

Public relations

DINSDAG 30 MAART 2010

PRESENTATIE VAN HET JAARVERSLAG 2009 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De federale Ombudsmannen hebben op dinsdag 30 maart 2010 om 11 uur in de ambtswoning van de Kamervoorzitter hun jaarverslag 2009 overhandigd aan Kamervoorzitter Patrick Dewael en aan Mevrouw Valérie De Bue, voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften.

Quaestor Colette Burgeon, Ombudspro-motor Mevrouw Mia De Schamphelaere, leden van de commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer, Regionale Ombudsmannen en medewerkers waren hierbij aanwezig.

In zijn inleiding verklaarde de Kamervoorzitter: *“Ik ben ervan overtuigd dat de parlementaire democratie pas goed kan functioneren als de verwachtingen en noden van de burgers worden doorgegeven aan de politieke wereld, maar ook als de burgers van oordeel zijn dat de overheidsinstellingen – die op die noden moeten inspelen – naar behoren functioneren. Als er ter zake klachten zijn, moeten de overheden bijsturen. In die context vervult de ombudsdienst een cruciale brugfunctie”.*

De federale Ombudsmannen, de heer Schuermans en mevrouw De Bruecker hebben het Jaarverslag 2009 voorgesteld en toelichtingen gegeven bij de vastgestelde disfuncties in de federale administraties, bij de aandachtspunten van hun werking, bij hun aanbevelingen en het gevolg dat eraan gegeven werd.

Het jaarverslag weerspiegelt de kritische kijk van de burger op de federale overheidsdiensten en illustreert tegelijkertijd de permanente inzet van de federale overheid om haar dienstverlening te verbeteren.

Op een totaal van 6429 nieuwe dossiers waren er 82 % klachten en 18 % informatievragen. Dit is een verhoging van 16 % ten opzichte van 2008. Lovenswaardig is dat negen op de tien klachten een positief gevolg kenden.

De klachten van dit jaar baren zorgen op drie belangrijke punten:

- de ongelijke behandeling van de burgers;
- de niet-naleving van de wet door de administratie zelf;
- het gebrek aan goede communicatie en proactiviteit wanneer de zaken mis lopen bij de overheid.

Dit jaar legde de federale Ombudsman vier algemene aanbevelingen aan het Parlement voor:

- Gelijke behandeling van alle burgers : begeleidende maatregelen voorzien voor alle administratieve procedures die toegang tot het Internet vereisen.
- De discriminatie tussen werklozen met loontrekkende partner en werklozen met zelfstandige partner weg te werken (vanaf het tweede jaar werkloosheid wordt de uitkering aanzienlijk lager voor die tweede groep).
- De discriminatie tussen man en vrouw om een huwelijkscontract te laten verlijden door een diplomatieke post weg te werken (volgens een oude wet uit 1931 mogen een

Belgische ambassade of Belgisch consulaat geen huwelijkscontract verlijden tussen een Belgische vrouw en een vreemdeling terwijl dit wel mag voor een Belgische man en een buitenlandse vrouw).

- Het kiesrecht : kiezers die op een Belgische kiezerslijst staan, niet langer van de kiezerslijst te doen schrappen enkel en alleen omdat zij ook op een kiezerslijst van een lidstaat van de Europese Unie voorkomen. Een aantal burgers die een kiesbrief hadden ontvangen hebben niet mogen stemmen bij de regionale en Europese verkiezingen van 7 juni 2009. Op de dag van de verkiezingen werden ze belet om hun kiesrecht uit te oefenen omdat hun naam voorkwam op een kiezerslijst van een andere lidstaat van de Europese Unie voor de Europese verkiezingen.

De federale Ombudsmannen hebben ook acht aanbevelingen aan de administratie gericht, o.m. aan Fedasil, aan de FOD Financiën, aan de Staatssecretaris voor Maatschappelijke integratie en Armoedebestrijding en aan de FOD Binnenlandse Zaken.

De gezagsdepartementen, waaronder de immigratiediensten ressorteren, kregen 34 % van de klachten. Fedasil weigerde namelijk steeds vaker opvang zonder wettige basis. De FOD Financiën, waaronder de belastingendiensten ressorteren, kreeg ook 34 % van de klachten voor zich. De terugbetaling van de belastingen duurt te lang voor heel wat “speciale gevallen” zoals bij scheiding of erfenis. Nog eens 24 % van de klachten waren gericht tot Sociale zaken: zo liep de automatische verwerking van de terugbetaling van de energiepremies volledig verkeerd. Ook de communicatie verliep veel te gebrekkig.

De Kamervoorzitter sloot de voorstelling af met de belofte kennis te nemen van de aanbevelingen die de Ombudsmannen in het jaarverslag 2009 hebben geformuleerd, *“vermits het de taak van onze assemblee is om zo nodig aan de hand van wetgevende initiatieven de problemen te verhelpen die de ombudsmannen aan het licht brengen. De commissie voor de Verzoekschriften, die nu wordt voorgezeten door mevrouw Valérie De Bue, zal dat verslag in de komende weken verder behandelen”*, verklaarde hij.

Voor meer informatie: www.federaalombudsman.be

