



de federale
Ombudsman



DE FEDERALE OMBUDSMAN - SAMENVATTING VAN HET JAARVERSLAG 2020

Houvast bieden in onzekere tijden

De federale Ombudsman biedt houvast in onzekere tijden

De coronacrisis was in 2020 alomtegenwoordig, ook bij de overheid. Fysieke contacten waren onmogelijk, er werden verschillende maatregelen genomen om de burgers en ondernemingen te ondersteunen, procedures werden in sneltempo geautomatiseerd om al die maatregelen nauwgezet te kunnen uitvoeren, ... De digitalisering bij de overheid nam een hoge vlucht.

De coronacrisis stelt de overheid voor vele **uitdagingen** maar biedt ook **kansen**. Met de vele vragen en klachten die de federale Ombudsman het voorbije jaar ontving, ging hij, met de medewerking van de administraties, aan de slag. Zijn dienstverlening bleef op peil, ondanks de coronacrisis. Hij kon burgers snel verder helpen en reikte duurzame oplossingen aan. Zo biedt hij burgers en administraties een houvast.



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.

“

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.

Jérôme Aass, federaal Ombudsman sinds 1 maart 2021



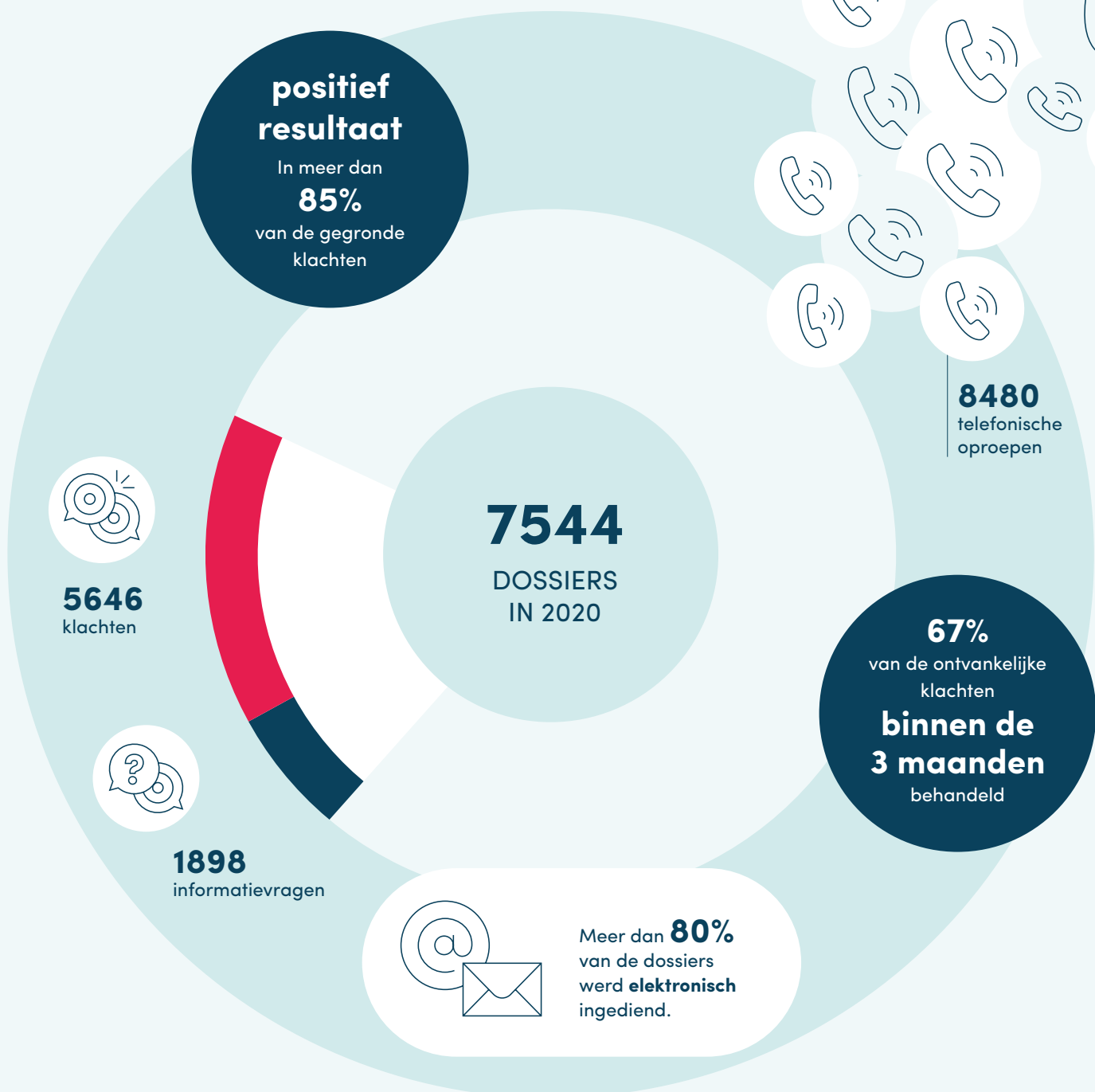
“

De coronacrisis heeft een aantal reeds bestaande problemen in de werking van de administraties versterkt. 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.

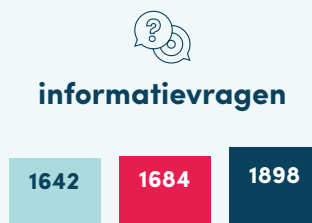
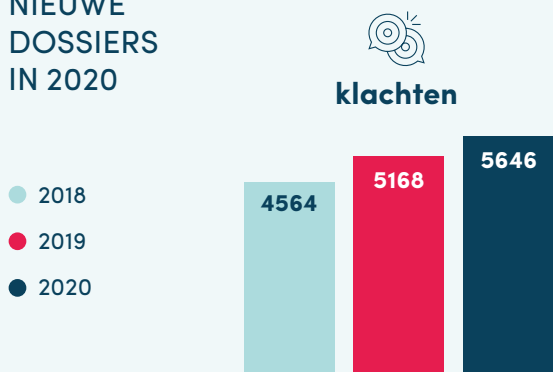
David Baele, federaal Ombudsman sinds 7 juli 2020



Het werk van de federale Ombudsman in cijfers



NIEUWE DOSSIERS IN 2020

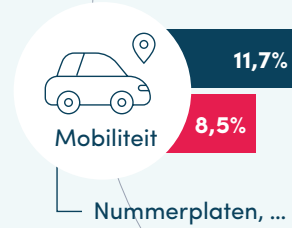
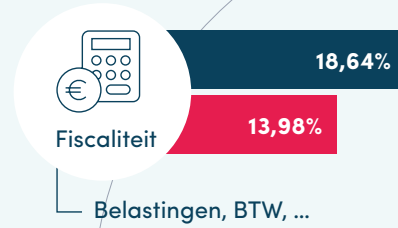
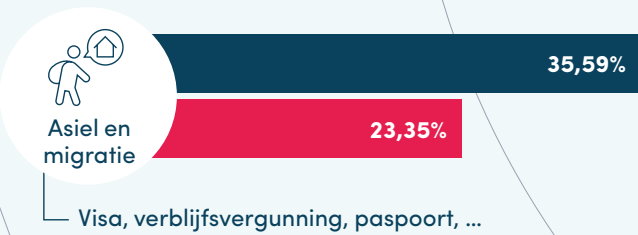
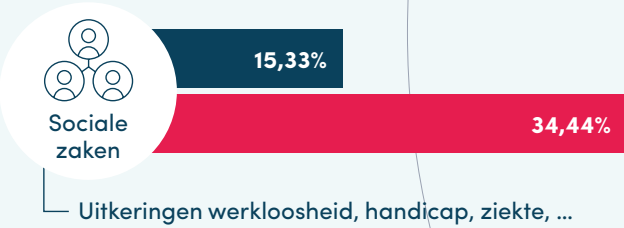


HET AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER THEMA

● 2019

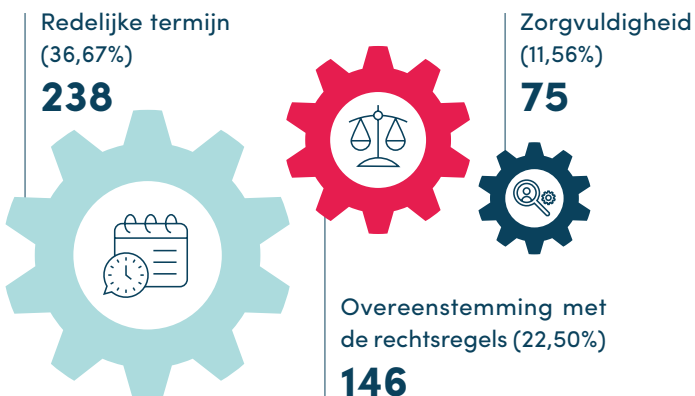
● 2020

De klachten bij de federale Ombudsman gaan over uiteenlopende thema's. 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 bepaalde sectoren bij de federale Ombudsman.



DE BEZORGDHEDEN VAN DE BURGERS IN 2020

Burgers moeten kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle dienstverlening van de overheid. De federale Ombudsman toetst alle klachten aan een lijst van normen: de **ombudsnormen**. (zie www.federaalombudsman.be)



ONDERZOEKEN EN AANBEVELINGEN

Het voorstel van vereenvoudigde aangifte

Veel burgers die een voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte of VVA ontvangen, hebben hulp nodig om na te gaan of de vooraf ingevulde gegevens kloppen. De FOD Financiën informeert hen niet voldoende en biedt hen ook niet expliciet hulp. Burgers verliezen belangrijke fiscale voordelen. Dat toont een onderzoek van de federale Ombudsman over het voorstel van vereenvoudigde aangifte aan.

Studentenvisa

In het verslag over de visumaanvragen van studenten uit Kameroen die in België willen studeren, maakt de federale Ombudsman een analyse van hoe de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en de Belgische Ambassade in Kameroen de aanvragen voor studentenvisa behandelen. Hij roept de overheid op om het proces van de behandeling van deze visumaanvragen te verbeteren.

Recordaantal klachten over de werkloosheidsuitkeringen

De coronacrisis had een grote impact op de tewerkstelling. De regering speelde daarop in door de regeling rond de tijdelijke werkloosheid te versoepelen. Veel werkgevers en werknemers moesten daarvoor het eerst een beroep op doen. Geen wonder dat de uitbetalingsinstellingen (de Hulpkas voor de Werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de vakbonden) een ongeziene toevloed aan aanvragen, vragen en telefoontjes te verwerken kregen.

Voorals de HVW was snel overbelast omdat, verhoudingsgewijs, meer burgers die tijdelijk werkloos werden door de COVID-19-crisis naar de HVW stapten. Nadien waren er ook problemen bij de vakbonden en bleven deze niet meer beperkt tot de tijdelijke werkloosheid, maar ging het ook over de uitkeringen voor volledige werkloosheid.

Vaak moedeloos en gefrustreerd door de talloze pogingen die ze vruchteloos ondernamen, klopten de burgers aan bij de federale Ombudsman. Hij kreeg vooral klachten over problemen bij de uitbetaling van de uitkeringen, de lange behandelingstermijnen en het gebrek aan bereikbaarheid van de diensten (overbelaste telefoonlijnen, e-mails zonder antwoord en gesloten kantoren).

Gezien de uitzonderlijke situatie, de overbelasting van de diensten en de vaak moeilijke financiële situatie van de werklozen, probeerde 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 de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), heeft de federale Ombudsman kunnen bijdragen tot een relatief snelle oplossing van de

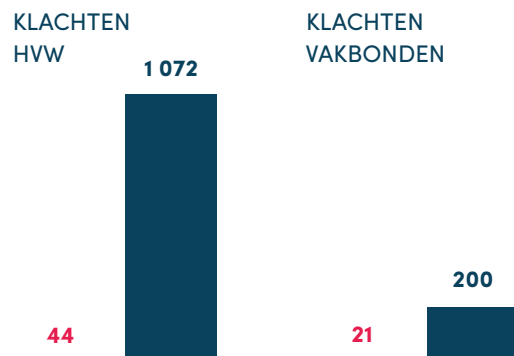
problemen van vele burgers. Hij blijft ook nauw met de RVA en de uitbetalingsinstellingen samenwerken om duurzame oplossingen te vinden voor deze problemen.

De uitbetalingsinstellingen en de RVA hebben zich op heel korte termijn moeten aanpassen aan een uitzonderlijke en onvoorziene situatie en nieuwe procedures moeten uitwerken. De federale Ombudsman is zich daarvan bewust en heeft er begrip voor. Maar de burger mag niet de dupe zijn van deze situatie. **De federale Ombudsman pleit er daarom voor dat, wanneer een overheid maatregelen neemt om burgers te ondersteunen in een uitzonderlijke crisis, ze de diensten die de maatregelen moeten uitvoeren de nodige middelen geeft.**



Cijfers klachten werkloosheid

● 2019 ● 2020



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.

De impact van de coronacrisis op reizen vanuit en naar België: onzekerheid troef

De federale Ombudsman ontving veel en diverse klachten over de reisbeperkingen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus.

Zo werden “niet-essentiële reizen” vanuit en naar België tijdelijk verboden. Zo’n verbod was ongezien en veroorzaakte dan ook veel problemen – die op hun beurt leidden tot klachten bij de federale Ombudsman. Daarbij ging het vaak om situaties waar fundamentele rechten mogelijk geschonden werden.

Burgers die een reis wilden ondernemen beschikten niet over voldoende duidelijke, volledige en makkelijk terug te vinden informatie over hun recht om voor essentiële doeleinden te reizen. In geen enkele wettelijke bepaling was er immers een definitie terug te vinden van wat als essentiële reis beschouwd kan worden. Ook de informatie over de categorieën die automatisch beschouwd werden als essentiële reis, was niet eenduidig en moeilijk te vinden op de officiële websites.

De federale Ombudsman is bezorgd over de manier waarop de overheid deze beperkingen oplegt en toepast. Voor hem kan een reisverbod enkel als het noodzakelijk en proportioneel is, of het nu gaat om reizen vanuit dan wel naar België. Er moet een redelijk evenwicht zijn tussen het vrijwaren van het algemeen belang en het respect voor de individuele rechten, zoals het recht op een gezinsleven. De federale Ombudsman hecht daar in zijn onderzoek van 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.**

Focus op een klacht

Mevrouw Stevens wil haar partner, die in Spanje woont, bezoeken. Spanje ligt op dat moment in een rode zone, als land met een hoge besmettingsgraad en er geldt in België een reisverbod naar rode zones voor niet-essentiële reizen. Voor haar is dit een essentiële reis maar ze wil zeker zijn dat de overheid dit ook zo ziet vóór ze haar vlucht boekt. Mevrouw Stevens contacteert de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Buitenlandse Zaken, het callcenter van het nationaal crisiscentrum en de federale politie. Geen van deze instanties kan haar echter een duidelijk antwoord geven. Integendeel: ze krijgt verschillende en soms zelfs tegenstrijdige interpretaties van wat onder het reisverbod valt. Ten einde raad wendt ze zich tot de federale Ombudsman. Net dan wordt het reisverbod opgeheven en kan mevrouw Stevens zonder problemen naar Spanje reizen. Maar voor de ombudsman is haar klacht een signaal waar de overheid mee aan de slag moet. Deze situatie mag zich niet herhalen. Hij pleit ervoor om voor burgers die vanuit België willen vertrekken, een instantie aan te duiden die officieel kan bevestigen of een reis als essentieel gezien wordt of niet, zodat er geen betwisting meer over kan bestaan en mensen geen risico meer lopen dat zij niet kunnen vertrekken.



De federale Ombudsman draagt bij tot een integere overheid

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman onderzoekt meldingen over onregelmatigheden, misbruik of fraude binnen de federale overheidsdiensten en beschermt ambtenaren-klokkenluiders. Niet alle meldingen leiden tot een onderzoek. Het Centrum Integriteit geeft ook informatie en advies over de meldprocedure.

Naast de integriteitsschendingen brengen de onderzoeken ook de mogelijke oorzaken daarvan aan het licht. 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.

Elk personeelslid van om het even welke federale overheidsdienst kan in alle vertrouwelijkheid onregelmatigheden melden aan het Centrum Integriteit. De federale Ombudsman zorgt ervoor dat de identiteit van de klokkenluider nooit wordt onthuld. Klokkenluiders beter beschermen is ook het doel van de Europese Richtlijn 2019/1937, die vóór 17 december 2021 in Belgisch recht omgezet moet worden. Ze biedt daarnaast ook de gelegenheid het federaal integriteitsbeleid te versterken. De federale Ombudsman draagt als deskundige bij aan de werkgroepen die de omzetting bij de federale overheid voorbereiden.



“

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

David Baele,
federal Ombudsman

“

Om fraude doeltreffend te bestrijden moet er meer aandacht gaan naar preventie. We dringen erop aan om het integriteitsbeleid binnen de federale overheidsdiensten verder uit te bouwen.



Jérôme Aass,
federal Ombudsman



17 20

Vragen om informatie



8 10

Vragen om voorafgaand advies



10 2

Meldingen toegezonden door de vertrouwenspersonen integriteit



3 1

Beschermingsdossiers

● 2019 ● 2020

Centrum Integriteit

Het Centrum Integriteit ontving in 2020 ongeveer evenveel nieuwe dossiers als in 2019. De vertrouwenspersonen integriteit binnen de federale administraties ontvingen daarentegen minder aanvragen. Bij hen kunnen ambtenaren die een melding willen doen, terecht voor informatie en advies over de meldprocedure. De daling heeft wellicht te maken met de het feit dat de ambtenaren door het verplichte telewerk in 2020 als preventieve maatregel tegen COVID-19 minder fysiek op de werkplek aanwezig waren.

De federale Ombudsman helpt

DE FEDERALE OMBUDSMAN BIJ U IN DE BUURT



Maak een afspraak op
www.federaalombudsman.be !

De federale Ombudsman helpt burgers met hun klacht. Hij werkt:

- **gratis:** burgers betalen niets voor zijn tussenkomst
- **onafhankelijk en onpartijdig:** hij maakt geen deel uit van de overheid
- **vertrouwelijk:** de medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim
- **professioneel:** de medewerkers zijn experts in hun domein en beheren de dossiers met zorg.

Gaat de klacht niet over de federale overheid, dan bezorgt hij de klacht aan de juiste ombudsdienst of verwijst hij de burger door naar de dienst die hem kan helpen.

April 2021

Verantwoordelijke uitgevers:
D. Baele en J. Aass.

Grafisch ontwerp en lay-out:
Josworld CVBA.

Druk: **Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers**

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.



de federale
Ombudsman

0800 99 962

www.federaalombudsman.be

Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel