

## Jaarverslag 2011 van de federale Ombudsmannen

Door Pierre Charlot, Herlinde Martens  
Gepubliceerd op 26/03/2012

**Guido Schuermans en Catherine De Bruecker, de federale ombudsmannen, overhandigen vandaag om 14.30 uur hun Jaarverslag aan de Kamervoorzitter.**

De administratie heeft een fout gemaakt, word ik terugbetaald ? Waarom moet ik zo lang op een beslissing wachten ? Betaalt de administratie mij nalatigheidsinteressen ?

De burgers verwachten een echte dienstverlening van de administratie. Het is niet genoeg dat de administratie haar taken naar best vermogen uitvoert.

Zij moet anticiperen op mogelijke problemen en vertragingen en als die zich voordoen moet ze onmiddellijk spontaan alles in het werk stellen om ze op te lossen en niet de reactie van de burger afwachten.

Ook is een toegankelijke en efficiënte interne klachtendienst onontbeerlijk voor iedere overheidsdienst.

De andere grote zorgen van de burgers bestrijken een waaier van terreinen. Maar of het nu gaat om terugbetaling van belastingen, het recht op sociale uitkeringen, de inschrijving of de technische controle van een voertuig, een visum of een verblijfsvergunning, de burgers hebben recht op een correcte en loyale toepassing van de wetgeving.

Tenslotte moet er constant gewaakt worden over de belangen van het kind. Het kind moet centraal staan bij iedere beslissing van de administratie die hem aanbelangt.

Dit jaar opende de federale Ombudsman 7 700 nieuwe dossiers. In 2011 hebben de federale ombudsmannen 10 aanbevelingen aan de administratie gedaan en 3 aan het Parlement.

*Vanaf 14.30 uur staan de persmap en het Jaarverslag 2011 op onze website [www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be).*

### De federale Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel  
02 289 27 27  
02 289 27 28  
<http://www.federaalombudsm...>

### Contacten

[Pierre Charlot](mailto:pierre.charlot@mediateurfederal.be) <pierre.charlot@mediateurfederal.be>

### Communicatie FR

Rue de Louvain / Leuvenseweg 486, 1000 Brussels, Belgium  
0497 33 75 29  
02 289 27 39

[Herlinde Martens](mailto:herlinde.martens@federaalombudsman.be) <herlinde.martens@federaalombudsman.be>

### Communicatie NL

486, 1000 +32 2 289 67 59