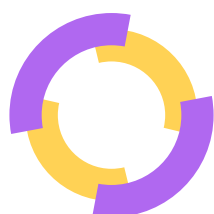


Jaarverslag 2023 in vogelvlucht



Raadpleeg het volledige
jaarverslag 2023
www.ombuds.brussels

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.



Ombuds
Bruxelles·Brussel

Verzoenen & verbeteren

Ombuds Brussel

Ombuds Brussel waakt over het goed bestuur en de naleving van de grondrechten van de burgers door de Brusselse gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten.

Onze acties

- 1 We behandelen **klachten** van personen die een probleem hebben met een Brusselse gewestelijke of gemeentelijke 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**.

Algemene aanbeveling

Recht op een vergissing erkennen (REC-GEN-2024-001)

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.

Meer weten?

Lees de volledige aanbeveling in het jaarverslag 2023.

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

1034 klachten in 2023

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

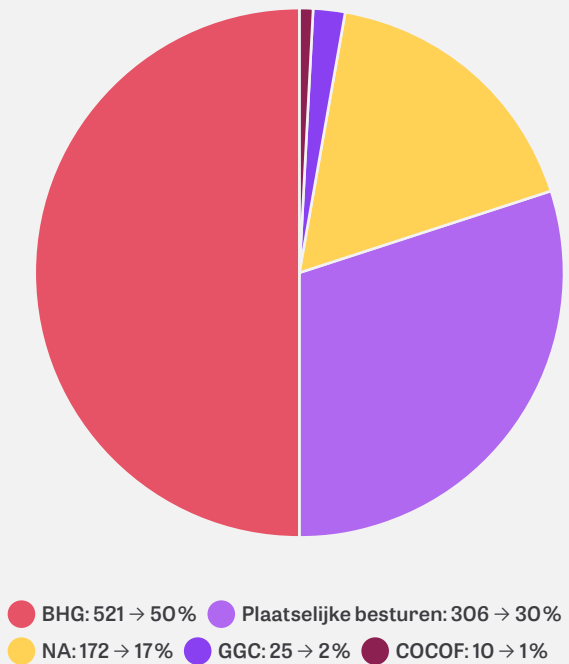
Domein van de in 2023 ontvangen klachten

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.

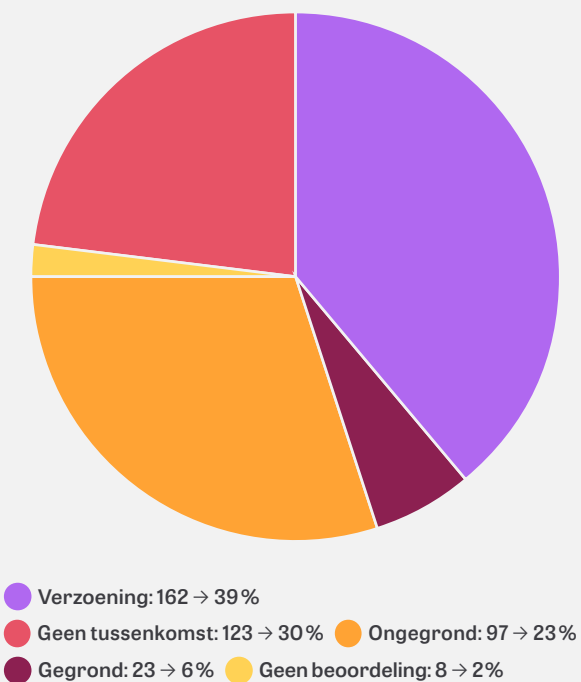
Grafiek:

Domein van de klachten ontvangen in 2023 → 1034



Grafiek:

Ontvankelijke klachten afgesloten in 2023 → 413



Resultaat van de in 2023 afgesloten klachten

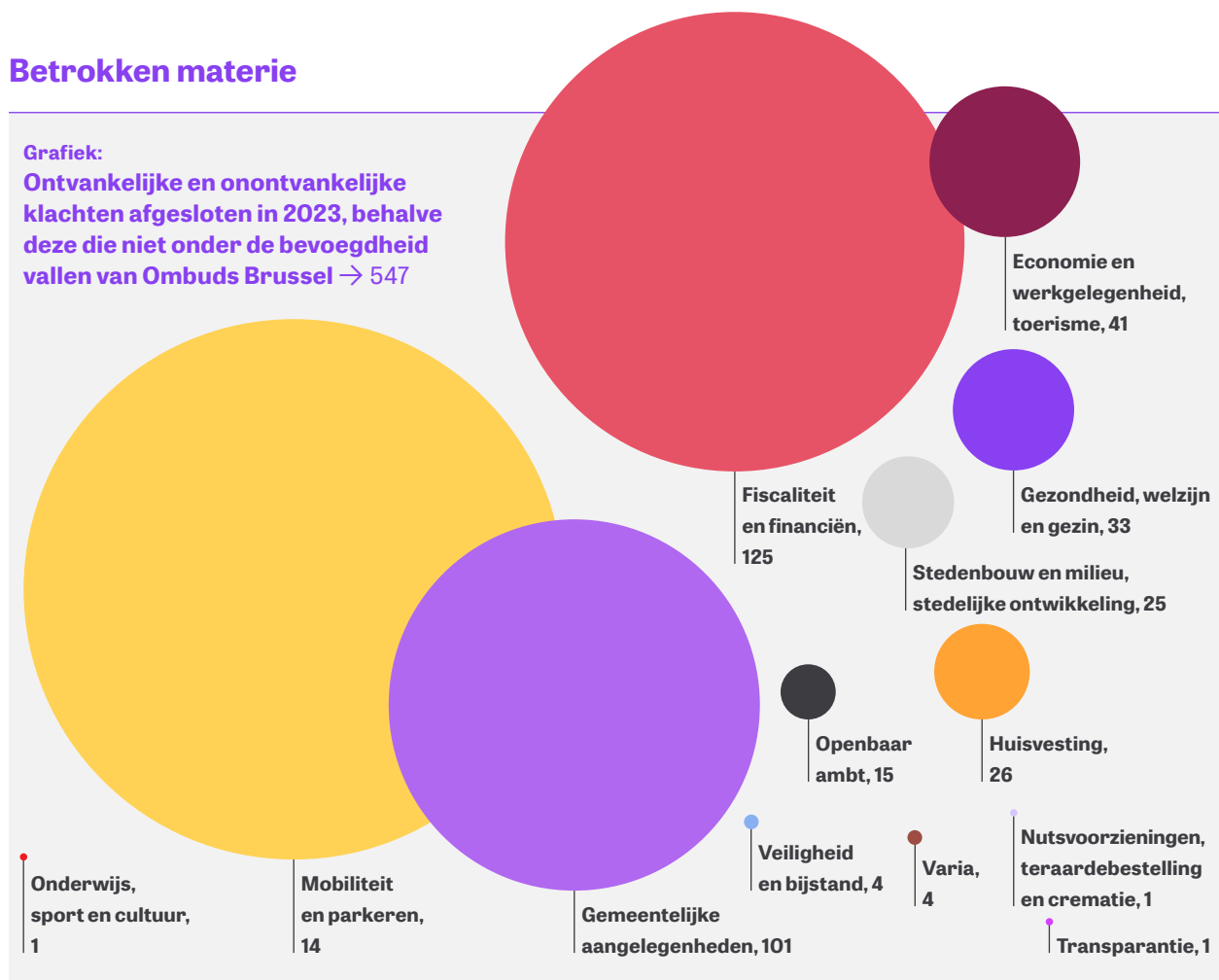
In 2023 heeft Ombuds Brussel 788 klachten afgesloten, waarvan 413 ontvankelijke.

- 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 **gegronnd** beschouwd. 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.
- 123 klachten (30%) hebben **geen tussenkomst verantwoord**.

Betrokken materie

Grafiek:

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



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

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.

Leefmilieu Brussel verschuilt zich achter het volledig digitale proces als rechtvaardiging dat het gegevens die de persoon zelf heeft ingevoerd niet manueel kan corrigeren.

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 het recht op een vergissing dat burgers zouden moeten genieten. Zie de aanbeveling van Ombuds Brussel over het recht op vergissing.

Vergissing in een administratieve procedure: verzoening (OM.2023.172)

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, studietoelagen, enz.

De gemeente 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.

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

9 meldingen in 2023

In 2023 hebben we 9 meldingen ontvangen.

3 meldingen werden zonder gevolg afgesloten 2 meldingen werden niet-ontvankelijk verklaard

- 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 aanleveren om zijn verklaringen te staven.
→ **De pool Integriteit 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 pool Integriteit heeft geoordeeld dat de melding niet op redelijke vermoedens berustte en heeft de melding onontvankelijk verklaard.**

2 meldingen maken het voorwerp uit van een onderzoek

- ① 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.**
- ② 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.**

1 onderzoek met betrekking tot een melding van 2022

In 2023 heeft de pool Integriteit een onderzoek 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 in de afsluitende fase.

Een klacht indienen of een melding doen?

Klacht

Elke rechtspersoon of natuurlijke persoon mag een klacht indienen bij Ombuds Brussel:

- **via onze website:** www.ombuds.brussels
- **via het PDF-formulier**
- **per e-mail:** klachten@ombuds.brussels
- **telefonisch:** +32 2 549 67 00
(ma,do: 14u-17u ; di, wo, vr: 09u-12u)
- **op afspraak of per post:**
Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Melding

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

- **via ons beveiligd meldingsportaal:**
<https://www.ombuds.brussels/wp/onderzoek-en-integriteit/?lang=nl>
- **per e-mail:** integriteit@ombuds.brussels
- **op afspraak of per post:**
Oud korenhuis 1, 1000 Brussel

Het team van Ombuds Brussel

Catherine De Bruecker, Brusselse ombudsvrouw, wordt bijgestaan door 9 medewerkers om haar missies uit te voeren.

Van links naar rechts:

- **Louis Hancisse**, verantwoordelijke polen Integriteit en Onderzoek
- **Cathy Vanderwildt**, verantwoordelijke beheer
- **Gabriel Ouli** en **Jean-Yves Makuanga**, medewerkers klachten en onderzoeken
- **Catherine De Bruecker**, ombudsvrouw
- **Alexandra Gjurova**, verantwoordelijke Klachten
- **Sammy De Ridder**, medewerker klachten en onderzoeken
- **Nadia Djelassi**, medewerkster onthaal en klachten
- **Catherine Hallin**, medewerkster integriteit en onderzoek
- **Louise Degryse**, verantwoordelijke communicatie en externe relaties



Ombuds Bruxelles

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

www.ombuds.brussels