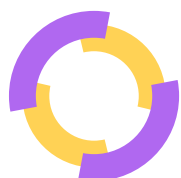


# Jaarverslag

2023



**Ombuds**  
Bruxelles·Brussel

Verzoenen & verbeteren



## Beste lezer,

Dit jaarverslag heeft betrekking op het eerste volledige werkjaar van **Ombuds Brussel**.

Terwijl we blijven werken aan de ontwikkeling van de instelling, heeft ons team meer dan 1.000 klachten behandeld, bijna tien meldingen ontvangen en het eerste integriteitsonderzoek uitgevoerd. Laat me dus allereerst de inzet, de wendbaarheid en de motivatie van mijn collega's prijzen. Zij hebben het mogelijk gemaakt om gezamenlijk het hoofd te bieden aan al deze uitdagingen.

In al onze acties streven we naar dezelfde missie: **het bevorderen van een efficiënte, integere, transparante en rechtvaardige Brusselse administratie die handelt met respect voor de grondrechten van iedereen**. Hiervoor hebben we een constructieve dialoog kunnen opzetten met de gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten en we danken hen daar oprecht voor. Geleidelijk aan worden er effectieve samenwerkingskanalen opgezet om concrete oplossingen te vinden voor de problemen die de Brusselaars ons melden en samen te werken aan mogelijke verbeteringen.

Het doel van administratieve procedures en de actie van overheidsdiensten is niet om onopzettelijke fouten te bestraffen, maar om ervoor te zorgen dat iedereen kan verkrijgen waar hij of zij recht op heeft. De problemen die aan ons worden gemeld, zijn soms het gevolg van fouten van burgers, zonder dat dit noodzakelijkerwijs het bewijs is van frauduleuze bedoelingen of grove nalatigheid. **Ombuds Brussel beveelt de Brusselse overheden aan om burgers de**

**mogelijkheid te bieden een fout recht te zetten wanneer deze te goeder trouw is gemaakt.**

2023 stond in het teken van de debatten over de digitale transitie van de Brusselse instellingen. De eindversie van het gezamenlijk decreet en ordonnantie heeft grotendeels rekening gehouden met de geuite bezorgdheden en garandeert het behoud van menselijke kanalen. De uitdaging ligt nu bij de overheidsdiensten om **daadwerkelijk een gelijke dienstverlening te bieden voor iedereen**. De klachten die dit jaar zijn ontvangen, illustreren de moeilijkheden die ontstaan door slecht door-dachte digitalisering.

2023 zag ook de omzetting van de Europese richtlijn betreffende **de bescherming van klokkenluiders** tot stand komen. Dit versterkt de rol van Ombuds Brussel als externe meldkanaal voor de opvolging van meldingen van integriteitsschendingen, maar dwingt vooral de administraties om interne meldingskanalen op te zetten. Deze vormen een essentiële schakel in een globaal integriteitsbeleid door een krachtig signaal te geven aan het personeel dat het belangrijk is om de regels en waarden van de openbare dienstverlening na te leven.

2024 belooft alweer vol uitdagingen te zitten om de ontwikkeling van de instelling te consolideren, de samenwerking met onze partners verder te verdiepen en bij te dragen aan het luisteren, nuanceren en in dialoog te treden om het wantrouwen en de polarisatie die vaak onze maatschappelijke relaties ondermijnen tegen te gaan.

Samen met het hele team van Ombuds Brussel zullen we ons daarvoor inzetten!

Veel leesplezier.



**Catherine De Bruecker**  
Brusselse ombudsvrouw

## Voorwoord

<b>I Ombuds Brussel</b>	<b>2</b>
1.1. De missies van Ombuds Brussel	4
1.2. Voorstelling van het team	5
1.3. De hoogtepunten van het jaar	6
<b>II Ontwikkelingen</b>	<b>8</b>
2.1. Goed bestuur en integriteit van de overheidsdiensten versterken	10
2.2. Samenwerken met de overheidsdiensten en hen ondersteunen in het klachtenbeheer	15
2.3. Bekendheid en toegankelijkheid ontwikkelen	18
<b>III Klachten</b>	<b>20</b>
3.1. De pool Klachten	22
3.2. De klachten in 2023	23
3.3. Trends en resultaten per materie	27
<b>IV Integriteit</b>	<b>42</b>
4.1. De pool Integriteit	45
4.2. De omzetting van de 'klokkenluiders'-richtlijn in Brussel	45
4.3. De meldingen in 2023	47
4.4. Verzoeken tot bescherming	49
<b>V Aanbevelingen</b>	<b>52</b>
5.1. De individuele of algemene aanbevelingen	55
5.2. Het overzicht van de aanbevelingen	55
5.3. De aanbevelingen 2023	55
5.4. Aanbevelingen 2024	58
<b>VI Beheer</b>	<b>60</b>
6.1. Organisatie van Ombuds Brussel	62
6.2. Personeel	64
6.3. Begroting en infrastructuur	65



# Onze missie is om te waken over het goed bestuur en de naleving van de grondrechten van de burgers door de Brusselse gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten.

## 1.1. De missies van Ombuds Brussel

### Onze acties

- ① We behandelen **klachten** van personen die een probleem hebben met een Brusselse gewestelijke of gemeentelijke overheidsdienst. We trachten het standpunt van de persoon te verzoenen met die van de overheidsdienst.
- ② We onderzoeken **meldingen** van integriteitsschendingen geformuleerd door medewerkers van Brusselse overheidsdiensten. We beschermen 'klokkenluiders' tegen mogelijke vergeldingsmaatregelen in verband met hun melding.
- ③ We handelen structureel om de werking van Brusselse overheidsdiensten te verbeteren: we formuleren adviezen en **aanbevelingen** voor de overheidsdiensten, de regering of het parlement.

### Waarden

We garanderen dat we in alle onafhankelijkheid werken. Neutraliteit, onpartijdigheid, welwillendheid, nauwgezetheid en creativiteit zijn waarden waarop wij steunen. We maken er een erezaak van om toegankelijk te zijn voor iedereen die onze diensten nodig kan hebben.

### Prioriteiten van het eerste mandaat van Catherine De Bruecker (2022-2026)

- ① De fundamenten leggen van een echt referentiecentrum voor goed bestuur en voor de integriteit van de openbare diensten, dat adviezen kan verstrekken en verslagen kan opstellen die nuttig zijn voor de beleidsmakers.
- ② Constructieve relaties met de overheidsdiensten tot stand brengen en hen ondersteunen in het klachtenbeheer om de oplossing van geschillen bij de bron aan te moedigen en de aanvaarding van aanbevelingen te bevorderen.
- ③ Ervoor zorgen dat de Brusselaars zich dit nieuwe instrument eigen maken om de problemen te melden die ze ervaren met overheidsdiensten. Daartoe is het nodig alle doelgroepen, vooral de meest kwetsbare, te bereiken.

De in 2023 ontwikkelde acties om aan deze drie prioriteiten tegemoet te komen, worden uiteengezet in het tweede hoofdstuk van dit verslag.

## Op welke overheidsdiensten hebben de missies van Ombuds Brussel betrekking?

Ombuds Brussel behandelt de klachten (problemen van burgers) en de meldingen (gevallen van misbruik of fraude) met betrekking tot **overheidsdiensten, instellingen en verenigingen** die afhangen van:

- het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF);
- de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC);
- de gemeenten en de OCMW's.

Bepaalde overheidsdiensten hebben hun eigen ombudsdienst zoals de MIVB, de gemeenten Elsene en Schaarbeek en de OCMW's van Elsene en Schaarbeek. Voor deze overheidsdiensten kan Ombuds Brussel geen klachten van burgers behandelen. Integriteitsschendingen binnen deze overheidsdiensten mogen daarentegen wel worden gemeld aan Ombuds Brussel.

## 1.2. Voorstelling van het team

- **Catherine De Bruecker**, Brusselse ombudsvrouw, wordt bijgestaan door 9 medewerkers om haar missies uit te voeren.
- **Cathy Vanderwildt** is verantwoordelijk voor het beheer van de instelling.
- **Louise Degryse** is verantwoordelijk voor communicatie en externe relaties.
- **Louis Hancisse** is verantwoordelijk voor de polen Integriteit en Onderzoek. Hij werkt samen met **Catherine Hallin**.
- **Alexandra Gjurova** is verantwoordelijk voor de pool Klachten. Ze werkt samen met vier collega's die de klachten ontvangen en behandelen en meewerken aan de onderzoeken: **Sammy De Ridder, Jean-Yves Makuanga, Gabriel Ouli** en **Nadia Djelassi**.

Meer weten over de organisatie van de instelling (zie [Hoofdstuk 6](#)).



# 1.3. De hoogtepunten van het jaar



**01.02**  
Indiensttreding van **Gabriel Ouli**, hij versterkt het team Klachten als thematisch referentiepersoon 'plaatselijke besturen'.

**24.04**  
Presentatie van het jaarverslag in de commissie voor Algemene Zaken van het Gewestparlement.



**18.04**  
Presentatie van het jaarverslag in de commissie voor Algemene Zaken van het Franstalig Brussels Parlement.



**01.07**  
Indiensttreding van **Nadia Djelassi**, de stem en het gezicht van het onthaal van Ombuds Brussel.



**01.10**  
Indiensttreding van **Catherine Hallin**. Zij versterkt het team Integriteit.

**16.01**  
Indiensttreding van **Alexandra Gjurova**, juridisch adviseur en verantwoordelijk voor de pool Klachten.



**08.05**  
Ter gelegenheid van het Irisfeest organiseert het team van Ombuds Brussel zijn **eerste opendeurdag**. Het team ontvangt bezoekers, legt zijn missies uit en toont een presentatiefilmpje.



**26>27.04**  
De drie parlementen keuren het GDO tot wijziging van het GDO 'Ombudsman' goed.

**31.03**  
**Catherine De Bruecker** overhandigt het eerste jaarverslag van Ombuds Brussel aan **de voorzitter van het Gewestparlement, Rachid Madrane**, en aan **de voorzitter van het Franstalig Brussels Parlement, Magali Plovie**. Ze stelt het verslag meteen ook voor in de plenaire vergadering.

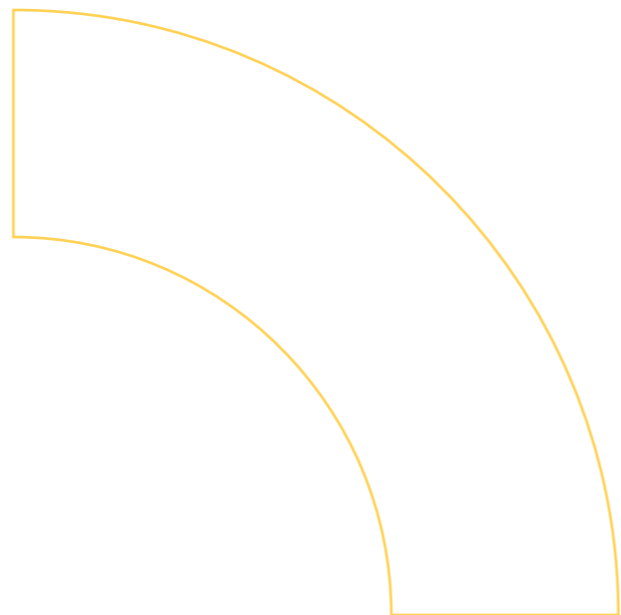
**01.09**  
**Ombuds Brussel viert zijn eenjarige bestaan.** Op een jaar tijd heeft de instelling precies 1000 klachten geregistreerd.

**09>20.10**  
Het netwerk Ombudsman.be organiseert de **OmbudsTour** om het vak van ombudsman voor te stellen in 11 Belgische steden. Op 14 oktober houdt de Tour halt op het Muntplein in Brussel. Het team van Ombuds Brussel is sterk vertegenwoordigd.



# || Ontwikkelingen

Ombuds Brussel heeft in 2023 gewerkt aan de verwezenlijking van de drie prioriteiten die de ombudsvrouw voor dit eerste mandaat heeft bepaald.



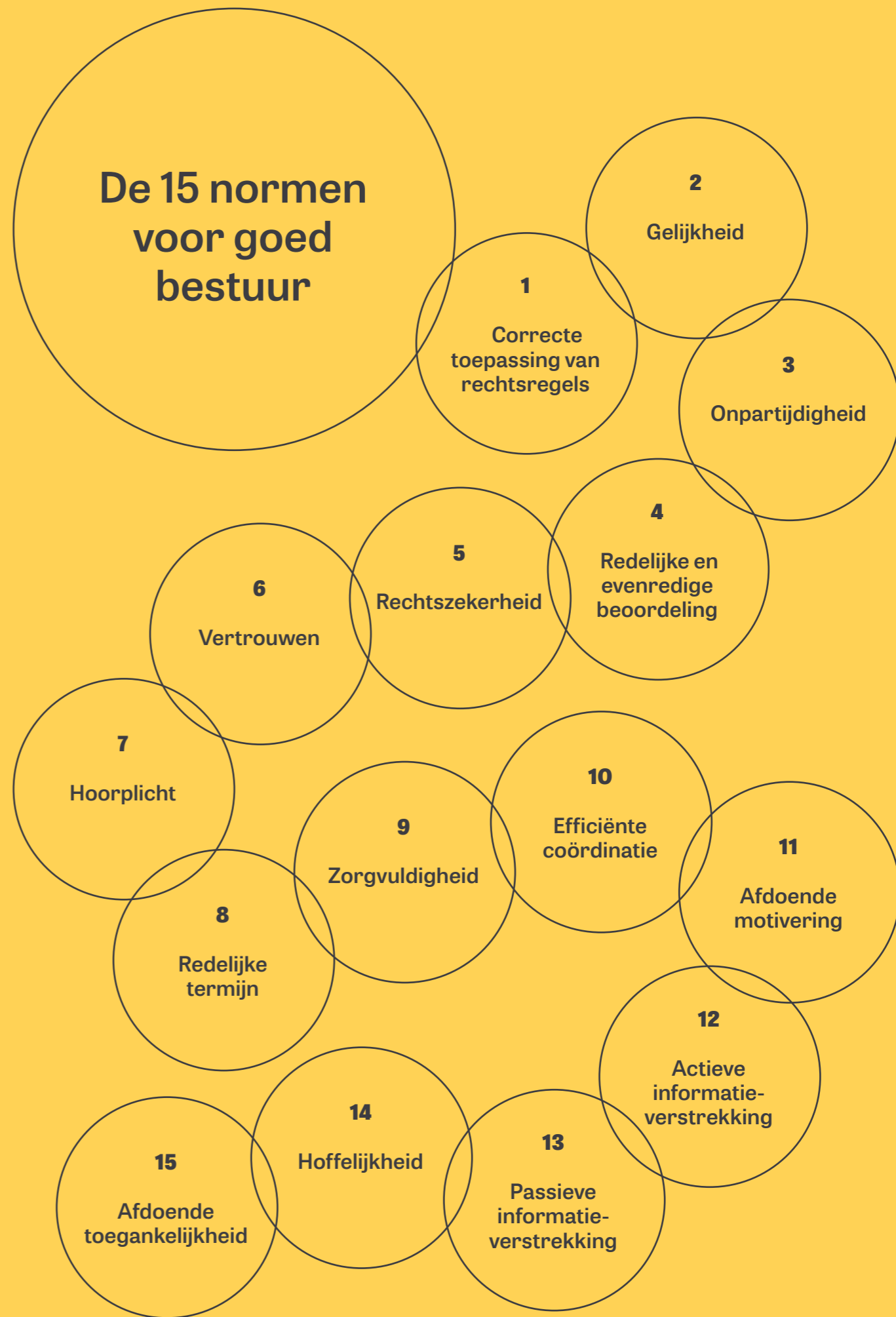
**2.1. Goed bestuur en integriteit van de overheidsdiensten versterken**

“De fundamentele leggen van een echt referentiecentrum voor goed bestuur en voor de integriteit van de openbare diensten, dat adviezen kan verstrekken en verslagen kan opstellen die nuttig zijn voor de beleidsmakers.”

**2.1.1. De normen van Ombuds Brussel**

Om de ontvangen klachten te evalueren, maakt Ombuds Brussel gebruik van 15 normen (zie lijst hiernaast). Die normen omschrijven de verwachtingen van burgers ten aanzien van overheidsdiensten. Ze worden, naast de context en de wetgeving, gebruikt om de problemen van burgers te objectiveren en zo nodig de overheidsdienst te vragen een situatie recht te zetten.

In het kader van zijn ambitie om goed bestuur te versterken en het klachtenbeheer door de overheidsdiensten te ondersteunen, wil Ombuds Brussel het gebruik van die normen uitbreiden: vanaf het begin van de behandeling van een klacht kunnen de normen worden gebruikt om de aard van het door de burgers vermelde probleem te identificeren. Een geharmoniseerde aanpak van en kwalitatieve rapportering over problemen die het vaakst worden aangehaald worden zo mogelijk. Algemene verbeteringsmogelijkheden voor de overheidsdienst kunnen worden geformuleerd. Deze aanpak wordt in 2024 voorgesteld in de vorm van een proefproject voor de klachtendiensten van overheidsdiensten die bereid zijn om het te testen.





### Zorgvuldigheid (2023.165)

Geert neemt contact op met Ombuds Brussel omdat hij een fout in zijn ziekenhuisfactuur heeft opgemerkt. Het ziekenhuis rekent hem twee nachten in een privékamer aan in plaats van één nacht in een dubbele kamer op de spoeddienst. Geert slaagt er niet in om de fout door het ziekenhuis te laten corrigeren.

Die fout in de factuur, die Geert niet had opgemerkt als hij niet een kopie had gevraagd van die factuur, die rechtstreeks naar de verzekering wordt gestuurd, en het gebrek aan reactie van het ziekenhuis op de klachten van Geert, tonen een gebrek aan **zorgvuldigheid** aan.

### Afdoende motivering (2023.015)

De vader van een tweeling die in Mexico is geboren, neemt contact met ons op omdat Famiris weigert de geboortepremie voor zijn kinderen toe te kennen.

Ombuds Brussel neemt kennis van de weigeringsbeslissing van Famiris en interpelleert Iriscare, het controleorgaan van de kinderbijslagfondsen. Door de weigering te analyseren, werd een fout in **de motivering van de beslissing** vastgesteld: het artikel dat Famiris aanhaalt om zijn weigering te rechtvaardigen, komt niet overeen met de situatie van de vader van de tweeling. Op verzoek van Iriscare verbetert Famiris de rechtvaardiging van zijn weigering waardoor de klager de redenen ervoor kan begrijpen.

### Efficiënte coördinatie (2023.0157)

Dominique neemt contact met ons op want hij heeft een probleem met FixMyStreet. Met deze app kunnen incidenten in de Brusselse openbare ruimte worden gemeld. Hij probeert een defecte parkeerautomaat te melden, maar het systeem sluit onmiddellijk zijn melding af zonder er gevolg aan te geven.

Uit het onderzoek van de situatie met de gemeente blijkt dat er een **coördinatieprobleem is tussen twee diensten**: de dienst Werken die verantwoordelijk is voor de app FixMyStreet en de parkeerdienst, verantwoordelijk voor de parkeerautomaten, die geen toegang heeft tot FixMyStreet.

Naar aanleiding van deze klacht raadt Ombuds Brussel de gemeente aan om de coördinatie tussen beide diensten te verbeteren zodat dit probleem in de toekomst kan worden vermeden.

### 2.1.2. De digitalisering van de openbare diensten

#### Goedkeuring van het 'GDO Digitaal Brussel'

2023 stond in het teken van de debatten over het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties (hierna 'GDO Digitaal Brussel') en werd gekenmerkt door een mobilisering van het maatschappelijk middenveld dat garanties wil dat er altijd menselijke kanalen zullen zijn binnen de Brusselse administraties. De drie parlementen hebben de tekst uiteindelijk goedgekeurd op respectievelijk 12 en 14 januari 2024.

Ombuds Brussel heeft de debatten aandachtig gevolgd en contacten gehad met zowel het kabinet van minister Bernard Clerfayt, die verantwoordelijk is voor het ontwerp in naam van de regering, als met het maatschappelijk middenveld om ieders standpunten en bezorgdheden te horen over de impact op de relatie tussen de overheidsdiensten en de gebruikers.

De eindversie heeft grotendeels rekening gehouden met die bezorgdheden. De parlementaire debatten hebben duidelijk het multikanaalprincipe bevestigd en de tekst garandeert het behoud van minstens een fysiek onthaal, een telefonische dienst en de verzending per post als kanalen voor alle administratieve procedures en voor de communicatie van gebruikers met de Brusselse overheidsdiensten, die voortaan ook een digitaal kanaal moeten aanbieden.

#### Een uitdaging voor de overheidsdiensten

De uitdaging ligt nu dus bij de overheidsdiensten, in de eerste plaats bij de overheidsdiensten die al volledig op digitaal waren overgestapt en nu menselijke kanalen moeten herinvoeren, wat we alleen maar kunnen toejuichen. Daarna voor alle andere die de nodige knopen gaan moeten doorhakken om toegankelijke en voldoende menselijke kanalen te behouden, maar ook het digitale kanaal te ontwikkelen (daar hebben ze vijf jaar tijd voor). Want de echte uitdaging zal zijn welke middelen de overheidsdiensten zullen hebben om aan de ambities van de regering te beantwoorden.

**De digitale transitie zal dus moeten worden gemonitord en continu worden bijgestuurd zodat ze in overeenstemming blijft met de behoeften van alle gebruikers en de continuïteit en gelijkheid van de openbare dienst voor iedereen gegarandeerd blijft.**

Hierbij zal easy.brussels een cruciale rol spelen. Dit agentschap moet voortaan signalen opvangen van gebruikers van de Brusselse openbare diensten die vaststellen dat een overheidsdienst niet de principes van het GDO Digitaal Brussel naleeft, zoals het ontbreken van een menselijk kanaal of digitaal kanaal, en dit opvolgen.

### Klachten in verband met de digitalisering

Van onze kant en conform de verbintenis van ons team aan het begin van dit mandaat blijven we waakzaam en verwittigen we telkens wanneer de digitalisering of het gebrek eraan gevolgen heeft voor de toegang tot de rechten van burgers.

Zo hebben burgers in 2023 niet nagelaten kritiek te geven op het feit dat de **Renolution**-premies enkel via de Irisbox konden worden aangevraagd. Urban en Leefmilieu Brussel gaan dus de vereisten van het GDO Digitaal Brussel moeten nakomen. De klachten tonen immers aan dat de aangeboden alternatieven via Homegrade of andere gesubsidieerde spelers om de burgers te helpen hun dossier in te dienen, niet toereikend zijn om een gelijke toegang voor alle gebruikers te garanderen. Bovendien stelt de configuratie van het digitale programma de gebruikers verantwoordelijk voor eventuele invoerfouten of een slecht begrip van de procedure, die bijzonder complex en technisch is. [Deze struikelblokken leiden voor sommige burgers tot geweigerde premies waarop ze nochtans recht hebben.](#) Ze ondergraven tegelijkertijd de renovatie- en energietransitiedoelstellingen waarvoor ze werden ingevoerd, ten koste van zowel het algemeen belang als de burgers die ze het meest nodig hebben.

[Andere klachten illustreren de ontevredenheid die een gebrek aan digitalisering kan veroorzaken, zoals geen afspraak online kunnen maken voor het praktijkexamen voor een rijbewijs.](#)

Problemen doen zich ook voor wanneer de administratie overdreven veel vertrouwen heeft in de gegevensuitwisseling met een andere administratie en niet de gepaste maatregelen neemt wanneer ze weet dat die gegevens niet noodzakelijkerwijs up-to-date zijn. [Dat is het geval van bepaalde gemeentebesturen die de gegevens van de DIV gebruiken voor de verzending van parkeerretributies, hoewel in deze database de adressen van het bevolkingsregister niet up-to-date zijn.](#)

### 2.1.3. Het recht op een vergissing

Door de steeds complexere regelgeving en procedures alsook de steeds grotere digitalisering van de interacties tussen burgers en overheidsdiensten via formulieren, platformen, websites en e-mail vinden burgers soms maar moeilijk hun weg in alle administratieve stappen en **neemt vooral de kans op vergissingen toe.**

### Meerdere oorzaken van vergissingen

Vergissingen hebben allerlei oorzaken: een onoplettendheid of vergetelheid, vaak wanneer iemand een moeilijke periode doormaakt in zijn privé- of beroepsleven, het onvoldoende beheersen van de taal of de complexiteit van de instelling, ontoegankelijke administratieve taal of technisch jargon, te complexe procedures of zelfs enkel online toegankelijke procedures, enz. Burgers kunnen zich vergissen zonder dat dit noodzakelijkerwijs het bewijs is van frauduleuze bedoelingen of ernstige nalatigheid.

Deze vergissing is overigens niet altijd te wijten aan de persoon zelf maar soms aan een derde die in de procedure is tussengekomen: een school die een formulier moet leveren om een premie te ontvangen, een gesubsidieerde vereniging die burgers moet helpen hun aanvraag digitaal in te dienen, een mantelzorger.

### Recht op een vergissing erkennen

Rekening houden met dit risico op vergissingen van burgers zou het goed bestuur versterken.

In dit opzicht tonen buurlanden zoals Frankrijk ons het voorbeeld: het recht op een administratieve vergissing voor burgers werd erkend. Als een burger zich heeft vergist in het kader van een aanvraag of een aangifte bij een openbare dienst, staat de wet toe dat deze burger de vergissing rechtzet zonder dat die burger daarvoor gesanctioneerd wordt of het voordeel verliest waarop hij/zij aanspraak kan maken.<sup>1</sup>

De klachten die Ombuds Brussel in 2023 heeft ontvangen, tonen aan dat de burgers van ons geweest een vergelijkbaar mechanisme nodig hebben en verwachten.

<sup>1</sup> Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un état au service d'une société de confiance, JORF n° 184 van 11 augustus 2018, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624>

## Soms disproportionele gevolgen

Bij gebrek aan een dergelijk recht op vergissing verschuilen de administraties zich al te vaak achter de strikte naleving van de regelgeving en halen soms zelfs het principe van loyale samenwerking aan ten aanzien van hun gebruikers: door een fout te begaan, hebben ze niet loyaal meegewerkt aan de goede verwerking van hun dossier en moeten ze er de gevolgen van dragen.

Die gevolgen kunnen evenwel een disproportionele impact hebben op iemands leven die niet in verhouding staat tot de begane fout, en die persoon de voordelen ontzeggen die voor hem zijn ingevoerd ter ondersteuning van het gewestelijk overheidsbeleid, zoals tewerkstelling, renovatie van gebouwen en ontwikkeling van het Brusselse economische weefsel.

Enkele van deze voorbeelden worden uitgewerkt in [deel 3](#) van dit verslag.

## Algemene aanbeveling van Ombuds Brussel

[Ombuds Brussel beveelt de Brusselse overheden aan om burgers de mogelijkheid te bieden een fout recht te zetten wanneer deze te goeder trouw is gemaakt.](#)

### 2.1.4. Werken in netwerk

Goed bestuur versterken betekent voor Ombuds Brussel ook zijn expertise en competenties in zijn actiegebieden versterken. Dit doet het met name via zijn deelname aan **verschillende netwerken van instellingen met vergelijkbare missies**. Binnen die netwerken komen de instellingen samen om goede praktijken uit te wisselen, hun expertise in gemeenschappelijke onderwerpen te consolideren, aanbevelingen of adviezen te formuleren, en gemeenschappelijke projecten uit te voeren.

In 2023 heeft Ombuds Brussel deelgenomen aan een vijftiental bijeenkomsten georganiseerd door die netwerken, zoals:

- Een opleiding over de bescherming van klokkenluiders, in november georganiseerd door de Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (**AOMF**), evenals de algemene vergadering van deze vereniging op 24 oktober.
- De algemene vergadering van het netwerk **Ombudsman.be** (het Belgisch netwerk van ombudsmannen),

georganiseerd door Ombuds Brussels in het Brussels parlement op 9 juni, die is uitgemond in de aanvaarding van een gemeenschappelijke aanbeveling over de toegankelijkheid van ombudsdiensten.

- De voorbereidende vergadering van de **OmbudsTour**, een communicatieactie georganiseerd in oktober door het netwerk Ombudsman.be.
- Maandelijkse ontmoetingen met het **Mensenrechten-platform** dat de instellingen verenigt die de mensenrechten in België verdedigen. In 2023 hebben we deelgenomen aan de communicatiecampagne om bewustzijn te creëren voor de risico's waaraan mensenrechtenverdedigers worden blootgesteld **#SupportHumanRightsDefenders**.
- Een ontmoeting van het Netwerk van Europese instellingen inzake klokkenluiders (**NEIWA**) om bij te dragen aan een publicatieontwerp over de beste praktijken in het beheer van meldingen van integriteitsschendingen.
- De deelname aan de jaarlijkse vergadering van het **ENO** (European Network of Ombudsmen) in het Europees Parlement, met workshops over de ethiek van overheidsadministraties, migratie en grondrechten, en de Europese verkiezingen.

### 2.1.5. Thematisch onderzoek: de lage-emissiezone (LEZ)

Een van de missies van Ombuds Brussel is de werking van de administraties **structureel** te helpen verbeteren. De instelling kan op basis van signalen in klachten of uit eigen beweging beslissen om een onderzoek uit te voeren. Zo kan ze identificeren of structurele verbeteringen noodzakelijk zijn om de kwaliteit van een overheidsdienst te versterken.

In 2023, na een aanzienlijk aantal klachten (101) te hebben ontvangen over de lage-emissiezone (LEZ), heeft Ombuds Brussel beslist om een thematisch onderzoek hierover op te starten.

De klachten hadden vooral te maken met de moeilijkheden om de toegang tot de zone te herkennen, het gebrek aan informatie over de mogelijkheid om een dagpas te verkrijgen en zo een boete te vermijden, de moeilijkheden om bijzondere omstandigheden te doen gelden (werken, noodgevallen, dringende redenen, ...) maar ook het verloop van de innings- of behandelingsprocedure voor aanvragen voor betalingsplannen.

Met zijn onderzoek wil Ombuds Brussel nagaan of de concrete implementatie van de lage-emissiezone (LEZ) is afgestemd op de 'inclusieve' benadering zoals bepaald door de regering bij de uitwerking ervan.

De onderzoeksvragen werden als volgt opgesteld:

- Is de coördinatie van de administraties doeltreffend om de redelijke zekerheid te hebben dat de 'inclusieve' doelstelling wordt bereikt?
- Zijn de maatregelen om toegang te hebben tot de LEZ ondanks het verbod (afwijkingen) en de voorwaarden voor het verkrijgen van die afwijkingen aangepast aan de kwetsbare doelgroepen?
- Is de administratieve boete- en inningsprocedure billijk voor de gebruiker?

In samenspraak met de betrokken administraties zal Ombuds Brussel onderzoeken of aanpassingen kunnen worden aanbevolen om het systeem te verbeteren, en dit vóór de volgende uitbreiding van de LEZ naar een grotere categorie voertuigen.

## 2.2. Samenwerken met de overheidsdiensten en hen ondersteunen in het klachtenbeheer

“Constructieve relaties met de overheidsdiensten tot stand brengen en hen ondersteunen in het klachtenbeheer om de oplossing van geschillen bij de bron aan te moedigen en de aanvaarding van aanbevelingen te bevorderen.”

### Ontmoetingen om de samenwerkingen te verdiepen, te ontwikkelen of de overheidsdiensten te ondersteunen

In het kader van de ontwikkeling van de samenwerking met zijn partners heeft het team van Ombuds Brussel in 2023 meerdere overheidsdiensten ontmoet. Dankzij deze ontmoetingen konden:

- de basis voor een goede samenwerking voor de klachtenbehandeling worden ingevoerd of versterkt;

- klachten concreet worden behandeld;
- de invoering van een intern kanaal voor meldingen van integriteitsschendingen worden besproken ([zie hoofdstuk 4: Integriteit](#))

In totaal telt de agenda van Ombuds Brussel in 2023 bijna 80 ontmoetingen van dit type.

### De individuele of collectieve behandeling van klachten die Ombuds Brussel ontvangt

In dit eerste volledige werkingsjaar werd de klachtenbehandeling met de betrokken overheidsdiensten ingevoerd. Voor de gewestelijke overheidsdiensten is de aanwezigheid van een ombudsdienst nieuw in het institutionele landschap. Dit vereist dat Ombuds Brussel nieuwe praktijken ontwikkelt, een samenwerking implementeert en de werking ontdekt van de verschillende overheidsdiensten en vice versa.

Eerst en vooral wijzen we erop dat met meerdere overheidsdiensten de **samenwerking optimaal** tot stand is gekomen dankzij het bestaan van een **interne klachtendienst**. Bij **Actiris**, **Brussel Fiscaliteit** en **Iriscare** zijn hun klachtendiensten de bevoorrechte gesprekspartner van Ombuds Brussel om klachten te behandelen. Ombuds Brussel kan zich ook rechtstreeks wenden tot de betrokken dienst binnen die overheidsdienst wanneer een dossier dit vereist. Het zet daarbij systematisch de klachtendienst in kopie zodat die het dossier algemeen kan opvolgen of zo nodig deelnemen aan de ontmoeting.

Voor overheidsdiensten waarvoor we een groot aantal klachten van hetzelfde type ontvingen, bleek al snel dat we mechanismen voor een **collectieve behandeling** van de dossiers moesten invoeren, met regelmatige vergaderingen.

Hier illustreert de samenwerking met **Parking.brussels** een interessante praktijk: de invoering van twee soorten vergaderingen zorgt zowel voor een gemakkelijkere uitwisseling als een sterkere samenwerking. Op de 'dossiers'-vergaderingen komen de dossierbeheerders van **Parking.brussels** en de medewerkers van Ombuds Brussel samen: op basis van een vooraf bezorgde dossierlijst worden in deze vergadering tal van gegevensbronnen doorgenomen (foto's, mails, regelgeving, ...) en de eenvoudige gevallen onmiddellijk opgelost. Op de 'feedback'-vergaderingen, die minder vaak plaatsvinden, met een verantwoordelijke van de klantendienst van **Parking.brussels**, worden de complexere dossiers behandeld met inhoudelijke of beleidsmatige kwesties van

de administratieve praktijken en kan de samenwerking worden verbeterd. Zo werd beslist om een specifiek e-mailadres aan te maken voor Ombuds Brussel, wat de communicatie met de administratie vergemakkelijkt. Ombuds Brussel geeft daar ook feedback over alle dossiers die in het vorige kwartaal zijn afgesloten.

Vergaderingen om klachten collectief te behandelen, werden in 2023 eveneens georganiseerd met **Brussel Mobiliteit** voor de klachten met betrekking tot taxi's, **Brussel Fiscaliteit** voor de LEZ-klachten, **Actiris** en de Parkeerdienst van de stad **Brussel**.

Door klachten te behandelen, **verbeteren** de overheidsdiensten ook **bepaalde praktijken**. Zo heeft de behandeling van een klacht over een woon-zorgcentrum **Iriscare** bewust gemaakt van de kwaliteit van de antwoorden die de dienst Geschillen en Bemiddeling aan klagers geeft.

De behandeling van klachten over de LEZ heeft geleid tot een sterkere coördinatie tussen **Brussel Mobiliteit** en **Brussel Fiscaliteit**: beide overheidsdiensten zijn een dialoog aangegaan om de kwesties over de plaatsing van de borden aan te pakken en beter te antwoorden op de betwistingen van de klagers.

## Het beheer van in eerste lijn ontvangen klachten door de overheidsdiensten

Veel klachtendiensten maken een **onderscheid tussen klachten met betrekking tot de grond van een beslissing en die met betrekking tot de werking** van de overheidsdienst. In de praktijk beschouwen deze diensten de klachten die betrekking hebben op de grond van een beslissing doorgaans als onontvankelijk.

Dat was het geval bij **Actiris**, waar in de loop van het jaar meer rekening is gehouden met klachten over de grond, maar ook bij **Brussel Economie en Werkgelegenheid** en **Brussel Mobiliteit**.

Ombuds Brussel maakt dit verschil niet en heeft in 2023 een ruimere interpretatie van het begrip 'klacht' aanbevolen.

Bepaalde klachtendiensten hanteren **interessante praktijken** in de analyse van de klachten. De klachtendienst van **Actiris** bijvoorbeeld beperkt zich niet tot het onderwerpen van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, maar onderzoekt zelf grondig de klacht in overleg met de betrokken interne dienst. Dit mondt dus doorgaans uit in kwaliteitsvolle antwoorden aan de klager en wanneer die, ondanks alles, toch beslist om zich tot Ombuds

Brussel te wenden, hebben we in het merendeel van de gevallen geconcludeerd dat zijn klacht 'ongegrond' was en hem geantwoord dat hij een gepast antwoord had gekregen van de klachtendienst.

In andere diensten daarentegen stellen we vast dat als de klachtendienst zelf de klacht grondiger had onderzocht, in plaats van de informatie die hij van de betrokken dienst had gekregen gewoon door te geven, de situatie bij de bron had kunnen worden opgelost.

Dankzij onze samenwerking met **Brussel Fiscaliteit** hebben we ook een goede praktijk kunnen vaststellen voor betwistingen van LEZ-boetes: de overheidsdienst stuurt uit eigen beweging de materiële bewijzen (foto's) wanneer iemand de boete betwist. Die praktijk zou andere overheidsdiensten kunnen inspireren, zoals **Parking.brussels**, die de materiële bewijzen enkel verstuurt na uitdrukkelijk verzoek van de persoon die de parkeerretributie betwist.

We stellen ook vast dat burgers naar ons komen als ze te gestandaardiseerde of automatische antwoorden krijgen van de klachtendienst van de administratie. Brussel Mobiliteit en Parking.brussels hebben positief gereageerd en projecten opgezet om de kwaliteit van hun antwoorden aan burgers te verbeteren.

In bepaalde sectoren tot slot kan het traject voor gebruikers om hun ontevredenheid te uiten of een oplossing voor een probleem te vinden bijzonder lang en complex zijn. Zo wordt op het gebied van Mobiliteit **de technische controle** van voertuigen of **de examens voor een rijbewijs** toevertrouwd aan erkende privécentra. De persoon moet zich eerst richten tot de directeur van het centrum, daarna, als hij geen genoegdoening krijgt, tot Brussel Mobiliteit en ten slotte pas tot de klachtendienst van de GOB als zijn probleem nog steeds niet is opgelost. Een meer burgergerichte aanpak zou welkom zijn.

In deze context belichten we graag de goede praktijk van de dienst Geschillen en Bemiddeling van **Iriscare** voor klachten over kinderbijslag. Wanneer iemand zich rechtstreeks tot die dienst wendt zonder zich eerst tot het kinderbijslagfonds te hebben gericht, aanvaardt de dienst om het dossier onmiddellijk op zich te nemen, zelf het kinderbijslagfonds te ondervragen en de persoon te antwoorden. Dit helpt de gebruikers enorm en Iriscare kan sneller eventuele problemen op het terrein opsporen. Win-win!

## Klacht over de woon-zorgcentra (Iriscare)

Begin 2024 heeft de wetgever uitdrukkelijk het recht om een klacht in te dienen over de werking van een voorziening voor bejaarde personen opgenomen in de ordonnantie van 24 april 2008 betreffende de voorzieningen voor opvang of huisvesting van bejaarde personen. Het besluit dat de procedure voor het indienen en behandelen van die klachten vastlegt, treedt in werking op 1 september 2024.

## De situatie op het niveau van de plaatselijke besturen

### De gemeentebesturen

In 2023 heeft Ombuds Brussel de Federatie van Brusselse Gemeentesecretarissen ontmoet alsook enkele gemeentebesturen (Anderlecht, Ukkel, Brussel-Stad, Sint-Lambrechts-Woluwe).

We willen deze samenwerking nu consolideren door in 2024 een traject van ontmoetingen op te zetten met alle gemeentebesturen. Ombuds Brussel wil zo goede praktijken consolideren en delen, de gemeenten begeleiden die het klachtenbeheer in eerste lijn willen ontwikkelen en klachten die bij hem aankomen helpen oplossen.

In 2023 kon Ombuds Brussel drie situaties identificeren inzake klachtenbeheer op gemeentelijk niveau.

**A** De gemeenten met **hun eigen plaatselijke ombudsman**. Voor deze gemeenten is Ombuds Brussel niet bevoegd om klachten van gebruikers van het gemeentebestuur te behandelen, behalve bij meldingen van integriteitsschendingen. Op dit moment beschikt enkel de gemeente Elsene over een volledig operationele Ombudsman. Schaarbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe hebben ons geraadpleegd over de relevantie om hun ombudsdienst om te vormen tot een eerste-lijnsklachtendienst en de ombudsfunctie dan naar Ombuds Brussel te verwijzen.

**B** De gemeentebesturen die een **eerstelijnsklachtendienst** hebben georganiseerd of die aan het invoeren zijn. In het algemeen lijken gemeentebesturen zich steeds meer het eerstelijnsklachtenbeheer toe te eigenen, met een verschillende mate aan maturiteit in het proces. Sommige gemeenten hebben enkel een procedure aangenomen om klachten in eerste lijn te behandelen en/of een persoon aangesteld om de klachten te behandelen en als contactpunt te fungeren voor Ombuds Brussel. Ombuds Brussel is verheugd over al die initiatieven en blijft deze besturen aanmoedigen in de ontwikkeling van eerstelijnsdiensten.

In de praktijk stelt Ombuds Brussel vast dat bepaalde sleutelementen bijdragen aan de doeltreffendheid van de werking van een eerstelijnsklachtendienst: de aanstelling van een verantwoordelijke met het nodige gezag die over de nodige actiemiddelen beschikt; een dienst die voor de burgers gemakkelijk identificeerbaar is; een dienst die gemotiveerde antwoorden geeft en het dossier echt kritisch herleest.

**C** Meerdere gemeenten hebben **nog geen georganiseerd proces voor de klachtenbehandeling**.

## Goede praktijk voor de behandeling van eerstelijnsklachten

Het aannemen van een klachtenbeheerprocedure is een goede praktijk die we, in navolging van onze aanbeveling 2023-001, ten zeerste aanmoedigen. In dit verband benadrukken we ook het belang van het toekennen van voldoende bevoegdheden aan deze diensten in om klachten op te lossen. Ombuds Brussel stelt immers vast dat een bepaald aantal klachten bij de bron had kunnen worden opgelost als de klacht in eerste lijn echt kritisch was onderzocht.

### De OCMW's

Enkel de OCMW's van Elsene en Schaarbeek beschikken over hun eigen ombudsman. Weinig OCMW's hebben een klachtenbeheerproces of een specifiek contactpunt.

Ombuds Brussel heeft verschillende OCMW's afzonderlijk ontmoet en op 21 november vond een vergadering plaats met de Vereniging van de secretarissen-generaal van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijke Gewest. Hier konden we onze diensten en werkwijze voorstellen en luisteren naar de vragen en bezorgdheden van de OCMW's om zo de basis te leggen voor een constructieve samenwerking tussen onze instellingen. Daarin staat voor iedereen het belang van de begunstigde voorop.

We hebben afgesproken om deze dynamiek verder te zetten in 2024 via een traject van ontmoetingen met elk OCMW apart, om in 2025 te komen tot een protocolakkoord dat rekening houdt met hun specifieke kenmerken en een efficiënt klachtenbeheer garandeert.

Dit zal ook de gelegenheid zijn om synergieën te ontwikkelen met de OCMW's en zo de toegankelijkheid van Ombuds Brussel voor personen in een kwetsbare toestand te versterken.

### 2.3. Bekendheid en toegankelijkheid ontwikkelen

“Ervoor zorgen dat de Brusselaars zich dit nieuwe instrument eigen maken om de problemen te melden die ze ervaren met openbare diensten. Daartoe is het nodig alle doelgroepen, vooral de meest kwetsbare, te bereiken.”

Om voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te zijn en opdat kwetsbare doelgroepen Ombuds Brussel zouden kennen, focussen we op twee prioriteiten:

- A** communicatietools ontwikkelen aangepast aan de verschillende doelgroepen;
- B** onze bekendheid vergroten bij 'tussenpersonen', maatschappelijk werkers die in contact staan met kwetsbare doelgroepen; zo kunnen zij de personen die onze diensten nodig hebben beter doorverwijzen.

### Ontmoetingen met het maatschappelijk middenveld

Ombuds Brussel heeft meerdere ontmoetingen gehad met het maatschappelijk middenveld om zijn missies uit te leggen en de kennis van onze instelling bij 'tussenpersonen' te vergroten.

**Zo hebben we in een ontmoeting met de Federatie van de maatschappelijke diensten onze missies kunnen toelichten. Dankzij deze uitwisseling kunnen de maatschappelijk werkers van de betrokken diensten hun begunstigde naar Ombuds Brussel doorverwijzen, wanneer dit opportuun is. Tijdens deze ontmoeting hebben we ook het werk van de Federatie van de maatschappelijke diensten ontdekt, en kunnen we voortaan mensen die ons bellen via onze telefonische permanentie het groene nummer voor welzijnswerk meedelen wanneer hun probleem buiten onze bevoegdheid valt.**

We hebben ook de vereniging **Lire et écrire** ontmoet en Ombuds Brussel voorgesteld, en deelgenomen aan ontmoetingen met de **Brusselse actoren voor Digitale Geletterdheid** (CABAN) in het kader van de debatten over het 'GDO Digitaal Brussel'.

### Inclusieve communicatietools

Naast ontmoetingen met het maatschappelijk middenveld is de communicatiestrategie van Ombuds Brussel dit jaar gericht op het creëren van toegankelijke tools, aangepast aan de doelgroepen, met name de kwetsbare.

Voor de nieuwe website heeft de pool Communicatie tal van criteria bepaald voor een gebruiksvriendelijke en toegankelijke tool: de website zal een geïntegreerde vertaaltol hebben in de 10 meest gesproken talen in Brussel en zal het 'AnySurfer'-label dragen, de garantie dat de website voldoet aan de Europese toegankelijkheidsnormen voor personen met een handicap.

Ombuds Brussel is ook gestart met het verdelen van flyers en affiches omdat we zeker niet enkel digitale communicatie willen gebruiken om onze diensten kenbaar te maken aan iedereen die ze nodig zou kunnen hebben.

Tot slot communiceert Ombuds Brussel ook zijn contactgegevens via de overheidsdiensten zelf. We moedigen de gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten immers aan om de beroepsmogelijkheden bij Ombuds Brussel te vermelden in alle communicatiedragers over hun eerstelijnsklachtendienst (brieven, website).

### De OmbudsTour: ontmoeting met de burgers in Brussel

In oktober 2023 heeft het netwerk [Ombudsman.be](https://ombudsman.be) een OmbudsTour georganiseerd. Een dertigtal ombudsinstellingen in België had beslist om burgers op te zoeken in 11 Belgische steden. De doelstellingen:

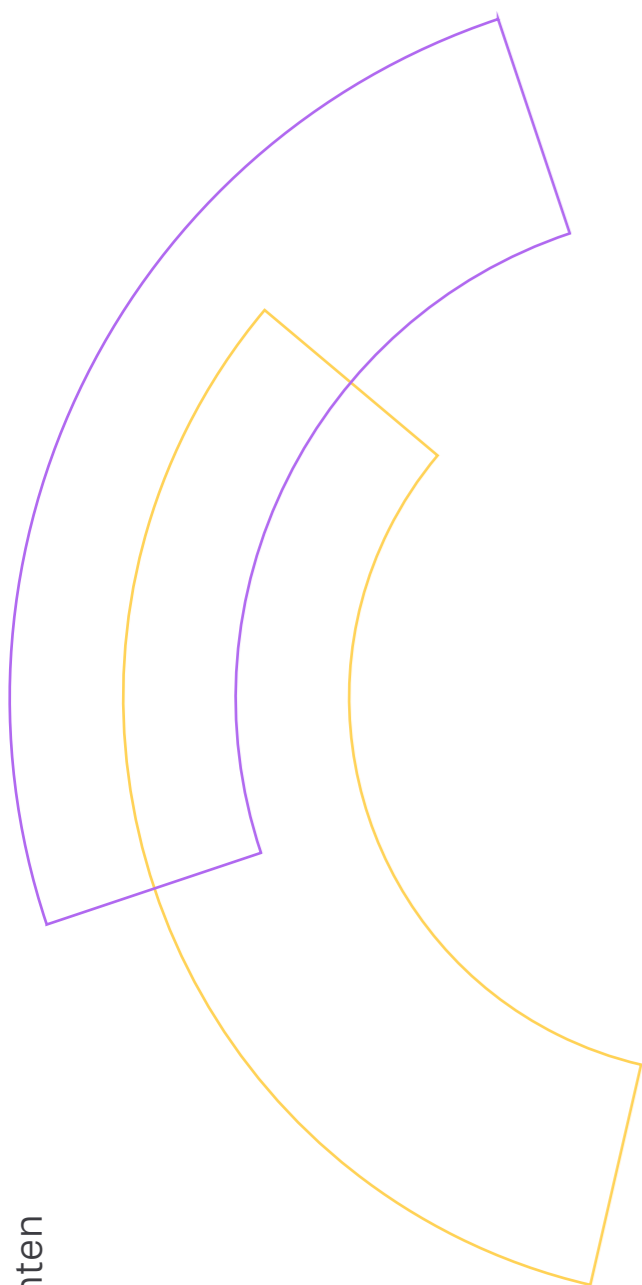
- 1** De verschillende Belgische bemiddelaars en ombudsmannen voorstellen: er zijn er voor de overheidsdiensten van de verschillende gewesten, op federaal niveau en voor enkele gemeenten. Er zijn ook ombudsmannen voor ondernemingen in allerlei sectoren, zoals telecom, spoorwegen, energie, banken en verzekeringen.
- 2** De voornaamste kenmerken van deze diensten uitleggen: ze zijn gratis; treden op in tweede lijn, nadat de persoon getracht heeft zijn situatie te regelen met de overheidsdienst waar het probleem zich heeft voorgedaan; ze zijn toegankelijk voor zoveel mogelijk mensen en zijn altijd onafhankelijk ten aanzien van de desbetreffende overheidsdienst of onderneming.

Op 14 oktober hield de OmbudsTour halt op het Muntplein in Brussel.





# Ombuds Brussel behandelt klachten van personen die een moeilijkheid hebben met een regionale of gemeentelijke Brusselse administratie.



## 3.1. De pool Klachten

Ter herinnering, elke rechtspersoon of natuurlijke persoon mag een klacht indienen bij Ombuds Brussel, op drie voorwaarden:

- 1 Het probleem van de persoon heeft te maken met een gewestelijke of gemeentelijke administratie waarvoor Ombuds Brussel bevoegd is.
- 2 De persoon heeft **zijn probleem eerst meegedeeld aan de betrokken administratie**, via haar klachtdienst of rechtstreeks bij de dienst waar de prestatie betrekking op heeft.
- 3 De feiten vonden **minder dan drie jaar** geleden plaats.

De persoon die een klacht wil indienen kan dat doen via één van de volgende kanalen:

- Het onlineformulier op de website: **www.ombuds.brussels**
- Het **PDF-formulier**, te versturen per post of e-mail
- Het e-mailadres: **klachten@ombuds.brussels**
- Telefonisch op: **+32 2 549 67 00**
- **Op afspraak** (afspraken kunnen telefonisch of aan het loket worden gemaakt) of per post: Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

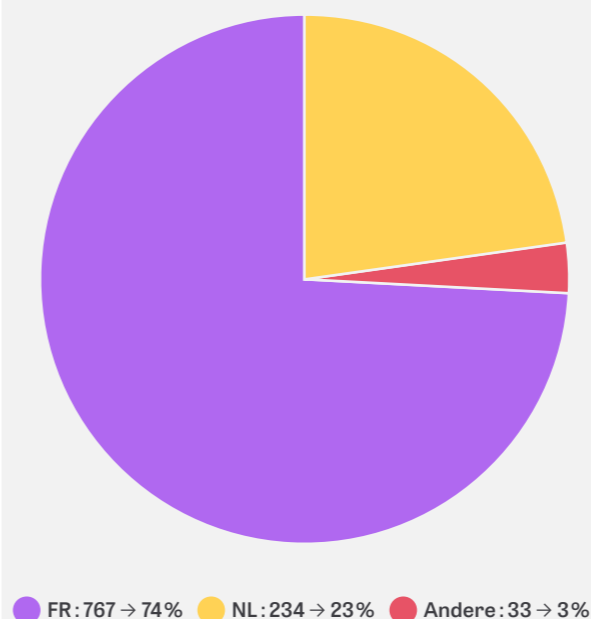
## 3.2. De klachten in 2023

In 2023 hebben we **1140 dossiers** geopend: 106 informatieverzoeken en 1034 klachten.

### Taal van de klachten

Van de 1034 ontvangen klachten was 74% in het Frans, 23% in het Nederlands en 3% (of 33 klachten) in een andere taal.

Grafiek:  
Taal van de klachten ontvangen in 2023 → 1034

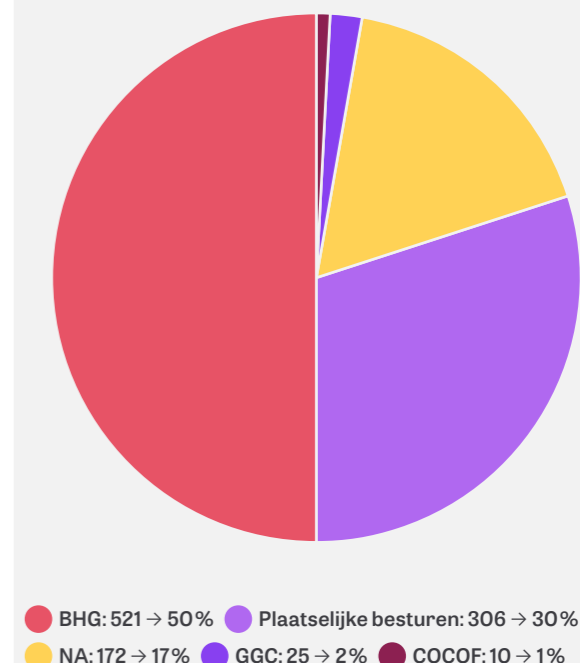


### Domein van de klachten

De helft (50%) van de klachten die we ontvingen, heeft betrekking op de **overheidsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. De **plaatselijke besturen** (gemeenten en OCMW's) vertegenwoordigen bijna een derde van de in 2023 ontvangen klachten (30%). Tot slot hebben we 25 klachten geregistreerd voor de diensten van de **GGC** en 10 voor de **COCOF**.

17% van de ontvangen klachten heeft geen betrekking op een van de domeinen waarvoor Ombuds Brussel bevoegd is.

Grafiek:  
Domein van de klachten ontvangen in 2023 → 1034



De vijf **gewestelijke administraties** met de meeste klachten zijn:

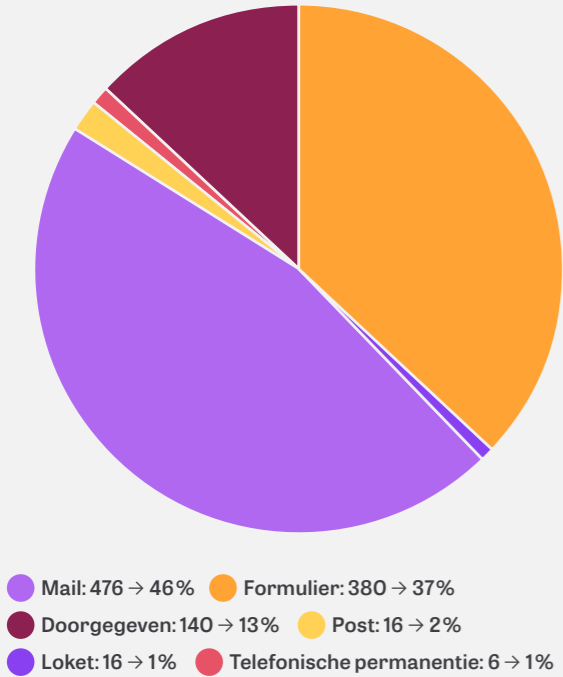
- 1 **Brussel Fiscaliteit** → 181
- 2 **Parking.brussels** → 105
- 3 **Brussel Mobiliteit – GOB** → 52
- 4 **Actiris** → 36
- 5 **Brussel Economie en Werkgelegenheid – GOB** → 20

De vijf **plaatselijke besturen** met de meeste klachten zijn:

- 1 **Brussel Stad** → 124
- 2 **Anderlecht** → 23
- 3 **Sint-Jans-Molenbeek** → 15
- 4 **Evere** → 14
- 5 **Het OCMW van Brussel Stad** → 12

## Contactkanalen

Grafiek:  
Contactkanalen → 1034



samen het netwerk **Ombudsman.be**. Binnen dit netwerk ontmoeten ombudsdiensten elkaar, wisselen ze goede praktijken uit en formuleren ze aanbevelingen. Dit netwerk geeft ook klachten die aan de verkeerde gesprekspartner waren gericht door. Het doorgeven gebeurt automatisch, zonder dat de persoon aan de basis van de klacht nog extra stappen moet ondernemen. Die persoon wordt louter geïnformeerd dat zijn klacht naar de juiste dienst is doorgestuurd en dat zij met hem contact zal opnemen.

## 36 klachten van rechtspersonen

Van alle klachten in 2023 werden er 36 ingediend door rechtspersonen.

### Klacht van een onderneming (OM.2023.924)

Een onderneming die zwembadtoebehoren verdeelt is van mening dat een gemeente de gunningsregels van de overheidsopdrachten niet heeft nageleefd door een van haar concurrenten te kiezen.

## E-mail is het meest gebruikte kanaal

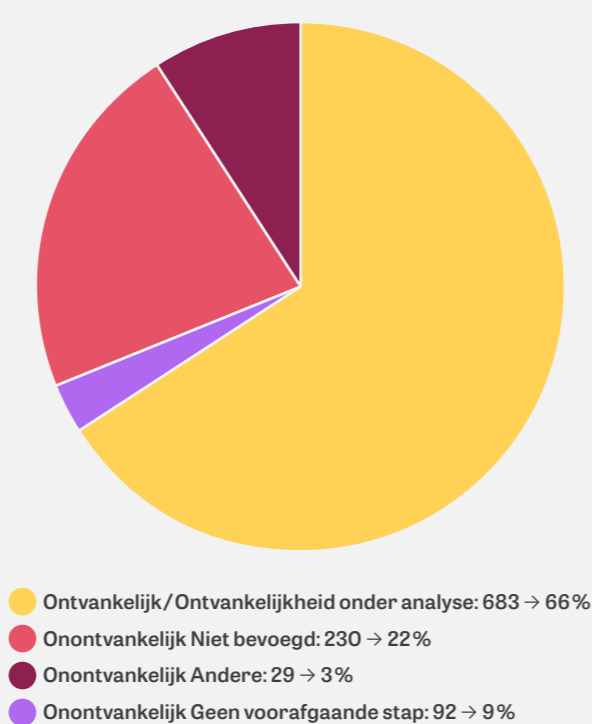
Uit de analyse van de contactkanalen blijkt dat e-mail het voorkeurskanaal is van personen die met ons contact opnemen, met 476 klachten ontvangen via **e-mail** (46%). Daarna heeft 37% van de personen het **formulier** op onze website gebruikt (380 klachten). De niet-digitale kanalen zoals loket, **telefonische permanentie** en **post** werden in 2023 in 4% van de gevallen gebruikt (38 klachten).

## 140 'doorgegeven' klachten

Gezien de complexiteit van ons land, richten mensen hun klacht niet altijd aan de instelling die bevoegd is om ze te behandelen. De 'doorgegeven' klachten zijn de klachten die Ombuds Brussel heeft ontvangen via een andere instelling waarmee de burgers bij vergissing contact hebben opgenomen.

Het merendeel van deze 140 klachten hebben we ontvangen via andere ombudsdiensten. De dertigtal ombudsmannen of bemiddelaars van België vormen immers

Grafiek:  
Ontvankelijkheid → 1034



## Ontvankelijkheid

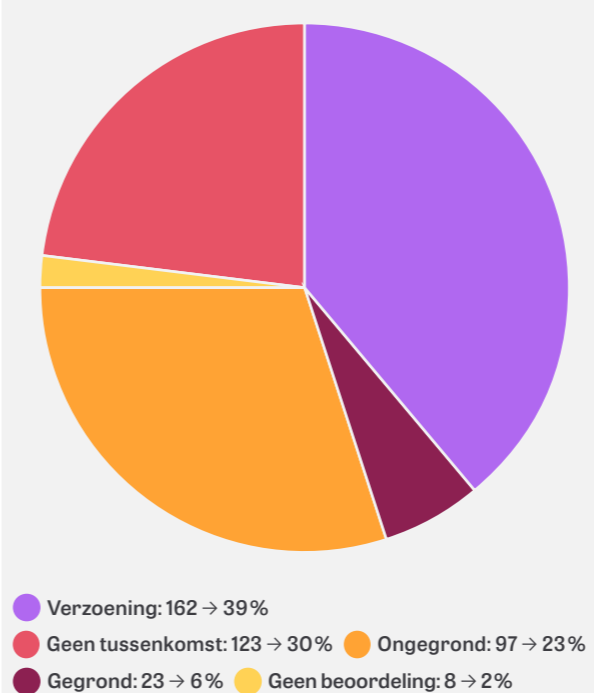
Van de 1034 klachten die we in 2023 hebben ontvangen, was 34% **onontvankelijk**. 66% was ontvankelijk of, voor een uiterst klein deel ervan, wordt de ontvankelijkheid nog geanalyseerd bij het schrijven van deze tekst.

### Van de onontvankelijke klachten:

- viel 22% niet onder de bevoegdheden van Ombuds Brussel (230 klachten). Waar mogelijk hebben we hun klacht doorgegeven aan een andere ombudsinstelling of de personen doorverwezen naar een dienst die hen kon helpen.
- 9% van de ontvangen klachten was onontvankelijk omdat de persoon nog geen contact had opgenomen met de betrokken administratie om zijn probleem op te lossen (92 klachten). In dat geval verwijzen we de persoon naar de klachtendienst van de betrokken administratie. Dit waren vooral Brussel Fiscaliteit (25 klachten), Brussel Mobiliteit (19 klachten) en Actiris (9 klachten).
- 3% van de klachten was onvolledig of overduidelijk ongegrond (29 klachten).

## Resultaat van de behandeling van de ontvankelijke klachten

Grafiek:  
Ontvankelijke klachten afgesloten in 2023 → 413



In 2023 heeft Ombuds Brussel 788 klachten afgesloten, waarvan 413 ontvankelijke (in de afgesloten klachten zijn ook klachten inbegrepen die vóór 2023 waren ingediend en op 1 januari 2023 nog in behandeling waren).

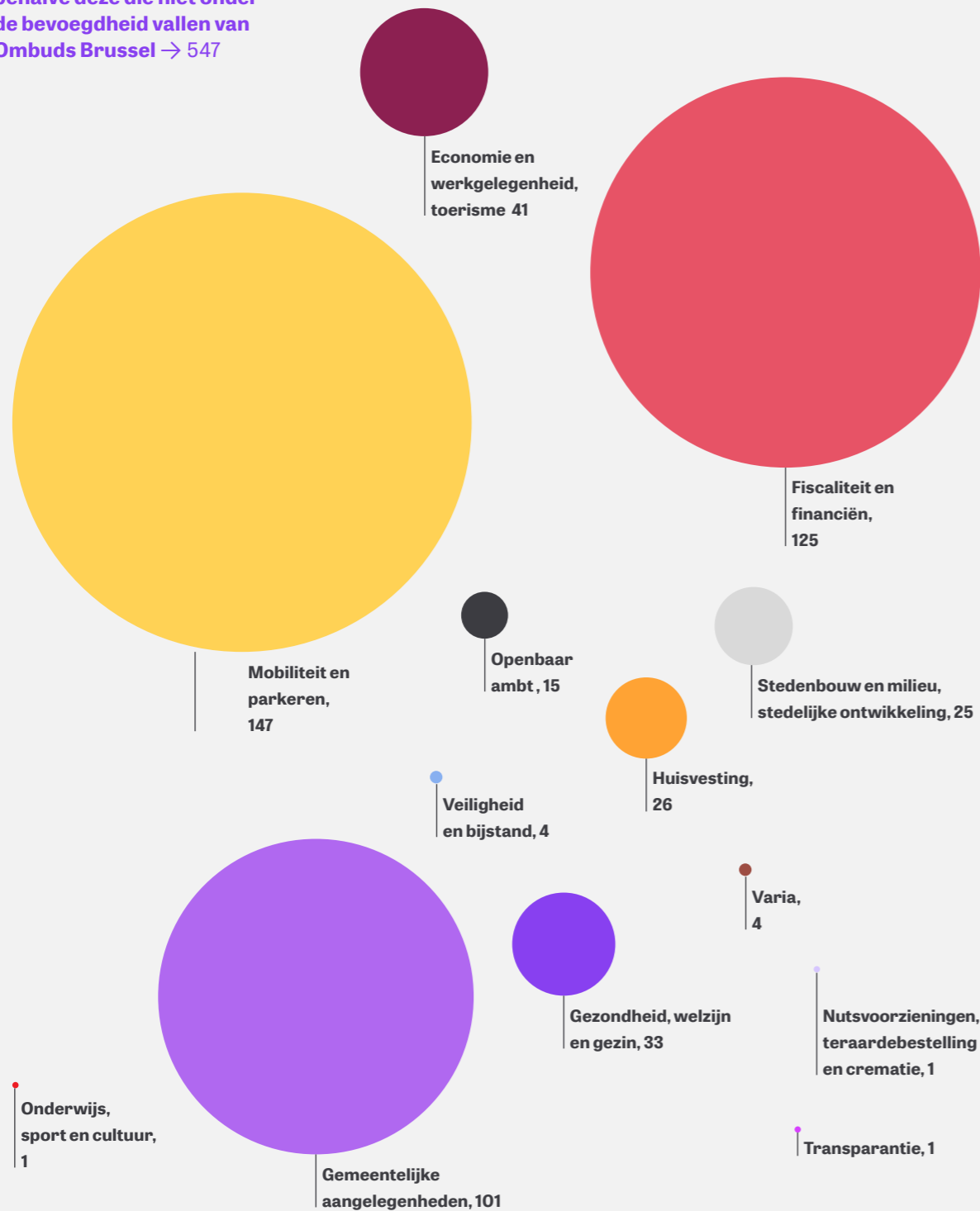
- In 162 dossiers, dus de meerderheid van de afgesloten klachten dit jaar (39%), kon Ombuds Brussel het standpunt van de administratie **verzoenen** met dat van de persoon die de klacht had ingediend.
- 23 klachten (6%) werden, na analyse, als **gegrond** beschouwd op basis van de normen van Ombuds Brussel. Zorgvuldigheid, overeenstemming met de rechtsregels en redelijke termijn waren de normen die het vaakst voorkwamen. Bij 19 van deze klachten hebben we een correctie verkregen voor de persoon aan de basis van de klacht.
- 97 klachten (23%) zijn **ongegrond**. In dat geval legt Ombuds Brussel aan de persoon uit waarom, na analyse van zijn situatie, de regelgeving en de normen, de administratie volgens hem correct heeft gewerkt.
- Voor 123 klachten (30%) was **geen tussenkomst vereist**. In de loop van de analyse stelt de dossierbeheerder vast dat de klacht voorbarig blijkt of dat de situatie die aan de basis van de klacht lag vanzelf is opgelost. In enkele gevallen overschrijdt de klacht de individuele situatie van de persoon en kan een welbepaalde tussenkomst de situatie niet oplossen.

### Klacht zonder tussenkomst van Ombuds Brussel (OM.2023.1062)

Bruno neemt contact met ons op: hij vraagt of we voor hem sneller een afspraak kunnen krijgen bij zijn gemeentebestuur om zijn rijbewijs te vernieuwen. We kunnen geen gevolg geven aan zijn verzoek. Het doel van onze tussenkomst is immers niet om iemand te bevoordelen. Onze tussenkomst in een dergelijk individueel dossier zorgt er niet voor dat de kwestie van de termijnen om een afspraak vast te leggen structureel wordt opgelost. Daarentegen registreren we zijn klacht en we kunnen dit bij de betrokken dienst aanklaarten wanneer we vaststellen dat dit een vaak voorkomende klacht is.

Betrokken materie

Grafiek:  
Ontvankelijke en onontvankelijke klachten afgesloten in 2023, behalve deze die niet onder de bevoegdheid vallen van Ombuds Brussel → 547



3.3. Trends en resultaten per materie

Hierna vindt u een gedetailleerder overzicht van de inhoud en het resultaat van de in 2023 afgesloten klachten die binnen de bevoegdheid van Ombuds Brussel vallen. We focussen op de zes materies waarin we een voldoende groot aantal dossiers hebben gekregen om er lessen uit te trekken.

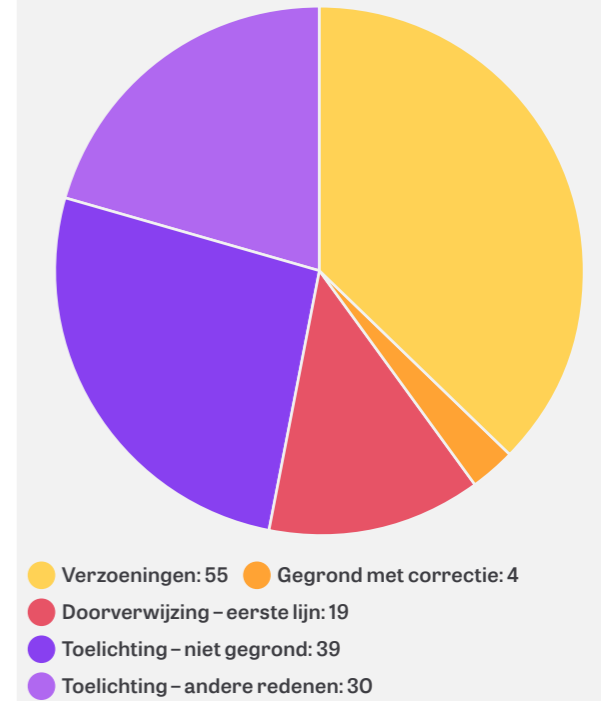
De tussenkomst van Ombuds Brussel kan leiden tot de volgende resultaten:

- **Doorverwijzing:**
  - naar de eerstelijnsklachtendienst, wanneer de persoon nog geen stappen heeft ondernomen bij de administratie waarop zijn klacht betrekking heeft;
  - naar een andere soort hulp die geschikter is.
- **Verzoening:** de klacht kon worden opgelost omdat een oplossing werd gevonden waarin beide partijen zich konden vinden.
- **Gegronde klacht:** Ombuds Brussel heeft geconcludeerd dat de klacht gerechtvaardigd was en sluit af
  - **met correctie:** de administratie heeft aanvaard om het voorstel van Ombuds Brussel te volgen en de situatie te corrigeren;
  - **zonder correctie:** de administratie heeft geweigerd om de situatie te corrigeren of Ombuds Brussel stelt vast dat de correctie niet (langer) mogelijk was.
- **Toelichting:**
  - **ongegronde klacht:** Ombuds Brussel legt aan de persoon uit waarom het meent dat zijn klacht ten aanzien van de administratie niet gerechtvaardigd is;
  - **andere redenen:** Ombuds Brussel stelt vast dat er niet moet worden tussengekomen (de situatie is vanzelf opgelost, de klacht is voorbarig, enz.) of dat het aangehaalde probleem structureel is en zich niet leent voor een individuele oplossing (algemene achterstand bijvoorbeeld).

3.3.1. Mobiliteit, parkeren

In 2023 heeft Ombuds Brussel **147 klachten** over mobiliteit of parkeren afgesloten.

Grafiek:  
Klachten afgesloten in 2023 → 147



Mobiliteit

De in 2023 ontvangen klachten hadden met name betrekking op **taxivergunningen, rijbewijzen** en de **technische keuring**.

Voor de rijbewijzen en de technische keuring wordt de dienst aan burgers verstrekt via rijexamen centra en keuringsstations die door **Brussel Mobiliteit** zijn erkend en worden gecontroleerd. De klachten gingen vooral over de **betwisting van sancties** in verband met het theoretische rijexamen alsook de **termijnen om een afspraak** te maken voor de technische keuring.

Wanneer burgers de **sanctie betwisten** die tegen hen is genomen als gevolg van fraude die tijdens het theoretisch examen is vastgesteld, is het voor ons nagenoeg onmogelijk om te bepalen welke versie van beide partijen de juiste is. Het is bovendien niet aan ons om de vaststellingen van de examinatoren ter discussie te stellen.



## In 2023 heeft Ombuds Brussel 147 klachten over mobiliteit of parkeren afgesloten.

### Parkeren

Parkeren is een **gemeentelijke bevoegdheid**: elke gemeente stelt haar eigen parkeerreglement op en bepaalt de verschillende tariefzones op haar grondgebied. Daarnaast beslist ze vrij of ze het parkeren zelf controleert en beheert, of dit aan een derde toevertrouwt. Op het moment van dit schrijven hebben twaalf gemeenten<sup>1</sup> beslist om de controle en de toepassing van parkeersancties toe te vertrouwen aan het gewestelijke agentschap **Parking.brussels**.

Er zijn veel parkeerklachten, zowel tegen **Parking.brussels** als de gemeentelijke parkeerdiensten.

Wat de **gemeentelijke parkeerdiensten** betreft, nemen de personen vooral contact met ons op over de **termijn** om klachten tegen retributies te **behandelen**.

Wat **Parking.brussels** betreft, waren er in 2023 allereerste klachten, maar we stellen vast dat ze vaak te maken hebben met de kwaliteit van de motivering van de antwoorden van de Klantendienst op de betwisting van retributies. [De administratie heeft trouwens stappen ondernomen om de kwaliteit van haar antwoorden te verbeteren.](#)

Ook al verschillen de gemeentereglementen niet veel, verschillen ze toch op bepaalde punten. De verschillende gemeentereglementen en operatoren die naast elkaar op het grondgebied van het Gewest bestaan, leiden tot vele moeilijkheden en verwarring voor de gebruikers.

### Verlenging van bewonerskaarten

Een mooi voorbeeld van afwijkingen tussen gemeentereglementen betreft het verstrijken van de bewonerskaarten. Burgers moeten soms veel retributies betalen omdat ze zijn vergeten hun bewonerskaart te vernieuwen en verkeerd hebben geparkeerd zonder het te beseffen.

Uit de analyse van deze klachten blijkt dat bepaalde gemeenten systematisch een herinnering sturen naar de bewoners vóór hun parkeerkaart verval, maar niets verplicht hen daartoe. Sommige gemeenten doen dit dus niet. Een kaart vergeten te vernieuwen, heeft niet overal dezelfde gevolgen.

<sup>1</sup> Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Evere, Vorst, Ganshoren, Elsene, Jette, Koekelberg, Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Gillis, Schaarbeek, Watermaal-Bosvoorde.

Voor gemeenten die aan **Parking.brussels** de parkeer-aangelegenheden hebben gedelegeerd, garandeert **Parking.brussels** de facto een zekere harmonisering via de behandeling van betwistingen en de voorwaarden om boetes te annuleren die zich voordoen zodra de vernieuwingsaanvraag is ingediend.

### Aangrenzende zones

Regelmatig zijn er klachten van burgers die hun parking in de verkeerde zone hebben betaald, vooral wanneer ze zich in een zone hebben geparkeerd die zich op de grens tussen twee gemeenten bevindt. Ze klagen over de moeilijkheden om het grondgebied van de gemeente te identificeren waarop ze zich bevinden.

Akkoorden bestaan tussen gemeenten en met **Parking.brussels** om die gevallen te regelen, maar de te ondernemen stappen brengen veel frustraties met zich mee en vergen veel energie, zowel van de burgers als van de administraties. Soms stellen we vast dat de informatie-uitwisseling tussen gemeenten te wensen overlaat: het gebeurt weleens dat burgers een retributie krijgen terwijl ze een geldige bewonerskaart hebben.

### Geautomatiseerde controle

Parkeren wordt hoe langer hoe meer gecontroleerd door scan cars. Een aanzienlijk aantal klachten heeft te maken met het **gebruik van deze automatische camera's** om inbreuken te detecteren. Enkele voorbeelden: de moeilijkheden om de aanwezigheid van de blauwe schijf of de kaart voor personen met beperkte mobiliteit vast te stellen, de slechte lezing van nummerplaten, geolocalisatieproblemen, enz.

De Klantendienst van **Parking.brussels** behandelt deze betwistingen en voert de nodige controles uit. Om de behandeling van al die betwistingen te vergemakkelijken en te harmoniseren, werkt hij annuleringsinstructies uit. Soms kan door de klachten worden vastgesteld dat bepaalde van die instructies niet adequaat zijn en kunnen ze zo nodig via uitwisselingen met de medewerkers van Ombuds Brussel worden verfijnd.

### Parkeersessie hele dag (OM.2023.215)

#### → Situatie

Charlie leent de wagen van zijn vader voor grote aankopen en parkeert rond 10 uur voor zijn huis in Schaarbeek. Charlie activeert zijn bezoekerscode voor een dag rond 10.20 uur, nadat hij zijn aankopen heeft uitgeladen. Intussen was de scan car van **Parking.brussels** voorbijgereden en had de wagen zonder parkeerrechten gedetecteerd. Enkele dagen later ontvangt zijn vader een retributie.

#### → Analyse

Ombuds Brussel stelt vast dat het parkeerreglement van de gemeente twee soorten vrijstellingskaarten voor bezoekers onderscheidt: een kaart geldig voor een parkeersessie met beperkte duur (van 4,5 uur) en een kaart geldig voor een parkeersessie van een hele dag (van 9 tot 21 uur). Voor de eerste soort vrijstellingskaart is het logisch dat, aangezien ze een parkeerduur vermeldt, de bezoekerscode moet worden geactiveerd aan het begin van de parkeersessie. Voor de tweede soort kaart daarentegen, aangezien ze voor een volledige dag is betaald, lijkt het uur van activering niet relevant, te meer daar de niet-gebruikte duur van dit soort kaart niet kan worden overgedragen naar de volgende dag.

#### → Resultaat

**Parking.brussels** volgt onze analyse en erkent dat deze bepaling van het gemeentelijke parkeerreglement op zijn minst verwarrend kan zijn. Het annuleert dan ook de retributie van Charlie en past zijn instructies aan over betwistingen in verband met bezoekerscodes voor een dag.

Daarnaast wijzen we er ook op dat burgers zich niet altijd bewust zijn van de middelen waarover ze beschikken om de rechtvaardiging van een retributie te controleren of ze niet gebruiken, zoals de mogelijkheid om beelden van de scan car op te vragen. De Klantendienst verstrekt ze op eenvoudig verzoek en vaak volstaat dat om na te gaan of de retributie al dan niet gerechtvaardigd is. Door de verzending van die beelden in geval van betwisting van een retributie te automatiseren, zoals dat bijvoorbeeld gebeurt voor een LEZ-boete, zou het onbegrip en dus het aantal klachten misschien kunnen worden verminderd.

Bij het **parkeerbeheer op gemeentelijk niveau** werd Ombuds Brussel geconfronteerd met een bijzondere en terugkerende klacht: **retributies worden naar een verkeerd adres verstuurd**. Uit de analyse blijkt dat de gemeentelijke parkeerdiensten zich baseren op de gegevens van de Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) om retributies naar burgers te sturen. Dit is de enige informatiebron op basis van de nummerplaat. In deze databank is de domicilie echter niet altijd up-to-date, vooral wanneer de eigenaar van een wagen na de inschrijving van adres is veranderd. De brieven en aanmaningen worden dan naar het eerste geregistreerde adres gestuurd en de burgers nemen pas kennis van de retributie wanneer de gerechtsdeurwaarder aan hun deur staat.

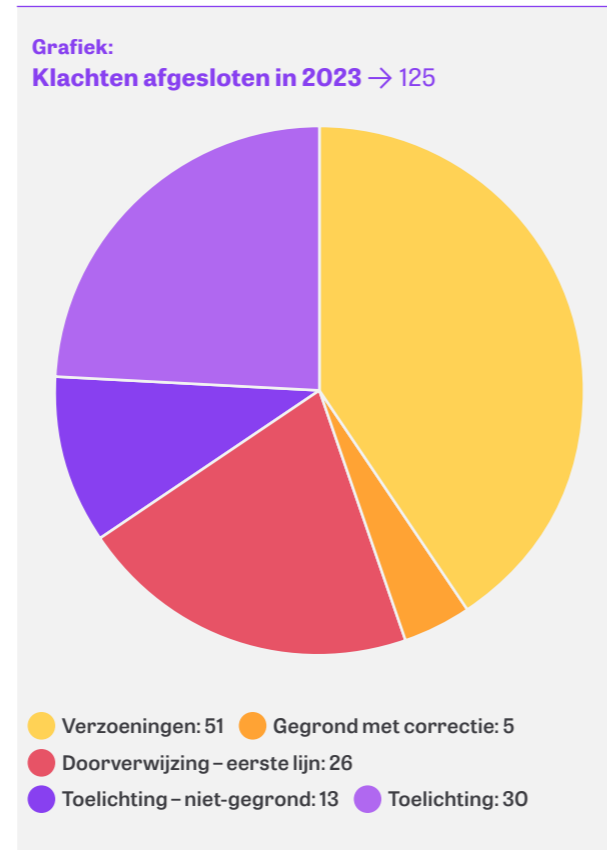
In een bepaalde gemeente werd bijna 20% van de retributies en aanmaningen geretourneerd. Ze vond dat de burgers niet moeten opdraaien voor de gevolgen van deze situatie en heeft dan ook vragen gesteld aan de minister van Mobiliteit. In afwachting van een antwoord heeft ze eveneens:

- instructies gegeven aan haar parkeerdienst om de deurwaarders- en administratieve kosten niet in te vorderen voor vergelijkbare gevallen waar op basis van een incorrect adres een vervolging was ingesteld;
- beslist om met de parkeerdienst de haalbaarheid te analyseren van een procedure die dit type retour van brieven vermijdt.

Ombuds Brussel juicht deze maatregelen toe en meent dat, in afwachting van een algemenere oplossing, de dossiers waarin de verzending van de retributie werd geretourneerd, moeten worden toevertrouwd aan een dienst van de gemeente die de gegevens van het Rijksregister mag gebruiken om de inningsprocedure te beheren.

### 3.3.2. Fiscaliteit – financiën

In 2023 heeft Ombuds Brussel **125 klachten** over fiscaliteit afgesloten.



**Brussel Fiscaliteit** is belast met de implementatie van het fiscaal beleid van het Gewest. Brussel Fiscaliteit heeft zijn activiteiten in drie domeinen onderverdeeld:

- onroerende goederen:** onroerende voorheffing, belasting voor inrichtingen van toeristische logies, belasting op niet-residentiële oppervlakten;
- mobiliteit:** verkeersbelastingen, belasting op de in-verkeerstelling, kilometerheffing voor vrachtwagens, lage-emissiezone (LEZ);
- andere belastingen en boetes.**

De klachten die Ombuds Brussel heeft ontvangen, hadden voornamelijk te maken met de **onroerende voorheffing** en, wat mobiliteit betreft, de **verkeersbelasting** en de boetes inzake de **lage-emissiezone (LEZ)**.

De **onroerende voorheffing** en de **verkeersbelasting** zijn jaarlijkse belastingen en taksen. Gezien het aantal interacties hierover tussen de burgers en **Brussel Fiscaliteit** is het dan ook niet verrassend dat ze tot de meeste klachten leiden.

### Onroerende voorheffing en verkeersbelasting

Burgers hebben onze tussenkomst gevraagd naar aanleiding van **late verzendingen** van de **onroerende voorheffingen**, bijvoorbeeld de verzending van de onroerende voorheffing van aanslagjaar 2018 in 2022. Een late verzending van de onroerende voorheffing kan burgers heel wat problemen bezorgen die zo in eenzelfde jaar tweemaal onroerende voorheffing moeten betalen.

#### Een situatie die direct had kunnen worden geregeld (OM.2023.180)

##### → Situatie

Jean-Paul neemt contact met ons op omdat hij van Brussel Fiscaliteit betalingsaanmaningen ontvangt voor de onroerende voorheffing van meerdere jaren (2018 tot 2021). Hij begrijpt dat niet want hij zegt die voorheffing te hebben betaald. Hij heeft meermaals contact opgenomen met Brussel Fiscaliteit, maar krijgt geen antwoord.

##### → Analyse

We delen de situatie mee aan Brussel Fiscaliteit. Ze analyseren het dossier en dankzij de bankafschriften achterhalen ze dat Jean-Paul aan de FOD Financiën had betaald. In 2018 is de onroerende voorheffing overgedragen van de FOD Financiën (federale overheidsdienst) aan Brussel Fiscaliteit. Jean-Paul is het rekeningnummer blijven gebruiken dat hij in zijn bankapp had opgeslagen.

##### → Resultaat

**Brussel Fiscaliteit** krijgt het geld terug van de FOD Financiën zonder dat de klager andere stappen moet ondernemen. De situatie is opgelost.

Ombuds Brussel heeft de klagers uitgelegd dat de wettelijkheid van de inkohiering niet kon worden betwist aangezien de wettelijke inkohieringstermijn vijf jaar is vanaf 1 januari van het aanslagjaar.

Niettemin hebben we **Brussel Fiscaliteit** gevraagd naar de redenen van deze inkohieringsvertragingen. Die zijn te wijten aan verschillende technische fouten of een gebrekkige uitwisseling van informatie. Na te zijn geweest op de problemen die dit voor de klagers heeft veroorzaakt, heeft **Brussel Fiscaliteit** aanvaard om in deze gevallen

de criteria voor de toekenning van een afbetalingsplan te versoepelen.

Burgers hebben eveneens contact opgenomen met Ombuds Brussel over hun aanvraag voor een **afbetalingsplan**. In het algemeen wijzen we de klagers erop dat het onderhandelen van afbetalingsplannen met de administratie niet tot onze bevoegdheid behoort en verwijzen we hen naar een schuldbemiddelaar. Soms richten belastingplichtigen of hun schuldbemiddelaar zich toch tot ons omdat **Brussel Fiscaliteit** zich in de toekenning van betalingsfaciliteiten onwrikbaar opstelt. Gezien het om een gunst en niet om een recht gaat, past het strikte criteria toe en aanvaardt maar moeilijk afwijkingen.

In dergelijke gevallen willen we met onze tussenkomst bij de administratie de dialoog herstellen tussen de administratie en de belastingplichtige en een geschikte oplossing voor beide partijen faciliteren: de schuld effenen en een dure invorderingsprocedure vermijden. Fiscale klachten die we dit jaar hebben ontvangen, hadden ook te maken met de **invorderingsprocedures**.

Wanneer een burger zijn belasting of taks niet op de vervalddag heeft betaald, ontvangt hij een aanmaning. Wanneer hij na die aanmaning nog steeds niet betaalt, start Brussel Fiscaliteit de gedwongen invorderingsprocedure, doorgaans via de gerechtsdeurwaarder.

Burgers nemen vaak contact met ons op wanneer een gerechtsdeurwaarder dreigt in te grijpen en voeren dan aan dat ze de initiële belastingbrief of de aanmaning niet hebben ontvangen of ze zelfs al hebben betaald, maar ze niet worden gehoord door de administratie.

Als deze elementen aannemelijk zijn, vragen we de administratie om de actie van de deurwaarder gedurende de analyse op te schorten. We zijn van mening dat een beroep doen op een gerechtsdeurwaarder **zo zorgvuldig mogelijk moet worden beheerd** om te voorkomen dat burgers kosten hebben die hadden kunnen worden vermeden.

Tot slot hebben burgers contact opgenomen met Ombuds Brussel omdat ze al maandenlang (zelfs jarenlang) wachtten op een aangekondigde **terugbetaling**. Bij onze uitwisselingen met **Brussel Fiscaliteit** heeft de administratie ons verteld dat het intussen zijn terugbetalingsproces heeft verbeterd en inmiddels belastingplichtigen binnen een redelijke termijn (twee maanden) kan terugbetalen. Daarnaast stellen we vast dat **Brussel Fiscaliteit** terugbetalingen niet automatisch verreken met bestaande schulden. Dit zou de invordering kunnen verbeteren en kosten vermijden voor de belastingplichtige.

### Een verzoeking om meerdere schulden aan te zuiveren (OM.2023.156)

#### → Situatie

Charles heeft heel wat schulden in verband met verschillende onroerende voorheffingen. Voor een deel van die schulden is een gerechtsdeurwaarder al tussengekomen. Hij vraagt een afbetalingsplan aan **Brussel Fiscaliteit**, maar dat wordt geweigerd.

#### → Analyse

We nemen contact op met Brussel Fiscaliteit om de situatie te begrijpen. De administratie legt uit dat ze geen betalingsplan toekent wanneer de persoon nog oude schulden heeft. Bovendien kent het geen afbetalingsplannen meer toe wanneer het dossier aan een gerechtsdeurwaarder is overgedragen.

We stellen vast dat Charles zijn voorheffingen door elkaar heeft betaald, terwijl hij met de oudste had moeten beginnen. Zo had hij kunnen vermijden dat bepaalde schulden naar de deurwaarder werden gestuurd en had hij een afbetalingsplan voor de recentste schulden kunnen verkrijgen. De administratie zou de belastingplichtige duidelijk moeten meedelen dat hij zijn schulden in chronologische volgorde moet betalen.

#### → Resultaat

Een ontmoeting vindt plaats tussen de klager en de administratie: ze spreken een plan af om de verschillende verschuldigde voorheffingen af te betalen.

### Opvolging van het aan de gerechtsdeurwaarder bezorgde dossier (OM.2022.031)

#### → Situatie

Iemand is twee onroerende voorheffingen verschuldigd. Aangezien hij maar één van beide heeft betaald, draagt de administratie zijn dossier over aan een gerechtsdeurwaarder. Wanneer hij dat verneemt, betaalt hij zijn schuld rechtstreeks aan **Brussel Fiscaliteit** in plaats van aan de gerechtsdeurwaarder.

Vervolgens moet die persoon 700 euro aan deurwaarderskosten betalen omdat de deurwaarder niet was

ingelicht dat de schuld aan Brussel Fiscaliteit was betaald. Hij had dan ook een procedure derdenbeslag opgestart.

#### → Analyse

**Brussel Fiscaliteit** vertelt ons dat van zodra een dossier van een belastingplichtige aan de gerechtsdeurwaarder is overgedragen, het zich niet langer bezighoudt met dat dossier. Met het oog op een doeltreffende invorderingsopdracht vindt het bovendien dat die persoon enkel met de gerechtsdeurwaarder contact moet hebben.

We zijn echter van mening dat een zorgvuldige administratie een dossier nog wel enigszins moet opvolgen wanneer het aan de gerechtsdeurwaarder is overgedragen en wel gevolg moet geven aan betalingen of informatie van de belastingplichtige om onnodige bijkomende kosten voor deze laatste te vermijden.

#### → Resultaat

Na onze tussenkomst erkent **Brussel Fiscaliteit** dat het de gerechtsdeurwaarder had moeten informeren over de betaling en aanvaardt om de onnodig aangerekende deurwaarderskosten van 700 euro terug te betalen. De opvolging van aan gerechtsdeurwaarders toevertrouwde dossiers wordt momenteel verbeterd.

### Lage-emissiezone (LEZ)

Na tal van klachten te hebben ontvangen over de lage-emissiezone, heeft Ombuds Brussel beslist om een thematisch onderzoek op te starten.

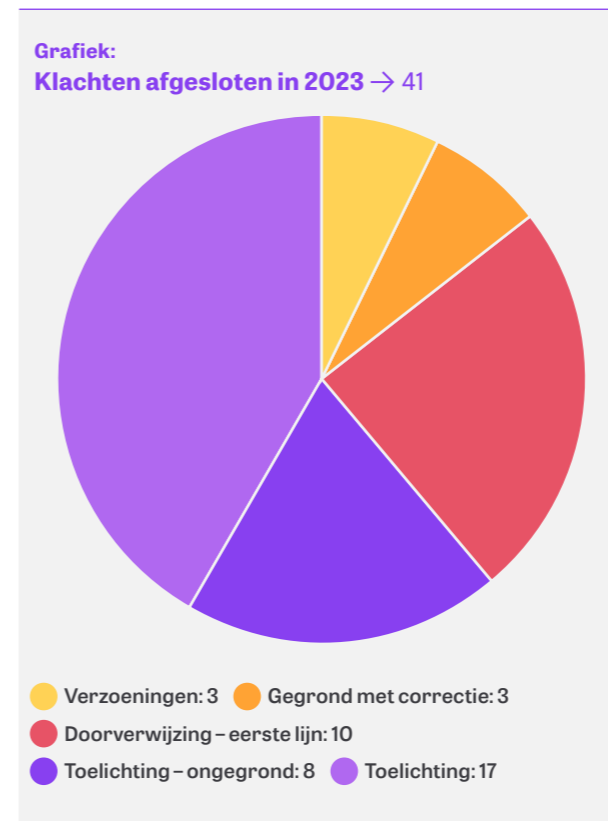
Die klachten hadden vooral te maken met de boete voor het binnenrijden in de lage-emissiezone. Ze hadden met name betrekking op:

- de **onredelijke en disproportionele aard** van de maatregelen van **Brussel Fiscaliteit**: personen klagen over de extra kosten vanaf de eerste aanmaning, het maximumaantal maandelijkse termijnen voor een afbetalingsplan, de nultolerantie voor redenen om de zone in te rijden, enz.;
- de **motivering** van de beslissingen van de administratie: sommigen begrijpen de beslissing van de administratie, die vaak standaardantwoorden gebruikt, niet;
- de **informatie** over de lage-emissiezone gegeven door de administratie: weinig klagers kennen de mogelijkheid om de dag na de overtreding een dagpas te kopen om de boete te vermijden;

- de doeltreffende coördinatie tussen de bij de lage-emissiezone betrokken administraties: met name **Brussel Fiscaliteit** en **Brussel Mobiliteit** om de betwistingen in verband met de verkeersborden te controleren.

### 3.3.3. Economie, werkgelegenheid, toerisme

In 2023 heeft Ombuds Brussel 41 klachten afgesloten over economie, werkgelegenheid of toerisme.



### Brussel Economie en Werkgelegenheid

De klachten geven de diversiteit van de opdrachten van deze administratie weer en hebben vooral betrekking op **aanvragen van werkvergunningen, dienstencheques en steun aan ondernemingen**. In deze sector komen de klachten hoofdzakelijk van rechtspersonen.

Inzake **steun aan ondernemingen** komen de klachten doorgaans van kleine ondernemingen die de behandeling van het dossier of de weigering (toekenning geweigerd, verzoek tot terugbetaling, enz.) betreffende een **subsidieaanvraag** betwisten. Vooral wanneer die ondernemingen vaststellen dat ze een subsidie moeten terug-

betalen door een **vergissing of de niet-naleving van een administratieve formaliteit**. De regelgeving is complex en de administratieve last om de toekenningsvoorwaarden en de rechtvaardiging van de verkregen subsidies op te volgen is zwaar. Het vertrek van een personeelslid of een tijdelijk probleem kunnen al snel tot een fout leiden die, als ze niet kan worden rechtgezet, ernstige gevolgen kan hebben.

De administratie verschuilt zich doorgaans achter het strikte regelgevingskader om uit te leggen dat zij geen bewegingsruimte heeft.

### Wachttermijn voor subsidies (2023.437)

#### → Situatie

Een onderneming vraagt subsidies aan voor haar deelname aan een internationale beurs. Ondanks de bevestiging dat haar dossier volledig is, heeft ze een jaar later nog altijd niets van de administratie vernomen.

#### → Analyse

Ombuds Brussel neemt contact op met de dienst Steun aan ondernemingen van **Brussel Economie en Werkgelegenheid**. Met deze eenvoudige stap stelt de administratie vast dat er een fout is en ze het dossier niet correct heeft opgevolgd.

#### → Resultaat

De onderneming ontvangt eindelijk haar subsidies en we stellen vast dat het probleem is opgelost. Dit dossier is een goed voorbeeld van een situatie die onmiddellijk had kunnen worden opgelost door de eerstelijnsklachtendienst.

### Actiris

Klachten over **Actiris** hebben vooral te maken met beslissingen over de situatie van werkzoekenden: **activa-attest, controle van de beschikbaarheid**, verlies van het **statuut van werkzoekende** (voorwaarde om werkloosheidsuitkeringen te genieten).

In het zoeken naar een evenwicht tussen de rechten en plichten van werkzoekenden stellen we vast dat het voor burgers niet altijd gemakkelijk is om hun plichten te begrijpen.

De werkloosheidswetgeving is complex, gezien de versnippering van bevoegdheden tussen verschillende entiteiten. Een **efficiënte coördinatie** tussen de verschillende bevoegde spelers (Actiris, RVA, vakbonden) is absoluut noodzakelijk. Daarenboven moet er **actief** en helder worden **gecommuniceerd** zodat werkzoekenden correct worden geïnformeerd en niet dreigen hun rechten te verliezen.

### De werkloze duidelijk informeren over de impact van zijn beslissing (OM.2023.240)

#### → Situatie

Paolo verliest zijn statuut van werkzoekende nadat hij meer dan 28 dagen op rij vakantie neemt. Hij dacht dat de limiet van 28 dagen werd berekend per kalenderjaar en omdat zijn vakantie in twee kalenderjaren valt, vindt hij de sanctie ongerechtvaardigd.

#### → Analyse

Ombuds Brussel gaat in dialoog met Actiris. We stellen vast dat Paolo Actiris, conform de regelgeving, heeft ingelicht over de duur van zijn afwezigheid en dat Actiris er gewoon akte van heeft genomen. Actiris vindt dat de vakbond hem had moeten waarschuwen. Volgens ons had Actiris Paolo bij het indienen van zijn vakantieaangifte **actief** de gevolgen moeten **uitleggen** voor zijn recht op een werkloosheidsuitkering.

#### → Resultaat

We concluderen dat de klacht van Paolo gegrond is. Actiris aanvaardt dit en corrigeert zijn beslissing. Paolo wordt opnieuw ingeschreven als werkzoekende op de datum van zijn terugkeer uit vakantie.

### De procedure voor de toekomst verbeteren door een situatie te corrigeren (OM.2023.112)

#### → Situatie

Tatiana volgt een alternerende opleiding waarvoor ze gedurende drie jaar aanspraak kan maken op de premie 'jongere in alternerende opleiding' van Actiris. Wanneer ze de aanvraag voor haar derde jaar indient, weigert Actiris.

#### → Analyse

Bij contacten met **Actiris** stellen we vast dat **Actiris** weigert het derde jaar van de premie 'jongere in alternerende opleiding' te betalen, omdat zij dacht deze premie al te hebben betaald. Tussen de school en **Actiris** bestaat er onduidelijkheid over de manier waarop de opleidingsjaren in het aanvraagformulier moeten worden ingevoerd. Concreet heeft Tatiana enkel de premie voor twee opleidingsjaren ontvangen en er effectief drie gevolgd.

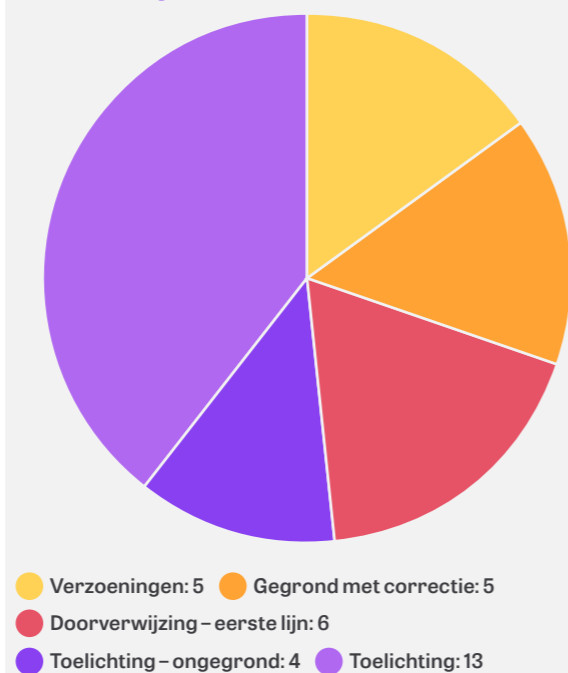
#### → Resultaat

Tatiana's situatie wordt rechtgezet: ze ontvangt de derde premie waarop ze recht heeft. Om verdere verwarring in de toekomst te vermijden, aanvaardt Actiris bovendien om, voor de scholen, de criteria en de te volgen formaliteiten voor de toekenning van de premie duidelijk te omschrijven.

### 3.3.4. Gezondheid, welzijn, gezin

In 2023 heeft Ombuds Brussel 33 klachten in dit domein afgesloten.

Grafiek:  
Klachten afgesloten in 2023 → 33



De klachten in dit domein hadden vooral betrekking op **kinderbijslag** en **geboortepremies**. Daarvan bevatten de meeste een element van vreemdelingschap: een geboorte in het buitenland, een van de ouders werkt bij een EU-instelling...

Problemen waren er met de **correcte toepassing van de regelgeving**, de **passende motivering** van beslissingen en de aan de burgers verschaft **informatie**.

De andere ontvangen klachten hadden betrekking op de betwisting van ziekenhuisfacturen, de verblijfsvoorwaarden in een woon-zorgcentrum en de tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden (THAB).

### Terugbetaling van ten onrechte gevorderde kinderbijslag (OM.2022.339)

#### → Situatie

Christina woont met haar gezin in Brussel. Ze werkt voor een internationale instelling. Haar echtgenoot is zelfstandige en betaalt sociale bijdragen. Gedurende twee jaar betaalt het kinderbijslagfonds kinderbijslag aan Christina voor hun twee zonen. Maar dan stopt het fonds plots de stortingen en vraagt het aan het koppel om 10.000 euro terug te betalen.

#### → Analyse

Christina vraagt haar kinderbijslagfonds om uitleg maar ontvangt geen adequaat antwoord. Ombuds Brussel neemt contact met de dienst Geschillen en Bemiddeling van Iriscare. Uit de analyse door de klachtendienst blijkt dat het terugbetalingsverzoek het resultaat is van een **verkeerde toepassing van de wet** door het kinderbijslagfonds. Er werd blijkbaar geen rekening gehouden met een wijziging van de regelgeving die met terugwerkende kracht in werking is getreden.

#### → Resultaat

Het fonds regulariseert de situatie ten gunste van de kinderen van het koppel en betaalt het ten onrechte gevorderde niet-verschuldigde bedrag en de sindsdien verschuldigde kinderbijslag terug, samen goed voor 13.000 euro.

### Tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden: gebrek aan coördinatie tussen Gewesten (OM.2023.250)

#### → Situatie

Albert woonde in het Vlaams Gewest. In juli 2022 heeft hij een zorgbudget voor ouderen aangevraagd bij de Vlaamse Zorgkas. In september 2022 verhuist Albert naar het Brussels Gewest, waar niet de Vlaamse Zorgkas maar Iriscare verantwoordelijk is voor de toekenning van een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden. In februari 2023 antwoordt de Vlaamse Zorgkas hem dat hij voldoet aan de voorwaarden om een budget in Vlaanderen te genieten en het gaat krijgen voor de periode die hij in Vlaanderen woonde. Om dit type tegemoetkoming te genieten sinds hij in Brussel woont, moet hij echter een nieuwe aanvraag indienen bij Iriscare. Wat hij de dag na de mededeling van de Vlaamse Zorgkas dan ook doet. Iriscare antwoordt dat hij voldoet aan de voorwaarden voor een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden in het Brussels Gewest. Aangezien hij zijn aanvraag evenwel niet binnen de drie maanden na zijn verhuis naar Brussel heeft ingediend bij Iriscare, heeft hij volgens Iriscare geen recht op een zorgbudget voor de vijf maanden die zijn aanvraag voorafgaan.

#### → Analyse

Niemand verwittigde Albert dat hij in Brussel een nieuwe aanvraag moest indienen. Hij weet helemaal niet dat het een gewestelijke uitkering is en dat zijn dossier bij een verhuis niet wordt doorgegeven aan de bevoegde overheid. Hij heeft zijn adreswijziging uitgevoerd en die is voor alle socialezekerheidsinstellingen toegankelijk via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

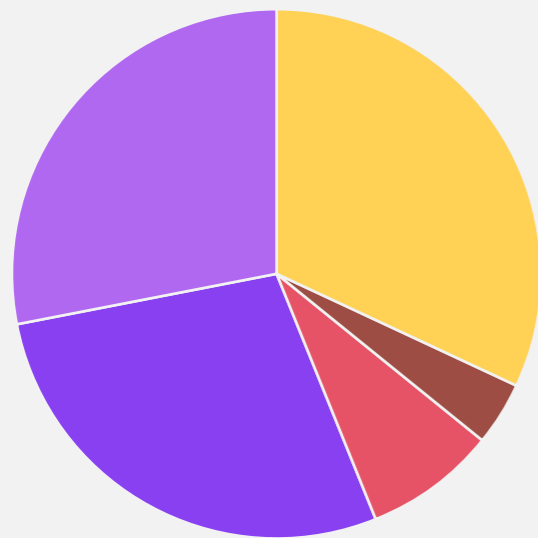
#### → Resultaat: **gegronde klacht – geen correctie – signaal**

Dit dossier is een goed voorbeeld van de moeilijkheden die burgers ondervinden door de institutionele complexiteit en een gebrek aan proactieve coördinatie tussen de instellingen van de verschillende gewesten. Het toont ook goed aan dat digitalisering voor de burger moet worden ingezet zodat zijn dossier automatisch tussen gewesten wordt doorgegeven en wordt vermeden dat hij zijn rechten verliest.

### 3.3.5. Stedenbouw, milieu, stedelijke ontwikkeling

In 2023 heeft Ombuds Brussel 25 klachten over stedenbouw, milieu of stedelijke ontwikkeling afgesloten.

Grafiek:  
Klachten afgesloten in 2023 → 25



#### Renolution-premies (Urban en Leefmilieu Brussel)

Renolution-premies bestaan sinds januari 2022. Ze omvatten de oude energiepremies, renovatiepremies en gevelverfraaiingspremies.

Premies worden enkel digitaal aangevraagd via de Irisbox. Om hun premie-aanvragen in te dienen, kunnen burgers zich laten begeleiden door Homegrade of de vereniging van het Netwerk Wonen.

In 2023 hebben mensen vooral contact met ons opgenomen over:

- **betwistingen van het premiebedrag** omdat ze niet akkoord gingen met de berekening;
- **de onmogelijkheid om een vergissing te verbeteren** die zij bij hun onlineaanvraag hadden begaan;
- **het gebrek aan andere dan digitale kanalen** om de premie-aanvraag in te dienen.

#### Het informaticasysteem laat geen correctie van vergissingen toe (OM.2023.637)

##### → Situatie

Na ontvangst van haar Renolution-premie stelt Héléna een vergissing vast: ze heeft verklaard eigenaar in onverdeeldheid te zijn van het goed waarvoor ze premies heeft aangevraagd, terwijl ze het vruchtgebruik van het hele goed bezit. Dit plaatst haar automatisch in inkomenscategorie 1 in plaats van 2, waardoor de berekening in haar nadeel uitkomt.

Héléna neemt contact op met **Leefmilieu Brussel**, die uitlegt vergissingen die iemand bij zijn aanvraag via het Irisbox-systeem heeft begaan niet manueel te kunnen corrigeren. Leefmilieu Brussel beschouwt de klacht als ongegrond.

##### → Analyse

De vergissing van Helena is totaal onopzettelijk. Leefmilieu Brussel verschuilt zich achter het volledig digitale proces als rechtvaardiging dat het gegevens die de persoon zelf heeft ingevoerd niet manueel kan corrigeren. Héléna draagt als enige de gevolgen van haar vergissing, ook al zou ze met de berekening van de premie op basis van haar werkelijke situatie waarschijnlijk aanspraak kunnen maken op een hoger bedrag.

##### → Resultaat: gegronde klacht – geen correctie – algemene aanbeveling

Dit dossier is een goed voorbeeld van de disproportionele gevolgen die digitalisering kan hebben, vooral als de administratie zich strikt houdt aan de procedure in plaats van oog te hebben voor de doelstelling en de basisvoorwaarden van de regelgeving, en het recht op een vergissing dat burgers zouden moeten genieten. [Zie de aanbeveling van Ombuds Brussel over het recht op vergissing.](#)

#### Individuele aanbeveling – correctie geweigerd (OM.2022.136)

Een andere klacht over het terugvorderen van voorschotten in de oude regeling van renovatiepremies (vóór Renolution) illustreert eveneens dat het belangrijk is om onopzettelijke vergissingen van burgers welwillend in aanmerking te nemen en hen de kans te geven de situatie

te regulariseren. [Dit dossier heeft geleid tot een individuele aanbeveling van Ombuds Brussel, geweigerd door Urban.](#)

**Andere prestaties waarover klachten werden ingediend, hadden betrekking op:**

- de afgiftetermijnen van **stedenbouwkundige informatie** door bepaalde gemeentediensten, wat voor problemen kan zorgen bij de verkoop van een onroerend goed;
- de afgiftetermijnen van **EPB-certificaten** door Leefmilieu Brussel voor appartementsgebouwen;
- **geluidsoverlast**, vooral in verband met horecagelegenheden, maar ook de metro.

#### Geluidsoverlast in verband met de metro

Ombuds Brussel heeft een klacht (2023.175) ontvangen over geluids- en trillingsoverlast in de woning van de klagster door de ondergrondse M7-metrostellen op lijn 1. De klacht is in eerste instantie gericht tegen de **MIVB** en betreft:

- de kwaliteit van de antwoorden op haar vragen;
- het gebrek aan doeltreffendheid van de maatregelen die de MIVB heeft genomen om de hinder die ze ervaart door het lawaai en de trillingen van de M7-stellen op te lossen;
- het gebrek aan concrete vooruitzichten op een vermindering van die hinder.

Onrechtstreeks plaatst de klacht ook vraagtekens bij de opvolging van de collectieve klachten die bij **Leefmilieu Brussel** zijn ingediend tegen die overlast, de bescherming van de buurtbewoners tegen het lawaai van de metro en het gebrek aan normen om de hinder te objectiveren.

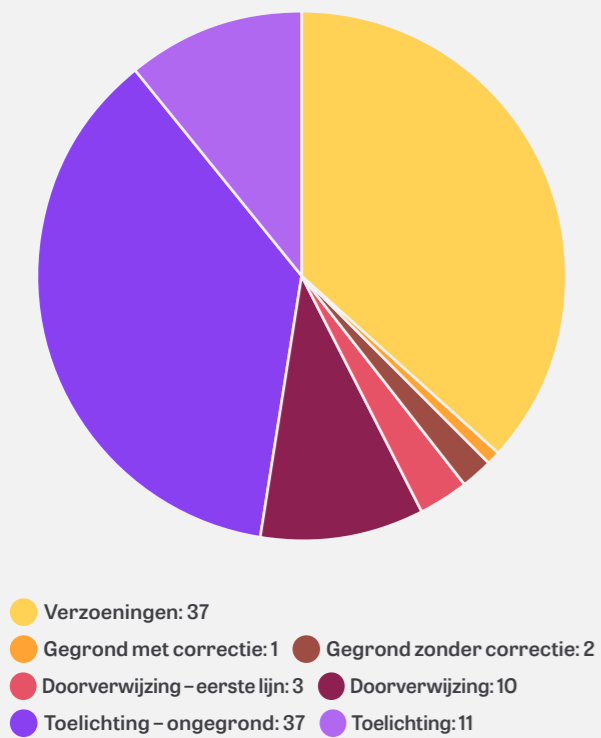
Na een eerste analyse van de klacht heeft Ombuds Brussel begin november 2023 de MIVB en **Leefmilieu Brussel** meegedeeld een onderzoek te zullen voeren. Gesprekken hadden eind 2023 plaats. Midden februari 2024 is het voorlopig verslag van de vaststellingen naar beide instellingen gestuurd met het verzoek hun opmerkingen te formuleren tegen midden maart. Na deze dialoog op tegenspraak zal een eindverslag worden opgesteld. Deze zal ook worden overgemaakt aan het Gewestparlement.

**In 2023 hebben mensen vooral contact met ons opgenomen over het gebrek aan andere dan digitale kanalen om de premie-aanvraag in te dienen.**

### 3.3.6. Gemeentelijke aangelegenheden<sup>2</sup>

In 2023 heeft Ombuds Brussel 101 klachten in verband met **gemeentelijke aangelegenheden** afgesloten.

Grafiek:  
Klachten afgesloten in 2023 → 101



#### Gemeenten

De klachten over **gemeenten** hadden vooral betrekking op 'Burgerzaken' die doorgaans overeenkomen met de diensten burgerlijke stand, bevolking en vreemdelingen. Niet verwonderlijk aangezien die diensten een van de voornaamste interactiepunten vormen tussen de gemeentebesturen en de burgers. Bovendien zijn die diensten vaak het vertrekpunt van het administratieve leven van personen.

De meest voorkomende verwachtingen en grieven van de burgers betroffen de **antwoordtermijnen, de toegankelijkheid van de diensten**, vooral de loketten die enkel op afspraak beschikbaar zijn, en **de correcte**

**toepassing van de regelgeving**, met name inzake de verlenging van verblijfsdocumenten of de erkenning van buitenlandse akten. Enkele van die klachten hebben vragen opgeroepen over het **hoger belang van het kind** of het **recht op een vergissing**.

#### Vergissing in een administratieve procedure (OM.2023.172)

##### → Situatie

Tina volgt per vergissing de verkeerde procedure op de website van de gemeente: in plaats van een reistoelatingsformulier voor haar twee minderjarige kinderen in te vullen, vult ze een aangifte van vertrek naar het buitenland in. De gevolgen zijn zwaar: schrapping uit het bevolkingsregister, verlies van kinderbijslag, studiebeurzen, enz.

Wanneer ze dit beseft, neemt ze contact op met de gemeente, maar de administratie weigert de kinderen weer in te schrijven op de datum van de vergissing. Ze stelt haar voor om hen opnieuw in de registers in te schrijven op de datum van haar aanvraag: ze zou dus de kinderbijslag en andere voordelen verliezen gedurende de hele periode waarin ze niet meer zijn ingeschreven.

##### → Analyse

Ombuds Brussel neemt contact op met de gemeente. Tina's vergissing is te goeder trouw en de gevolgen zijn zwaar.

##### → Resultaat: verzoening

De gemeente aanvaardt om het als een vergissing te goeder trouw te beschouwen: ze zal de informatie in het bevolkingsregister corrigeren voor zover Tina aantoont dat het om een kort verblijf in het buitenland en niet een verhuis ging.

Dit dossier toont goed aan dat het belangrijk is dat burgers een vergissing kunnen rechtzetten die ze te goeder trouw hebben begaan.

#### Rekening houden met het hoger belang van het kind (OM.2022.309)

##### → Situatie

Eugène is Belg en heeft een relatie met een niet-Europeaan die onwettig in België verblijft. Hij heeft achtereenvolgens twee aanvragen tot erkenning van zijn vaderschap ingediend: de eerste, na de geboorte, voor hun eerste kind en de tweede, vóór de geboorte, want ze verwachten hun tweede kind. Hij begrijpt niet waarom die erkenningen door het gemeentebestuur op zich laten wachten.

##### → Analyse

De eerste aanvraag wordt in eerste instantie geweigerd omdat in de verschillende documenten de identiteit van de moeder niet overeenstemt. Eugène slaagt er uiteindelijk in om de documenten te laten corrigeren en denkt dan dat zijn dossier in orde is. Hij dient de erkenningsaanvraag opnieuw in voor hun eerste kind en dient prenatiaal een erkenningsaanvraag in voor hun tweede kind dat binnen een maand wordt geboren. Hij maakt zich zorgen over de behandelingstermijn van die aanvragen.

Ombuds Brussel komt tussen bij de gemeente en onderstreept de moeilijkheden die de ouders al hebben overwonnen om hun dossier in orde te brengen en dat het voor het kind belangrijk is dat vóór zijn geboorte akte wordt genomen van zijn afstamming aan vaderszijde.

Net na de geboorte van het tweede kind zegt de administratie vermoedens te hebben dat het om frauduleuze erkenningen gaat om een verblijfsvoordeel voor de moeder te verkrijgen en bezorgt het dossier aan de procureur des Konings. Dit verlengt opnieuw de wachttijd met meerdere maanden.

##### Ombuds Brussel analyseert de situatie en merkt meerdere elementen op:

- Het feit dat de moeder een verblijfsrecht zou kunnen halen uit deze erkenning, betekent op zich niet dat ze als frauduleus kan worden beschouwd. Er moeten andere ernstige aanwijzingen zijn dat dit de enige beweegreden voor de erkenning is.
- Het koppel woont al jarenlang samen en de administratie is daarvan op de hoogte.

- De aanvraag tot erkenning van het vaderschap betrof initieel één kind, dat al geboren is, maar Eugène's partner is momenteel in verwachting van een tweede kind waarvoor Eugène ook prenatiaal een erkenningsaanvraag indient.

- Het hoger belang van het kind vereist dat de afstamming van kinderen zo snel mogelijk wordt vastgesteld.

Ombuds Brussel vraagt de gemeente dus om welke redenen het dossier aan het parket is overgedragen.

Ondertussen stelt het de ouders gerust en legt de volgende stappen van de procedure uit.

Na het positieve advies van de procureur des Konings neemt de gemeente uiteindelijk akte van de erkenningen waarnaar de ouders zo hadden uitgekeken.

##### → Resultaat: gegronde - correctie onmogelijk

Dit dossier herinnert eraan dat volgens het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind de afstamming zo snel mogelijk moet worden vastgesteld. Dit Verdrag stelt dat in alle beslissingen die het kind aangaan in de eerste plaats rekening moet worden gehouden met het belang van het kind.

In casu heeft Ombuds Brussel de gemeente bevestigd naar de aanwezigheid van voldoende aanwijzingen om de vestiging van de afstamming op te schorten.

De wet en de omzendbrief zijn namelijk zeer duidelijk: de ambtenaar van de burgerlijke stand mag de erkenning opschorten indien er aanwijzingen zijn dat de aanvraag kennelijk enkel bedoeld is om een verblijfsvoordeel te verkrijgen. De omzendbrief preciseert "Er moet sprake zijn van een ernstig vermoeden, waarbij binnen een zo beperkt mogelijke termijn de afweging moeten worden gemaakt om het opmaken van de akte van erkenning al dan niet uit te stellen of te weigeren. Een snelle vestiging van de afstammingsband is te allen tijde in het belang van het kind."

<sup>2</sup> Ter herinnering, het gaat in deze rubriek om diensten op initiatief van de gemeente zelf of diensten die de plaatselijke besturen leveren ter uitvoering van de federale wetgeving (Gemeenten, OCMW's en vzw's gefinancierd door de plaatselijke besturen).

### Doeltreffende coördinatie tussen gemeenten (OM.2023.071)

#### → Situatie

Fabrizio is een Europese onderdaan. Hij vestigt zich eerst in een gemeente waar hij zijn inschrijvingsaanvraag heeft ingediend. Die is nog niet voltooid wanneer hij naar een andere gemeente verhuist. De nieuwe gemeente weigert hem in te schrijven.

#### → Analyse

Omdat de procedure in de eerste gemeente nog niet is voltooid, kan Fabrizio niet in de nieuwe gemeente worden ingeschreven. Zowel met zijn initiële als met de nieuwe gemeente waar hij verblijft tracht hij contact op te nemen, maar beide gemeenten schuiven de verantwoordelijkheid van de blokkering van zich af.

Dit dossier illustreert een gebrek aan doeltreffende communicatie en coördinatie tussen twee gemeentebesturen van het Gewest.

#### → Resultaat: verzoening

We nemen contact opgenomen met de initiële gemeente. Die communiceert met de dienst Vreemdelingenzaken en de nieuwe gemeente. De situatie wordt zo gedeblokkeerd en opgelost.

### Een vergissing erkennen en herstellen (OM.2023.367 + OM.2023.508)

#### → Situatie

Nadine en René ervaren dezelfde tegenslag: hun gemeentebestuur verklaart hen dood in het Rijksregister.

Behalve de emotionele last van een dergelijke situatie kan dit administratief overlijden ook grote problemen veroorzaken: verlies van alle rechten, bijvoorbeeld inzake pensioen, ziekenfonds, fiscale gevolgen, blokkering van bankrekeningen, identiteitspapieren, enz.

#### → Analyse

De twee gemeentebesturen reageren verschillend wanneer ze op de hoogte worden gebracht van deze situatie: de ene erkent zijn fout en is meteen bereid om Nadine te vergoeden voor de schade maar reageert sindsdien niet meer op haar verzoeken; de andere zet de vergissing recht maar erkent niet dat René hiervan schade heeft kunnen ondervinden.

#### → Resultaat: twee verzoeningen

In het eerste geval wordt door onze tussenkomst de dialoog tussen de gemeente en Nadine hersteld.

In de tweede situatie doen we de gemeente inzien welke problemen René heeft ondervonden als gevolg van haar vergissing. Ze aanvaardt om rekening te houden met de verschillende elementen die René heeft verstrekt om de concrete gevolgen voor hem aan te tonen. Hun standpunten worden verzoend en we laten hen het dossier verder afhandelen.

## OCMW

De klachten over de **OCMW's** hadden vooral betrekking op de **Sociale dienst** die belast is met de toekenning van het leefloon en van de sociale bijstand in het algemeen. De voornaamste moeilijkheden die de begunstigden aanhaalden, hadden te maken met **de antwoordtermijnen** en **communicatieproblemen** met de maatschappelijk werkers. In mindere mate waren er ook klachten over de andere diensten van de OCMW's: facturatie, eigendommen, enz.

### Problemen met een OCMW (OM.2023.119)

#### → Situatie

Marko is Oekraïner. Hij heeft zijn aanvraag voor sociale bijstand bijna vijf maanden geleden ingediend, maar de contacten met zijn maatschappelijk werker verlopen moeilijk en hij krijgt geen antwoord.

#### → Analyse

Ombuds Brussel komt tussen bij de Sociale dienst om na te gaan waarom dit dossier zonder gevolg blijft. Het OCMW reageert onmiddellijk, het dossier wordt weer bovengehaald en voorgelegd aan het Bijzonder comité voor de sociale dienst.

#### → Resultaat

Voor Marko is de situatie opgelost. Dit dossier illustreert de communicatieproblemen met de maatschappelijk werkers die ons in 2023 zijn meegedeeld. De OCMW's hebben in 2022/2023 grote problemen gekend, de werklust van de maatschappelijk werkers is hoog waardoor ze niet altijd een optimale dienst konden verlenen. De begunstigden moeten een gemakkelijk toegankelijk contactpunt hebben waar ze de ondervonden moeilijkheden kunnen melden en dat dossiers kan deblokken die sinds het vertrek van een maatschappelijk werker zijn blijven liggen of abnormaal veel vertraging hebben opgelopen. Deze problemen moeten bij de bron worden opgelost, zonder zich tot Ombuds Brussel te moeten richten.





# De pool Integriteit van Ombuds Brussel behandelt meldingen van integriteitsschendingen binnen de Brusselse overheidsdiensten.

## 4.1. De pool Integriteit

De pool Integriteit van Ombuds Brussel behandelt meldingen van integriteitsschendingen binnen de Brusselse overheidsdiensten.

**Ieder personeelslid van een overheidsdienst** en iedereen die in contact komt met een Brusselse overheidsdienst in een professionele context mag een integriteitsschending melden als 'klokkenluider'.

Een **integriteitsschending** is elk vermoeden van misbruik, fraude, onregelmatigheid of ernstige nalatigheid die het algemeen belang schaadt.

De pool Integriteit van Ombuds Brussel heeft ook als missie om de 'klokkenluiders' te **beschermen tegen vergeldingsmaatregelen** waarmee ze te maken zouden kunnen krijgen na de melding van een integriteitsschending.

## 4.2. De omzetting van de 'klokkenluiders'-richtlijn in Brussel

In 2023 hebben het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG), de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) een gezamenlijk decreet en ordonnantie ('GDO') aangenomen tot omzetting van de Europese richtlijn (EU) 2019/1937 inzake de bescherming van 'klokkenluiders'.

Die omzetting werd uitgevoerd door wijziging van het gezamenlijk decreet en ordonnantie met betrekking tot de Brusselse ombudsman, meer bepaald hoofdstuk III. Deze nieuwe regelgeving is in voege getreden op respectievelijk 6 juni 2023 voor het BHG, 6 september 2023 voor de GGC en 22 januari 2024 voor de COCOF. Deze tekst versterkt Ombuds Brussel in zijn rol van extern kanaal om:

- ① meldingen te ontvangen van veronderstelde integriteitsschendingen binnen de Brusselse openbare diensten;
- ② onderzoek te voeren binnen de Brusselse openbare diensten om de in de melding geformuleerde beweringen al dan niet te bevestigen; aanbevelingen te formuleren om de integriteitsschendingen die zouden zijn vastgesteld te verhelpen, of om eventuele lacunes in de administratieve procedures of de interne controle te verhelpen;
- ③ op hun verzoek de auteurs van een melding, 'klokkenluiders' of iedereen die betrokken is bij een onderzoek te beschermen tegen eventuele vergeldingsmaatregelen.

## Meldingskanalen binnen overheidsdiensten

De tekst verplicht ook de invoering van interne meldingskanalen binnen overheidsdiensten en draagt de Gewestregering, het Verenigd College en het College van de COCOF op het gebruik ervan aan te moedigen en de modaliteiten te bepalen.

Op 7 december 2023 heeft de Brusselse regering een besluit goedgekeurd dat de oprichting, organisatie en werking regelt van de **interne meldingskanalen** binnen de gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten van het gewest. Elke overheidsdienst moet een **vertrouwenspersoon integriteit (VPI)** aanstellen bij wie personen die overwegen om een melding te doen informatie of advies kunnen inwinnen. Die **vertrouwenspersonen integriteit** zijn eveneens bevoegd voor de ontvangst van meldingen, net als de **interne auditdienst (IAD)**. Het is deze dienst die daarna de interne meldingen moet onderzoeken en opvolgen.

Als de overheidsdienst niet beschikt over een eigen interne auditdienst, kan ze een samenwerkingsprotocol afsluiten met een andere interne auditdienst of beroep doen op een externe dienstverlener om de rol van interne audit te vervullen.

In zijn huidige formulering impliceert het besluit dat bij afwezigheid van een interne auditdienst, de vertrouwenspersoon integriteit een beroep kan doen op Ombuds Brussel om op te treden als intern kanaal en de behandeling te verzekeren. Deze bepaling stemt niet overeen met het GDO Ombudsman en de vereisten van de richtlijn, die voorschrijven dat elke organisatie over een intern kanaal moet beschikken dat in staat is het gepaste gevolg aan de melding te geven.

Aangezien verschillende overheidsdiensten die niet over een eigen interne auditdienst beschikken contact met ons hebben opgenomen om te vragen hoe ze eventuele interne meldingen aan ons kunnen overmaken, hebben we de aandacht van de minister voor het Openbaar Ambt gevestigd op dit struikelblok in het decreet en de noodzaak om deze te corrigeren.

De mogelijkheid om een melding rechtstreeks aan het externe kanaal over te maken is uitsluitend voorbehouden aan de klokkenluider, wat hij of zij uiteraard kan doen als er geen efficiënt intern kanaal is. Aan de andere kant is het niet aan de overheidsdiensten om zich bij voorbaat te ontdoen van meldingen die intern werden ingediend. Zowel de richtlijn als het GDO Ombudsman nodigen overheidsinstanties uit om interne meldingen aan te

## De pool Integriteit zet zijn expertise ter beschikking van de Brusselse openbare diensten om, in de mate van het mogelijke, hun vragen te beantwoorden en hen te helpen bij de invoering van hun interne meldingskanalen.

moedigen. De interne melding is immers de beste manier om een snelle en efficiënte oplossing van de situatie te bereiken in het algemeen belang.

Het besluit verduidelijkt de voorwaarden waaraan deze kanalen moeten voldoen zodat personeelsleden, binnen hun organisatie, in vertrouwen veronderstelde integriteitsschendingen kunnen melden. De **vertrouwenspersoon integriteit** en de onderzoekers van de **interne auditdienst** moeten de vertrouwelijkheid van de identiteit van de klokkenluider garanderen en genieten dezelfde bescherming als die klokkenluider.

Ombuds Brussel is ervan overtuigd dat deze nieuwe regelgeving een kans biedt om een echte spreekcultuur te ontwikkelen binnen de Brusselse openbare diensten, waar iedereen die in het kader van zijn werk situaties vaststelt die volgens hem in strijd zijn met de wet, deontologie of ethiek zich vrij kan uitdrukken, zonder zich ongerust te hoeven maken.

Voor de betrokken openbare diensten vormt de invoering van interne meldingskanalen een kans om kennis te nemen van mogelijk laakbare of onwettige handelingen binnen hun dienst waarvan ze anders geen kennis zouden hebben gehad. Tot slot kan met de invoering van een dergelijk mechanisme een krachtig signaal worden gegeven aan het personeel dat het belangrijk is om de regels en de waarden van hun organisatie na te leven ('tone at the top').

De COCOF en de GGC moeten elk nog een vergelijkbaar uitvoeringsbesluit aannemen om de invoering van interne kanalen binnen hun respectieve openbare diensten te organiseren.

### Ombuds Brussel, extern meldingskanaal

Overeenkomstig de regelgeving kan iedereen die geen vertrouwen heeft in de doeltreffendheid van het interne kanaal of die vergeldingsmaatregelen vreest na een interne melding van informatie, er op elk moment voor kiezen om die informatie rechtstreeks aan Ombuds Brussel als extern kanaal te melden.

### Ondersteuning van de overheidsdiensten bij de invoering van het interne kanaal

De pool Integriteit zet zijn expertise ter beschikking van de Brusselse openbare diensten om, in de mate van het mogelijke, hun vragen te beantwoorden en hen te helpen bij de invoering van hun interne meldingskanalen.

De pool Integriteit van Ombuds Brussel werkt met name samen met de Directie Interne audit van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) om een efficiënte samenwerking te organiseren tussen het interne kanaal en het externe kanaal (Ombuds Brussel) en om goede praktijken inzake de opvolging van meldingen uit te wisselen.

De pool werd hierover ook geraadpleegd door verschillende gewestelijke instellingen zoals Actiris en Bruxelles Formation alsook door enkele gemeenten. Hij stelt daarbij tot zijn genoegen vast dat Brulocalis het initiatief heeft genomen om opleidingen te organiseren om gemeenten te helpen bij deze oefening. Lokale overheden moeten namelijk absoluut worden ondersteund, zowel qua methoden en technieken als middelen zodat ze hun interne kanalen kunnen opzetten.

## 4.3. De meldingen in 2023

### In 2023 heeft de pool Integriteit 9 nieuwe meldingen ontvangen.

3 meldingen werden zonder gevolg afgesloten:

- ① In een dossier over een gemeente verkoos de auteur van de melding uiteindelijk om het resultaat van de intern opgestarte procedures over de situatie af te wachten.
- ② In een dossier over een jeugdhuis heeft de auteur van de melding geen gevolg meer gegeven na een eerste contact.
- ③ Een dossier over een administratie van de GOB is afgesloten nadat was gebleken dat de persoon eigenlijk gewoon meer informatie wilde over de geldende deontologische regels binnen die administratie. De pool Integriteit heeft die persoon doorverwezen naar de betreffende openbare dienst.

Voor 4 meldingen werd een ontvankelijkheidsonderzoek verricht:

- ① Een melding over een OCMW die gewag maakte van intern misbruik, namelijk of bepaalde prestaties van medewerkers effectief hadden plaatsgevonden en over het gebruik van dienstvoertuigen. De auteur van de melding heeft geen concrete elementen willen leveren om zijn verklaringen te staven.
  - De pool Integriteit heeft geoordeeld dat de melding niet op redelijke vermoedens berustte en ze heeft de melding **onontvankelijk** verklaard.
- ② Een melding over een administratie van de GOB die gewag maakte van de niet-naleving door een externe dienstverlener van de door de administratie opgelegde voorwaarden in het contract dat beide partijen bindt. De feiten dateerden van meer dan tien jaar geleden. De auteur van de melding kon dan ook niet de concrete elementen leveren om zijn verklaringen te staven.
  - De pool Integriteit heeft dus geoordeeld dat de melding niet op redelijke vermoedens berustte en ze heeft de melding **onontvankelijk** verklaard.
- ③ Een melding over een overheidsinstelling die gewag maakte van belangenconflicten, niet-naleving van de regels voor overheidsopdrachten, handelingen om bepaalde bedrijven waarmee ze een relatie had

ongepast te bevoordelen, en misbruik van middelen van de organisatie.

- De pool Integriteit heeft geoordeeld dat een deel van de geformuleerde beweringen op redelijke vermoedens berustte. Dit deel van de melding werd dus **ontvankelijk** verklaard, waarna een **onderzoek** is geopend dat nog loopt.
- ④ Een melding over een overheidsinstelling over de niet-naleving van de regels voor overheidsopdrachten.
  - De pool Integriteit heeft geoordeeld dat een deel van de geformuleerde beweringen op redelijke vermoedens berustte. Dit deel van de melding werd dus ontvankelijk verklaard, waarna een **onderzoek** is geopend dat in 2024 zal worden gevoerd.

Op het moment van dit schrijven worden 2 meldingen nog onderzocht, waarvoor dus nog geen beslissing is genomen:

- ① Een melding over een woon-zorgcentrum die gewag maakt van tekortkomingen en de slechte behandeling van de bewoners.
- ② Een melding over een gemeente betreffende tekortkomingen en mogelijke interne onregelmatigheden.

## Duur van een onderzoek door de pool Integriteit

Een onderzoek over een melding van een integriteitsschending kan meerdere maanden in beslag nemen. De duur hangt af van allerlei factoren:

1

Verzamelen van bewijzen

De onderzoekers moeten getuigenissen verzamelen, documenten bestuderen, gegevens, rechtsgronden, interne richtlijnen analyseren, enz. Dit proces kan omslachtig zijn, al naargelang de beschikbaarheid van de te verzamelen bewijzen, getuigen of betrokken en of ze willen meewerken.

In bepaalde specifieke domeinen is het mogelijk dat de onderzoekers specialisten moeten inroepen. Het proces om bepaalde experts ter beschikking te stellen kan ook een impact hebben op de termijnen.

2

Complexiteit van het onderzoek

Meestal meldt de klokkenluider meerdere feiten die elk apart specifiek moeten worden onderzocht. Hoe complexer de zaak is, hoe meer tijd er nodig is om alle nodige informatie te verzamelen.

Als de onderzoekers al op een dossier werken, beïnvloedt dat onvermijdelijk de snelheid om een ander dossier te behandelen.

3

Werklast van de onderzoekers

4

Technische aard van de zaak

### Hoe verloopt het werk achter de schermen?

Het ontvankelijkheidsonderzoek van een melding van een integriteitsschending vereist uiterst nauwgezet werk:

- Na ontvangst van de melding bestuderen de onderzoekers de desbetreffende openbare dienst: juridische status, begrijpen hoe deze openbare dienst is georganiseerd, wat haar missies zijn, enz.
- Vervolgens moeten de onderzoekers de beweringen van de auteur van de melding in detail analyseren en ze in hun context plaatsen. Dit vereist soms meerdere diepgaande gesprekken met de auteur van de melding om de situatie zeker goed te begrijpen. Dit vereist eveneens aanzienlijke inspanningen om de informatie en documenten die de auteur van de melding heeft verstrekt te sorteren en te organiseren.
- De onderzoekers raadplegen eveneens openbare bronnen (rechtsgronden, registers, artikels, enz.) om bepaalde ontvangen informatie te controleren of te bevestigen. Zo kan een nauwkeurige en gedocumenteerde chronologie van de gebeurtenissen worden opgesteld.
- Tot slot moeten de onderzoekers oordelen of de melding voldoet aan de verschillende voorwaarden die de regelgeving heeft bepaald:
  - Heeft de persoon de informatie die hij meldt rechtmatig verkregen?
  - Gaat het om een mogelijke schending van een wet of een andere norm waaraan de betrokken openbare dienst zich moet houden?
  - Zo ja, schaden de feiten het algemeen belang of vormen ze er een bedreiging voor?
  - Zo ja, is de informatie die de auteur van de melding heeft verstrekt voldoende geloofwaardig? De pool Integriteit beoordeelt met name:
    - de algemene samenhang tussen het verhaal en de vermeende feiten;
    - de kwaliteit van de verstrekte informatie om de geformuleerde beweringen te staven;
    - de bron en de betrouwbaarheid van die informatie.

Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan de pool Integriteit de melding verder opvolgen, bijvoorbeeld door een onderzoek te openen, of beslissen om ze te klasseren als de feiten onbeduidend zijn.

### Opvolging van meldingen ontvangen in 2022

In 2023 heeft de pool Integriteit **een onderzoek** geopend en gevoerd met betrekking tot een melding die in 2022 was ingediend.

Die melding betreft een gewestelijke overheidsinstelling en maakt gewag van onregelmatigheden in de implementatie van nieuwe geautomatiseerde processen, die de regelgeving alsook de rechten van burgers zouden schenden.

Op het moment van dit schrijven is het onderzoek nog lopende.

### 4.4. Verzoeken tot bescherming

#### In 2023 heeft de pool Integriteit twee verzoeken tot bescherming ontvangen.

- ① Een personeelslid van een gemeente heeft een verzoek tot bescherming ingediend nadat er een tuchtprocedure tegen hem was ingesteld. Na onderzoek van het tuchtdossier heeft de pool Integriteit vastgesteld dat de persoon, voorafgaand aan deze procedure, zijn hiërarchie had gewaarschuwd over feiten die mogelijk een integriteitsschending inhouden. Rekening houdend met het feit dat de melding enkel berustte op verklaringen en gelet op de bijzondere omstandigheden van het dossier, heeft de pool Integriteit geoordeeld dat de beledigende of lasterlijke aard van de melding niet ter zijde kon worden geschoven. Daarnaast bleek uit een summier onderzoek van het dossier dat de tuchtprocedure gemotiveerd was door de niet-naleving van interne regels en door een ernstige professionele nalatigheid, zodat er geen redelijk vermoeden van vergeldingsmaatregelen bestond.

→ De pool Integriteit heeft dan ook het verzoek tot bescherming **onontvankelijk** verklaard.

- ② Een personeelslid van een gewestelijke overheidsinstelling heeft na zijn ontslag een verzoek tot bescherming ingediend. De verzoeker meent dat zijn ontslag het resultaat is van de melding van informatie aan zijn hiërarchie over tekortkomingen en situaties waarin de wet niet werd nageleefd.

→ Op basis van de door de verzoeker verstrekte elementen heeft de pool Integriteit geoordeeld

# Verzoek tot bescherming. Hoe werkt dit concreet?



dat er een **redelijk vermoeden van vergeldingsmaatregelen** bestond en dus het verzoek tot bescherming **ontvankelijk** verklaard. In 2024 zal bij de werkgever worden onderzocht of er effectief vergeldingsmaatregelen waren en, indien dat het geval is, zal een correctie of vergoeding worden gevraagd.

## Waarvoor dient de bescherming?

Het essentiële beginsel van het mechanisme voor de melding en het onderzoek van integriteitsschendingen berust op het **verbod op vergeldingsmaatregelen, het voornaamste beginsel van de bescherming in verband met dit mechanisme**. Die bescherming geldt niet alleen voor de auteurs van meldingen maar ook voor de personeelsleden die worden opgeroepen om te getuigen of mee te werken aan een onderzoek.

Het doel van dit verbod is de juiste omstandigheden te scheppen om de **vrijheid van meningsuiting te garanderen** voor medewerkers in openbare diensten.

Bij Ombuds Brussel kan de klokkenluider rekenen op:

- de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen in alle fasen, met name door het ter beschikking stellen van een beveiligd meldingsplatform;
- een team van ervaren onderzoekers die speciaal hiervoor zijn opgeleid;
- de mogelijkheid om rechtmatig alle informatie of documenten te verstrekken aan de onderzoekers, zonder vrees dat hij de geheimhoudingsplicht of het beroepsgeheim schendt;
- een tussenkomst van Ombuds Brussel bij zijn werkgever in geval van een redelijk vermoeden van vergeldingsmaatregelen tegen hem, zelfs na afsluiting van zijn melding of een onderzoek.

## Risico's van vergeldingsmaatregelen: hoe ze minimaliseren

De bescherming die wordt geboden door het meldingsstelsel is belangrijk en leunt sterk op de vertrouwelijkheid van de identiteit van de klokkenluider en de getuigen, die door de procedure wordt gegarandeerd, maar zij alleen kan niet het risico van vergeldingsmaatregelen, met name informele maatregelen (zoals de persoon isoleren, slechtere werkrelaties, ...), verhinderen.

In alle gevallen, en om het risico op vergeldingsmaatregelen te voorkomen, legt de pool Integriteit de mensen uit wat ze van de bescherming kunnen verwachten en hopen en wat de limieten zijn van de procedure. Een van de tips die we geven, is vermijden om zich openlijk als 'klokkenluider' kenbaar te maken, maar in tegendeel zeker discreet te blijven en te vermijden om het openlijk met collega's te bespreken of er ruchtbaarheid aan te geven. Op die manier minimaliseert de persoon het risico op vergeldingsmaatregelen en het risico op een eventuele vernietiging van bewijzen indien een onderzoek zou worden gevoerd.



# Aanbevelingen formuleren op basis van het onderzoek van de ontvangen klachten en meldingen, en de gevoerde onderzoeken over de werking van overheidsdiensten.

## 5.1. De individuele of algemene aanbevelingen

Eén van de belangrijke opdrachten van Ombuds Brussel is aanbevelingen formuleren op basis van het onderzoek van de ontvangen klachten en meldingen, en de gevoerde onderzoeken over de werking van overheidsdiensten. De aanbeveling kan **individueel** zijn, en enkel betrekking hebben op de situatie van de persoon die een klacht heeft ingediend, of **algemeen**, en in dat geval een verbetering nastreven die een impact zal hebben op zoveel mogelijk mensen of zelfs alle gebruikers. In dat geval is een aanbeveling een hefboom voor een structurele verbetering van de overheidsdienst.

Ombuds Brussel heeft geen dwangbevoegdheid om zijn aanbevelingen te doen toepassen. Zijn macht schuilt in zijn overtuigingskracht om zijn gesprekspartners het be-

lang van de aanbevolen maatregel te doen inzien zodat ze ermee instemmen, en in het democratische debat dat met zijn aanbevelingen op gang wordt gebracht. **De aanbevelingen zijn openbaar, worden aan het parlement meegedeeld, op de website van Ombuds Brussel en in zijn jaarverslag.**

De individuele aanbevelingen zijn gericht aan de administraties terwijl de algemene aanbevelingen bestemd kunnen zijn voor de administraties, de regering of zelfs het parlement (bijvoorbeeld bij een aanbeveling over een wetswijziging).

In 2023 heeft Ombuds Brussel vier algemene aanbevelingen en één individuele aanbeveling geformuleerd.

## 5.2. Het overzicht van de aanbevelingen

Referentie	Bestemmingen	Onderwerp
REC-GEN-2023-001	Gewestelijke administraties	Klachtenbeheer
REC-GEN-2023-003/004/005	OCMW	Sociale bijstand
REC-IND-2023-002	Urban	Renovatiepremies
REC-GEN-2024-001	Gewestelijke administraties	Recht op een vergissing

## 5.3. De aanbevelingen 2023

### 5.3.1. Algemene aanbeveling aan de gewestelijke overheden (REC-GEN-2023-001)

#### Het klachtenbeheer in de administraties versterken

Ombuds Brussel heeft de gewestelijke overheden aanbevolen om het rechtskader en de organisatie van het klachtenbeheer te herzien met het oog op de invoering van een geharmoniseerde en coherente benadering in alle Brusselse administraties, gebaseerd op:

- een ruime definitie van het begrip 'klacht';
- kwaliteitscriteria van de procedure;
- een gemeenschappelijk analyse- en opvolgingsstelsel;
- een unieke visuele identiteit en een versterkte communicatie ten aanzien van de burgers.

In april 2023 heeft de minister-president van de Brusselse regering de ombudsvrouw ingelicht dat hij de secretaris-generaal van de GOB had opgedragen "concrete verbeteringsmogelijkheden van de situatie te onderzoeken, zowel op korte als op langere termijn, inzake de organisatie van het klachtenbeheer in de Brusselse administraties".

Concreet hebben de kabinetten van de Minister-president en van het Openbaar Ambt de Directie Kwaliteit en Performantie van **Brussel Synergie** opgedragen om deze aanbeveling te analyseren en een voorstel tot antwoord te formuleren.

Na Ombuds Brussel en het Gewestelijk netwerk van klachtendiensten te hebben geraadpleegd, heeft de Directie Kwaliteit en Performantie in de zomer een visie-nota voorgelegd aan de voogdijministers, die in november 2023 is uitgemond in een voorontwerp voor een algemene hervorming van het rechtskader.

Begin 2024 heeft Ombuds Brussel dit voorontwerp becommentarieerd en onderstreept dat het in grote lijnen tegemoetkomt aan de verwachtingen in zijn aanbeveling.

- Het ontwerp opteert voor het aannemen van een gezamenlijk decreet en ordonnantie en een gezamenlijk uitvoeringsbesluit dat voor **alle Brusselse instellingen** geldt, dus zowel die van het Gewest, de GGC, de COCOF als de plaatselijke besturen. Deze uitbreiding gaat in de richting van een vereenvoudiging voor de gebruikers van de Brusselse administraties.
- De definitie van het **begrip 'klacht' wordt uitgebreid** in de richting van de aanbeveling. Ze dekt alle soorten ontevredenheid van gebruikers ten aanzien van de prestaties van de administratie. Om het traject van gebruikers te vergemakkelijken, stelt Ombuds Brussel dan ook voor om de definitie van de klacht eenvoudigweg aan te passen aan de definitie van klacht bij Ombuds Brussel, vervat het 'GDO Ombudsman'.
- Het ontwerp bevestigt **de autonomie van de klachtendienst** in de uitvoering van zijn opdrachten. Dit is een positieve ontwikkeling. Om zijn doeltreffendheid te versterken, moet de klachtendienst ook een frisse en andere blik kunnen werpen op de behandeling van het dossier door de betrokken dienst en alle voorstellen doen die hij nuttig acht om het probleem op te lossen.
- De klachtendienst moet zo **toegankelijk** mogelijk zijn. Elk mogelijk formalisme dat een bijkomende toegangs-drempel voor de gebruikers met zich meebrengt, moet dus worden vermeden. Eén van de doelstellingen van klachtenbeheer is immers voorkomen dat burgers naar de hoven en rechtbanken moeten stappen voor hun problemen die op het niveau van de administratie kunnen worden opgelost.
- Het ontwerp wil bekendheid geven aan de klachtendiensten en voorziet in het gebruik van een **gemeenschappelijk logo**, zoals bepleit in de aanbeveling.

- Ombuds Brussel juicht de verplichting in het ontwerp toe om **opvolgingsindicatoren** voor klachten uit te werken en om over te gaan tot een jaarlijkse evaluatie van het klachtenbeheer en de mogelijke verbeteringen die daaruit voortvloeien.

Gezien de omvang van de hervorming en het aantal betrokken actoren is het weinig waarschijnlijk dat ze nog voor het einde van de legislatuur wordt goedgekeurd. We rekenen echter op de administratie om het werk voort te zetten zodat een afgewerkt voorontwerp kan worden voorgelegd aan de nieuwe Brusselse regering, het Verenigd College en het College van de COCOF zodra ze zijn geïnstalleerd.

De lessen die dit jaar zijn getrokken uit de samenwerking met de klachtendiensten tonen immers aan dat met **een goed klachtenbeheer binnen de administraties geschillen gemakkelijker bij de bron kunnen worden opgelost, wat het vertrouwen van de gebruikers versterkt.**

### 5.3.2. Algemene aanbeveling aan een OCMW (REC-GEN-2023-003/004/005)

Ombuds Brussel heeft een OCMW aanbevolen om:

- zijn **informatie- en begeleidingsmissie** actief uit te voeren ten aanzien van burgers wanneer het overweegt om de verleende bijstand stop te zetten of te wijzigen, tenzij werd bewezen dat de persoon niet langer behoeftig is;
- de **motivering van de beslissingen van het BCSD** te verbeteren, met name wanneer het afwijkt van de conclusies van het sociaal onderzoek dat de toekenning van bijstand bepleit;
- het **kennisgevingsproces voor beslissingen van het BCSD** te versnellen.

Bij Ombuds Brussel werd een klacht (OM.2022.318) aanhangig gemaakt ten aanzien van een OCMW over de stopzetting van sociale bijstand aan de klager. Hij had die bijstand tot dan ontvangen zodat hij thuis in menswaardige omstandigheden kon blijven wonen.

Naast het unieke karakter van het dossier en het debat ten gronde over het al dan niet recht hebben op het behoud van de bijstand dat voor de arbeidsrechtbank wordt gevoerd, zijn uit het onderzoek van Ombuds Brussel enkele zwakke punten naar voren gekomen in de behandeling van het dossier, meer bepaald:

- Het gebrek aan ondersteuning en begeleiding van het OCMW bij het zoeken naar een alternatief voor

thuis wonen vóór het stopzetten van de bijstand.

→ De dienst huisvesting van het OCMW had voor de stopzetting van de bijstand en de indiening van de klacht bij Ombuds Brussel nooit contact opgenomen met de belanghebbende.

- De ontoereikende motivering van de beslissing gelet op de elementen in het dossier en de impact ervan op het basisrecht van de belanghebbende om een menswaardig leven te leiden.
  - De motieven in de beslissing waren niet gebaseerd op objectieve elementen uit de sociale onderzoeksverslagen, maar steunden hoofdzakelijk op de overweging dat er, in plaats van thuis wonen, oplossingen bestaan waarmee hij een menswaardig leven zou kunnen leiden en die goedkoper zijn voor de belanghebbende en de gemeenschap. Op het ogenblik van de beslissing had de belanghebbende echter nog geen enkel concreet voorstel als alternatief voor thuis wonen gekregen.
- De kennisgevingstermijn van de beslissing.
  - De beslissing werd meer dan twee weken na de stopzetting van de bijstand meegedeeld, na aandringen van de belanghebbende om de motieven ervan te kennen.

Ombuds Brussel is van mening dat wanneer een OCMW overweegt om sociale bijstand stop te zetten die tot dan toe noodzakelijk was geacht om in menswaardige omstandigheden thuis te kunnen wonen, het moet kunnen aantonen dat het sociaal onderzoek een concreet alternatief heeft kunnen identificeren en aan de belanghebbende heeft kunnen voorstellen alvorens die bijstand te beëindigen. Zo niet vereist het voorzorgsbeginsel dat de bijstand wordt behouden tot een nieuwe herziening van het dossier.

De gerechtigde heeft het dossier bij de arbeidsrechtbank ingediend. De verzoeningspoging van Ombuds Brussel was dan ook nutteloos geworden.

**Om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden, heeft Ombuds Brussel wel drie aanbevelingen gedaan aan het OCMW.**

Binnen de maand heeft het OCMW Ombuds Brussel op de hoogte gebracht van zijn opmerkingen en de gevolgen die het aan de aanbevelingen wil geven.

Het OCMW benadrukt het unieke karakter van het dossier gelet op de medische toestand van de persoon en de middelen waarover hij beschikt. Inzake de medische toestand en de behoeften van de persoon om een mens-

waardig leven te leven, werd bovendien advies ingewonnen bij een door de rechtbank aangestelde deskundige.

Het stelt niettemin vast dat Ombuds Brussel terecht enkele zwaktes in het dossier heeft blootgelegd en wijst op de ernstige en ongeziene moeilijkheden die dit OCMW, net als alle Brusselse OCMW's, heeft ervaren om in 2022-2023 de continuïteit van de diensten te garanderen.

Gelet op de stabilisering van de steunaanvragen en de recente personeelsaanwervingen meent het dat de drie punten in de aanbevelingen duidelijk in de goede richting evolueren.

Het stelt meer bepaald vast dat de diensten begin 2024 weer in staat waren om binnen de wettelijke termijnen kennis te geven.

Daarnaast zal het OCMW alles in het werk blijven stellen om:

- zijn informatie- en begeleidingsplicht ten aanzien van begunstigden conform artikel 60, §2 en 4 van de organieke wet betreffende de OCMW's uit te oefenen;
- de motivering van de beslissingen van het BCSD te verbeteren zodat ze passender zijn.

**Ombuds Brussel is van mening dat het OCMW lessen heeft getrokken uit deze klacht – los van het volstrekt unieke karakter ervan – en is verheugd over de constructieve samenwerking bij de uitvoering van het onderzoek en de opvolging van de aanbevelingen.**

Daarnaast moet deze klacht de gewestelijke en federale overheden wijzen op de risico's van de moeilijkheden die de OCMW's doormaken. Ze wegen op hun vermogen om steunaanvragen doortastend en adequaat te behandelen en om erop toe te zien dat de menselijke waardigheid van de begunstigde in dit type dossier steeds centraal staat, vóór enige financiële overweging.

### 5.3.3. Individuele aanbeveling aan Urban (REC-IND-2023-002)

Ombuds Brussel heeft Urban aanbevolen om:

- zijn **beslissing tot terugbetaling** van het door de klaagster ontvangen voorschot in het kader van haar aanvraag van renovatiepremies in te trekken;
- de **premie-aanvraag** van de belanghebbende **opnieuw te onderzoeken**.

In 2019 werden renovatiepremies nog toegekend in de vorm van een voorschot, met een definitieve toekenning pas na de werken, mits voorlegging van de facturen en

het bewijs dat de werken binnen de gestelde termijn waren uitgevoerd.

Op 14 oktober 2019 heeft Elisabeth toestemming gekregen om met werken te starten. Urban heeft haar toen geïnformeerd dat ze binnen een termijn van twee jaar moesten zijn voltooid en ze Urban vóór 14 oktober 2021 de documenten m.b.t. het einde van de werken moest bezorgen.

Ze ontvangt een voorschot van € 30.846,12 en begint met de werken, die op 19 maart 2021 eindigen.

Op 17 juni 2021 stuurt Urban Elisabeth een brief die haar eraan herinnert dat ze de documenten m.b.t. het einde van de werken vóór 14 oktober 2021 moet sturen. Omdat de administratie niets ontvangt, stuurt ze haar op 9 augustus 2022 een verzoek om het ontvangen voorschot terug te betalen.

Elisabeth reageert onmiddellijk en bezorgt Urban binnen de drie dagen de documenten m.b.t. het einde van de werken evenals een verzoek om de terugbetalingsbeslissing te herzien.

Ter ondersteuning van haar herzieningsverzoek legt Elisabeth uit waarom ze de tweejarige termijn uit het oog was verloren, met name de stress door het beheer van haar werf die een vertraging had opgelopen door de gezondheidscrisis en door een burn-out die in maart 2022 is gediagnosticeerd, zoals aangetoond met verschillende attesten die ze bij haar verzoek voegt. De belanghebbende legt ook uit dat ze de procedures voor de renovatiepremies en de energiepremies door elkaar heeft gehaald en verkeerdelijk dacht haar aanvraag te hebben voltooid. Bovendien beweert ze de herinneringsbrief van 17 juni van Urban niet te hebben ontvangen. Anders zou ze onmiddellijk hebben gereageerd.

In zijn antwoord meent Urban dat Elisabeth "geen enkel bewijsstuk" heeft verstrekt "voor [haar] onvermogen om [haar] dossier (...) binnen een termijn van 2 jaar te voltooien" en bevestigt dan ook zijn terugbetalingsverzoek.

Rekening houdend met de elementen van het dossier, die de oprechtheid van de klagster aantoonde, waren wij van mening dat de beslissing van Urban om de terugbetaling van de premies te eisen, onredelijk en disproportioneel was.

We hebben ook gewezen op het 'recht op een vergissing' die ten gunste van de burger moet gelden, wanneer die ter goeder trouw meewerkt met de administratie. Volgens de Défenseur des droits, de Franse ombudsman, die dit principe heeft ontwikkeld, mag de aanvrager of begunstigde die zich te goeder trouw heeft vergist of is vergeten bepaalde informatie te geven niet worden gestraft indien hij zijn situatie rechtzet ([zie algemene aanbeveling REC-GEN-2024-001](#)).<sup>1</sup>

Urban heeft ons zijn definitieve weigering om deze aanbeveling te volgen meegedeeld met als reden dat de administratie het rechtskader dat ten tijde van de beslissing gold had nageleefd (wat niet werd betwist) en dat het recht op een vergissing niet in het Belgische recht is opgenomen. We hebben dan ook vastgesteld dat we onmogelijk tot een oplossing konden komen waarin beide partijen zich konden vinden en hebben onze tussenkomst stopgezet.

Daarnaast hebben we het eindverslag van dit dossier aan de minister-president van de Brusselse regering bezorgd zodat er wordt nagedacht over de manier waarop de gewestelijke overheden omgaan met fouten die burgers te goeder trouw begaan en het belang om de praktijk van de Brusselse administraties te veranderen.

## 5.4. Aanbevelingen 2024

### 5.4.1. Algemene aanbeveling aan de gewestelijke overheden (REC-GEN-2024-001)

#### Recht op een vergissing erkennen

**Ombuds Brussel beveelt aan om een recht op een vergissing** voor gebruikers van overheidsdiensten in te voeren in de administratieve cultuur van de Brusselse instellingen.

Burgers kunnen zich vergissen zonder dat dit noodzakelijkerwijs het bewijs is van frauduleuze bedoelingen of ernstige nalatigheid.

Door de steeds complexere regelgeving en procedures alsook de steeds grotere digitalisering van interacties tussen burgers en de administratie via formulieren,

platformen, websites en e-mail vinden burgers soms moeilijk hun weg in de administratieve stappen en neemt vooral de kans op vergissingen toe.

Vergissingen kunnen veel verschillende oorzaken hebben met soms disproportionele gevolgen voor de persoon die ze heeft begaan, die niet in verhouding staan tot het belang dat de genegeerde regel of vergeten formaliteit net wilde beschermen.

De klachten die Ombuds Brussel in 2023 heeft behandeld, tonen aan dat de burgers van ons Gewest een mechanisme nodig hebben en verwachten waarmee ze een te goeder trouw begane vergissing kunnen rechtzetten, zonder te worden gesanctioneerd of het voordeel van een maatregel te verliezen waarop ze aanspraak konden maken. In de huidige stand van het recht en de administratieve cultuur binnen de Brusselse instellingen zijn die instellingen doorgaans terughoudend om burgers hun vergissing te laten rechtzetten.

#### Een welwillende en ondersteunende administratie

De invoering van een recht op vergissing klinkt evident gelet op deze verhalen en verhalen die andere collega-ombudsmannen hebben verzameld.<sup>2</sup>

De Belgische Senaat zelf heeft er al een resolutie aan gewijd<sup>3</sup>. Bij lezing van de hoorzitting van het voormalige hoofd van de belastingadministratie hierover viel dan ook op hoe vergissingen in een materie van openbare orde zoals de inkomstenbelasting al gemakkelijker konden worden rechtgezet, gewoon door een administratieve cultuurwijziging binnen dit departement<sup>4</sup>.

We bevinden ons in een tijd waarin de bevolking zeer wantrouwig staat tegenover de overheidsinstellingen. Burgers hebben dus meer dan ooit behoefte aan een welwillende administratie, die hen actief ondersteunt bij de uitvoering van hun administratieve verplichtingen en bij de toegang tot allerlei premies, subsidies en andere steunmaatregelen die voor hen zijn ingevoerd om hen

## Het doel van de administratieve procedures en overheidsdiensten is om iedereen de mogelijkheid te bieden om te verkrijgen waar hij of zij recht op heeft. Niet om onopzettelijke fouten te bestraffen.

de vele crisissen van onze tijd te helpen doorstaan en om van ons Gewest een aantrekkelijke en inclusieve plek te maken waar het aangenaam wonen is.

Met een vlottere en billijkere toepassing van de principes van goed bestuur door de overheidsdiensten zouden al heel wat situaties kunnen worden opgelost.

Dit vereist een administratieve cultuurwijziging waarin de ambtenaar over de nodige bewegingsruimte beschikt om de geest van de regel te behouden en de burgers te helpen zich ernaar te schikken.

Dit is de weg die Nederland is ingeslagen en waar momenteel een echte zorgplicht van de administraties in hun relaties met de burgers wordt ontwikkeld<sup>5</sup>.

Ook Frankrijk heeft er in 2018 voor gekozen om wetten te maken<sup>6</sup> waarin een werkelijk recht op vergissing in administratieve aangelegenheden wordt ingevoerd.

#### Recht op een vergissing erkennen

Ombuds Brussel beveelt de gewestelijke overheden dus aan om het voorbeeld van deze buurlanden te volgen en voor burgers de mogelijkheid te ontwikkelen om een vergissing te corrigeren, wanneer ze te goeder trouw is begaan.

<sup>2</sup> Ombudsman voor Pensioenen, jaarverslag 2022, <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/chp8RA2022.pdf>

<sup>3</sup> Resolutie met betrekking tot de invoering van het recht op een vergissing in de contacten met de overheidsadministraties, Senaat, 7-244/4 (2021-2022)

<sup>4</sup> Senaat, 7-244/5 (2021-2022)

<sup>5</sup> Memorie van toelichting bij wetsvoorstel versterking waarborgfunctie van de Algemene wet Bestuursrecht, <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-8be239e4bc7b83cc477272a26bb66926be019c48/pdf>

<sup>6</sup> Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un état au service d'une société de confiance, JORF n° 0184 du 11 août 2018, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624>

<sup>1</sup> Principe ontwikkeld door de Défenseur des Droits (Franse republiek), zie met name: <https://www.vie-publique.fr/en-bref/20217-droit-lerreur-prestations-sociales-rapport-du-defenseur-des-droits>





# Behoorlijk bestuur versterken en toezien op de vrijwaring van de grondrechten



## 6.1. Organisatie van Ombuds Brussel

Ombuds Brussel heeft geopteerd voor een **participatief bestuursmodel**, geïnspireerd op de holacratie, en georganiseerd rond competentiepolen en verantwoordelijkheden die binnen het team worden verdeeld.

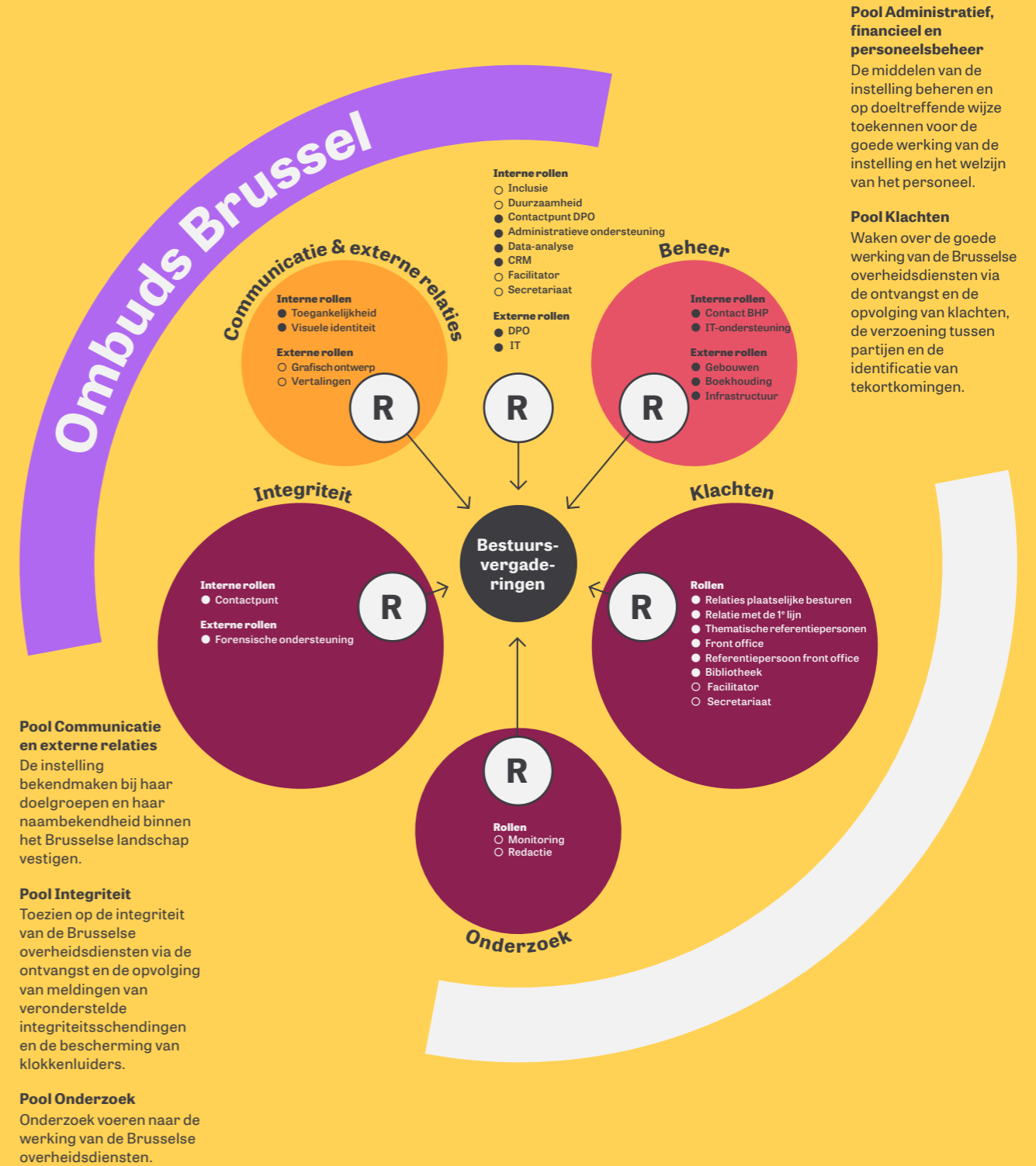
Na een jaar werking hebben we beslist om de pool 'Onderzoek en Integriteit' te splitsen in twee aparte polen. Zo kunnen we onze activiteiten beter structureren op basis van onze verschillende missies en meer zichtbaarheid geven aan de thematische onderzoeken. De thematische onderzoeken vormen immers een volwaardige missie van Ombuds Brussel.

Deze splitsing ondersteunt onze doelstelling om te investeren in de structurele analyse van de werking van de Brusselse overheidsdiensten en een referentiecentrum te worden inzake goed bestuur en integriteit van de openbare diensten van ons gewest.

[Ontdek hieromtrent ons eerste onderzoek over de lage-emissiezone \(LEZ\) in Brussel.](#)

Ombuds Brussel bestaat dus momenteel uit vijf competentiepolen die de instelling ondersteunt bij de verwezenlijking van haar strategische doelstellingen. [schema →](#)

# Competentiepolen en rollen binnen Ombuds Brussel



## 6.2. Personeel

### 6.2.1. Personeelskader

Het voorlopige personeelskader voor de drie eerste werkingsjaren, goedgekeurd door de parlementen in november 2022, voorzag in 12 voltijds equivalente medewerkers voor werkingsjaar 2023.

In 2023 was de uitdaging dus om de nog ontbrekende talenten te vinden voor de uitvoering van onze talrijke missies.

Zoals aangekondigd in het jaarverslag van vorig jaar hebben we de aanwerving opgestart voor twee klachtenbeheerders, belast met onthaal en doorverwijzing. Slechts een van beide vacatures werd ingevuld; we

hebben aan het einde van het jaar de procedure opnieuw gestart.

We hebben begin oktober ook een medewerkster aangeworven voor de pool Integriteit.

Op 31 december 2023 bestond het team uit 11 voltijds equivalente medewerkers (3 Nederlandstalige en 8 Franstalige).

In januari 2024 hebben we een van onze medewerkers moeten laten gaan. In maart 2024 wordt een procedure opgestart om hem te vervangen.

#### Personeelskader per 31 december 2023

Niveau	Kader	Aantal	ETP	Fr	NI
A	9	9	9	7	2
B	3	2	2	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

### 6.2.2. Opleidingen

Omdat de nauwgezetheid van haar analyses een kernwaarde is van de instelling, besteedt Ombuds Brussel veel aandacht aan het ontwikkelen van de competenties en het uitdiepen van de expertise en kennis van de medewerkers en medewerkers in de verschillende activiteitendomeinen van de instelling.

Daarnaast vereist het opzetten van een jonge instelling, gebaseerd op de responsabilisering en autonomie van haar leden, dat doeltreffende team- en overlegpraktijken worden bepaald en zich eigen worden gemaakt evenals betrouwbare interne controletools worden ontwikkeld. Een begeleidingstraject werd in 2023 opgestart, dat over meerdere jaren wordt uitgerold.

### Synergieën

Om deze doelstellingen te ondersteunen, maken we met name gebruik van tools die het Gewest ons ter beschikking stelt.

Zo hebben we in oktober 2023 de onboarding gedaan naar het opleidingsplatform beheerd door **Talent**, MyTalent Learning. Dit platform geeft ons toegang tot een hele reeks opleidingen (e-learning en presentieel) in bureaucratie, communicatie, management, persoonlijke competenties, enz.

We hebben ook een samenwerkingsovereenkomst ondertekend met de GSOB, de **Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur** van het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest. We hebben dus toegang tot haar opleidingscatalogus die is aangepast aan de specifieke kenmerken van de Brusselse overheidsdiensten. Onlangs heeft een van onze medewerkers bijvoorbeeld de opleiding 'gebruik van het nieuwe platform E-procurement', georganiseerd door GSOB, gevolgd.

Tot slot hebben meerdere teamleden de kans gehad om lessen Frans of Nederlands te volgen, georganiseerd door de diensten van het Brussels Gewestparlement en verstrekt door CLL. Gezien de grootte van de instelling kunnen we immers onmogelijk alle functies ontdubbelen. Daarom zetten we in op ieders vermogen om vlot in een tweetalige omgeving te functioneren.

### Beter uitgerust

Onze medewerkers en medewerkers die in contact staan met het publiek, moeten uitgerust zijn om hun dagelijkse werk zo vlot mogelijk uit te voeren.

Klachten- en meldingsbeheerders worden soms geconfronteerd met ingewikkelde situaties, met mensen die ontredderd of agressief zijn of hen zelfs bedreigen. En dan is het niet altijd gemakkelijk om te weten hoe ze daarop moeten reageren. Daarom hebben de beheer-

ders een opleiding in 'het beheer van verbale agressie en ongewenst gedrag' gevolgd waarin ze tools en tips hebben gekregen om dit type gedrag serener te kunnen aanpakken.

Onze dossierbeheerders konden ook een opleiding volgen over de werking van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, om beter de uitdagingen en de context te begrijpen van de klachten die wij ontvangen.

### Participatieve werking

Om onze op holocratie geïnspireerde bestuurspraktijken te ontwikkelen en te consolideren, zoals hierboven vermeld, hebben we, in samenwerking met een externe trainer, een begeleidingstraject opgesteld voor het hele team. De eerste fase vond plaats in de herfst van 2023.

Deze fase omvatte:

- individuele sessies om ieders behoeften en verwachtingen af te bakenen;
- collectieve sessies om het model uit te leggen;
- een interactieve sessie waarin we onze huidige praktijken al hebben kunnen toetsen aan de holocratische beginselen. Deze begeleiding wordt in 2024 voortgezet.

## 6.3. Begroting en infrastructuur

#### Cijfers van de basisbegroting 2022-2024, in euro.

	Rekeningen 2022	Rekeningen 2023	Rekeningen 2024
<b>Uitgaven</b>	619.319,52	1.614.000,00	1.815.000,00
<b>Financiering</b>	717.000,00	1.614.000,00	1.815.000,00
<b>Dotatie</b>	717.000,00	1.614.000,00	1.815.000,00
<b>Overgedragen boni</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Andere ontvangsten</b>	0,00	0,00	0,00
<b>SALDO</b>	<b>97.680,48</b>		

## Uitgaven

De voornaamste uitgaven in 2023 hadden betrekking op enerzijds de verdere aanwerving van personeel en anderzijds de concretisering van de in de loop van het jaar gelanceerde opdrachten voor diensten. Die opdrachten hebben te maken met de communicatie van de instelling (implementatie van de visuele identiteit, bouw van de website), de implementatie van een CRM-systeem voor het dossierbeheer en de migratie van ons IT-systeem naar een Office 365-omgeving.

## Gebouw

Wat infrastructuur betreft, hebben we het Parlement meegedeeld dat de lokalen waarover de instelling momenteel beschikt, op middellange termijn wellicht niet zullen volstaan. Momenteel kunnen in de lokalen maar net 12 personen werken, dankzij het flexdesksysteem en telewerken.

Bovendien heeft de dienst geen vergaderzaal die voldoende groot is voor het hele team of voor vergaderingen, die hoe langer hoe frequenter en noodzakelijker worden, met externe partners. Hierdoor moeten we dus steeds vaker een beroep doen op zalen van het parlement of extern zalen huren.

We hopen dus dat de middellange- en langetermijn-behoefte in aanmerking kunnen worden genomen in het lopende beraad over het vastgoedpark van het gewestparlement.

## IT

In 2023 is Ombuds Brussel begonnen met de implementatie van een CRM-systeem (Customer Relationship Management). Dit project zou in 2024 moeten zijn afgerond.

Dat CRM-systeem gaat een centrale rol spelen in de organisatie. De doelstellingen zijn:

- een efficiënt beheer van de klachten en de meldingen van integriteitsschendingen ondersteunen;
- de werkprocessen opvolgen;
- rapporten en statistieken ontwikkelen;
- trends analyseren;
- een kennisdatabase bouwen;
- uitwisselingen met klagers en administraties vergemakkelijken.

Het CRM-systeem wordt een pijler van de operationele strategie van de instelling. Hiermee zullen we zo goed mogelijk kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van de burgers en onze partners.

**Ombuds Brussel**  
Oud Korenhuis 1  
1000 Brussel  
+32 2 549 67 00  
[contact@ombuds.brussels](mailto:contact@ombuds.brussels)

[www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)