



Jaarverslag

OMBUDSMAN

GERECHTSDEURWAARDERS



Inhoudstafel

1	Woord vooraf	3
2	Cijfers	5
	2.1 Financiële middelen	5
	2.2 Overzicht bemiddelingsaanvragen	6
	2.2.1 Aantal ontvangen aanvragen in 2025 & evolutie sinds 2018	6
	2.2.2 Statut van de dossiers	6
	2.2.3 Redenen van de stopzetting	7
	2.3 Aantal aanvragen per taal, per gewest en per provincie	8
	2.3.1 Taal van de aanvraag	8
	2.3.2 Aantal aanvragen per gewest	8
	2.3.3 Aantal aanvragen per provincies	10
	2.4 Behandelingsduur	11
	2.5 Meest voorkomende onderwerpen	12
3	Evaluatie van het jaar 2025	13
4	Aanbevelingen	15
5	Tot uw dienst	16

1. Woord vooraf



Dit jaarrapport 2025 is mijn laatste jaarrapport. Op 1 januari 2026 werd ik als Ombudsman opgevolgd door mevrouw Pascale Godin, aan wie ik alle succes toewens.

Sinds ik in september 2018 als Ombudsman begon, is het landschap grondig veranderd. We werden geconfronteerd met de coronacrisis, met verplichte sluitingen die een negatieve economische impact hadden en bij sommige consumenten tot betalingsmoeilijkheden leidden.

Tijdens de coronacrisis nam de Brusselse regering maatregelen, onder meer het verbod op uitzettingen. Dit leidde soms tot misbruiken, met negatieve gevolgen voor eigenaars, die bij gebrek aan huurinkomsten zelf met betalingsmoeilijkheden werden geconfronteerd.

Het begin van de oorlog in Oekraïne leidde tot een enorme stijging van de energieprijzen, waardoor vele gezinnen in moeilijkheden kwamen en het aantal tussenkomsten van gerechtsdeurwaarders toenam.

Elke majeure gebeurtenis in de wereld met impact op België heeft economische gevolgen voor ons land en treft in het bijzonder gezinnen met een zwakke financiële buffer. Ik heb de indruk dat vele gezinnen over een beperkte financiële reserve beschikken en bij de minste tegenslag in moeilijkheden geraken, wat uiteraard leidt tot betalingsachterstanden en mogelijke veroordelingen.

Hoe dan ook moet ik vaststellen dat het aantal klachten in de loop der jaren weliswaar stijgt, maar dat deze stijging relatief beperkt blijft. Wanneer we het aantal ontvangen klachten in 2025 (579 ontvankelijke klachten) afzetten tegen het aantal inwoners van België, bedraagt het klachtenpercentage gemiddeld 4,44 klachten per honderdduizend inwoners, of 0,00044%. Dit is een zeer laag percentage.

Concreet betekent dit dat het aantal klachten quasi verwaarloosbaar is in verhouding tot het totale aantal inwoners in België. Niettemin moeten wij aandacht blijven hebben voor personen die om een of andere reden een klacht hebben over het optreden van de gerechtsdeurwaarder met wie zij worden geconfronteerd.

Veel klachten hebben betrekking op de invordering van kleine bedragen (minder dan 100,00 EUR), zoals parkeerretributies, GAS-boetes, verkeersboetes, provinciale belastingen enzovoort. Daarbij moet worden vastgesteld dat, ondanks de verstuurde betalingsherinneringen, vaak pas tot betaling wordt overgegaan wanneer het dossier reeds aan een gerechtsdeurwaarder werd overgemaakt en een dwangbevel werd betekend. In dat stadium volstaat de betaling van de hoofdsom niet langer om het dossier te regelen, wat bij consumenten vaak op onbegrip stuit.

Consumenten moeten zich ervan bewust zijn dat vervaldata nageleefd moeten worden en dat financiële discipline belangrijk is.

De nieuwe tarievenstructuur is van kracht sinds oktober 2024 en had dus reeds effect in 2025. Daarbij valt op dat de tariefchecker voor de gewone consument in de praktijk moeilijk werkbaar is, dat de kosten verbonden aan de opmaak van een proces-verbaal van evenredige verdeling als hoog worden ervaren, en dat een aantal kosten nog disproportioneel lijkt ten opzichte van het te innen bedrag. Een evaluatie van de tarieven zou dan ook aangewezen kunnen zijn.

Tot slot bedank ik ook alle medewerkers en diensten binnen de Nationale Kamer die me op juridisch en administratief vlak hebben ondersteund en op wie ik steeds beroep kon doen.

Hoogachtend,

Arnout De Vidts

Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders (2018–2025)

2. Cijfers

2.1 Financiële middelen

In 2025 ontving de Ombudsman een werkingsbudget van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders ten bedrage van 90.000 EUR. In zijn hoedanigheid van onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit kon hij dit budget vrij aanwenden.

Hieronder vindt u een overzicht van de in 2025 gemaakte kosten.

Personeel (prestaties Ombudsman)	79.801,40 EUR
Werking (IT, bureau, internet, telefoon)	14.634,39 EUR
Varia (bankopleiding, vertaling)	451,20 EUR
Totaal	94.886,99 EUR
Budget	90.000,00 EUR

In 2025 werd het werkingsbudget licht overschreden. Die overschrijding is bewust en doordacht: ze weerspiegelt een gerichte investering in de digitale infrastructuur van de ombudsdienst. De website ombudsgdw.be werd verder ontwikkeld en een nieuw klachtenplatform werd afgerond.

Het zijn investeringen die kaderen in een bredere modernisering van de dienstverlening en die de nieuwe ombudsman een stevige digitale basis meegeven om haar mandaat van bij de start professioneel en toegankelijk in te vullen.

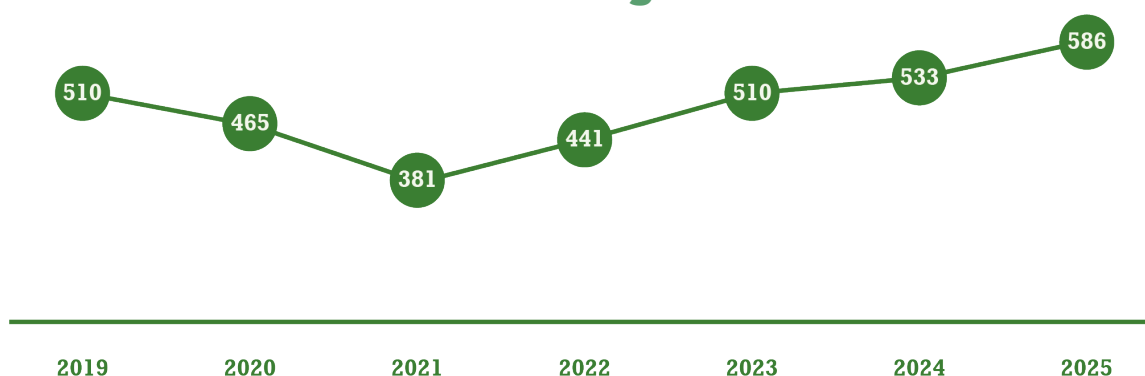


2.2 Overzicht bemiddelingsaanvragen

2.2.1 Aantal ontvangen aanvragen in 2025 & evolutie sinds 2018

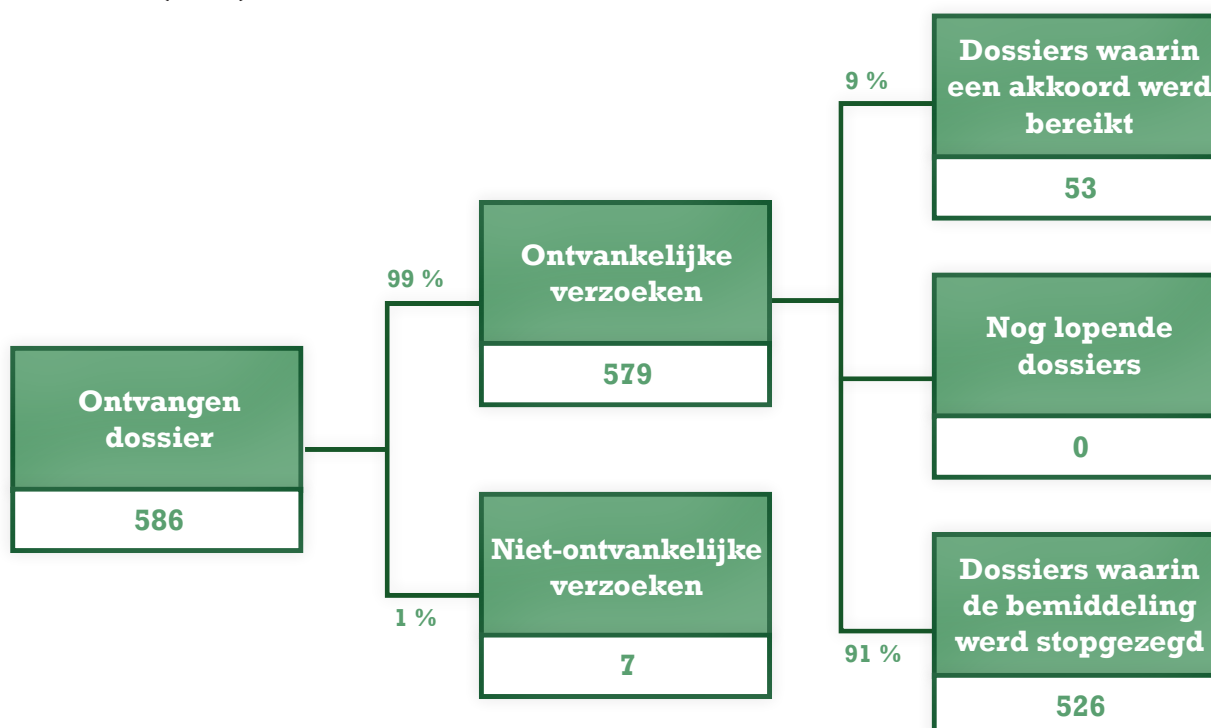
In 2025 ontving de Ombudsman 586 verzoeken tot bemiddeling. De stijgende trend sinds het dieptepunt van 2021 zet zich daarmee voort. Die evolutie is niet toevallig. Het dal van 2021 — met slechts 381 dossiers — was een direct gevolg van de coronamaatregelen die de activiteiten van gerechtsdeurwaarders tijdelijk sterk beperkten. Sindsdien stijgt het aantal aanvragen elk jaar, parallel aan de hervatting en intensivering van invorderingsactiviteiten en een groeiende bekendheid van de ombudsdienst bij het publiek.

Aantal ontvangen dossiers



2.2.2 Status van dossiers

In 2025 ontving de Ombudsman 586 dossiers, waarvan er 579 ontvankelijk werden verklaard (99%).



De overige 7 aanvragen waren onontvankelijk, omwille van de volgende redenen:

- 2 dossiers die betrekking hadden op een incassobureau, wat buiten de bevoegdheid van de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders valt;
- 1 dossier waar de grond van de betwisting nog hangende was in graad van hoger beroep;
- 4 dossiers waarin het niet gepast was om tussen te komen (bijvoorbeeld erfeniskwesties) of waarin de Ombudsman niet bevoegd was omwille van andere redenen (zoals zuiver juridische vragen).

Van de 579 ontvankelijke aanvragen kon de Ombudsman in 53 dossiers (9%) tot **een akkoord of een regeling** komen. In de praktijk komt dat erop neer dat de schuld volledig werd betaald of dat er een afbetalingsplan kon worden afgesproken. Dit percentage ligt lager dan in 2024, toen in 16,7% van de ontvankelijke dossiers een regeling werd bereikt. Die daling mag echter niet worden gelezen als een teken van verminderde effectiviteit. Een gestaakte bemiddelingspoging is geenszins een mislukt dossier: in veel gevallen heeft de tussenkomst van de Ombudsman de consument de nodige helderheid en geruststelling geboden, zonder dat een formeel akkoord noodzakelijk was.

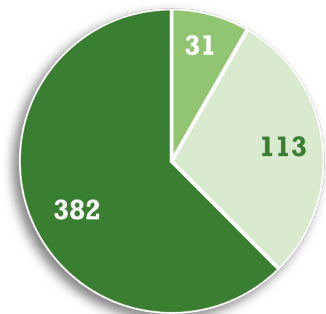
Net zoals in 2024 waren er op het einde van het werkjaar geen lopende dossiers meer. Alle ingediende aanvragen van het werkjaar 2025 werden behandeld en afgesloten.

In 526 dossiers (91%) werd de bemiddeling stopgezet.

2.2.3 Redenen van stopzetting

In 2025 werd in 526 dossiers de bemiddeling stopgezet omwille van volgende redenen:

- in 382 dossiers (72,60 %) bleek uit onderzoek dat de klacht ongegrond was;
- in 113 dossiers (21,50 %) kwam er geen reactie meer van de consument;
- in 31 dossiers (5,9 %) bleek er geen regeling mogelijk omdat de standpunten te ver uiteen bleven.



Het hoge aandeel ongegronde klachten - 72,6% - is een structureel gegeven dat zich doorheen alle werkjaren heeft bevestigd en dat veel zegt over de aard van de ombudsfunctie.

Een groot deel van de consumenten die zich tot de Ombudsman wenden, heeft geen conflict met een gerechtsdeurwaarder in de strikte zin, maar is in de eerste plaats op zoek naar uitleg, duiding en een luisterend oor.

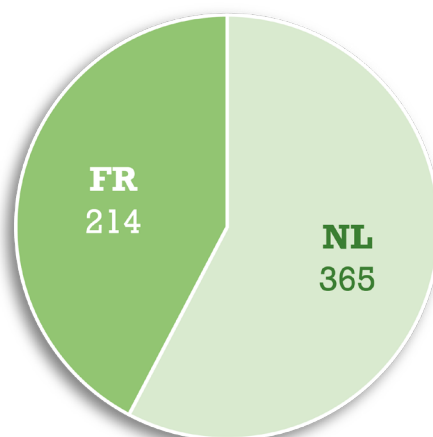
De informatieve rol van de Ombudsman is dan ook minstens even belangrijk als zijn bemiddelende functie.

2.3 Aantal aanvragen per taal, per gewest en per provincie

2.3.1 Taal van de aanvraag

In 2025 is het aandeel Nederlandstalige aanvragen licht gestegen ten opzichte van de voorbije jaren: 63% van de aanvragen werd in het Nederlands ingediend, tegenover 37% in het Frans. In absolute cijfers gaat het om 365 Nederlandstalige en 214 Franstalige dossiers.

Net zoals in de voorbije drie jaar werden geen Duitstalige aanvragen ontvangen.



Totaal = 579

2.3.2 Aantal aanvragen per gewest

In 2025 ontving de Ombudsman:

- 358 aanvragen uit het Vlaams Gewest, dat is een duidelijke stijging van 7 procentpunt ten opzichte van 2024;
- 66 aanvragen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wat een daling inhoudt van 4 procentpunt ten opzichte van 2024;
- 145 aanvragen uit het Waals Gewest, wat een lichte daling inhoudt van 3 procentpunt ten opzichte van 2024.

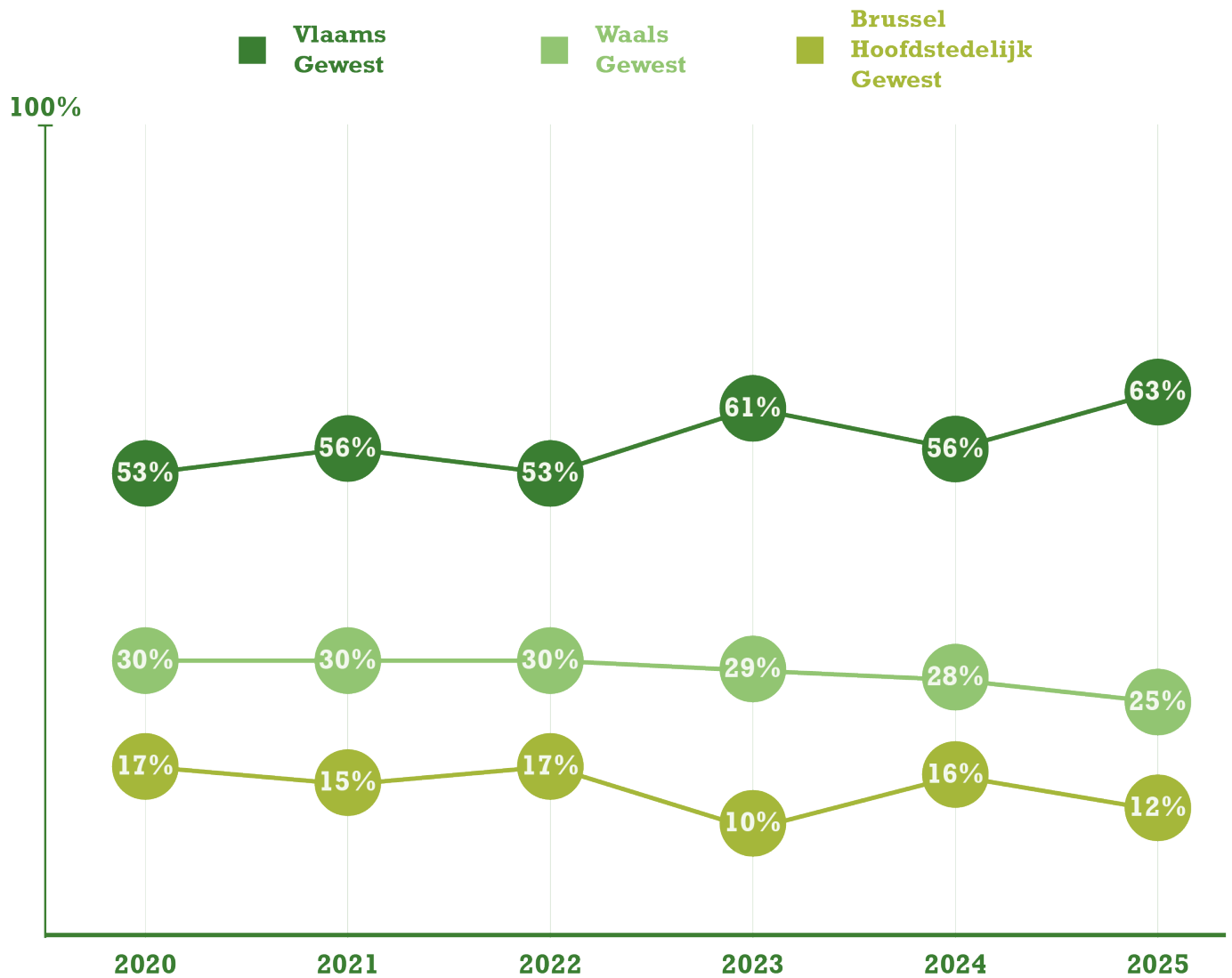
In percentages is de verhouding tussen de gewesten als volgt:

- 63 % vanuit het Vlaams Gewest;
- 12 % vanuit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 25 % vanuit het Waals Gewest.

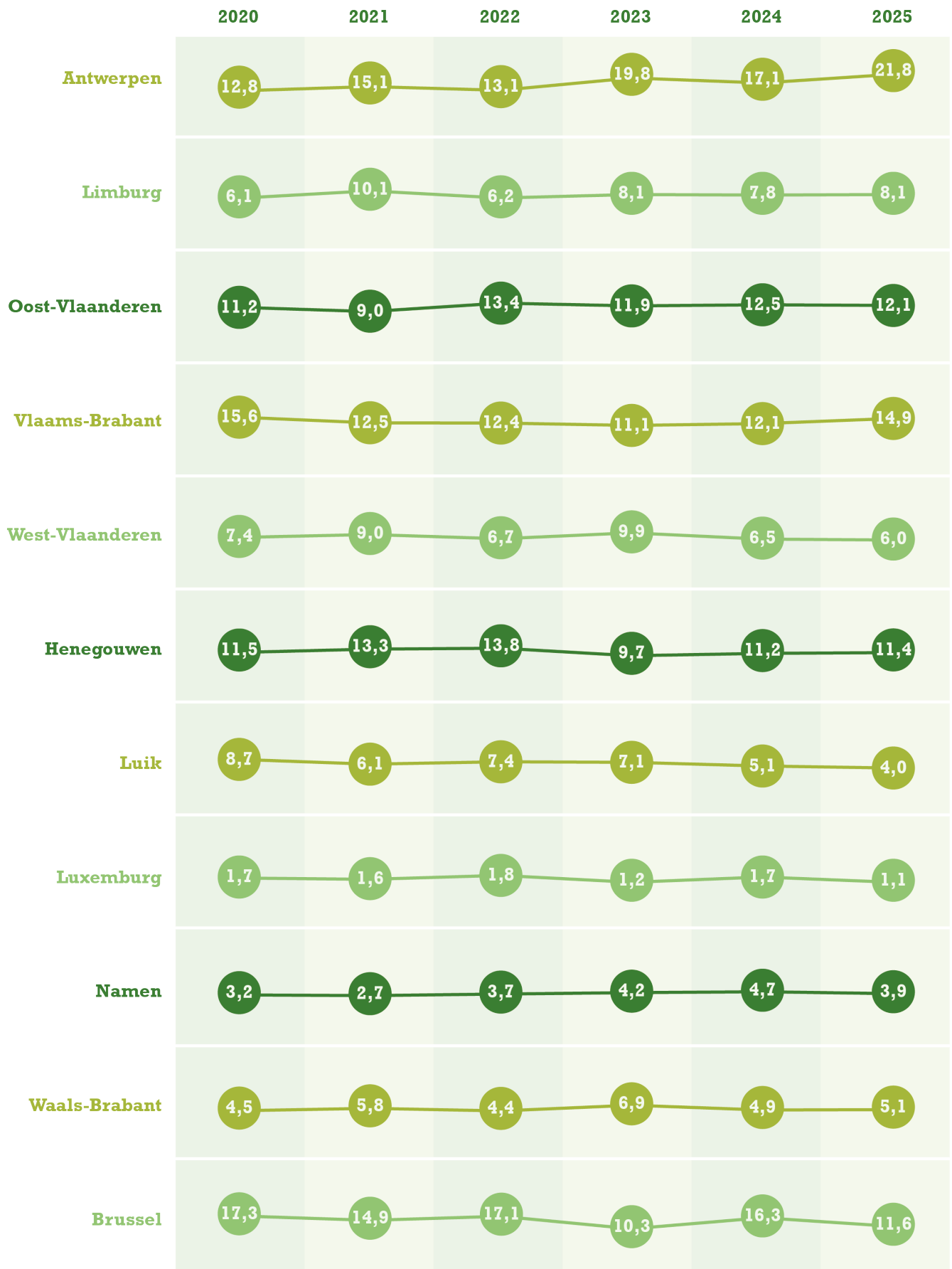
Opvallend is dat deze verdeling in 2025 niet langer aansluit bij de bevolkingsverhoudingen tussen de gewesten, noch bij de verhouding tussen het aantal Nederlandstalige en Franstalige gerechtsdeurwaarders. Het Vlaams Gewest is relatief sterker vertegenwoordigd in het klachtenbestand. Mogelijk speelt de toenemende digitale toegankelijkheid van de klachtenprocedure daarbij een rol, net als de grotere bekendheid van de ombudsdienst in Vlaanderen.

De overige 10 aanvragen kwamen uit het buitenland.

Aantal aanvragen per gewest



2.3.3 Aantal aanvragen per provincie (in %)



In Vlaanderen komen de meeste aanvragen uit de provincie Antwerpen met 124 dossiers (21,8%), gevolgd door Vlaams-Brabant met 85 dossiers (14,9%) en Oost-Vlaanderen met 69 dossiers (12,1%). Bekeken vanuit het aantal aanvragen per 100.000 inwoners, is Vlaams-Brabant de koploper met 7,1 dossiers per 100.000 inwoners.

In Wallonië is Henegouwen met 65 dossiers de provincie met de meeste aanvragen, gevolgd door Waals-Brabant met 29 dossiers en Luik met 23 dossiers. Bekeken per 100.000 inwoners voert Waals-Brabant opnieuw de lijst aan met 7,0 dossiers per 100.000 inwoners. Dat patroon zet zich al meerdere jaren voort.

Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kwamen 66 aanvragen binnen, wat neerkomt op 5,3 aanvragen per 100.000 inwoners. Na de opvallende piek van 2024 (+65% ten opzichte van 2023) normaliseert het cijfer voor Brussel zich opnieuw.

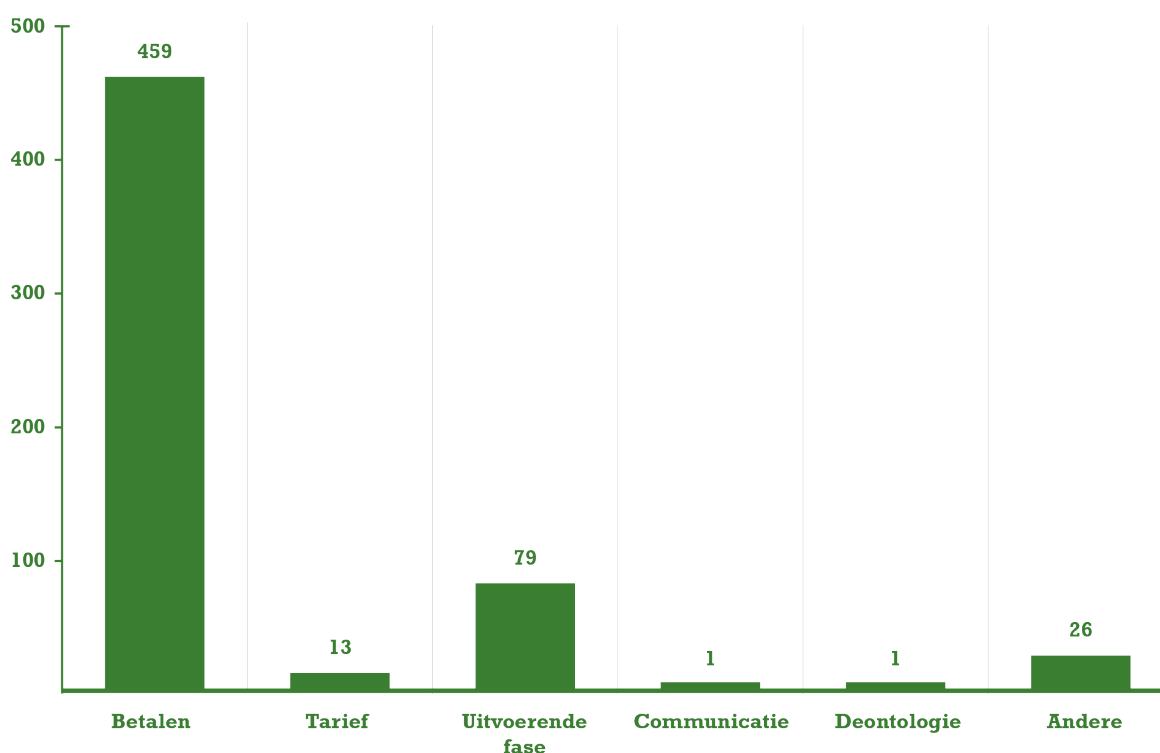
Voor heel België bedraagt het gemiddelde 4,83 aanvragen per 100.000 inwoners, tegenover 4,44 in 2024. Die stijging bevestigt de opwaartse trend in het gebruik van de ombudsdienst.

2.4 Behandelingsduur

De ombudsdienst kenmerkt zich door een bijzonder snelle afhandeling van dossiers. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt twee tot drie weken. Slechts in uitzonderlijke gevallen loopt een dossier op tot drie maanden. Alle ingediende aanvragen van het werkjaar 2025 werden behandeld en afgesloten. Die efficiëntie is geen toeval: ze is het resultaat van jaren van gestroomlijnde werking en een doorgedreven digitalisering van het klachtenbeheer.

2.5 Meest voorkomende onderwerpen

In 2025 behandelde de Ombudsman 579 ontvankelijke bemiddelingsaanvragen. Net zoals in de voorgaande jaren hebben de aanvragen voornamelijk betrekking op de betaling van schulden – waaronder het aanvragen of herzien van een afbetalingsplan – en op uitvoerende gerechtelijke maatregelen, met name loonbeslag en de opmaak van ontwerpen van evenredige verdeling.



Betalaalproblemen

Met 459 aanvragen (79,3%) vormen betaalproblemen veruit de grootste categorie. Het merendeel betrof een betwisting in de gerechtelijke fase (421 aanvragen); slechts 2 aanvragen situeerden zich in de minnelijke fase. Daarnaast vroegen 34 consumenten om een afbetalingsplan en 2 consumenten om een reeds verkregen afbetalingsplan te herzien.

Het grote aandeel betalingsbetwistingen in de gerechtelijke fase is een structureel gegeven en wijst op een hardnekkig patroon: consumenten nemen vaak pas contact op wanneer de procedure al ver gevorderd is. Een vroegere reactie van de schuldenaar – van zodra die de eerste aanmaning ontvangt – zou in veel gevallen bijkomende kosten en verdere escalatie kunnen voorkomen.

Uitvoerende fase

79 aanvragen (13,6%) hadden betrekking op de gerechtelijke uitvoering: 33 over loonbeslag, 32 over de opmaak van ontwerpen van evenredige verdeling, 8 over revindicatieprocedures, 5 over de IOS-procedure en 1 over een openbare verkoop.

De klachten over de lange wachttijden voor de opmaak van ontwerpen van evenredige verdeling – een terugkerend thema in de jaarverslagen van 2022, 2023 en 2024 – zetten zich ook in 2025 onverminderd voort.

Communicatie

In één verzoek gaven consumenten aan dat de communicatie met de gerechtsdeurwaarder of het kantoor zelf het probleem was: enerzijds bleek het kantoor niet te antwoorden op e-mails en telefonische oproepen, anderzijds werd de dienstverlening van de gerechtsdeurwaarder of het kantoor als onbeleefd ervaren.

Deontologie

Eén verzoek betrof de deontologie.

3. Evaluatie van het jaar 2025

Met 586 verzoeken kende 2025 het hoogste aantal aanvragen ooit. Die stijging is niet eenduidig te verklaren. Ze weerspiegelt deels een grotere bekendheid van de ombudsdienst, deels een reële toename van invorderingsactiviteiten na de postcovid-normalisatie en deels een toegenomen maatschappelijke kwetsbaarheid van huishoudens met beperkte financiële buffers.

Bovendien waren er ook vragen over het nieuwe tarief. Opvallend is de piek in het najaar: oktober telde met 75 dossiers de drukste maand van het jaar, gevolgd door december met 63 dossiers en november met 50 dossiers. Het begin van het jaar was beduidend rustiger, met gemiddeld 45 dossiers per maand in het eerste kwartaal.

Overheid als schuldeiser: een hardnekkig patroon

Een kwart van alle dossiers – 114 op 586 – had betrekking op schulden aan overheidsinstellingen zoals parkeerretributies, GAS- en verkeersboetes en belastingsschulden. Dat is een structureel gegeven dat zich jaar na jaar herbevestigt. In vrijwel al deze gevallen geldt hetzelfde patroon: de consument heeft de aanmaningen genegeerd of niet ontvangen, en meldt zich pas bij de Ombudsman wanneer een gerechtsdeurwaarder al is ingeschakeld en een dwangbevel werd betekend. Op dat moment zijn de kosten reeds opgelopen en volstaat het niet meer om de hoofdsom te betalen.

Opmerkelijk is dat in het merendeel van deze dossiers de klacht ongegrond bleek: de gerechtsdeurwaarder had correct gehandeld, de procedure was correct gevolgd. Het probleem ligt niet bij de uitvoering, maar bij de communicatie in de vroege fase en bij het financieel bewustzijn van de consument.

Postproblemen: een groeiende bron van onvrede

In 24 dossiers verwezen consumenten expliciet naar briefwisseling die zij niet zouden hebben ontvangen. Dat is een stijging ten opzichte van vorige jaren en sluit aan bij de bredere klachten over de kwaliteit van de postbedeling die ook andere ombudsdiensten signaleren. De oncontroleerbaarheid van gewone post - de postdatum garandeert niet dat de brief effectief die dag is verstuurd of ontvangen - maakt dit een moeilijk te beoordelen gegeven.

Toch legt het een reëel probleem bloot: wanneer consumenten kritieke juridische documenten niet ontvangen, ontstaat er een procedure zonder tegensprekelijk karakter.

Ontwerpen van everedige verdeling: een aanhoudend knelpunt

32 dossiers hadden betrekking op de ontwerpen van evenredige verdeling na loonbeslag en in het bijzonder de beweerde traagheid in de opmaak ervan; een knelpunt dat al in de jaarverslagen van 2022, 2023 en 2024 werd gesignaleerd. In 8 gevallen kon de ombudsman een regeling bereiken, wat aantoont dat zijn tussenkomst weldegelijk versnelling kan brengen. In 16 gevallen bleek de klacht ongegrond: de gerechtsdeurwaarder had de wettelijke termijnen gerespecteerd. De frustratie bij consumenten blijft echter aanwezig: een loonbeslag dat maanden loopt zonder zichtbaar eindpunt wekt onvrede; ook wanneer de procedure correct verloopt. Duidelijkere communicatie over de verwachte doorlooptijd kan veel van die onvrede voorkomen.

Tarief: bekendheid groeit, maar vragen blijven

13 dossiers vielen onder de categorie tarief, wat op het eerste gezicht beperkt lijkt. Toch duikt het tariefvraagstuk in veel andere aanvragen impliciet op: consumenten die de afrekening betwisten, die uitleg vragen over de kostenstructuur of die vragen stellen over het invorderingsereloon. De invoering van het nieuwe tarief heeft de transparantie vergroot, maar doet ook nieuwe vragen rijzen bij de consumenten.

Communicatie en deontologie: marginaal maar betekenisvol

Slechts 1 dossier werd gecategoriseerd onder communicatie en 1 onder deontologie. Die lage cijfers mogen echter niet worden gelezen als een teken dat er geen communicatieproblemen zijn, integendeel. De dossierdatabank toont aan dat communicatieproblemen als subthema opduiken in tientallen andere dossiers: kantoren die niet reageren op e-mails, onduidelijke briefwisseling, onvoldoende uitleg tijdens een huisbezoek. Het communicatieprobleem is diffuus maar tegenwoordig.

4. Aanbevelingen

Meer dan zeven jaar (september 2018 – maart 2026) ombudswerk levert niet alleen dossiers en cijfers op, maar ook inzichten die de grenzen van één werkjaar overstijgen. De aanbevelingen in dit laatste jaarverslag zijn dan ook meer dan een jaarlijkse routine – ze zijn de neerslag van een mandaat.

Voor de consument

- Reageer meteen op elke communicatie van een gerechtsdeurwaarder. De eerste aanmaning is het moment om te handelen. Wie wacht tot een akte wordt betekend, betaalt uiteindelijk meer – in kosten, tijd en stress.
- Ook kleine bedragen verdienen grote aandacht. Parkeerboetes, GAS-boetes en verkeersboetes lijken verwaarloosbaar, maar lopen door laattijdige betaling snel op tot veelvoud van het oorspronkelijke bedrag. Financiële discipline begint bij het respecteren van betaaltermijnen.
- Vraag tijdig een afbetalingsplan aan als u weet dat een onmiddellijke betaling moeilijk wordt. Een realistisch voorstel vergroot de kans op een akkoord aanzienlijk.
- Kies voor één aanspreekpunt. Het gelijktijdig inschakelen van meerdere ombudsdiensten leidt zelden tot een beter of sneller resultaat.
- Bemiddeling is geen procedure om gelijk te halen. Het is een gesprek waarin op zoek wordt gegaan naar een werkbare oplossing voor alle partijen.

Voor de gerechtsdeurwaarder

- Communicatie blijft de rode draad doorheen zeven jaar klachten. Wees bereikbaar, antwoord op e-mails en telefonische oproepen en communiceer proactief over de stand van een dossier – ook wanneer er niets nieuws te melden is.
- Informeer consumenten actief en in begrijpelijke taal over de procedure, de kostenstructuur en hun rechten en plichten. Onbegrip is de voornaamste bron van klachten, niet kwade wil.
- Communiceer tijdig over de verwachte doorlooptijd van een evenredige verdeling. Dat ene bericht kan veel frustratie en nodeloze klachten vermijden.
- Omarm de faciliterende rol die de nieuwe wetgeving u toekent. Preventie en vroegdetectie via het CBB zijn geen administratieve last maar een kans om escalatie te vermijden en duurzame oplossingen te bereiken.
- Pas het vernieuwde tarief correct en transparant toe. Zorg voor sluitende en begrijpelijke afrekeningen.

Voor de wetgever

- De wetgevende inspanningen van de voorbije jaren waren indrukwekkend en verdienen lof. De volgende stap is minstens even belangrijk: evalueer de impact van de hervormingen in de praktijk. Het nieuwe tarief, de wet overmatige schuldenlast, de regels rond gemeengemaakt beslag: worden de vooropgestelde doelstellingen bereikt?
- De overheid draagt een dubbele pet: zij is wetgever én institutioneel schuldeiser. Die rollen vergen een strikte scheiding. Wanneer de overheid parkeerboetes, GAS-boetes of verkeersboetes int via gerechtsdeurwaarders, gelden dezelfde normen van proportionaliteit en zorgvuldigheid als voor private schuldeisers. Maak dat onderscheid consequenter en zichtbaarder.
- Investeer in de financiële en procedurele geletterdheid van burgers. Handhaving alleen volstaat niet: sensibilisering over de gevolgen van laattijdige betaling is minstens even effectief en minder kostelijk — voor de consument én voor de overheid.
- Versterk de samenwerking tussen justitie, gerechtsdeurwaarders en sociale diensten in het kader van een geïntegreerde schuldenaanpak, met vroegdetectie als centrale pijler.

5. Tot uw dienst

Ondervindt u een probleem met een gerechtsdeurwaarder?

De Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders is er voor iedereen: particulieren, ondernemingen, schuldeisers en schuldenaren. U kunt er terecht met vragen over een procedure, onduidelijkheden over een afrekening of klachten over het optreden van een gerechtsdeurwaarder. De Ombudsman luistert, informeert en bemiddelt. Zijn tussenkomst is volledig gratis en vertrouwelijk.

De ombudsdienst is erkend als gekwalificeerde entiteit in de zin van Boek XVI van het Wetboek van economisch recht. U kan dus bij de Ombudsman terecht voor een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van uw klacht, zonder dat u daarvoor een advocaat of juridische kennis nodig heeft.

Hoe kan u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per post, per e-mail of via het online formulier op de website van de ombudsdienst. Vermeld steeds uw contactgegevens, omschrijf uw probleem zo duidelijk mogelijk en voeg alle relevante documenten toe. Op de website vindt u een praktische checklist die u daarbij helpt.

Aarzel niet. Elke klacht verdient een eerlijke behandeling.

Ombudsman voor gerechtsdeurwaarders
Henri Jasparlaan 93, 1060 Sint-Gillis
info@ombudsgdw.be
<https://www.ombudsgdw.be>