



**Des solutions inclusives pour le traitement des plaintes des citoyens**

**De impact van de digitalisering op de relatie burger-administratie**

Jérôme Aass – Donald Cardon



de federale  
Ombudsman

# Agenda

---

- Voorstelling
- Gevolgen digitalisering voor de relatie burger-overheid
- Cases
- Onze aanbevelingen



# De federale Ombudsman

---

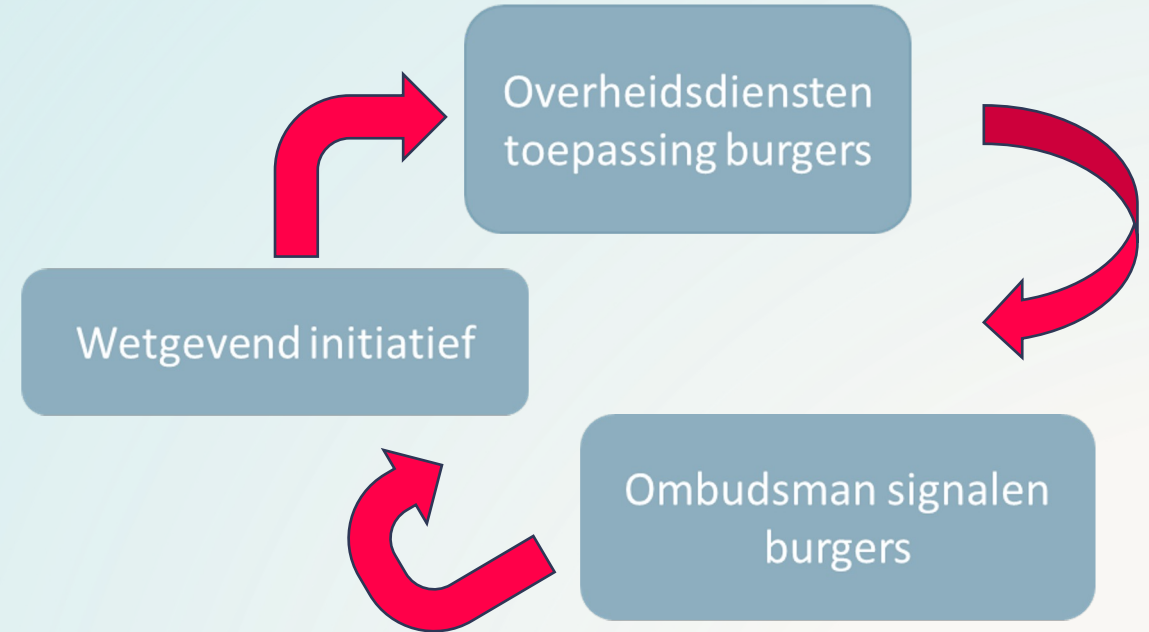
Ik heb in mijn werk al contact gehad met de federale Ombudsman: ja/nee



# Opdracht federale Ombudsman

---

1. Signalen burgers
2. Bemiddelen  
(individuele oplossing)
3. Aanbevelen  
(structurele oplossing)





# Burgergerichte federale overheid

---

- Performant
- Toegankelijk, laagdrempelig en menselijk (inclusief)



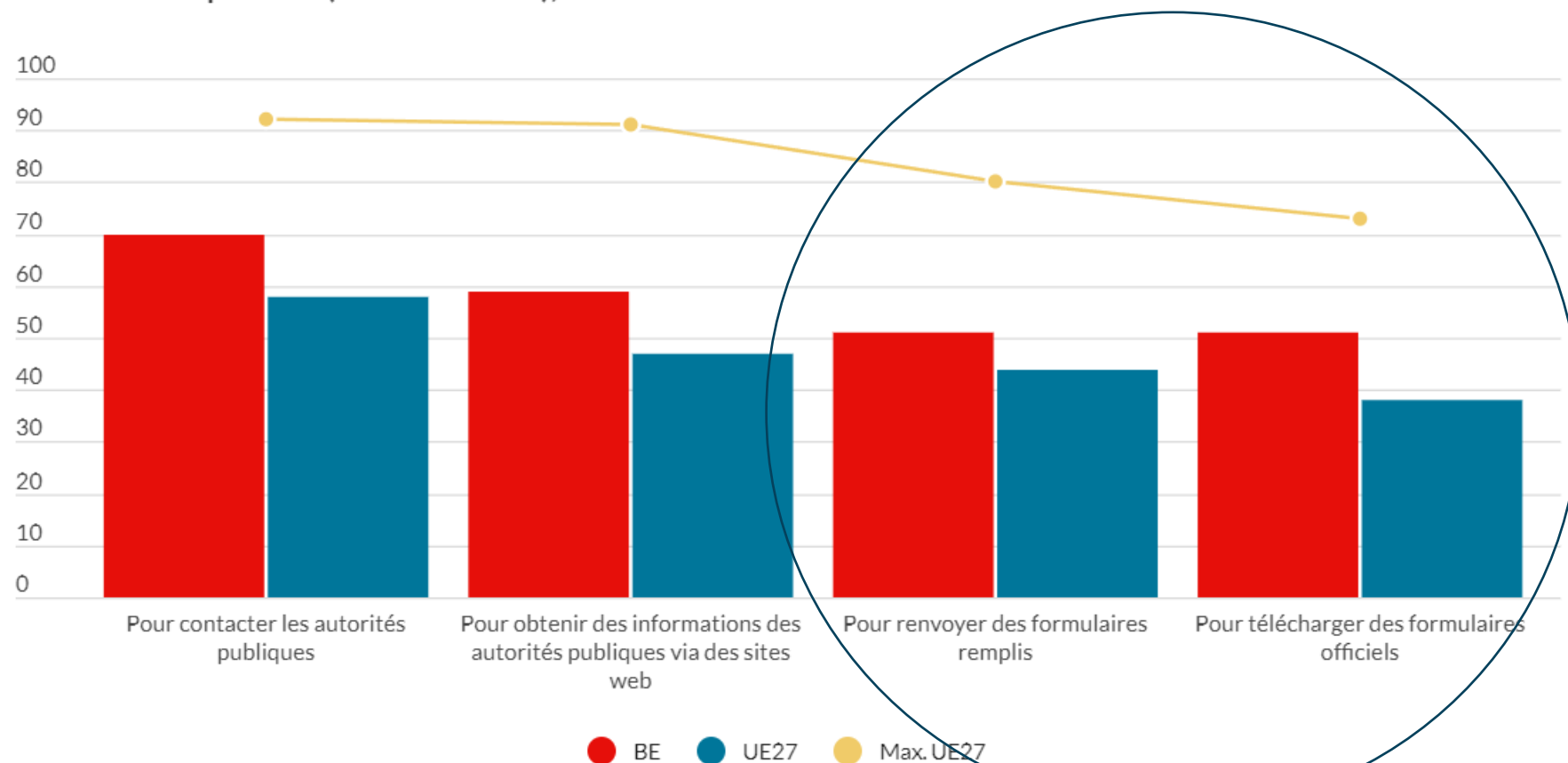
# Relation citoyen administration

---

- Quel pourcentage de la population belge adulte a déjà utilisé les applications de contact numériques de l'administration ? (Statbel 2021)



## Utilisation d'internet (au cours des douze derniers mois) par les individus pour leurs relations avec les services publics (% d'individus), 2021



Source : Enquête TIC ménages et individus (2021), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Share

economie

Source : Enquête TIC ménages et individus (2020), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.



Le Médiateur  
fédéral

# Digitalisation : avantages

---

- Quels sont, selon vous, les avantages de la digitalisation (pour les administrations et/ou les citoyens) ?





# Digitalisering: aandachtspunten

---

- Waar loopt het soms fout met de digitalisering tussen burgers en de overheid?



# Digitalisering

---

## Voordelen

👍 Vlotte dienstverlening

👍 Eenvoudige  
dienstverlening

👍 Voordelen burger en  
administratie

## Bezorgdheden

😞 Drempels

😞 Bugs en  
informaticaproblemen

😞 Complexe dossiers

😞 Empathie?





# Cas pratiques





# Casus 1 (fictif)

- L'Agence fédérale pour la réduction de la fracture numérique a prévu une **prime pour l'achat d'un ordinateur portable** (laptop) et une connexion bon marché via un fournisseur reconnu pour les ménages/personnes répondant à certaines conditions de revenus.
- La demande de prime doit être introduite via le site **[www.ordinateurportablepourtous.be](http://www.ordinateurportablepourtous.be)** au moyen d'un formulaire électronique facile d'usage.
- Si les personnes ont des **questions ou des problèmes**, elles sont invitées à consulter prioritairement les FAQ que les experts ont rédigées et qui se focalisent sur les éventuels problèmes techniques. On peut aussi poser une question via le site. Le n° de téléphone 02/289.xx.xx est également disponible : les agents traitant les demandes répondront aux appels.





# Casus 1 (suite)

---

- Peu de temps après le lancement du site, **le nombre de demandes explose** : des centaines de milliers de personnes introduisent une demande en ligne. Les lignes téléphoniques FR et NL sont débordées (les agents n'arrivent plus à traiter les demandes, les temps d'attente sont très longs).
- **Benoît a des difficultés à remplir le formulaire et à uploader les preuves de revenus**, les FAQ sont silencieuses à ce sujet. Il y a des **maladies de jeunesse informatiques**. Les informaticiens sont sur d'autres projets et ne parviennent pas à trouver de solutions rapidement.
- **10 mois après le lancement, 120.000 personnes attendent encore une réponse à leur demande**, dont Benoît.
- Au moment de l'évaluation de la campagne, on constate que **le public cible le plus démuné** a à peine fait usage de la possibilité.



# Vos solutions

---

- Où constatez-vous des problèmes dans la procédure ?
- Comment l'Agence aurait-elle pu procéder pour améliorer son service au citoyen et plus particulièrement aux plus démunis ? Avez-vous des suggestions ?



# Casus 2

---

- Antonio doit payer une amende car il n'a pas effectué à temps un paiement au SPF Finances. L'invitation à payer a été envoyée via son eBox, mais Antonio ne savait pas du tout qu'il avait une eBox...





# Vos solutions

---

- Quelles seraient vos solutions ?
- Comment l'administration peut-elle assurer l'inclusion de tous les citoyens ?





# Casus 3

---

- Julie heeft een stookoliepremie aangevraagd. Ze krijgt een brief van de FOD Economie dat ze geen recht heeft op de premie. Ze begrijpt niet waarom. De brief met de weigeringsbeslissing is een standaardbrief en vermeldt de reden van de weigering niet. Hij vermeldt enkel dat ze geen recht heeft op de premie.
- Ze probeert de FOD Economie te bereiken, maar de lijn is overbelast en de wachttijden aan de telefoon zijn erg lang. Ook op haar e-mail krijgt ze geen antwoord.



# Jullie oplossingen

---

- Waar zien jullie oplossingen?
- Hoe kan de overheid ervoor zorgen dat iedereen mee is?



# Votre avis

---

- Selon vous, jusqu'où la digitalisation doit-elle aller ?
- Les citoyens doivent-ils pouvoir consulter leurs dossiers ou les gérer ?





# Toegankelijke en menselijke overheid

---



- Rekening houden met drempels voor bepaalde groepen
- Verschillende communicatiekanalen
- Belang van telefonisch contact
- Belang van persoonlijk contact





# Toegang tot internet



Aanbeveling 2021/02 aan het Parlement - Juli 2021

**Erken de toegang tot het internet als een basisbehoefte en maak er een grondrecht van.**

**Aanbeveling om het recht op toegang tot het internet op te nemen in artikel 23 van de Grondwet**

## 1. Inleiding

Toegang tot het internet is noodzakelijk geworden binnen onze samenleving. Het is de toegangspoort tot informatie en vele essentiële diensten. Dus is het een basisbehoefte geworden.

De digitalisering heeft de overheid grondig veranderd. Door de coronacrisis nam niet alleen de digitalisering bij de overheid een vlucht voorwaarts, de gevolgen ervan kwamen versterkt en versneld tot uiting. Ongelijkheden werden versterkt.

Bijna 25 jaar werkt de federale Ombudsman aan het verkleinen van de kloof tussen de burger en de overheid. Hij stelt vast dat die kloof meer en meer digitaal geworden is.

Deze aanbeveling om het internet als basisbehoefte te erkennen, past dan ook in de strijd tegen deze digitale kloof. Zij is gericht aan de Kamer van volksvertegenwoordigers als tak van de Grondwetgevende Macht.

## 2. Analyse

### De digitalisering heeft voor- en nadelen

De digitale toepassingen bieden tal van voordelen voor zowel de publieke als de private sectoren en bewijzen onmiskenbaar hun maatschappelijk nut. De technologische innovatie kan de werking van de administratie versoepelen en de dienstverlening vergemakkelijken door automatische processen, een vlotte uitwisseling van informatie, online aanvraag van attesten, ...

De signalen die de federale Ombudsman oppikt en de onderzoeken die hij doet, brengen echter aan het licht dat niet alle burgers beschikken over de nodige middelen en vaardigheden om digitaal te werken. Dat is een problematische situatie, zeker in tijden waarin de digitalisering toeneemt en de

- Aanbeveling: toegang tot internet in de Grondwet

- Jullie ideeën?



# Vragen/Questions? Dank u/Merci!

0800 99 961

ombudsman @federaalombudsman.be  
mediateur@mediateurfederal.be

www.federaalombudsman.be  
www.mediateurfederal.be



de federale  
Ombudsman



le Médiateur  
fédéral