

Jaarverslag

2022 / in vogelvlucht

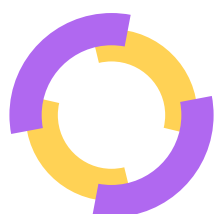
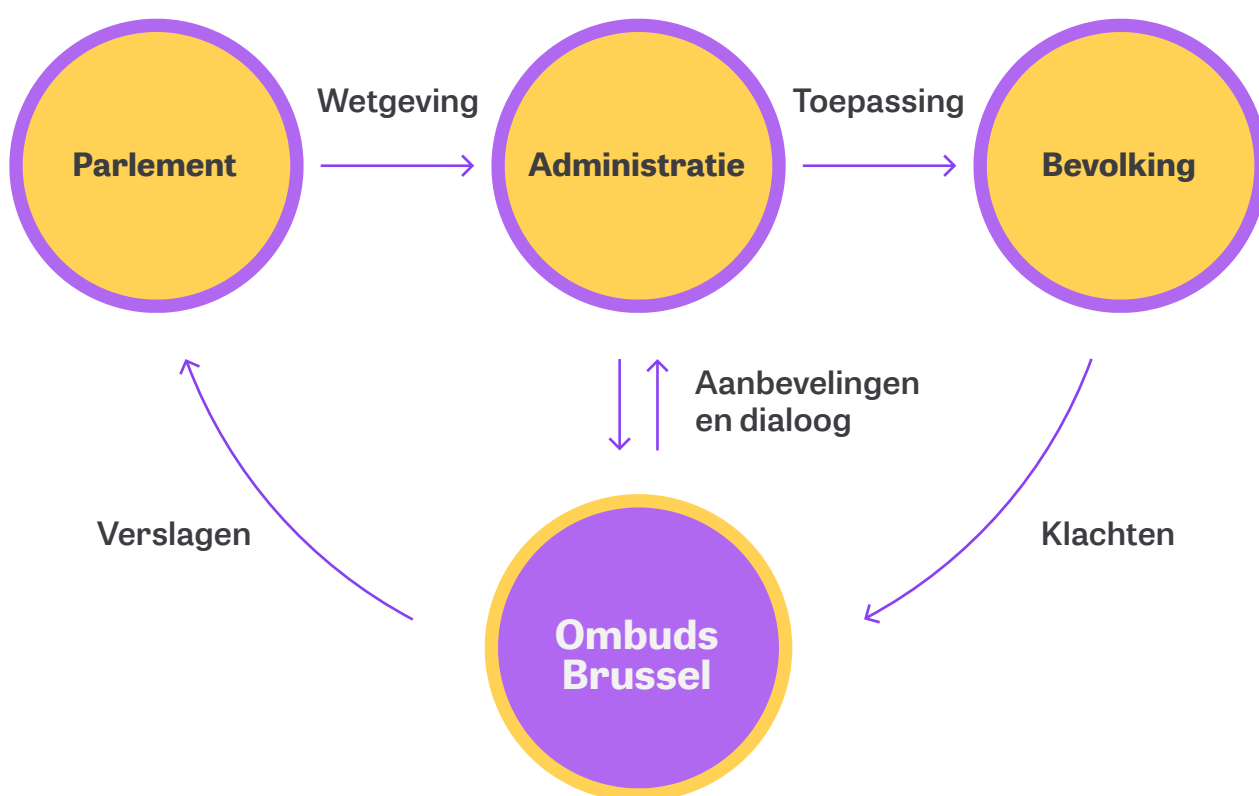


Lees het volledige
jaarverslag
www.ombuds.brussels

**Op 1 september 2022
opende Ombuds Brussel
zijn deuren voor
alle burgers.**

Onze missie

Het behoorlijk bestuur
te versterken en toe
te zien op de vrijwaring
van de grondrechten.



Ombuds
Bruxelles·Brussel

Verzoenen & verbeteren

Onafhankelijkheid, neutraliteit en onpartijdigheid: de grondslagen van de instelling

De waarden die het werk van Ombuds Brussel kenmerken

- **Welwillendheid:** onmisbaar element voor een constructieve dialoog met de personen die ons hun klacht toevertrouwen en met de overheidsdiensten die zich dagelijks inzetten voor het collectief welzijn.
- **Nauwgezetheid:** laat toe de geloofwaardigheid en de betrouwbaarheid van de instelling te vestigen en een vertrouwensrelatie met onze gesprekspartners tot stand te brengen.
- **Creativiteit:** noodzakelijk om nieuwe oplossingen uit te werken voor de problemen die behoorlijk bestuur in Brussel in de weg staan.

1 belangrijke uitdaging: de impact van digitalisering op de toegang tot rechten

De impact van de digitalisering van de openbare diensten en het groeiend gebruik van artificiële intelligentie ten aanzien van de toegang tot de rechten zal tijdens dit mandaat de aandacht van Ombuds Brussel genieten.

In het bijzonder:

- mensen in kwetsbare situaties geconfronteerd met nieuwe technologieën;
- digitalisering als instrument om de toegang tot rechten te bevorderen;
- het belang van het behoud van menselijke communicatiekanalen.

Bevoegdheden van Ombuds Brussel: de Brusselse openbare diensten in ruime zin

- De gewestelijke **bestuurlijke overheden**, dat wil zeggen de overheden die ressorteren onder:
 - het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (**BHG**) met inbegrip van de overheden die de bevoegdheden uitoefenen die zijn toegewezen aan de Brusselse Agglomeratie en aan de intercommunales waarop het BHG het toezicht uitoefent;
 - de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (**GGC**);
 - de Franse Gemeenschapscommissie (**FGC**).
- De **gemeenten**, met uitzondering van degene die een eigen ombudsman hebben (momenteel Elsene, Schaarbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe);
- De **andere instellingen die belast zijn met een opdracht van openbaar nut** en voor meer dan 50% worden gefinancierd door het BHG, de GGC, de FGC of de gemeenten.

3 actiepunten

- **De klachten behandelen** van elke (natuurlijke of rechts)persoon die zich persoonlijk benadeeld acht door een handeling of door de werking van een Brusselse overheidsdienst.
- **De meldingen behandelen** van elk personeelslid van een Brusselse overheidsdienst die kennis heeft gekregen van een integriteitsschending die afbreuk doet aan het algemeen belang.
- Op **structurele** wijze handelen ten voordele van behoorlijk bestuur in Brussel: **aanbevelingen formuleren** ter verbetering van de regelgeving of de werking van de Brusselse overheidsdiensten.

Eerste algemene aanbeveling van Ombuds Brussel

Ombuds Brussel beveelt aan om het rechtskader en de organisatie van het klachtenbeheer te herzien om in alle Brusselse overheidsdiensten een nieuwe geharmoniseerde en coherente benadering te implementeren. Deze benadering zal in het bijzonder moeten steunen op:

- een brede definitie van het begrip 'klacht',
- kwaliteitscriteria van de procedure,
- een gemeenschappelijk systeem voor analyse en opvolging,
- een gezamenlijke visuele identiteit en versterkte communicatie met de burgers.

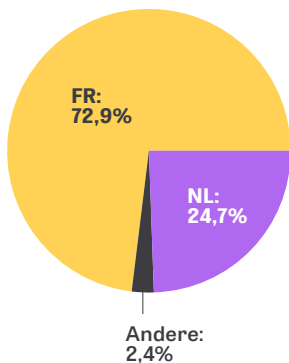
Ombuds Brussel heeft de dienst Klachten in het leven geroepen om de klachten van burgers ten aanzien van de Brusselse overheidsdiensten in ontvangst te nemen, te onderzoeken en te behandelen.

328 klachten en 23 informatieverzoeken

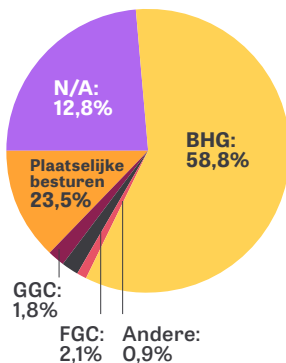
In 2022 hebben burgers 351 keer contact opgenomen met Ombuds Brussel: 23 informatieverzoeken en 328 klachten.

Taal en domein van de klachten

Taal van de klachten
(totaal = 328)



Domein van de klachten
(totaal = 328)



3 voorwaarden om een klacht in te dienen

- de persoon heeft al geprobeerd om het probleem rechtstreeks met de administratie op te lossen;
- de feiten zijn minder dan 3 jaar oud;
- Ombuds Brussel is bevoegd voor de overheidsdienst waarop de klacht betrekking heeft.

Waarover kan een klacht ingediend worden?

- Huisvesting
- Onderwijs, sport en cultuur
- Gezondheid, welzijn en gezin
- Economie en werkgelegenheid, toerisme
- Stedenbouw en milieu, stedelijke ontwikkeling
- Mobiliteit en parkeren
- Fiscaliteit en financiën
- Openbaar ambt
- Gemeentelijke aangelegenheden
- Veiligheid en bijstand

Wat zou het resultaat van de behandeling van een klacht kunnen zijn?

- **Doorverwijzing:** als de klacht niet ontvankelijk is, verwijst Ombuds Brussel de persoon door naar de dienst die hem het beste kan helpen.
- **Toelichting:** indien de klacht niet ontvankelijk of ongegrond blijkt te zijn, licht Ombuds Brussel de redenen toe voor het afsluiten van het dossier.
- **Oplossing:** indien mogelijk probeert Ombuds Brussel de partijen te verzoenen en een oplossing te vinden voor de persoon die de klacht heeft ingediend.
- **Conclusie:** indien Ombuds Brussel aan het einde van het onderzoek van een klacht concludeert dat deze gegrond is, motiveert hij zijn conclusie, verzoekt hij de administratie eventueel om een correctie en kan hij aanbevelingen doen.

Thematische onderzoek

De behandeling van de klachten kan signalen aan het licht brengen op basis waarvan thematische onderzoeken worden opgestart.

Hoe contact opnemen met de dienst klachten?

- **Via onze website:** www.ombuds.brussels
U vindt op onze website een klachtenformulier, dat u echter ook kan downloaden in pdf-formaat en vervolgens kan afdrukken (dit kan nuttig zijn wanneer iemand zich wenst te laten bijstaan om het document in te vullen).
- **Per e-mail:**
klachten@ombuds.brussels
- **Per telefoon (+32 2 549 67 00):**
wij verzekeren een permanentie op maandag en donderdag van 14.00 tot 17.00 uur en op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.
- **Op afspraak** in onze kantoren
- **Per brief:**
Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Gegronde klacht: aanvraag mag enkel digitaal worden ingediend



Een man neemt contact met ons op omdat hij het dak van zijn woning wenst te isoleren en een renovatiepremie wil aanvragen. De aanvraag kan alleen op digitale wijze worden ingediend, maar de betrokkene raakt de weg kwijt op het online platform. Hij wil zijn aanvraag indienen door middel van een papieren formulier.

Het bestuur bevestigt ons dat aanvragen van renovatiepremies enkel op digitale wijze kunnen worden ingediend. Het bestuur wijst erop dat er een regeling bestaat voor bijstand aan burgers om hun premie online aan te vragen.

We leggen aan de klager uit dat er momenteel geen mogelijkheid is voorzien om aanvragen aan de hand van een papieren formulier in te dienen. We informeren hem over de mogelijkheden om bijstand te krijgen om zijn stappen online te doen. Wij menen echter dat zijn klacht gegrond is ten opzichte van de norm 'Afdoende toegankelijkheid' en registreren zijn dossier als input voor een eventueel toekomstig thematisch onderzoek over de impact van de digitalisering van diensten op de toegang tot rechten.

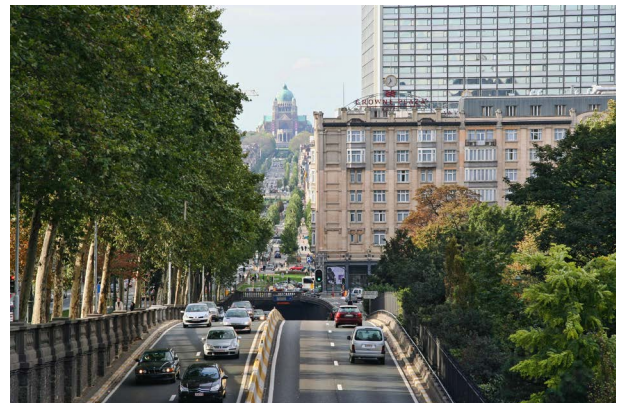
Onmiddellijke verzoening: terugbetaling van een parkeerretributie

Een persoon neemt contact met ons op omdat hij al maanden wacht op de terugbetaling van een parkeerretributie die werd geannuleerd. Deze persoon heeft meermaals geprobeerd contact te leggen met de gemeente maar kreeg nooit antwoord.

We nemen contact op met de gemeente, die toegeeft vertraging te hebben opgelopen met de behandeling van dit dossier en zij gaat over tot terugbetaling.

De gemeente herstelt haar fout en de situatie van de betrokkene wordt snel opgelost.

Klacht opgelost: dankzij de klacht kan een informaticaprobleem worden geïdentificeerd



Een vrouw neemt contact met ons op in verband met een geldboete die van 2019 dateert. Ze had deze boete opgelopen omdat ze in de lage-emissiezone in Brussel had gereden. Ze had nochtans een dagpas gekocht, waardoor ze over de toelating beschikte om de lage-emissiezone binnen te rijden. Ze betwistte bijgevolg de boete in 2019 en de boete werd kwijtgescholden. Drie jaar later krijgt ze echter een brief van een deurwaarder die de betaling van deze geldboete van haar vordert.

Volgens het bestuur is dit te wijten aan een informaticaprobleem: de invorderingsprocedure is van start gegaan tijdens de procedure van annulering en het systeem heeft geen rekening gehouden met deze laatste periode. Het bestuur sluit dit dossier af en biedt aan de betrokkene zijn verontschuldiging aan. Als gevolg daarvan beslist het bestuur over te gaan tot een handmatige controle van de andere gelijkaardige dossiers om te vermijden dat deze situatie zich opnieuw zou voordoen.

Het onderzoek van meldingen en de bescherming van klokkenluiders behoren tot de algemene opdracht die is toevertrouwd aan Ombuds Brussel: het vertrouwen van de bevolking ten aanzien van de Brusselse overheidsdiensten versterken.

Mechanisme voor de melding van integriteitsschendingen

Het gezamenlijk decreet en ordonnantie Ombudsman organiseert een systeem voor de **melding van integriteitsschendingen** voor de personeelsleden van een Brusselse overheid.

Dit systeem berust op twee componenten:

- Een 'intern' kanaal binnen elke Brusselse overheidsdienst, waar de personeelsleden een geval van misbruik of fraude binnen hun bestuur kunnen melden.
- Een 'extern' kanaal bij Ombuds Brussel: de dienst **Onderzoek en Integriteit, met een** volledig beveiligd meldingsportaal om de vertrouwelijke ontvangst en opvolging van meldingen te verzekeren.

Wat kan men melden?

De melding moet betrekking hebben op onrechtmatige handelingen – bv. ernstige nalatigheid, misbruik of een misdrijf – die het openbaar belang (kunnen) bedreigen en die zijn gepleegd binnen een Brusselse overheid.

Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- de verduistering van openbare goederen;
- een onregelmatigheid in een overheidsopdracht;
- favoritisme;
- een belangenconflict;
- een duidelijk illegale instructie;
- elke andere inbreuk of elke andere ernstige deontologische tekortkoming.

Verzoek om bescherming

Het personeelslid dat na een melding meent het slachtoffer te zijn van vergeldingsmaatregelen, kan bescherming aanvragen bij de dienst Onderzoek en Integriteit.

De vijf stappen van een melding

- 01 **Ontvangst van een melding**
- 02 **Verificatie van de melding**
- 03 **Onderzoek**
- 04 **Onderzoeksverslag**
Vaststellingen, conclusies en eventuele aanbevelingen
- 05 **Opvolging van de aanbevelingen**

Hoe contact opnemen met de dienst Onderzoek en Integriteit?

- **Via het beveiligd meldingsportaal:** ombudsbrussels.integrityline.app
- **Per e-mail:** integriteit@ombuds.brussels
- **Per telefoon (+32 2 549 67 00):** wij verzekeren een permanentie op maandag en donderdag van 14.00 tot 17.00 uur en op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.
- **Op afspraak** in onze kantoren
- **Per brief:** Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een dynamisch en veelzijdig team



In november 2022 werd een voorlopig personeelskader voor de eerste drie werkingsjaren goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Assemblée van de Franse Gemeenschapscommissie.

Op 1 januari 2023 telde de instelling zeven voltijds equivalente medewerkers. Intussen, op 1 maart 2023, zijn er negen personen in dienst bij Ombuds Brussel (drie Nederlandstaligen en zes Franstaligen).



Catherine De Bruecker Brusselse ombudsvrouw

Catherine legde op 16 december 2021 de eed af als Brusselse ombudsvrouw.

Catherine beheerst vier talen, behaalde een diploma in de rechten aan de Universit  Libre de Bruxelles en een bijkomende master in Europees recht aan het Institute of European Studies.

Ze startte haar loopbaan als advocate alvorens zich toe te leggen op de functie van ombudsvrouw: ze was federaal Ombudsvrouw van 2005 tot 2021.

“Ik kan de functie niet in mijn eentje uitoefenen. Ik zal worden gesteund door een ploeg van gekwalificeerde medewerkers, die de ruggengraat van de dienst zullen vormen en de continuïteit zullen waarborgen.”



Ombuds Brussel

Oud Korenhuis 1 • 1000 Brussel
+32 2 549 67 00 • contact@ombuds.brussels

www.ombuds.brussels