

Perscommuniqué – 31/03/2023

Laten we een positieve aanpak van klachten invoeren in het Brussels Gewest

Sinds september 2022 beschikt het Brussels Gewest over een onafhankelijke ombudsdienst voor verzoening tussen burgers en besturen. Ombuds Brussel publiceert haar eerste jaarverslag en pleit voor een positieve aanpak van klachten bij de besturen en gemeenten van het Brussels Gewest.

328 klachten in 2022

In vier maanden tijd heeft Ombuds Brussel 328 klachten van burgers tegen Brusselse overheidsdiensten geregistreerd. “Gezien de tijd die nodig is om een dossier te behandelen, is het nog te vroeg om conclusies te trekken uit deze 328 klachten. Niettemin geeft dit aantal ons aan dat de oprichting van een ombudsdienst aan een echte behoefte beantwoordt.”

Versterking van het klachtenbeheer bij de administraties

Catherine De Bruecker, de eerste Brusselse ombudsvrouw legt uit *“één van mijn prioriteiten is om samen te werken met de administraties om de weg te vergemakkelijken van de persoon die een probleem heeft met een administratie. Wij zijn er om administraties die nog niet over een systeem voor klachtenbeheer beschikken, te ondersteunen bij het opzetten van een dergelijke dienst”*. Immers, wanneer een persoon ontevreden is over de diensten van een administratie, moet hij of zij eerst contact opnemen met de administratie zelf. Ombuds Brussels merkt op dat deze « eerste lijn » van klachtenbehandeling binnen de Brusselse besturen en gemeenten moet worden versterkt.

Klachten : een bron van informatie

Uit de eerste klachten die Ombuds Brussel sinds september 2022 heeft ontvangen, blijkt dat de redenen voor klachten zeer uiteenlopend zijn. Men kan teleurgesteld zijn over de kwaliteit van een dienstverlening, vinden dat de aangeboden informatie niet duidelijk genoeg is, of de procedure te ingewikkeld vinden. De klacht kan ook betrekking hebben op de toegankelijkheid van een dienst of de reactietijd van een administratie. *“Wanneer de administratie dit soort klachten ontvangt, kan ze nagaan hoe de bevolking de diensten die ze aanbiedt, ervaart. Aan de hand van klachten kan worden nagegaan wat de burgers verwachten en waar er ruimte is voor verbetering. Wij vinden dat burgers hun ontevredenheid moeten kunnen uiten, naar hun*

ervaring moeten worden geluisterd en de administratie geen vrees moet hebben voor klachten. Wij pleiten voor de ontwikkeling van een constructieve aanpak van klachten in het Brusselse Gewest.”

Structureel optreden voor zoveel mogelijk mensen

Ombuds Brussel behandelt klachten om individuele situaties op te lossen, maar klachten stellen haar ook in staat om meer structurele moeilijkheden op te sporen. Op basis van de in de klachten vastgestelde signalen kan de instelling onderzoeken uitvoeren en aanbevelingen doen om de situatie meer in het algemeen te verbeteren. Catherine De Bruecker koos ervoor om zich tijdens haar eerste mandaat te concentreren op de impact van digitalisering op de toegang tot rechten. “De digitalisering van processen en algoritmen bieden kansen maar brengen ook gevaren met zich mee. Vooral voor de meest kwetsbaren. We zullen aandacht hebben voor de gevolgen van digitalisering bij overheidsdiensten, zodat deze niemand in de steek laat”.

Integriteit in de Brusselse overheidsdiensten ondersteunen

Ombuds Brussel is verantwoordelijk voor het ontvangen en onderzoeken van meldingen van personeelsleden die getuige zijn van fraude of misbruik in de Brusselse besturen en gemeenten en voor het beschermen van deze “klokkenluiders” tegen represailles. Om de vertrouwelijkheid van deze signalen te garanderen, heeft de instelling een beveiligd meldingsportaal opgezet, dat toegankelijk is via zijn website. Ombuds.Brussel wil een klimaat bevorderen waarin men zich kan uitspreken zonder angst voor represailles, en zal de ontwikkeling van interne meldingskanalen binnen de administraties ondersteunen. Deze missie draagt ook bij tot een goed bestuur en tot het behoud van het vertrouwen van het publiek in de Brusselse overheden.

Ombuds Brussel : verzoenen en verbeteren

Op 1 september 2022 werd Ombuds Brussel opgericht. Deze onafhankelijke instelling behandelt klachten van particulieren, bedrijven of organisaties met betrekking tot Brusselse administraties en gemeenten. Ze behandelt ook de meldingen van personeelsleden over misbruik of fraude. Hebt u een probleem met een bestuur of gemeente? Contacteer Ombuds Brussel telefonisch op +32 2 549 67 00 of op internet via www.ombuds.brussels