September 2024

Ter attentie van de gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten in Brussel.

Hoe Ombuds Brussel vermelden in uw communicatie met gebruikers?

[Pourquoi communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ? 2](#_Toc176875549)

[Quand communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ? 2](#_Toc176875550)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles dans **vos décisions**? 3](#_Toc176875551)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur votre site internet** ? 5](#_Toc176875552)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur un autre support** ? 6](#_Toc176875553)

Waarom de contactgegevens van Ombuds Brussel communiceren?

Ombuds Brussel is open sinds 1 september 2022. Een van onze opdrachten is het ontvangen en behandelen van klachten van burgers over Brusselse overheidsdiensten.

Om burgers in staat te stellen beroep te doen op onze instelling, is het belangrijk dat ze toegang hebben tot onze contactgegevens wanneer ze contact hebben met uw overheidsdienst.

Bovendien zal het vanaf 1 oktober 2024 verplicht zijn om, naast de beroepsmogelijkheden[[1]](#footnote-1), de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Brusselse ombudsvrouw te vermelden in de kennisgeving van individuele beslissingen.

Wanneer de gegevens van Ombuds Brussel communiceren?

Alvorens een beroep te doen op Ombuds Brussel moet de persoon zich eerst richten tot uw overheidsdienst om te proberen tot een oplossing te komen[[2]](#footnote-2).

**Daarom stellen we u een aantal algemene richtlijnen voor voor het vermelden van Ombuds Brussel in de verschillende soorten communicatie met gebruikers. We zoeken graag samen met u naar de beste oplossing voor uw overheidsdienst.**

## Hoe vermeldt u de contactgegevens van Ombuds Brussel in **uw beslissingen**?

De wetgeving vermeldt het volgende: “*elke eenzijdige bestuurshandeling met individuele strekking die ter kennis wordt gebracht van een bestuurde, vermeldt de mogelijkheid om zich te wenden tot de Brusselse ombudsman, evenals de manier waarop dat moet gebeuren, de eventuele administratieve beroepsmogelijkheden, de instanties waarbij het beroep moet worden ingesteld en de geldende vormen en termijnen”.*

Concreet betekent dit dat wanneer u een beslissing aan iemand meedeelt, u niet alleen de interne en/of externe beroepsmogelijkheden moet vermelden, maar dat u er nu ook op moet wijzen dat er een klacht kan worden ingediend bij Ombuds Brussel.

Hiervoor stellen we u het volgende kennisgevingsmodel voor, dat kan worden aangepast aan de situatie in uw overheidsdienst (intern administratief beroep en beroep bij de Raad van State, intern administratief beroep en beroep bij de gewone rechtbanken, beroep alleen bij de Raad van State, beroep alleen bij de gewone rechtbanken).

|  |
| --- |
| **Bent u niet tevreden over de behandeling van uw dossier?**  Stap 1  Om uw klacht te registreren, uitleg te krijgen, nieuwe informatie te geven of een fout te melden, kunt u contact opnemen met de dienst XXX [vermeld hier de klachtendienst of, bij gebrek daaraan, het bevoegde contactpunt] via de volgende kanalen: [vermeld hier de contactgegevens van de dienst, telefoon, URL, e-mail].  **[Indien intern beroep mogelijk is]**  Om de beslissing aan te vechten, kunt u [vermeld hier de procedures, termijnen en contactgegevens voor het indienen van een intern administratief beroep].  Stap 2  **Bent u niet tevreden met de resultaat van de eerste stap ?**  **[Indien beroep bij de Raad van State]**  [Vermeld hier de procedures, vormen en termijnen voor het indienen van een beroep tot nietigverklaring of schorsing bij de Raad van State]  *Als u een klacht indient bij Ombuds Brussel (zie hieronder), schorst deze klacht de termijn van 60 dagen voor het indienen van een beroep tot nietigverklaring overeenkomstig artikel 19, lid 3, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.*  **[Indien beroep voor een gewone rechtbank]**  [Vermeld hier de procedures, vormen en termijnen voor het indienen van een beroep]  [In alle gevallen]  U kan contact opnemen met Ombuds Brussel, de **onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten :**  • via internet: www.ombuds.brussels  • per mail: klachten@ombuds.brussels  • telefonisch: +32 2 549 67 00  • per post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel |

Hoe vermeldt u de contactgegevens van Ombuds Brussel **op uw website**?

We nodigen u uit om de procedure voor het indienen van een klacht bij uw diensten expliciet op uw website te vermelden.

Na deze informatie vragen we u om de contactgegevens van Ombuds Brussel als volgt te vermelden:

|  |
| --- |
| **Hebt u contact opgenomen met [onze klachtendienst of ons contactpunt] en bent u niet tevreden met het antwoord?**  Neem dan contact op met Ombuds Brussel (de onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten).  • via internet: www.ombuds.brussels  • per mail: klachten@ombuds.brussels  • telefonisch: +32 2 549 67 00  • per post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel |

**Wilt u de tekst wijzigen?**

Om toegankelijkheidsredenen vragen we u om het adres van de website EN het telefoonnummer van Ombuds Brussel te behouden.

**Wilt u de tekst illustreren?**

U kunt illustreren met het logo en de slogan van Ombuds Brussel (zie bijgevoegde bestanden).

## Hoe vermeldt u de contactgegevens van Ombuds Brussel **op een ander medium**?

We raden u aan om voorrang te geven aan de contactgegevens van uw interne klachtendienst of de persoon/afdeling waarmee burgers contact kunnen opnemen in geval van een probleem met uw overheidsdienst.

Dan, stellen we voor dat u onze contactgegevens als volgt communiceert:

|  |
| --- |
| **U hebt contact met ons opgenomen maar u bent niet tevreden met het antwoord?**  Neem dan contact op met **Ombuds Brussel** (de onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten).  • via internet: www.ombuds.brussels  • per mail: klachten@ombuds.brussels  • telefonisch: +32 2 549 67 00  • per post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel |

**Wilt u de tekst wijzigen?**

Om toegankelijkheidsredenen vragen we u om het adres van de website EN het telefoonnummer van Ombuds Brussel te behouden.

1. Art. 8 § 2 van het Gezamenlijk decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 betreffende **de openbaarheid van bestuur** bij de Brusselse instellingen ; Gezamenlijk besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en het College van de Franse Gemeenschapscommissie van 4 juli 2024 tot vaststelling van de inwerkingtreding van artikel 8, § 2 van het gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen. [↑](#footnote-ref-1)
2. Art. 8, alinéa 2 van het Gezamenlijk decreet en ordonnantie van 26 april en 16 mei 2019 met betrekking tot **de Brusselse ombudsman**. [↑](#footnote-ref-2)