

## Aandachtspunten en aanbevelingen van de federale Ombudsman in het kader van de Taskforce Kwetsbare groepen

### 1. Nood aan duidelijke, correcte en consequente informatie

De federale Ombudsman ontving – en ontvangt nog steeds – veel vragen om informatie over de maatregelen die in het kader van Corona genomen worden.

De website <https://www.info-coronavirus.be/nl/> bevat een FAQ met verschillende rubrieken over problemen en vragen die burgers en ondernemers kunnen hebben in verband met het Coronavirus maar die informatie is niet altijd volledig en evenmin toegankelijk voor alle burgers en ondernemers.

Uit de contacten van de federale Ombudsman met de klachtencoördinatoren van verschillende federale overheidsdiensten, is gebleken dat ook verschillende administraties een specifieke Coronarubriek hebben op hun website, waar burgers en ondernemers informatie kunnen terugvinden over de verschillende maatregelen.

#### **Mogelijke acties / aanbevelingen:**

- **Website** [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) **aanpassen en aanvullen** zodat burgers en ondernemers gemakkelijk de basisinformatie van de maatregel kunnen terugvinden met dan verwijzing naar de betrokken administratie of dienst die hiervoor verantwoordelijk is en deze website ook **gebruiksvriendelijker** maken.
- Op de websites van de federale overheidsdiensten **verwijzen** naar andere overheidsdiensten.  
Zie bijv. het initiatief van de RVA om de OISZ en een aantal FOD's te vragen informatie op hun website op te nemen en naar elkaars website te verwijzen, vanuit de vaststelling dat veel vragen die hij ontvangt de instelling overschrijden en betrekking hebben op andere materies.
- Overheidsdiensten stimuleren om hun infolijnen rond Corona gratis te maken hetzij te werken met **0800 nummers** zodat burgers kosteloos informatie kunnen opvragen en er alleszins voor zorgen dat er voldoende bestaffing is zodat lange wachttijden vermeden worden.

Om ervoor te zorgen dat de informatie (en dus ook het recht) bij de getroffen burgers en ondernemingen terecht komt, kan men

- **Ervaringsdeskundigen** inschakelen om de informatie in een duidelijke, leesbare taal op te stellen.
- De informatie verspreiden **via alle mogelijke kanalen** en niet alleen via websites maar ook gebruik maken van sociale media applicaties en bijv. ook denken aan hulpverleners, sociale organisaties, ziekenfondsen, vakbonden, ...

# de federale Ombudsman

## 2. Vereenvoudigen en versoepelen van aanvraagprocedures

De toekenning van bepaalde voordelen of gunstmaatregelen hangt veelal af van verschillende voorwaarden. Vaak moeten de burgers en de ondernemers bewijsstukken leveren, binnen een bepaalde termijn.

Uit de klachtenbehandeling stelde de federale Ombudsman vast dat vertragingen in toekenningen vaak te wijten waren aan het feit dat dossiers niet volledig zijn (bijv. uitkeringen tijdelijke werkloosheid, omdat noch de werknemer noch de werkgever vertrouwd is met de procedure). Door de contactbeperkingen was het vaak ook niet mogelijk om fysiek aanvragen in te dienen (zie bijv. asielaanvragen) of controle onderzoeken te laten doorgaan (zie bijv. opschorting medische onderzoeken in het kader van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap).

### Mogelijke acties / aanbevelingen

- **Vereenvoudigen en versoepelen van aanvraagprocedures:**
  - o verschillende indieningswijzen toestaan (online, papier) en daarbij de nodige hulp voorzien (vanuit de administratie maar ook via tussenpersonen, derden, ...) – zie werkwijze inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap (<https://handicap.belgium.be/nl/corona.htm#indienen>); ook hier is het belangrijk aandacht te besteden aan de toegankelijkheid – zie in dat verband de moeilijkheden die asielzoekers ondervonden bij het online indienen van hun asielaanvraag, wat gedurende bepaalde tijd de enige mogelijkheid was om een aanvraag in te dienen;
  - o (tijdelijk) toekenningsvoorwaarden aanpassen of versoepelen (bewijsstukken, controles, ...) – zie de werkwijze van de Directie-generaal Personen met een handicap (medische beslissing nemen op stukken) en werkwijze RVA en uitbetalingsinstellingen (vrijstelling controlekaart);
  - o soepel omspringen met termijnen: geen negatieve beslissingen nemen wegens het niet tijdig bezorgen van de gevraagde informatie – werkwijze die bijv. toegepast wordt in het kader van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
  - o vermijden van nieuwe betaling indien een aanvraag door de Coronarestricties niet tijdig behandeld kan worden (bijv. visumaanvragen).
  
- **Tijdelijk opschorten van sancties en controles en automatisch verlengen** van bepaalde vergunningen:
  - o de RVA bijv. betekent tijdelijk geen beslissingen tot sanctie of terugvordering;
  - o de medische erkenningen van personen met een handicap van bepaalde duur (vnl. van belang voor kinderen die in het Brussels Gewest wonen) worden, zonder verder onderzoek, met een jaar verlengd.
  
- **Hulp bij de aanvraag of aangifte** verlenen via verschillende kanalen (online, telefonisch maar ook fysiek) en hierbij ook de hulpverleners, sociale organisaties, ziekenfondsen, vakbonden, ... betrekken.
  
- Verder inzetten **op de automatische toekenning van rechten.**

### 3. Verlenen van uitstel van betaling, kwijtschelding of vrijstelling van boetes, intresten, ...

Verskillende maatregelen hebben betrekking op het verlenen van uitstel van betaling, het verlenen van kwijtschelding van boetes of intresten (bijv. op fiscaal vlak, zoals inzake personenbelasting, BTW, bedrijfsvoorheffing, of t.a.v. zelfstandigen, zoals inzake sociale bijdragen).

#### Mogelijke voorstellen of aanbevelingen in dit verband

- Deze mogelijkheden aanbieden in een **zo vroeg mogelijk stadium**; zo verlopen een aantal fiscale verplichtingen bijv. automatisch, waardoor uitstel van betaling momenteel slechts mogelijk is wanneer de betaling opeisbaar wordt of de boete wordt betekend.
- Deze mogelijkheden aanbieden **op een zo eenvoudig mogelijke manier** (digitaal of op papier maar alleszins in duidelijk en toegankelijk taalgebruik) – **ervaringsdeskundigen** zouden daarbij kunnen helpen.

### 4. Voorzien van voldoende personeel en middelen om de verschillende Coronamaatregelen correct en tijdig te kunnen uitvoeren

Doorheen de klachtenbehandeling van de voorbije maanden stelde de federale Ombudsman vast dat de verschillende maatregelen die de federale regering genomen heeft om burgers (en bedrijven) te ondersteunen tijdens de Coronacrisis en de omstandigheden waarin de medewerkers door de Coronamaatregelen dienden te werken, aanpassingen aan procedures en informaticatoepassingen vereisten en vaak ook bijzondere werklust met zich meebrachten.

#### Mogelijke voorstellen of aanbevelingen

- Voorzien van **voldoende middelen en personeel** voor de betrokken administraties (en dus niet enkel voor de Coronamaatregelen zelf maar ook voor de uitvoering ervan).
- **Vastleggen van prioritaire en essentiële taken** in de administraties – zie bijv. de RVA, waar een aantal minder prioritaire zaken tijdelijk niet opgenomen werden, of het FAGG dat veel vragen ontving i.v.m. de beschikbaarheid van beschermingsmateriaal.
- **Verschuiving** van personeel binnen en tussen administraties, in het kader van deze prioriteiten, mits in de nodige opleiding voor de betrokken medewerkers te voorzien – zo werden medewerkers uit verschillende administraties ingezet om het Corona callcenter te bemannen.