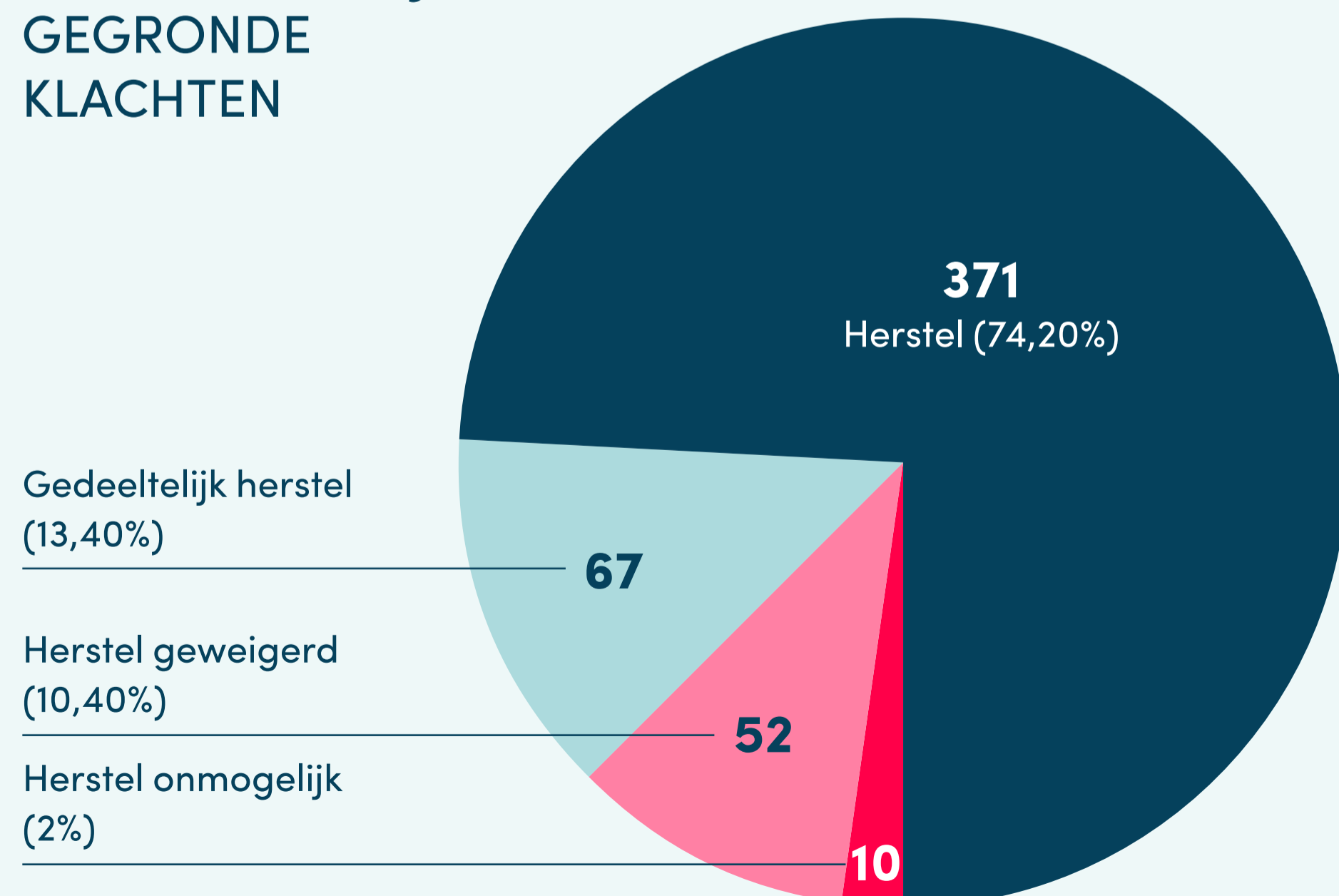
# Het resultaat van de onderzoeken ten gronde

De onderstaande grafiek geeft een overzicht van het resultaat van de tussenkomst van de federale Ombudsman na het onderzoek ten gronde. Hij toont voor de (gedeeltelijk) gegronde klachten, het aandeel van het volledig herstel, gedeeltelijk herstel, onmogelijk of geweigerd herstel.

## ONDERZOEK TEN GRONDE



## EVALUATIE VAN DE (GEDEELTELIJK) GEGRONDE KLACHTEN



Waar in 2019 een ongewoon groot aantal klachten (meer dan 25%) moest worden afgesloten in herstel geweigerd, heeft deze situatie zich – zoals de grafiek hiernaast aangeeft – genormaliseerd in 2020. In 10,40% van de afgesloten klachten stelde de federale Ombudsman vast dat een herstel geweigerd werd.

Het percentage dossiers dat in 2020 afgesloten werd met herstel of gedeeltelijk herstel bedraagt meer dan 85%.

## Mogelijke evaluaties na een onderzoek ten gronde

- De klacht is ongegrond: er is geen schending van een [ombudsnorm](#) vastgesteld.
- De klacht is gegronnd: één of meerdere ombudsnormen zijn niet nageleefd. De federale Ombudsman vraagt voor deze klachten een rechtzetting bij de administratie. Het resultaat daarvan kan zijn:
  - o herstel;
  - o gedeeltelijk herstel;
  - o herstel geweigerd;
  - o herstel onmogelijk: als de administratie materieel niet (meer) in staat is om het euvel alsnog te verhelpen.
- De klacht kan ook gedeeltelijk gegronnd zijn: drie situaties zijn mogelijk:
  - o de klacht omvat verschillende even belangrijke grieven, die echter niet alle gegronnd zijn;
  - o de verantwoordelijkheid is gedeeld tussen de verzoeker en de administratie;
  - o de materiële beginselen zijn nageleefd (vb. de klager heeft geen recht op een toelage waar hij om verzoekt), maar de procedurele beginselen werden niet gerespecteerd (vb. onbehoorlijk onthaal van de verzoeker of foute informatieverstrekking).

Voor het onderdeel van de klacht dat gegronnd blijkt, vraagt de federale Ombudsman eveneens een rechtzetting.
- Er is geen uitspraak mogelijk: dit houdt in dat het na onderzoek van de klacht niet mogelijk blijkt om een uitspraak te doen over het al dan niet gegronnd zijn van de klacht.

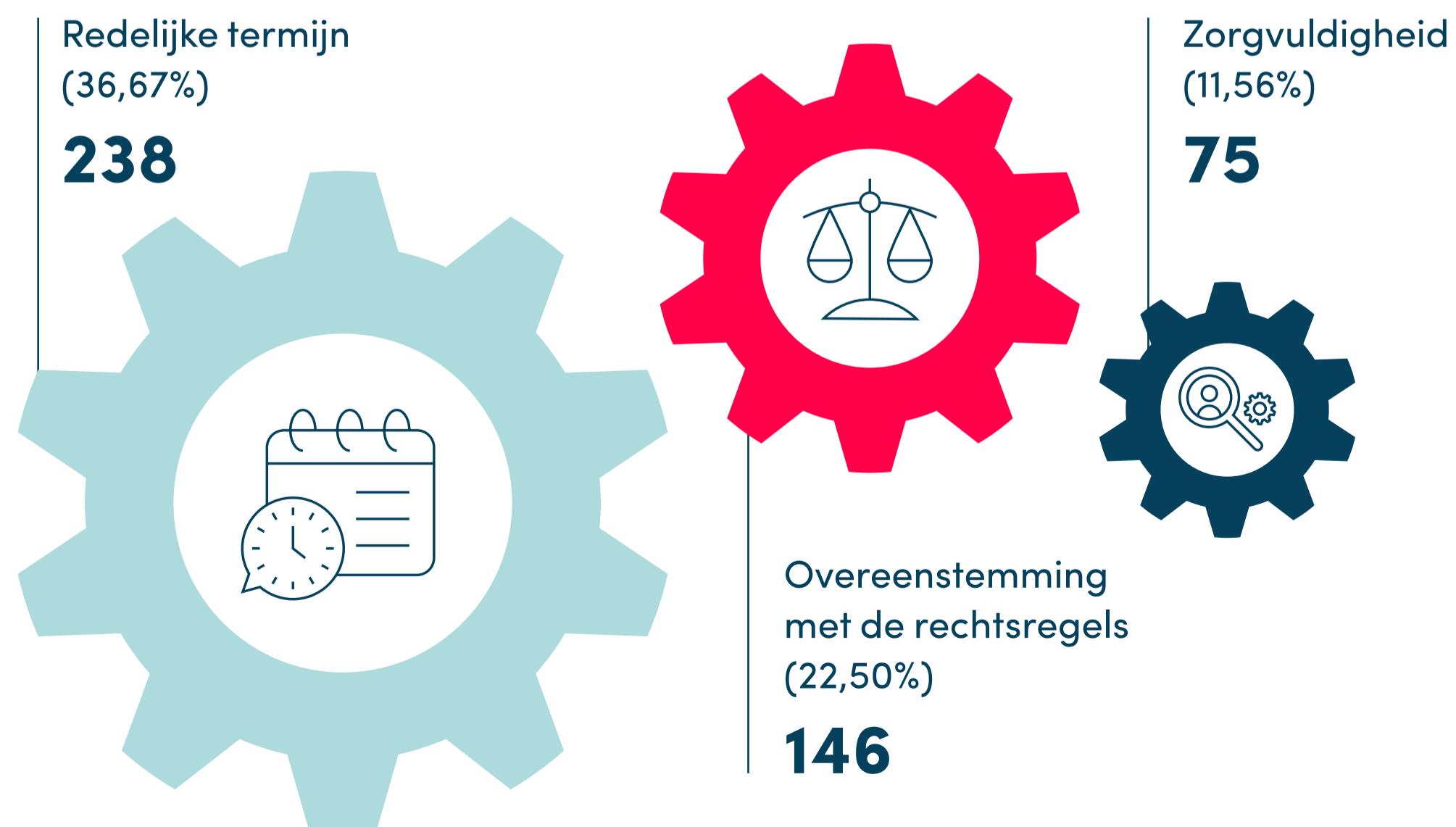
F.

# De ombudsnormen

Klachten die leiden tot een onderzoek ten gronde worden bij het afsluiten van dit onderzoek beoordeeld op hun gegrondheid. Daarbij laat de federale Ombudsman zich leiden door een lijst van beoordelingscriteria, de zogenaamde “ombudsnormen”. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier.

In 2020 stelde de federale Ombudsman vast dat de “Redelijke termijn” zoals de vorige jaren de meest geschonden ombudsnorm is en dat de voorsprong op de andere ombudsnormen steeds groter wordt.

## DE MEEST GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2020



### Ombudsnorm “Redelijke termijn”

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt [het Handvest voor een klantvriendelijke overheid van 23 juni 2006](#) als leidraad. Dit Handvest bepaalt dat indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen de drie weken, ze de belanghebbende een ontvangstmelding moet sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.



### Ombudsnorm “Overeenstemming met de rechtsregels”

De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten. Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.



### Ombudsnorm “Zorgvuldigheid”

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn. Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten. Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

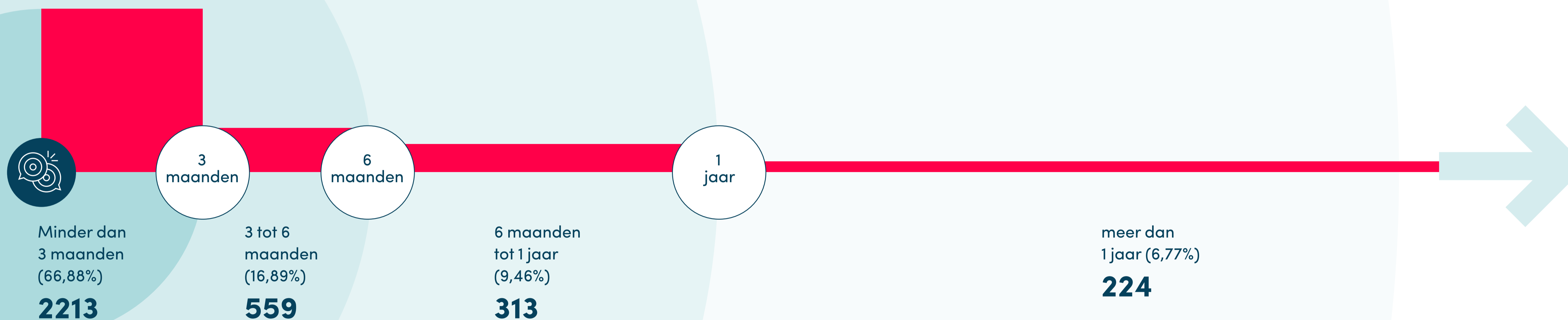
Meer uitleg over de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van de klachten  
Zie <http://www.federaalombudsman.be/nl/inhoud/ombudsnormen>

G.

# De behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

Waar in 2019 de behandelingsduur van de klachten bij de federale Ombudsman langer was dan gewoonlijk, is de gemiddelde behandelingsduur van de ontvankelijke klachten in 2020 opnieuw genormaliseerd.

## DOORLOOPTIJD IN 2020 VAN DE AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN



Opvallend in 2020 is het aandeel van de ontvankelijke klachten dat door de federale Ombudsman binnen 3 maanden behandeld werd (bijna 67%). Dat was nooit eerder zo groot. Ook dit is voor een groot deel te wijten aan de dossiers die de federale Ombudsman ten aanzien van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen behandelde en waarbij hij vooral via bemiddelende tussenkomst trachtte een oplossing te bereiken, eerder dan de zaak ten gronde te onderzoeken. Uiteraard volgt de federale Ombudsman deze thematiek wel structureel ten gronde op.

H.

# Cijfers per administratie

Hierna volgen de cijfergegevens per administratie. Het aantal in 2020 afgesloten ontvankelijke klachten per administratie wordt vergeleken met 2019.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en "ambtenarenklachten". Die laatste zijn klachten ingediend door een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie

en gaan over een ondersteunende stafdienst, een personeelsdienst of eventueel een operationele dienst (bijvoorbeeld een klacht tegen een beslissing van een rechtstreeks hiërarchische meerdere of van een personeelsdienst).

In 2020 sloot de federale Ombudsman 48 ambtenarenklachten af, ten opzichte van 112 in 2019.

## AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE

	Klachten		Ambtenarenklachten	
	2020 (3214)	2019 (3796)	2020 (48)	2019 (112)
<b>Federale Overheidsdiensten (FOD) en Programmatorische Overheidsdiensten (POD)</b>				
FOD Kanselarij van de Eerste Minister	1	0	0	0
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)	38	121	3	1
FOD Justitie	149	165	15	21
FOD Binnenlandse Zaken	870	1139	2	9
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking	110	139	2	1
Ministerie van Landsverdediging	9	7	4	7
FOD Financiën	573	722	12	40
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	1	23	0	1

	Klachten		Ambtenarenklachten	
	2020 (3214)	2019 (3796)	2020 (48)	2019 (112)
FOD Sociale Zekerheid	87	390	0	0
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	17	28	4	2
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie	12	53	0	3
FOD Mobiliteit en Vervoer	253	217	0	2
POD Maatschappelijke Integratie	0	1	0	0
BELSPO	0	0	0	1

### Openbare instellingen voor Sociale Zekerheid

eHealth-platform	0	2	0	0
Famifed	3	40	0	0
Federale Pensioendienst (FPD)	0	0	0	2
Fedris	6	11	0	3
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWV)	691	57	0	2
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)	22	15	0	0
Kas der geneeskundige verzorging van de NMBS	1	1	0	0
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)	0	2	0	0
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	100	204	1	2
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)	4	11	0	0
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)	4	28	1	1
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	10	24	0	0
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)	8	39	0	1

## H. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

	Klachten		Ambtenarenklachten	
	2020 (3214)	2019 (3796)	2020 (48)	2019 (112)
<b>Andere</b>				
Algemeen Rijksarchief	0	1	0	0
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)	2	1	0	0
Belgocontrol	0	3	0	0
Bpost	0	0	1	2
Centrale Dienst voor Sociale en Culturele Actie (CDSCA)	1	0	0	0
Fedasil	10	19	1	1
Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)	0	3	0	1
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)	3	19	0	0
Infrabel	5	5	0	1
Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA)	4	6	0	0
Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen	0	0	0	1
Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)	1	1	0	1
Koninklijk Museum voor Midden-Afrika	0	2	0	0

	Klachten		Ambtenarenklachten	
	2020 (3214)	2019 (3796)	2020 (48)	2019 (112)
Koninklijke Musea voor Schone Kunsten	0	3	0	0
Nationale Bank van België (NBB)	1	1	0	0
Nationale Loterij	0	3	0	0
Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)	2	2	1	6
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)	0	1	0	0
Psychologencommissie	0	1	0	0
Regie der Gebouwen	1	2	0	0
Hoge Raad voor de Economische Beroepen	0	1	0	0
Kinderbijslagfondsen	0	48	0	0
Sociale verzekeringsfondsen	30	68	0	0
Vakantiefondsen	1	2	0	0
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)	102	30	0	0
Ziekenfondsen	78	133	0	0
Instellingen van Openbaar Nut (ION)	0	0	1	0
Rest	4	2	0	0

# I. Cijfers over de meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman behandelt de meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen, in het kader van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door hun personeelsleden. In 2020 heeft het Centrum Integriteit 16 onderzoeken gevoerd.

## NIEUWE DOSSIERS IN 2020

In 2020 heeft het Centrum Integriteit 34 nieuwe dossiers geopend (23 Nederlandstalige en 11 Franstalige).

Deze dossiers zijn als volgt onderverdeeld:



**21** informatievragen



**10** voorafgaande adviezen, waarvan er 6 werden afgesloten met een ongunstig advies en 4 met een gunstig advies



**2** meldingen overgemaakt door de vertrouwenspersonen integriteit



**1** vraag om bescherming

In 2020 gaven 6 dossiers aanleiding tot het openen van een onderzoek. Van deze 6 onderzoeken werden er 2 in 2020 afgesloten, 3 zijn nog in behandelingen. 1 onderzoek moet nog opgestart worden.

## DOSSIERS UIT 2018 EN 2019 VERDERGEZET IN 2020

In de loop van 2020 heeft de federale Ombudsman nog 1 dossier afgesloten dat was geopend in 2018 en nog 14 dossiers afgesloten die geopend waren in 2019.

In 10 dossiers geopend in 2018 en 2019 werd in 2020 een onderzoek gevoerd.

Verder werden ook afgehandeld:



**2** informatievragen



**1** vraag om voorafgaand advies waarvoor een ongunstig advies is gegeven



**2** vragen om bescherming

In 2020 heeft het Centrum Integriteit **16 onderzoeken** gevoerd, 12 onderzoeken werden afgesloten. Het resultaat daarvan was:

- in vier onderzoeken: geen enkele inbreuk op de integriteit;
- in acht onderzoeken: vaststelling van een integriteitsschending; in één daarvan werd het onderzoeksrapport na afsluiting van het onderzoek naar het parket gestuurd in toepassing van artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering.

Eind 2020 waren nog drie onderzoeken in behandeling, één onderzoek moest nog opgestart worden.

**50%**  
afgehandeld:  
inbreuk

**25%**  
afgehandeld:  
geen inbreuk

**19%**  
hangend

**6%**  
in afwachting van opstart





**5**

**Communiceren,  
kennisdelen  
en netwerken**

# Communiceren, kennisdelen en netwerken

De federale Ombudsman wil het **vanzelfsprekend contactpunt zijn voor burgers** die moeilijkheden ondervinden met de administratie. Hij zet daarom sterk in op **communicatie met die burger**, via diverse kanalen. Het federale Parlement en de federale administraties zijn de belangrijkste **stakeholders** van de federale Ombudsman maar hij werkt samen met vele en diverse instanties en organisaties om zijn opdrachten en doelstellingen te verwezenlijken, zowel op nationaal als internationaal niveau. Hij onderhoudt met hen regelmatige contacten en wisselt er informatie, kennis en expertise mee uit. Ook maakt hij deel uit van diverse **nationale en internationale fora en netwerken**.

Doorheen de jaren heeft de federale Ombudsman zo een **ruime kennis en expertise** opgebouwd. Die komen in de eerste plaats de burger ten goede maar hij wendt ze ook aan om te komen tot een meer verantwoordelijke, integere, rechtvaardige en performante administratie. Zo wordt hij het **referentiecentrum** voor overheden inzake **goed bestuur** en **bevordert** hij de goede werking van de **democratie**.

**A** Communicatie ter ondersteuning van de opdrachten en doelstellingen van de federale Ombudsman

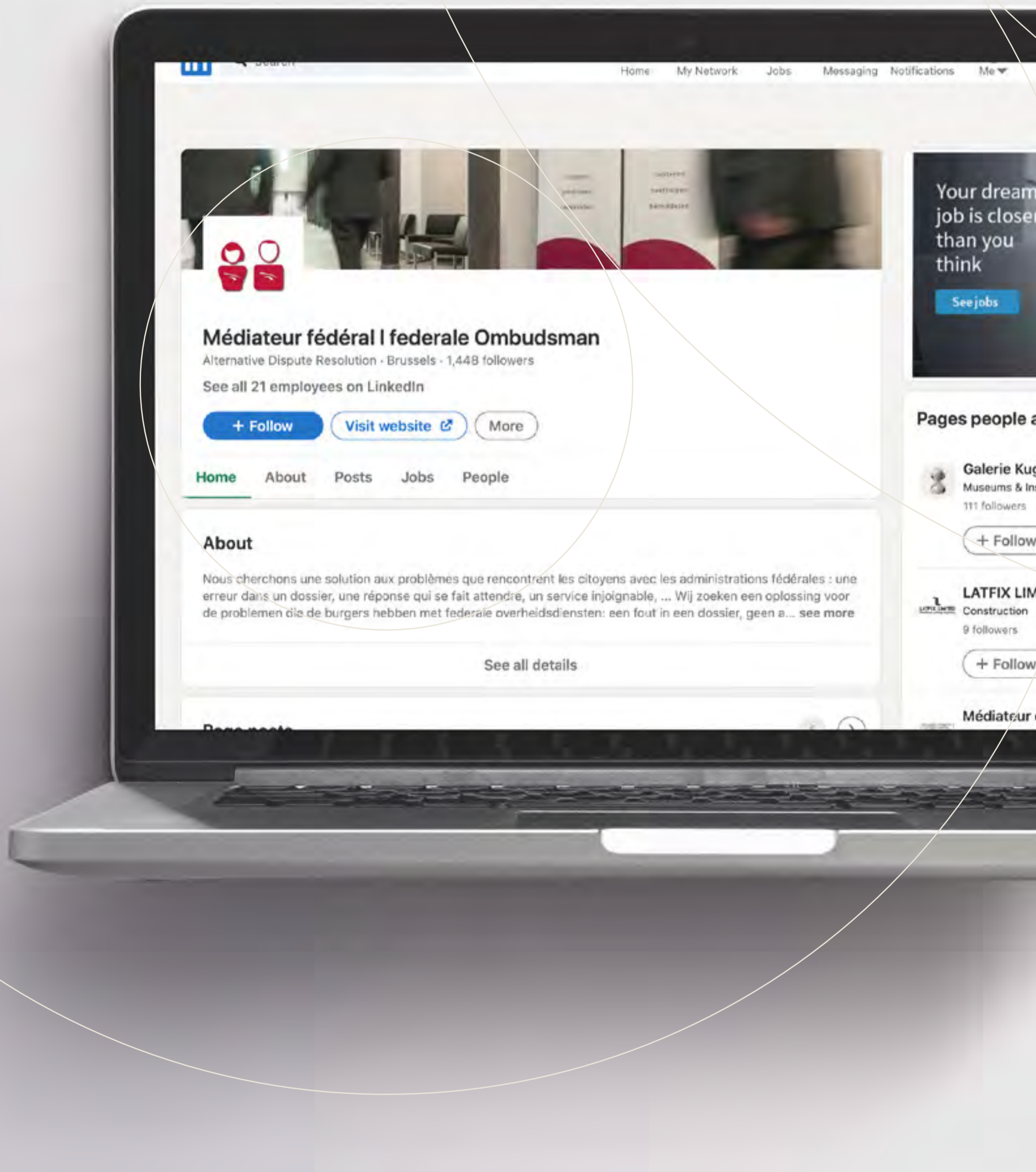
**B** Publicaties en aanbevelingen

**C** De federale Ombudsman en zijn nationale partners: netwerken en samenwerken

**D** De federale Ombudsman: ook internationaal sterk

A.

## Communicatie ter ondersteuning van de opdrachten en doelstellingen van de federale Ombudsman



Als burgergeoriënteerde organisatie zet de federale Ombudsman sterk in op **communicatie met de burger**. Die moet weten waarvoor hij bij de federale Ombudsman terecht kan, wat deze voor hem kan betekenen.

Voor de **website [federaalombudsman.be](https://federaalombudsman.be)** speelt daarin een belangrijke rol. De meest bezochte pagina's zijn de pagina met de contactgegevens van de federale Ombudsman en de pagina die het klachtenformulier bevat. De website bevat ook informatie over de werking van de federale Ombudsman, aandachtspunten voor actuele dossiers en voorbeelden van opgeloste klachten.

Ook voor zijn **stakeholders** is de website een belangrijke informatiebron. Ze vinden er onder andere de jaarverslagen van de federale Ombudsman, zijn onderzoeksrapporten, zijn adviezen en aanbevelingen. De website bevat ook informatie over nationale en internationale studiedagen en evenementen. Ook via zijn pagina op **LinkedIn** deelt de federale Ombudsman informatie met zijn professionele contacten.

Om zijn **bekendheid** bij het brede publiek te verhogen, communiceert de federale Ombudsman regelmatig in de media over bepaalde actuele thema's en over onderzoeken die hij voert. Het onderzoek naar het voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte kon bijvoorbeeld op heel wat belangstelling rekenen. Ook het werk van het Centrum Integriteit kwam in 2020 geregeld in de aandacht.

B.

## Publicaties en aanbevelingen

### Jaarverslag en memorandum

Via zijn **jaarverslag** geeft de federale Ombudsman het parlement en zijn andere stakeholders jaarlijks een overzicht van zijn activiteiten. Het [Jaarverslag 2019](#) was voor de voormalige ombudsmannen Catherine De Bruecker en Guido Herman aan het einde van hun mandaat tevens de gelegenheid om een overzicht te geven van de **aanbevelingen** die ze tijdens hun mandaat geformuleerd hebben. Deze aanbevelingen zijn per thema ingedeeld en worden ook belicht vanuit de ombudsnormen. Daarmee geeft dit overzicht een mooi beeld van de **diversiteit** aan klachten die de federale Ombudsman ontvangt en de oplossingen die hij eraan geeft. Ook is het een **leidraad voor goed bestuur** voor beleidsmakers en administraties.

Naar aanleiding van de regeringsonderhandelingen stelde de federale Ombudsman in 2020 een [memorandum](#) op. In dit memorandum schuift de federale Ombudsman [vijf prioriteiten](#) naar voren voor een **verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante federale administratie**. Elke prioriteit wordt geïllustreerd door klachten die de federale Ombudsman behandeld heeft.

De officiële overhandiging van het Jaarverslag 2019 en het memorandum aan de Voorzitter van de Kamer kon door de lockdown pas op 29 april 2020 plaatsvinden; de publieke voorstelling ervan aan de verschillende stakeholders van de federale Ombudsman was in 2020 niet mogelijk door de beperkende maatregelen in het kader van de strijd tegen het coronavirus.

### Onderzoeksverslagen

De federale Ombudsman publiceert ook **verslagen over de onderzoeken** die hij voert. In zijn verslag [“Visumaanvragen met het oog op studies, ingediend](#)

[in Kameroen”](#) van maart 2020 roept de federale Ombudsman de overheid op om het proces van de behandeling van visumaanvragen die door Kameroenezen worden ingediend om in België te studeren, te verbeteren. Het verslag bevat een analyse van hoe de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en de Belgische Ambassade in Kameroen de aanvragen voor [studentenvisa](#) behandelen en de aanbevelingen die de federale Ombudsman naar aanleiding van dit onderzoek gegeven heeft. De behandeling van de studentenvisa blijft nog steeds voor problemen zorgen.

In september 2020 publiceerde de federale Ombudsman zijn verslag [“Het voorstel van vereenvoudigde aangifte. Is de FOD Financiën voldoende duidelijk en transparant ten aanzien van de burger?”](#). Het verslag bevat de bevindingen van het onderzoek dat de federale Ombudsman voerde naar het voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte en 12 aanbevelingen, 11 aan de administratie en 1 aan het parlement, voor meer transparantie en vereenvoudiging. [Inmiddels zijn al deze aanbevelingen in bespreking, twee ervan ten aanzien van de administratie zijn al uitgevoerd.](#)

### Aanbevelingen

Op basis van zijn bevindingen doet de federale Ombudsman **aanbevelingen**. Deze kunnen gericht zijn aan de administraties of aan het parlement. In 2020 deed de federale Ombudsman 12 aanbevelingen aan de administratie (11 aan de FOD Financiën en 1 aan de DVZ in een individueel dossier) en één aanbeveling aan het parlement. De federale Ombudsman volgt ook zijn eerdere aanbevelingen op.





C.

## De federale Ombudsman en zijn nationale partners: netwerken en samenwerken

- 1 Federaal Parlement
- 2 Federale regering
- 3 Federale administraties
- 4 Collaterale instellingen
- 5 Permanent Overleg Ombudslui - POOL
- 6 Het Platform Mensenrechten
- 7 Andere samenwerkingsverbanden

## 1 Federaal Parlement

Als collaterale instelling van het parlement heeft de federale Ombudsman een **nauwe band met de Kamer**. Het parlement benoemt de ombudsmannen en geeft jaarlijks een dotatie voor de werking van de federale Ombudsman. Via zijn verslagen brengt de federale Ombudsman het parlement in kennis van zijn werk en van de resultaten van zijn onderzoeken. Via aanbevelingen en adviezen stelt hij aanpassingen en verbeteringen aan wetgeving voor. Zo **ondersteunt** de federale Ombudsman het parlement bij zijn controle op de uitvoerende macht. De bevindingen en aanbevelingen van de federale Ombudsman kunnen ook een inspiratiebron zijn voor de volksvertegenwoordigers in het kader van hun parlementaire werkzaamheden.

De **commissie voor de Verzoekschriften** is het eerste aanspreekpunt voor de federale Ombudsman. In die commissie stelt hij zijn jaarverslag voor. Deze commissie kan hem ook verzoekschriften bezorgen die burgers bij de Kamer indienen. Ook andere commissies kunnen de federale Ombudsman uitnodigen om toelichting te geven bij adviezen of verslagen. Door de coronamaatregelen gebeurde dit in 2020 eerder beperkt.

Naar de vaststellingen, onderzoeken en aanbevelingen van de federale Ombudsman wordt regelmatig verwezen in **parlementaire documenten**, zoals parlementaire vragen en voorbereidende werken van wetsvoorstellen of wetsontwerpen. Soms wordt zijn advies gevraagd over voorstellen of ontwerpen van wet of resolutie. Zo bracht de federale Ombudsman op vraag van de Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken en Migratie in 2020 een **advies** uit over een wetsvoorstel dat de opsluiting van kinderen in migratie verbiedt. Dit advies herhaalt de eerdere stelling van de federale Ombudsman dat de opsluiting van kinderen niet te verantwoorden is. Het beveelt ook aan om sterker in te zetten op coaching van gezinnen en om een studie uit te voeren naar maatregelen die de doeltreffendheid van alternatieven voor detentie kunnen verhogen.

“

*Kinderen opsluiten is niet te verantwoorden. We hebben al in 2008 opgeroepen om daar onmiddellijk mee te stoppen. Zelfs al werden de voorwaarden aangepast en is de opsluiting van korte duur, studies hebben aangetoond dat het een traumatische ervaring kan zijn voor kinderen en zware gevolgen kan hebben voor hun gezondheid en ontwikkeling.*

*Uit Advies van de federale Ombudsman over het wetsvoorstel DOC 55 0892/001 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen wat betreft het verbod op het opsluiten van minderjarigen.*

Vermeldingen in  
parlementaire vragen  
en antwoorden

32

Vermeldingen in  
wetsvoorstellen en  
-ontwerpen

5

Vermeldingen  
naar aanleiding  
van hoorzittingen  
in parlementaire  
commissies

3

Ook de **ministers en staatssecretarissen** van de federale regering zijn belangrijke stakeholders van de federale Ombudsman. Zij zijn immers verantwoordelijk voor de verschillende administraties waarmee de federale Ombudsman samenwerkt in het kader van de klachtenbehandeling. Hij brengt hen op de hoogte van de onderzoeken die hij voert en de aanbevelingen die hij doet. Ook brengt hij specifieke problemen onder hun aandacht, zoals in het kader van de moeilijkheden die sommige burgers ondervonden voor hun terugkeer [naar België vanuit Marokko, ten gevolge van de reisbeperkingen](#) die in het kader van de coronacrisis werden ingevoerd.

Naar aanleiding van de regeringsvorming stelde de federale Ombudsman zijn **“Memorandum voor een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante administratie”** op. Dit memorandum bezorgde hij bij het aantreden van de nieuwe regering in oktober 2020 aan alle ministers en staatssecretarissen, samen met enkele aandachtspunten voor hun respectieve beleidsdomeinen. Dat leidde tot een aantal werkvergaderingen in november – december, met de minister van Maatschappelijke Integratie, belast met Armoedebestrijding, de minister van Energie en de staatssecretaris voor Asiel en Migratie. In 2021 staan overleggen met andere ministers gepland.

De federale Ombudsman leverde ook een bijdrage aan de **Taskforce Kwetsbare Groepen** die de regering in oktober 2020 reactiveerde. Deze Taskforce had onder meer tot doel te onderzoeken wat de impact is op mensen uit kwetsbare groepen van de maatregelen die in het kader van de bestrijding van het coronavirus genomen zijn. Ook moest de Taskforce voorstellen en aanbevelingen formuleren over eventuele nieuwe maatregelen.



## Meer info

[🔗 Memorandum voor een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante administratie](#)

[🔗 Aandachtspunten en aanbevelingen van de federale Ombudsman voor de Taskforce Kwetsbare groepen: Fiche 18](#)

## Memorandum voor een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante administratie:

- Zie toe op het behoud van een toegankelijke en menselijke overheid: er moet absoluut aandacht worden besteed aan de gevolgen van de digitalisering op de openbare dienstverlening.
- Zet in op meer vertrouwen in de overheid: laat ons werken aan een transparante en verantwoordelijke overheid.
- Maak de grondrechten van elke burger tot een dagelijkse realiteit: zie er effectief op toe dat overheidsdiensten handelen volgens de engagementen die België is aangegaan op het vlak van mensen- en kinderrechten.
- Investeer verder in een integere overheid: werk het integriteitsbeleid daadwerkelijk uit en pas het toe, bouw de interne component van het meldsysteem voor integriteitsschendingen in alle administraties uit en bescherm ambtenaren-klokkeluiders beter.
- Sta in voor performante overheidsdiensten: investeer in de nodige technische middelen en het nodige personeel opdat de federale overheid kwaliteitsvolle diensten kan verlenen.



Uiteraard zijn ook de **federale administraties en hun interne klachtendiensten** bevoorrechte partners van de federale Ombudsman: zij zijn het eerste aanspreekpunt om informatie te verkrijgen over de klachten die burgers in de tweede lijn bij de federale Ombudsman indienen.

Met de administraties die een voldoende uitgebouwd eerstelijns klachtenmanagement hebben, sluit de federale Ombudsman een **samenwerkingsakkoord**. Het akkoord houdt bijvoorbeeld in dat burgers eerst de betrokken overheidsdienst moeten contacteren met een klacht, en die dienst de kans moeten geven een oplossing te zoeken, vóór ze naar de federale Ombudsman stappen. Intussen hebben 31 administraties het samenwerkingsprotocol met de federale Ombudsman ondertekend.



Elk van deze overheidsdiensten heeft een **klachtencoördinator** aangesteld, een ambtenaar die verantwoordelijk is voor

de interne klachtenbehandeling binnen zijn administratie. De samenwerking met deze klachtencoördinatoren verloopt goed. De federale Ombudsman onderhoudt met hen regelmatige contacten. Zij krijgen per kwartaal een overzicht van de bij de federale Ombudsman afgesloten klachten en de beoordeling ervan.

Na de geslaagde bijeenkomst van de klachtencoördinatoren op 26 september 2019, onder het thema “Een burgergerichte samenwerking” had de federale Ombudsman zich geëngageerd om ook in 2020 dergelijke ontmoeting te organiseren. Door de coronacrisis was het echter onmogelijk dergelijk evenement te laten doorgaan. Wel peilde de federale Ombudsman in maart 2020 bij de klachtencoördinatoren naar de organisatie van de dienstverlening binnen hun diensten en eventuele moeilijkheden die ze door de coronacrisis ondervonden. Uit deze bevraging kwamen verschillende goede praktijken naar voor, die de federale Ombudsman deelde met alle administraties.

Op verzoek van de administraties geeft de federale Ombudsman occasioneel ook **opleidingen aan hun personeelsleden**. Zo gaf de federale Ombudsman in september 2020 een online presentatie over de toepassing van de ombudsnormen aan de ambtenaren van de FOD Financiën die betrokken zijn bij de klachtenbehandeling.

De federale Ombudsman neemt sinds jaren als externe partner deel aan de

bijeenkomsten van het [Federaal Netwerk Klachtenmanagement](#). Dit Netwerk verenigt de eerstelijns klachtencoördinatoren binnen de federale overheidsdiensten. Na een eerder rustige periode binnen het netwerk pikte de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA) de draad eind 2020 opnieuw op. In december stelde de federale Ombudsman zijn Jaarverslag 2019 aan het Netwerk voor.



Nauwe contacten zijn er ook met de **POD Maatschappelijke Integratie**. De federale Ombudsman schenkt immers bijzondere aandacht aan kwetsbare burgers, omdat zij vaak uit de boot vallen of moeilijkheden ondervinden in hun contacten met de federale overheid. De POD Maatschappelijke Integratie zet daarom **“Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting”** in, zodat overheidsdiensten hun toegang tot fundamentele sociale rechten zouden verbeteren. Via de POD Maatschappelijke Integratie werken er zo twee ervaringsdeskundigen bij de federale Ombudsman. Samen met hen voerde de federale Ombudsman een [onderzoek naar de toegankelijkheid van de ombudsdiensten](#).



Ook in het kader van het **integriteitsbeleid** onderhoudt de federale Ombudsman nauwe contacten met de administratie, vooral dan met de **FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)**. Zo is er een nauwe samenwerking in het kader van de [omzetting naar Belgisch recht van de Europese Richtlijn 2019/1937](#) van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden. Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman maakt ook deel uit van de werkgroep die een aanpassing van de reglementering uitwerkt om ook voor politie en Defensie in vertrouwenspersonen integriteit te voorzien binnen het meldsysteem. Het Bureau voor ambtelijke ethiek en deontologie (BAED) van de FOD BOSA, de lokale en federale politie en Defensie maken eveneens deel uit van deze werkgroep.



De federale Ombudsman werkt ook nauw samen met de andere **collaterale instellingen van het federaal Parlement**, in het bijzonder het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten (Vast Comité P), het Vast Comité van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (Vast Comité I), de Hoge Raad voor de Justitie, de Gegevensbeschermingsautoriteit, en de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG). Recent is daar het Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens (FIRM) bijgekomen.

Naast de [synergieën](#) die de federale Ombudsman en enkele van deze instellingen hebben uitgewerkt om elkaar bij het uitvoeren van bepaalde taken te ondersteunen, is er in 2020 nauw samengewerkt met de CTRG en het Comité P. Met beide instellingen sloot de federale Ombudsman een samenwerkingsprotocol af.



### Melding van veronderstelde integriteitsschendingen door politieambtenaren

Sinds juni 2019 is niet meer de federale Ombudsman maar wel het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten (Comité P) bevoegd wanneer een politieambtenaar een veronderstelde integriteitsschending meldt. Er bestaan evenwel nog een aantal onduidelikheden in de wettelijke regeling. Om hieraan tegemoet te komen, in afwachting van een aanpassing van de wet, sloten de federale Ombudsman en het Comité P een samenwerkingsprotocol af. Hierin regelen ze samenwerkingsmodaliteiten wanneer een personeelslid van een federale politiedienst, dat geen politieambtenaar is, melding doet van een veronderstelde integriteitsschending binnen een federale politiedienst.

### Klachten van gedetineerden

Sinds 1 oktober 2020 beschikken gedetineerden over een formeel klacht-recht tegen beslissingen van de directie van de gevangenis. Ze kunnen met hun klachten terecht bij de Commissie van Toezicht in de gevangenis en bij de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG). De federale Ombudsman is dus niet meer bevoegd om klachten van gedetineerden over gevangenisstraffen te behandelen. Hij blijft gedetineerden wel helpen als ze een probleem hebben met een andere federale administratie. Om de dienstverlening ten aanzien van de gedetineerde en de coherentie tussen de bevoegdheden van beide instanties te verzekeren, binnen de bestaande reglementaire context, hebben de federale Ombudsman en de CTRG in november 2020 een samenwerkingsprotocol afgesloten. Zo blijft de gedetineerde met zijn klacht verder geholpen worden, of hij nu contact opneemt met de federale Ombudsman dan wel met de CTRG.

België kent een grote verscheidenheid aan ombudsmannen en ombudsdiensten. Als antwoord op die verscheidenheid en om de burgers de weg te wijzen naar de juiste ombudsman die een oplossing kan bieden voor hun probleem werd in 1997 het "Permanent Overleg Ombudslui (POOL)" opgericht. Dit is een samenwerking van verschillende Belgische ombudsdiensten. De leden van POOL zijn opgedeeld in drie sectoren:

- de ombudsmannen van de publieke sector op federaal en regionaal niveau (met onder meer de federale Ombudsman);
- de ombudsmannen van de publieke sector op lokaal niveau;
- de ombudsmannen van de semi-publieke en private sector (sociale en economische sector, zoals energie en telecom).

Ondanks hun organieke verschillen zijn alle leden van POOL onpartijdig en onafhankelijk en hebben ze praktisch dezelfde actiemiddelen. Zij delen een aantal gemeenschappelijke richtlijnen, de zogenaamde "10 geboden" waaraan een volwaardige ombudsman moet voldoen.

Het netwerk heeft een eigen website ([www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)) die de burger naar de ombudsman leidt die mogelijks zijn probleem kan oplossen. De site bevat een

overzicht van de verschillende ombudsdiensten en ook informatie over andere nuttige diensten.

De federale Ombudsman zetelt in de algemene vergadering van POOL. Als toenmalig voorzitter van de raad van bestuur van POOL richtte hij in 2019 de "Werkgroep Kwetsbare groepen" op, om na te gaan hoe toegankelijk de verschillende ombudsdiensten zijn en wat eventuele belemmeringen zijn voor kwetsbare mensen om er een beroep op te doen. Ook de POD Maatschappelijke Integratie en een aantal armoede-organisaties, zoals het Steunpunt voor Armoedebestrijding, werken mee aan dit project. De resultaten van het onderzoek, dat de federale Ombudsman mee begeleidde, zouden in 2020 aan de leden van POOL worden voorgesteld. Door de coronacrisis kon deze bijeenkomst echter niet plaatsvinden; ze werd uitgesteld naar 2021.

## De tien geboden van een volwaardige ombudsman:

1. de ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die persoon zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt;
2. de ombudsman werkt onafhankelijk;
3. de ombudsman werkt gratis;
4. de ombudsman werkt op basis van wetteksten of reglementen maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid;
5. de ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk;
6. de ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken;
7. de ombudsman luistert naar alle partijen;
8. de ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht;
9. de ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen;
10. de ombudsman publiceert een openbaar jaarverslag.

De federale Ombudsman werkt samen met verschillende instellingen die een mandaat hebben in het kader van de bescherming en promotie van mensenrechten. Deze instellingen zijn samengebracht in het "**Platform Mensenrechten**". Dit platform komt maandelijks samen. De deelnemers bespreken mensenrechtenthema's en wisselen ervaringen en informatie uit. Begin maart 2020 stelde de federale Ombudsman daar zijn [onderzoeksverslag](#) over naaktfouilleringen in de gevangenissen voor.

Sinds kort maakt ook het **Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens** (FIRM) deel uit van het Platform. Het FIRM werd in 2019 opgericht en is operationeel sinds 2020. Het moet adviezen, aanbevelingen of verslagen geven aan de federale regering, de Kamer, de Senaat of andere officiële instanties, om de fundamentele rechten te waarborgen die voortvloeien uit de internationale verdragen die België aangaan is. Het FIRM heeft een residuaire bevoegdheid, wat inhoudt dat het niet bevoegd is voor de aangelegenheden rond mensenrechten die andere instellingen

reeds behandelen. Om een beter zicht te hebben op de bevoegdheden van de federale Ombudsman in het kader van die bescherming van de fundamentele rechten, contacteerde het FIRM de federale Ombudsman eind 2020. Die contacten lopen ook in 2021 nog verder.

Ook in het kader van concrete dossiers zijn er regelmatige contacten met instellingen zoals Unia, Myria, de Kinderrechtencommissaris, de *Délegué général aux droits de l'enfant*, ... Dat is in het bijzonder het geval in het domein asiel en migratie, zoals in het kader van [de reisbeperkingen en de sluiting van de grenzen die de coronacrisis met zich meebracht](#).



Ook met het **maatschappelijk middenveld** onderhoudt de federale Ombudsman goede contacten en wisselt hij ervaringen en expertise uit. Zo stelde hij begin 2020 zijn Jaarverslag 2019 voor aan de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Met betrekking tot de rechten van personen met een handicap deed de federale Ombudsman reeds meermaals aanbevelingen, bijvoorbeeld met betrekking tot de toekenning van het [sociaal energietarief](#).

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman gaf tijdens een seminarie van het **Institute of Fraud Auditors** (IFA) Belgium – erkend als de nationale beroepsfederatie **van fraude-auditoren** in België – een uiteenzetting over het meldsysteem in de publieke sector en over de omzetting van de Europese richtlijn voor een betere bescherming van de klokkenluiders.

De **academische wereld** is eveneens één van de stakeholders van de federale Ombudsman. Vanuit de verschillende Belgische universiteiten ontvangt de federale Ombudsman regelmatig vragen om medewerking. Zo gaf hij een interview aan de Universiteit Gent naar aanleiding van een onderzoek in opdracht van Myria rond de wetgeving en praktijk van het vrij verkeer van werknemers, werkzoekenden, zelfstandigen en hun familieleden. Studenten vinden ook regelmatig hun weg naar de federale Ombudsman en vragen input voor de

papers waaraan zij werken. De federale Ombudsman tracht zo veel mogelijk op deze vragen in te gaan.

Ook internationale **ngo's** doen soms een beroep op de expertise van de federale Ombudsman. Naar aanleiding van de coronacrisis deed bijvoorbeeld “advocaten zonder grenzen”, een internationale ngo die actief is in de verdediging van mensenrechten en ondersteuning van justitie, in een aantal landen een onderzoek naar de mogelijke indirecte discriminatie als gevolg van de coronamaatregelen. De federale Ombudsman werkte mee aan dit onderzoek.

Occasioneel publiceren de medewerkers van de federale Ombudsman een bijdrage in **gespecialiseerde compilatiewerken en tijdschriften**. Zo bijvoorbeeld publiceerde medewerkster, Gudrun Vande Walle in 2020 “*Looking back over five years of reporting integrity violations to the Center for Integrity*” in het tijdschrift “Accountancy & Bedrijfskunde”.

D.

## De federale Ombudsman: ook internationaal sterk

Ook op internationaal vlak werkt de federale Ombudsman samen met zijn stakeholders. Hij levert regelmatig bijdragen aan **internationale rapportering** en neemt actief deel aan verschillende **internationale netwerken van ombudsmannen**: het *European Network of Ombudsmen* (ENO), het *International Ombudsman Institute* (IOI), de *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF), het *Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities* (NEIWA), de *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE) en de *International Conference of Ombudsinstitutes for the Armed Forces* (ICOAF).

De federale Ombudsman nam deel aan een aantal online opleidingen en studiedagen van deze internationale netwerken en leverde daarbij schriftelijke of mondelinge bijdragen. In 2020 ging het vaak over

de impact van de coronacrisis. Zowel de impact op de werking van de ombudsdiensten zelf, als die op de klachten kwam aan bod.

Ook aan andere internationale instanties, zoals het Beneluxparlement, verleent de federale Ombudsman zijn medewerking wanneer **grensoverschrijdende thema's** worden behandeld.

De federale Ombudsman volgt ook met veel aandacht de rechtszaken voor het **Europees Hof voor de Rechten van de Mens**. Zijn arresten vormen immers een belangrijke leidraad bij de beoordeling van klachten en het formuleren van voorstellen en aanbevelingen, in het bijzonder in het [beleidsdomein asiel en migratie](#).

1

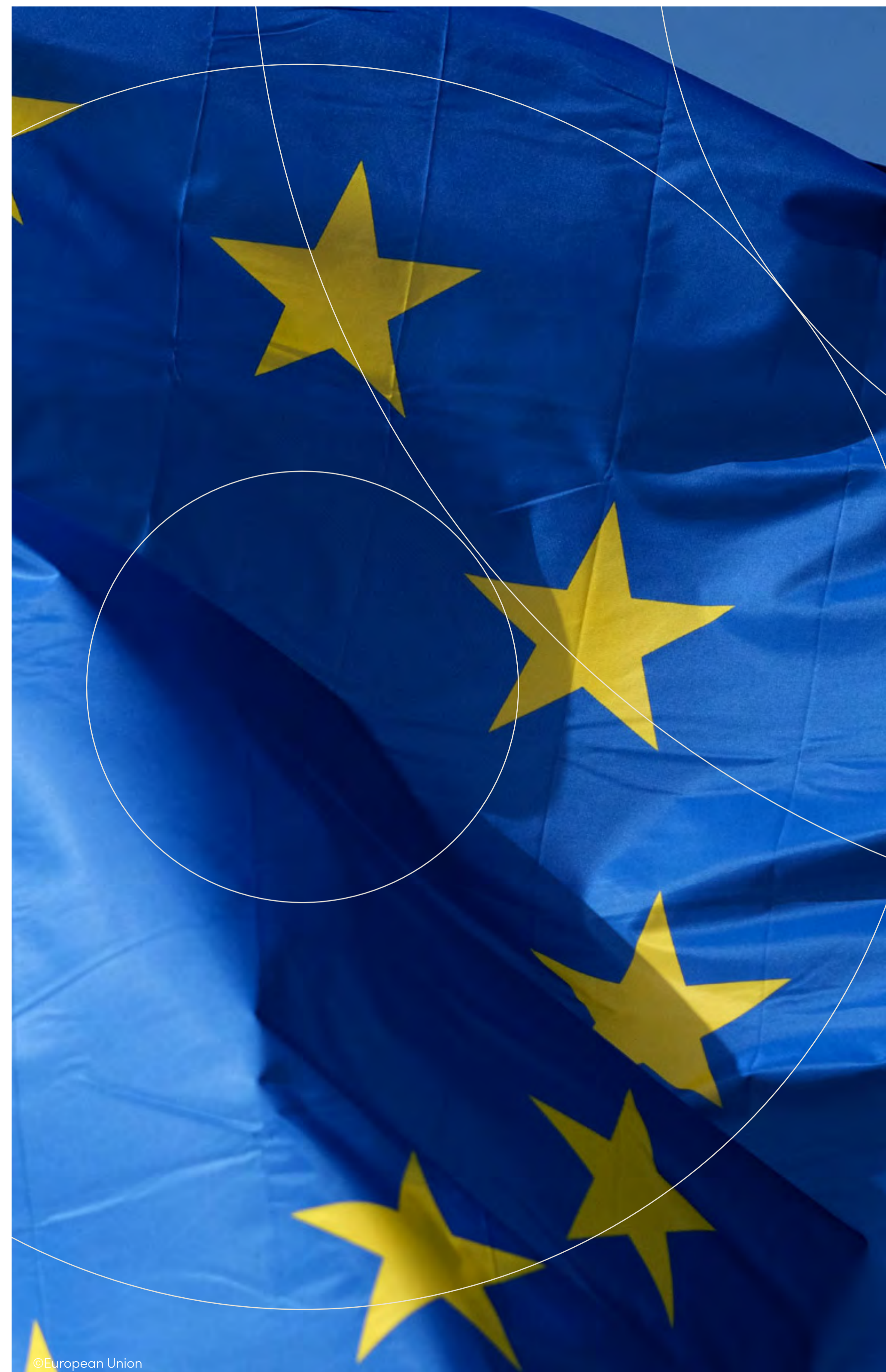
De Europese Unie

2

De Verenigde Naties

3

Het *International Ombudsman Institute* en andere internationale organisaties



©European Union

In oktober 2020 nam de federale Ombudsman deel aan een online conferentie ter gelegenheid van de 25ste verjaardag van de **Europese Ombudsman**. Het thema van deze conferentie was **de impact van de coronacrisis op het werk van de Europese ombudsdiensten**. De federale Ombudsman wees in zijn toespraak op het belang om aandacht te schenken aan de burgers die moeilijkheden ondervinden met de toegang tot de overheidsdiensten.

### European Network of Ombudsmen (ENO)

Dit netwerk bestaat sinds 1996 en verbindt de Europese Ombudsman met nationale en regionale ombudsmannen. De leden wisselen informatie uit over de Europese wetgeving en de impact daarvan op de Europese lidstaten. Ook faciliteert het de samenwerking tussen de ombudsdiensten, om zo de rechten van EU-burgers te waarborgen. In dat verband legde de federale Ombudsman een vraag voor over de toepassing van Richtlijn 2016/801 betreffende de voorwaarden voor toegang en verblijf van derdelanders die naar België willen komen om er academisch onderzoek te doen, te studeren, stage te lopen, vrijwilligerswerk te doen, te werken als au pair of deel te nemen aan scholieren-uitwisseling of educatieve projecten. Het antwoord op de vraag bevestigde het standpunt van de federale Ombudsman.

### Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities (NEIWA)

Dit Europese netwerk werd op 24 mei 2019 in Den Haag opgericht om de omzetting van de Europese richtlijn voor een betere bescherming van klokkenluiders voor te bereiden. Het netwerk bestaat uitsluitend uit instellingen uit de publieke sector en tracht best practices uit te wisselen en in te spelen op uitdagingen die zich bij de omzetting van de richtlijn kunnen voordoen.

Op **3 en 4 december 2020** organiseerde de federale Ombudsman, in samenwerking met de Vlaamse Ombudsman, de 4de bijeenkomst van het NEIWA-netwerk. In de "[Verklaring van Brussel](#)" riepen de leden van NEIWA de Europese lidstaten op de omzetting van de richtlijn te bespoedigen en een geïntegreerd, samenhangend en doeltreffend mechanisme op te zetten voor het ontvangen en opvolgen van integriteitsmeldingen, dat over voldoende personeel en financiële middelen beschikt om zijn opdrachten goed te kunnen uitvoeren.

### Technical Assistance and Information Exchange instrument (TAIEX)

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman heeft in 2020 ook deelgenomen aan een seminarie van **TAIEX** (Europese Commissie). TAIEX ondersteunt administraties in hoe ze de Europese reglementering moet benaderen, toepassen en afdwingen. Ook bevordert het netwerk het delen van best practices. Het seminarie ging over het **bestrijden van corruptie en de verbetering van de bescherming van de klokkenluiders**.

### Bureau voor de grondrechten van de Europese Unie (FRA)

Dit is een agentschap van de Europese Unie dat de instellingen en de lidstaten van de Europese Unie bijstand en expertise verschaft op het gebied van de mensenrechten. Ook dit jaar heeft de federale Ombudsman input gegeven voor het ontwerp van jaarlijks actieplan van de FRA en voor de halftijdse evaluatie van het strategisch plan 2018-2022 van het Bureau.

### Verslag over de rechtsstaat

De Europese Unie hecht veel belang aan de **bevordering van de rechtsstaat**. De Europese Commissie heeft daarom in 2019 een aantal concrete acties vooropgesteld, die de Unie beter in staat moeten stellen om de rechtsstaat te handhaven, een gemeenschappelijke rechtscultuur te bevorderen, en eventuele problemen te voorkomen en doeltreffend aan te pakken. Ook is er een nieuwe jaarlijkse cyclus voor de evaluatie van de rechtsstaat ingevoerd. Deze moet de belangrijkste, zowel positieve als negatieve, ontwikkelingen in de EU als geheel en de specifieke situatie in elke lidstaat onderzoeken. Elke lidstaat moet daaraan een bijdrage leveren.

De federale Ombudsman heeft zijn medewerking verleend aan het **eerste Belgische verslag over de rechtsstaat**, in het bijzonder voor wat betreft het onderdeel over het institutionele kader voor corruptiebestrijding. De federale Ombudsman gaf een overzicht van het normatieve kader, de recente ontwikkelingen en maatregelen die in België zijn ingevoerd om klokkenluiders te beschermen en de meldingen van corruptie aan te moedigen.

### Universal Periodic Review

De Raad voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties waakt over de eerbiediging van de mensenrechten in de lidstaten van de Verenigde Naties. Dat gebeurt aan de hand van een **periodieke doorlichting van de toestand van de mensenrechten** per lidstaat (de “*Universal Periodic Review*”). In samenwerking met de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* diende de federale Ombudsman in oktober 2020 bij de Verenigde Naties een bijdrage in over de **detentie van minderjarigen in een migratiecontext**. De tekst zal gebruikt worden in het [Universeel Periodiek Onderzoek](#) van België door de Raad voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties, dat in mei 2021 plaatsvindt. De drie organisaties maken in de tekst duidelijk dat er geen twijfel over bestaat dat opsluiting schadelijk is voor kinderen.

### OPCAT

De verschillende organen en comités van de Verenigde Naties formuleren aanbevelingen rond de toepassing van de mensenrechtenverdragen. Eén van die aanbevelingen heeft betrekking op de oprichting van een **Nationaal Preventiemechanisme (NPM) in het kader van het facultatieve protocol bij het verdrag van de Verenigde Naties tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of vernederende behandelingen of bestraffingen (OPCAT)**. Ons land beschikt immers nog steeds niet over een NPM in verband met folteringen en onmenselijke behandelingen op plaatsen van vrijheidsberoving. Nochtans verbond België zich daar in oktober 2005 toe door het facultatief Protocol bij het VN-verdrag tegen folteren (OPCAT) te ondertekenen. België heeft de aanbeveling van de Verenigde Naties om een NPM op te richten aanvaard en werkt nu aan de uitvoering van dit engagement.

Er bestaan vele plaatsen van vrijheidsberoving: gevangissen, gesloten centra voor migranten, gesloten instellingen voor minderjarigen, psychiatrische ziekenhuizen, politiecommissariaten, gesloten afdelingen in woon- en zorgcentra,... Deze plaatsen vallen onder verschillende bevoegde overheden op verschillende bestuursniveaus. De federale Ombudsman heeft in 2020 actief deelgenomen aan de besprekingen en werkzaamheden in verband met de oprichting van een NPM voor België. Er wordt momenteel rond verschillende hypothesen gewerkt, waaronder een meervoudig orgaan gebaseerd op de collegiale aanstelling van de parlementaire ombudsmannen op de verschillende bestuursniveaus. **Voor de mensen van wie de vrijheid benomen is, is het vooral van belang dat er zo snel mogelijk een NPM komt voor België.**

### Principes van Venetië

Eind 2020 nam de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties een [resolutie](#) aan **over de rol van de Ombudsman**. In de resolutie roept ze de lidstaten op om bestaande ombudsmannen te versterken of om een institutionele ombudsman op te richten en bevestigt ze de noodzaak om **de Principes van Venetië** als leidraad te gebruiken wanneer ombudsmannen opgericht of versterkt worden. Deze internationale principes zijn een checklist van 25 punten om ombudsmannen te beschermen. De Raad van Europa nam ze in 2019 aan **op aangeven van het International Ombudsman Institute**. De principes zijn te vergelijken met de “Principes van Parijs” die de criteria uiteenzetten waaraan een nationaal mensenrechteninstituut moet voldoen.



De federale Ombudsman is lid van het **International Ombudsman Institute IOI**. Tot 2021 is hij ook lid van de Raad van bestuur van het IOI en vicevoorzitter van de Europese Regio van het IOI.

Wanneer een ombudsman een antwoord zoekt op een complexe vraag, is een internationale **benchmarking** bij de collega's één van de mogelijkheden om tot nieuwe inzichten te komen of om na te gaan op welke manier de collega's dit oplossen. Zo heeft de federale Ombudsman in 2020 geantwoord op vragen van de collega's uit Ierland en Georgië. Zij wilden weten hoe andere ombudsmannen de overgangssituatie aanpakken wanneer hun mandaat verstreken is en er nog geen opvolger is benoemd. Ook vroegen ze welke beroepsmogelijkheden er zijn tegen een beslissing van een ombudsman.

De diversiteit binnen de **ombudsinstellingen** is groot; er bestaan parlementaire, gewestelijke, lokale, sector-specifieke, publieke en private ombudsmannen. Vergelijkingen tussen verschillende ombudsman-instellingen zijn daardoor niet gemakkelijk. Toch is het belangrijk dat ombudsmannen van elkaar leren wat de beste praktijken zijn of hoe ze efficiënter kunnen werken. De peer review of beoordeling door gelijken is een handig instrument om van vakgenoten te vernemen of de huidige manier van werken overeenkomt met de standaarden in de ombudssector, of ze performant is en waar er marge voor verbetering is. Begin 2020 heeft de federale Ombudsman samen met de Ombudsman van het Verenigd Koninkrijk een **performantie-audit** (peer review) van de Catalaanse Ombudsman gedaan, op zijn vraag.

Ook rond fraudebestrijding en forensische onderzoeken wordt er op internationaal vlak samengewerkt. De federale Ombudsman is lid van de **Association of Certified Fraud Examiners** (ACFE), een internationale beroepsvereniging van forensisch accountants/fraudeonderzoekers die wereldwijd actief is en meer dan 85.000 leden telt. Met preventie en sensibilisering wil de ACFE de impact van fraude op bedrijven en overheidsdiensten verminderen. Van 15 tot 21 november 2020 nam de federale Ombudsman deel aan de internationale sensibiliseringsweek over fraude (*fraud awareness week*), een initiatief van het ACFE. Hij nam tijdens die week ook deel aan een preventiecampagne over fraude georganiseerd door ENABEL, het Belgisch Ontwikkelingsagentschap. ENABEL verspreidde de campagne bij zijn 1.500 personeelsleden.





**6**

**Het beheer en de  
werking  
van de federale  
Ombudsman**

# Het beheer en de werking van de federale Ombudsman

De federale Ombudsman wil een **burgergerichte instelling** zijn, die inzet op intern en extern **kennisbeheer** en streeft naar een verhoging van zijn **impact en morele autoriteit**. Om die strategische doelstellingen te organiseren, evolueert de federale Ombudsman naar een **wendbare, meer participatieve en transparantere organisatie**, gesteund op **collectieve waarden**.

De federale Ombudsman zet sterk in op **meetbaarheid en procesmatig werken**. Ook interne en externe **kennisdeling** zijn erg belangrijk. Alle medewerkers van de instelling nemen daaraan deel. Elk van hen neemt een **specifieke rol** op die bijdraagt tot het realiseren van de doelstellingen.

Als collaterale instelling van het parlement ontvangt de federale Ombudsman jaarlijks een **dotatie**. Daarvoor vertrekt de federale Ombudsman van een **doorgedreven en kritische raming** van de personeelsuitgaven, de werkingskosten en de nodige investeringen. Hij zoekt actief naar synergieën met andere collaterale instellingen.

Zo is de federale Ombudsman een **inspirende organisatie**, voor de burger, voor de stakeholders en voor de eigen medewerkers.

**A** De organisatie van de federale Ombudsman: teamwerk

**B** Werken met rollen om de doelstellingen van de federale Ombudsman te verwezenlijken

**C** Human resources

**D** Financiën en Begroting

## WAARDEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

- **Neutraliteit:** de federale Ombudsman waakt erover alle burgers gelijk te behandelen en neemt geen enkel politiek, religieus of filosofisch standpunt in.
- **Onpartijdigheid:** de federale Ombudsman oefent zijn opdracht onbevangen uit, zonder favoritisme en zonder vooroordelen. Hij handelt in alle objectiviteit, luistert naar het standpunt van elke partij en brengt een oprechte dialoog op gang.
- **Dienstencultuur:** de federale Ombudsman streeft ernaar om een cultuur van grote dienstbaarheid te waarborgen door:
  - toegankelijk te zijn voor iedereen
  - empathisch te zijn
  - een constructieve dialoog te bevorderen
  - op een duidelijke en transparante manier te communiceren.
- **Deskundigheid:** de federale Ombudsman handelt nauwkeurig en met professionaliteit, plaatst elke vraag in de juiste context, streeft naar excellentie in zijn analyses en zet aan tot een vernieuwende en constructieve aanpak.
- **Legitimiteit:** de federale Ombudsman bouwt zijn legitimiteit uit op basis van de vertrouwensrelatie die hij tot stand brengt met de gesprekspartners en de relevantie van zijn acties.

A.

# De organisatie van de federale Ombudsman: teamwerk

**D**e federale Ombudsman kent een **organisatiestructuur op twee niveaus**.

Wat voor de volledige instelling geldt, wordt behandeld en beslist in het **strategisch coördinatieteam**. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van alle andere teams en bepaalt het werkkader en de infrastructuur om de instelling efficiënt te laten werken en het welzijn van de medewerkers te bevorderen.



Wat specifiek toewijsbaar is, wordt aan een bepaald team toevertrouwd.

- Er zijn drie **Ombudsteams** die **thematisch** ingedeeld zijn op basis van de actiedomeinen van de federale Ombudsman. Zij behandelen de klachten en voeren onderzoeken naar de werking van de federale administraties die tot hun respectieve actieterrein behoren. Binnen elk team is de **front officer** het eerste aanspreekpunt voor de instelling en verantwoordelijk voor de aanmaak en de interne en externe dispatching van de dossiers; de teamcoördinator bewaakt de doelstellingen en opdrachten van het team.
- Het **Centrum integriteit** voert opdrachten uit van onderzoek en bescherming van klokkenluiders inzake integriteitsschendingen.
- **Twee teams ondersteunen** de andere diensten bij de federale Ombudsman:
  - het **Team Support** dat verantwoordelijk is voor het personeels-, logistiek, informatica en financieel beheer van de instelling; de administrateur stuurt dit team aan;
  - het **Team Externe relaties**, met de directeur als coördinator, dat verantwoordelijk is voor het externe communicatiebeleid van de instelling, de relaties met de stakeholders en het delen van kennis.

De directeur en de administrateur vormen samen met de twee federale ombudsmannen het **directiecomité**. Dit comité bepaalt het beleid op basis van de strategische doelstellingen van de instelling en ziet erop toe dat het uitgevoerd wordt.

Elk van de teams heeft duidelijke opdrachten die kaderen in de **missie** en de **visie** van de federale Ombudsman. Deze visie en missie werden vertaald in een aantal **strategische en operationele doelstellingen**. Zij vormen het

kader voor de prestaties die worden verwacht van elk team. Elk team heeft de autonomie en de verantwoordelijkheid om gezamenlijk de **teamresultaten** te realiseren.

**Strategische doelstellingen:** de federale Ombudsman wil

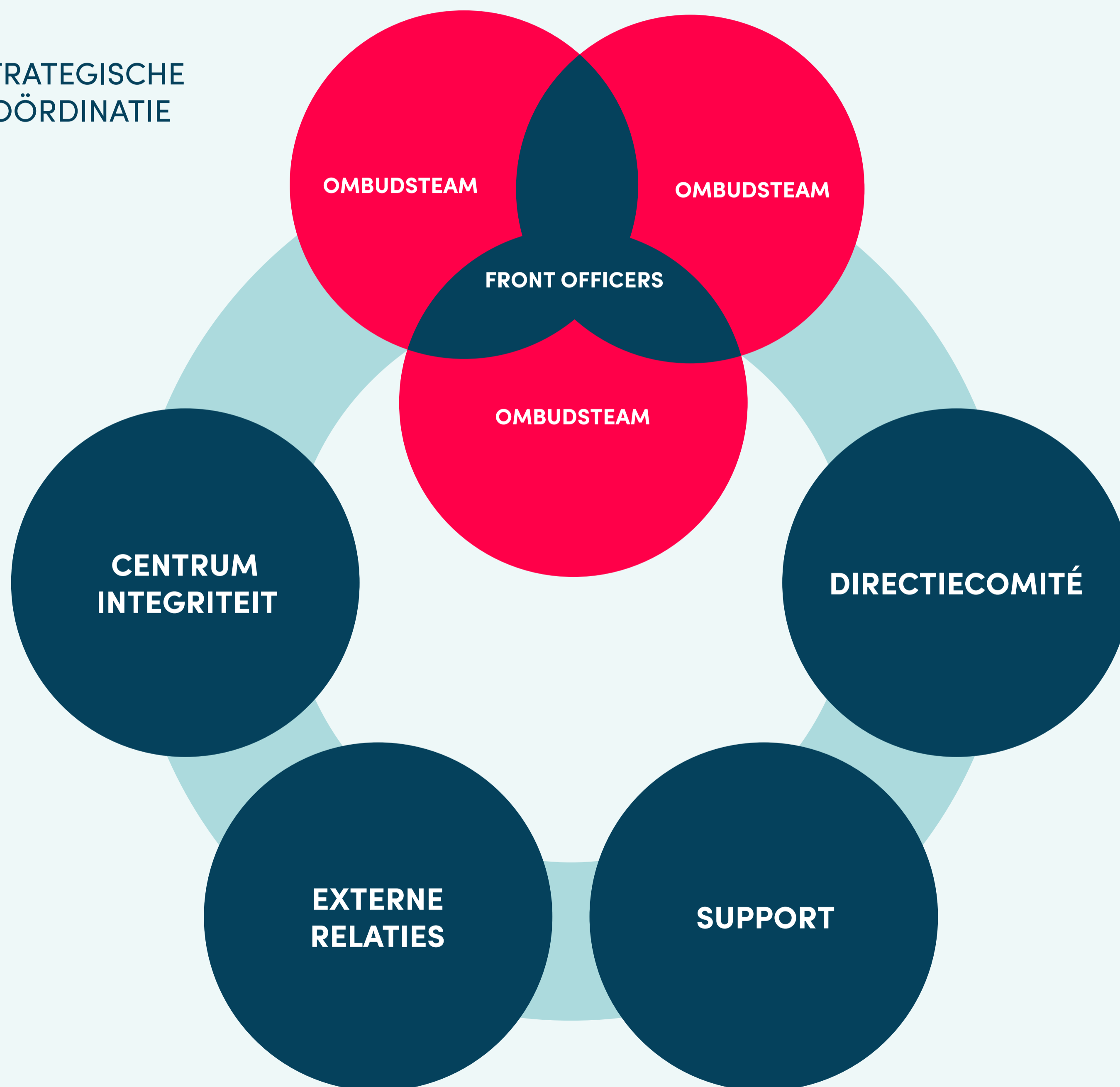
- naar een meer burgergerichte organisatie evolueren;
- zijn impact en morele autoriteit verhogen;
- inzetten op interne en externe kennisdeling.

**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 systemisch 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.

## A. DE ORGANISATIE VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN: TEAMWERK

STRATEGISCHE  
COÖRDINATIE



### MISSIE

De federale Ombudsman bevordert de goede werking van de democratie. Op basis van signalen van burgers en ambtenaren en samen met de overheden draagt hij bij tot de versterking van een verantwoordelijke, integere, rechtvaardige en performante administratie.

### VISIE

De federale Ombudsman wordt het vanzelfsprekend contactpunt voor burgers en ambtenaren die moeilijkheden ervaren met de administratie en het referentiecentrum voor overheden inzake goed bestuur.

B.

## Werken met rollen om de doelstellingen van de federale Ombudsman te verwezenlijken

**D**e federale Ombudsman wil zijn strategische en operationele doelstellingen bereiken door **procesmatig te werken**.

De processen worden vertaald in **rollen**. Medewerkers bij de federale Ombudsman nemen bepaalde rollen op zich, eerder dan functies uit te oefenen. De teamleden verdelen de rollen die zij op zich nemen onder elkaar en zorgen er samen voor dat de **doelstellingen van hun team** worden bereikt.

Elke rol heeft een bepaald **doel** en kent een aantal **verantwoordelijkheden**. Deze omschrijving helpt de medewerker om betekenis te geven aan zijn werk en om richting te geven aan zijn initiatieven.

Bepaalde rollen komen **in elk team** terug. Andere rollen zijn **specifiek voor een team** omdat ze direct gekoppeld zijn aan de taken en verantwoordelijkheden van één of meerdere personen in die teams. Zo bijvoorbeeld zal de rol van dossierbehandelaar enkel in de Ombudsteams voorkomen en niet in het ondersteunende Team Support, aangezien daar geen klachtendossiers behandeld worden. De medewerkers die dezelfde rol delen, komen samen in transversale werkgroepen die op regelmatige basis bijeenkomen. Zo worden goede praktijken en informatie tussen de teams uitgewisseld, concrete initiatieven ondersteund en de transversaliteit bevorderd.

1 Focus: Burgerfocus en Klare Taal

2 Focus: Kennisdeler en Contextbrenger

3 Focus: Systemisch onderzoeker

4 Focus: Gegevensbescherming

1

## Focus: Burgerfocus en Klare Taal

De medewerkers die de rollen **Burgerfocus en Klare Taal** op zich genomen hebben, zijn in 2020 van start gegaan met een aantal initiatieven om van de federale Ombudsman **een nog meer burgergerichte organisatie** te maken.

Zo moedigen ze de medewerkers aan bijzondere aandacht te besteden aan de **duidelijkheid en leesbaarheid** van uitgaande brieven, aanbevelingen en andere teksten. Ze deden dat onder meer door de ontwikkeling van een **interne nieuwsbrief "Klare Taal"**. Zij werkten ook een systeem uit voor het automatiseren van de ontvangstbevestiging. Burgers krijgen voortaan automatisch een bevestiging dat hun vraag of klacht goed is ontvangen door de front officer en door een van de ombudsteams in behandeling wordt genomen. Zo zijn ze onmiddellijk gerustgesteld.

Tijdens de coronacrisis was de rol Burgerfocus van groot belang. Ondanks de grote veranderingen in de werkomstandigheden binnen de organisatie, is de federale Ombudsman erin geslaagd zijn **dienstverlening aan de burgers op peil te houden**, iets waar hij veel belang aan hecht. Hij organiseerde zo snel mogelijk opnieuw bezoeken op afspraak om de fysieke toegankelijkheid van de instelling te waarborgen, met name voor kwetsbare personen.



2

## Focus: Kennisdeler en Contextbrenger

De federale Ombudsman zet sterk in op **het intern en extern kennisbeheer**. Zeker met de opeenvolgende beslissingen en maatregelen die de coronacrisis met zich meebracht, was een doorgedreven interne kennisdeling meer dan nodig.

Zo brachten de medewerkers met de rol **Contextbrenger** systematisch de voor de federale Ombudsman relevante informatie binnen. Zij deelden die kennis en informatie onder andere op **Yammer**, het interne sociaal netwerk van de federale Ombudsman.

Om een zicht te hebben op de coronagerelateerde klachten, zowel qua aantal als qua inhoud en het resultaat van de klachtenbehandeling, trok de Business analyst wekelijks **specifieke cijferrapporten**. Zo kreeg de ombudsman snel een zicht op tendensen in de klachten.

De medewerkers met de rol **Kennisdeler** startten een herstructurering van het interne documentbeheersysteem. Daaraan wordt in 2021 verder gewerkt, ook in het licht van de overstap naar het Microsoft Office 365 platform met Sharepoint online.

3

## Focus: Systemisch onderzoeker

De federale Ombudsman voerde reeds verschillende **onderzoeken** naar aanleiding van signalen van burgers en wil daar in de toekomst verder op inzetten. Dergelijke onderzoeken hebben specifiek tot doel om

- op onpartijdige wijze te oordelen of de bestuurlijke praktijken van een federale administratie voldoen aan de ombudsnormen;
- aanbevelingen te doen om de werking van de betrokken administratie te verbeteren;
- de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers en de toegang tot hun rechten te garanderen.

Om een goede **methodologie en procedure** uit te werken voor wanneer de federale Ombudsman dergelijke onderzoeken voert, startte hij in 2019 een project. Dat steunt op de vaststellingen en ervaringen uit eerdere onderzoeken en wordt geleid door de "**systemische onderzoekers**" van de teams.

Het project is in 2020 afgerond, met een **handleiding** als resultaat. Deze handleiding zal de kwaliteit en de efficiëntie van het voeren van de toekomstige onderzoeken vergroten.



“

*Samen met enkele collega's hebben we de handleiding voor systemische onderzoeken uitgewerkt. We vertrokken van onze concrete ervaring die we hadden opgedaan naar aanleiding van eerdere onderzoeken en op basis van goede praktijken die we vonden bij andere ombudsmannen. Dit instrument biedt alle collega's een theoretische en ook praktische basiskennis om kwaliteitsvolle onderzoeken te voeren.*

*Louis Hancisse, medewerker bij de federale Ombudsman*

De federale Ombudsman past de wetgeving over **gegevensbescherming** nauwgezet toe. Hij zorgt ervoor dat de persoonsgegevens van burgers die een klacht indienen, veilig bewaard worden.

De **functionaris gegevensbescherming** (*Data Protection Officer DPO*) bouwde in 2020 verder op de werkzaamheden van de jaren ervoor en leidde onder andere een informatiesessie over enkele inhoudelijke zaken over de wetgeving. Daarbij gaf ze een overzicht van de opdrachten en verplichtingen van elke actor in de uitvoering en handhaving van de gegevensbeschermingsbepalingen. De DPO gaf ook informatie over de impact van de coronamaatregelen op de gegevensbescherming.

In 2020 kwam er in samenwerking met de DPO van de federale Ombudsman een [nieuwe privacyverklaring](#) op de website van de federale Ombudsman. De DPO is ook nauw betrokken bij de voor 2021 geplande vernieuwing van de website. Zij gaf advies over cookies en over de overeenkomsten met de externe partner.



“

*Als DPO heb ik een figuurlijke gegevensbeschermingsbel die ik laat rinkelen bij de aanvang van nieuwe projecten die een impact hebben op de bescherming van persoonsgegevens. Vele collega's van de federale Ombudsman hebben nu ook zo een bel. Zo zorgen we er samen voor dat de persoonsgegevens binnen de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden verwerkt.*

*De Data Protection Officer van de federale Ombudsman*



C.

## Human resources

**D**e federale Ombudsman hecht veel belang aan een modern HR-beleid, dat het welzijn van de medewerkers centraal stelt en gebaseerd is op competentie management.

1 De federale ombudsmannen

2 Het personeelskader en personeelsverloop

3 De coronacrisis - Veralgemeend thuiswerk dankzij digitale ondersteuning

4 Opleidingen

Foto: De federale Ombudsmannen David Baele (L) en Jérôme Aass (R) samen met Kamervoorzitter Eliane Tillieux.

### 1 De federale ombudsmannen

De instelling wordt geleid door een **Nederlandstalige en een Franstalige ombudsman**. Zij worden benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, voor een termijn van 6 jaar.

Het mandaat van de federale ombudsmannen Catherine De Bruecker en Guido Herman nam een einde op 18 november 2019. Zij bleven echter ook in 2020 hun mandaat verderzetten, in afwachting van de benoemingsprocedure voor hun opvolgers.

De nieuwe Nederlandstalige ombudsman, David Baele, is op 7 juli 2020 in functie getreden. De procedure voor de benoeming van de nieuwe Franstalige ombudsman werd in maart 2020 opnieuw opgestart door de Kamer van volksvertegenwoordigers en heeft geleid tot de aanstelling van Jérôme Aass tot nieuwe Franstalige ombudsman. Hij is in functie getreden op 1 maart 2021. Tot dan is Catherine De Bruecker haar functie blijven uitoefenen.



## Het personeelskader en personeelsverloop

Op 31 december 2020 telde de instelling **52 personeelsleden**, verdeeld over functies van niveau A, B en C. Het kader bestaat naast vast benoemde medewerkers en/of opdrachthouders ook uit contractuele medewerkers.

In vergelijking met de situatie op 1 januari 2020 is er een **lichte stijging** van het aantal **effectieven**, uitgedrukt in VTE, van 47,7 tot 48,3 op een maximum van 52.

Om te anticiperen op een in 2021 geplande pensionering en om langdurige afwezigheden op te vangen, onder meer die van een personeelslid dat sinds september in verlof is wegens opdracht, heeft de federale Ombudsman in het najaar **twee nieuwe personeelsleden van niveau A** aangeworven.

De federale Ombudsman heeft in 2020 zijn samenwerking met de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie verdergezet en versterkt, door de indiensttreding van een Nederlandstalige **ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting**.

Niveau	Taalrol		M / V		Rechtspositie		Totaal	Totaal
	N	F	M	V	Statutair	Contractueel	Effectieven in VTE	Personeelsformatie
<b>A</b>	19	17	18	18	21	15	32,9 (a)	24 (+10) (b)
<b>B</b>	8	6	5	9	8	6	13,4 (c)	12 (+4) (b)
<b>C</b>	1	1	2	0	0	2	2	2
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>48,3</b>	<b>38 (+14)</b>

(a) onder wie 1 werknemer met een halftijdse loopbaanonderbreking om persoonlijke redenen, 1 werknemer in verlof wegens opdracht, 1 werknemer met volledige loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof en 3 werknemers aan 80%

(b) artikel 4 van de personeelsformatie (aanwervingsmachtigingen voor de behoeften van de dienst)

(c) onder wie 3 werknemers aan 80%

VTE = voltijds equivalent

De coronacrisis, die ons land sinds maart 2020 hard treft, heeft onvermijdelijk ook **grote gevolgen gehad voor de dagelijkse werking van onze instelling**.

De federale Ombudsman heeft de door de regering en de bevoegde instanties afgekondigde maatregelen van bij het begin van de crisis nauwlettend opgevolgd en uitgevoerd. Zo werden **alle voorzorgsmaatregelen** genomen om mogelijke besmetting op de werkplek te voorkomen (afstand, ontsmettende handgel, ontsmettingsmiddelen, maskers, plexi, enz.). Ook werd **telewerken veralgemeend**, waarbij de overgrote meerderheid van de werknemers voltijds thuis werkte.

**Externe opdrachten en vergaderingen** zijn bijna volledig **digitaal** doorgegaan.

Het feit dat de federale Ombudsman met **digitale dossiers** werkt, heeft hem in staat gesteld zonder problemen verder te werken tijdens de coronacrisis. Personeelsleden konden van thuis uit toegang krijgen tot de **digitale en beveiligde werkomgeving**. Het telefoniesysteem via *Skype for Business* maakt het gemakkelijk om contact te houden met zowel burgers als collega's.

De algemene overschakeling naar telewerken tijdens de coronacrisis was voor de federale Ombudsman ook een gelegenheid om de oude *thin clients* en oude schermen te vervangen door laptops en grotere schermen. Er werd ook gewerkt aan de verdere integratie met de *G-Cloud* om de overstap te kunnen maken naar het *Microsoft Office 365 platform* met *Sharepoint online* (optimaliseren van het werken met documenten), *Exchange online* (zal de oude server vervangen), en allerlei andere tools (waaronder *Teams*) die zullen toelaten de werkprocessen te verbeteren, beter te beveiligen en op te volgen.

**Kennis en expertise** zijn sleutelbegrippen voor de federale Ombudsman. Hij zet dan ook sterk in op **voortdurende opleiding en vorming** van zijn medewerkers. Naast interne en externe opleidingen nemen zij deel aan colloquia en studiedagen. Door de coronacrisis zijn verschillende van deze opleidingen en vormingen online georganiseerd.

De analyse van de opleidingsbehoeften van de medewerkers bracht specifieke en “op maat gesneden” behoeften aan het licht. Er zijn reeds contacten met het OFO gelegd en deze zullen in het eerste kwartaal van 2021 worden voortgezet om het opleidingsplan uit te voeren.

## EEN GREEP UIT DE OPLEIDINGEN UIT 2020

Er werden opleidingen gevolgd:

- **om de interne organisatie en werking te optimaliseren**
  - Telewerk: digitaal werken & ICT-tools
  - *Tax and digitalisation: challenges and opportunities*
  - *How to organize a bullet-proof fraud investigations team: tips and tricks*
  - Snel digitaal documentbeheer
  - Webinar Coronavirus et fonction publique
  - Webinar Opzoeken van parlementaire documenten.
- **om beter te communiceren**
  - *Storytelling* voor social profit en overheid
  - Basisopleiding overheidscommunicatie.
- **om de inhoudelijke dossierbehandeling te verbeteren**
  - Basisvorming verblijfsrecht
  - Leerstoel Migratie - en migrantenrecht
  - *Masterclass Fraud Auditing Webinar Whistleblowing/ Intro new EU Directive*
  - *Journée d'étude : Circulation internationale des bénéficiaires de protection internationale et regroupement familial*
  - *Comprendre et aider les indépendants en difficultés financières. Focus sur les personnes physiques.*
- **om het leiderschap binnen de instelling verder te ontwikkelen**
  - De evaluatiecycli voor leidinggevenden.

# Financiën en Begroting

1

## Cijfers begroting

De volgende tabel bevat de basisbegrotingscijfers voor 2019-2021, in euro:

	Rekeningen 2019	Budget 2020	Budget 2021
<b>Uitgaven</b>	5 370 685,33	6 027 200,00	6 091 400,00
<b>Financiering</b>	5 912 587,56	6 027 671,60	6 091 902,23
dotatie	5 381 000,00	5 684 000,00	5 550 000,00
overgedragen boni	531 587,56	343 671,60	541 902,23
andere ontvangsten	0,00	0,00	0,00
<b>Saldo</b>	<b>541 902,23</b>	<b>471,60</b>	<b>502,23</b>

De rubriek “Rekeningen 2019” vermeldt voor de uitgaven en ontvangsten 2019 het bedrag van de werkelijke verrichtingen, de rubrieken “Begroting 2020” en “Begroting 2021” vermelden het bedrag van de toegestane totale kredieten zoals goedgekeurd door de Kamer.

De uitgavenkredieten worden gefinancierd door de eigenlijke dotatie (het bedrag jaarlijks opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de federale overheid), de overgedragen boni van vorige jaren en de andere ontvangsten. De rekeningen 2020 zullen worden gecontroleerd door het Rekenhof en worden in de loop van 2021 afgesloten door de Kamer.

Het Rekenhof stelde reeds in 2018 in een audit vast **dat de federale Ombudsman zijn begrotingskredieten voorzichtig beheert**. Hij kan de beoogde recurrente uitgaven dragen met de toegekende middelen, aangezien hij de voorgestelde bezuinigingsmaatregelen uitvoert en verdere synergieën met andere instellingen zoekt. Ook in 2020 was dat zo.

2

## Synergieën met andere dotatiegerechtigde instellingen

Omdat hij rationeel en zorgvuldig wil omspringen met overheidsmiddelen en de aanbevelingen uit het onderzoek van het Rekenhof wil opvolgen, blijft de federale Ombudsman op zoek gaan naar **mogelijke synergieën** met de dotatiegerechtigde instellingen die in het Forumgebouw gevestigd zijn en zet hij de synergieën die in de afgelopen jaren in gang zijn gezet verder. Op 31 december 2020 had de federale Ombudsman meer bepaald reeds:

- een protocol afgesloten met de Benoemingscommissies voor het Notariaat om zijn boekhoudster ter beschikking te stellen;
- een protocol afgesloten met het Vast Comité P en het Vast Comité I voor de terbeschikkingstelling van zijn ontvangstruimten;
- de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG) ondersteund in zijn personeelszaken of logistiek, en een protocol gesloten voor de terbeschikkingstelling van zijn boekhoudster en het delen van zijn boekhoudprogramma;
- een technische demonstratie gegeven over zijn systeem voor het digitaal beheer van bestanden en ermee ingestemd als IT-back-up te fungeren voor het Comité P.

Bovendien deelt de federale Ombudsman zijn *Data Protection Officer (DPO)* met andere collaterale organen van de Kamer.



© De Kamer - Kurt Van den Bossche

## 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 de federale overheid en 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 2021

Verantwoordelijke uitgevers:  
**D. Baele en J. Aass.**

Grafisch ontwerp en lay-out:  
**Josworld CVBA.**

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

Alle namen uit de rubrieken "Focus op een klacht" 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](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**.

*Cette publication est également disponible en français.*

