



Perscommuniqué – 29/03/2024

“Geef burgers de kans om hun vergissing recht te zetten wanneer ze een misstap begaan in een administratieve procedure”

Ombuds Brussel, de ombudsdienst tussen de burgers en de overheidsdiensten in Brussel, publiceert haar jaarverslag voor het werkingsjaar 2023. Uit de 1.034 klachten die de instelling in 2023 heeft ontvangen, kunnen we vaststellen dat burgers zich soms kunnen vergissen in administratieve procedures. Ze moeten de kans krijgen om die vergissingen recht te zetten om de soms zware gevolgen ervan te vermijden.

1.034 klachten

In 2023 registreerde Ombuds Brussel 1.034 klachten. De meeste klachten gaan over **parkeren**. Daarna komt **fiscaliteit** (voornamelijk onroerende voorheffing en boetes met betrekking tot de lage-emissiezone). Op de derde plaats staan de klachten met betrekking tot contacten met **gemeentelijke overheidsdiensten**.

Vergissingen met soms zware gevolgen

Ombuds Brussel stelt vast dat de situaties die het moeilijkst op te lossen zijn, voortkomen uit fouten die burgers te goeder trouw maken. Catherine De Bruecker, Brusselse ombudsvrouw: *“Er bestaan verschillende redenen voor deze vergissingen. De digitalisering verplicht burgers steeds vaker om zelf hun administratie te doen, zonder de hulp van een loketbediende of zonder de mogelijkheid om gegevens te corrigeren na het invoeren. Het taalgebruik van de overheidsdienst is soms te technisch, waardoor de gebruiker het niet goed begrijpt. Andere vergissingen zijn eenvoudigweg te wijten aan onoplettendheid of vergetelheid.”*

Verkeerd formulier op de website van de gemeente

De gevolgen zijn soms erg zwaar voor de persoon die zich heeft vergist. *“Dat is bijvoorbeeld het geval voor de dame die zich van formulier vergiste en daardoor een verklaring van vertrek naar het buitenland indiende in plaats van een reistoestemming voor haar kinderen. Ze verloor een hele reeks rechten, waaronder kinderbijslag. Haar gemeente weigerde haar opnieuw in te schrijven op de datum waarop ze de vergissing beging. Gelukkig toonde de gemeente na onze tussenkomst begrip en kwam alles in orde”,* vertelt Catherine De Bruecker.

Vergissing bij het invoeren van een aanvraag voor renovatiepremies

Een andere klacht verduidelijkt de mogelijke gevolgen van een vergissing bij het invoeren van een aanvraag voor renovatiepremies. *“Iemand nam contact met ons op omdat zij, door een vergissing bij*



het invoeren van haar aanvraag via Irisbox, een deel van de premies zou verliezen waarop zij recht had voor de renovatie van haar woning. De bevoegde overheidsdienst, Leefmilieu Brussel, vertelde haar dat het computersysteem het corrigeren van de vergissing niet toeliet.”

Invoeren van een recht op een vergissing in het voordeel van de burger

De Brusselse ombudsvrouw raadt de Brusselse overheidsdiensten aan om, net zoals in Frankrijk al het geval is, de mogelijkheid te ontwikkelen voor burgers om fouten die te goeder trouw gemaakt zijn, te corrigeren. *“We moeten de overheidsdienst de kans geven om zijn gebruikers welwillend de hand te reiken. Niet alleen bij het nakomen van hun administratieve verplichtingen, maar ook om toegang te krijgen tot verschillende premies, subsidies en steunmaatregelen die het Gewest heeft uitgewerkt om hen te helpen de vele crisissen van onze tijd te doorstaan. Dat zou het vertrouwen van de burgers in de instellingen versterken, rekening houdend met het algemeen belang.”*

Ombuds Brussel: verzoenen en verbeteren

Ombuds Brussel werd opgericht op 1 september 2022. Deze onafhankelijke instelling behandelt klachten van personen, bedrijven of organisaties over Brusselse gewestelijke overheidsdiensten, gemeenten en OCMW's. Ondervindt u problemen met een overheidsdienst? Neem contact op met Ombuds Brussel op het nummer +32 2 549 67 00 of via de website: www.ombuds.brussels.

Een vraag stellen? Een interview aanvragen?

Contacteer **Louise Degryse**

Verantwoordelijke communicatie en externe relaties

+32 490 67 45 80

+32 2 549 67 07

louise.degryse@ombuds.brussels