

Persbericht – 07/10/2024

Ombudsman: een weinig bekende dienst die burgers gratis helpt

Ombudsman.be, het Belgische netwerk van de ombudsmannen, organiseert op 10 oktober een webinar voor maatschappelijk werkers en medewerkers van Belgische gemeenten en OCMW's. Het doel is om het netwerk beter bekend te maken bij werknemers die in contact staan met burgers en in het bijzonder, met kwetsbare groepen.

Oplossingen vinden via bemiddeling

Ombudsman.be is een netwerk van een dertigtal ombudsmannen die actief zijn in verschillende sectoren: federale, regionale en lokale overheidsdiensten, energie, transport, postdiensten en consumentenzaken. Via bemiddeling helpen ze mensen die moeilijkheden ondervinden in hun contacten met een overheidsdienst of een bedrijf. Hun motto is: "Er is altijd een ombudsman om je te helpen".

Een gratis, toegankelijke en onafhankelijke dienst

De diensten van de ombudsmannen zijn gratis. Ze treden onafhankelijk op om te trachten een oplossing te vinden voor de moeilijkheden die burgers ondervinden. Wanneer iemand een klacht indient, neemt de ombudsman contact op met de betrokken dienst en onderzoekt hij de situatie grondig om te proberen de verschillende standpunten met elkaar te verzoenen.

De situatie voor zoveel mogelijk mensen verbeteren

Naast het behandelen van individuele klachten, proberen de ombudsmannen na te gaan of een structurele verbetering van de dienstverlening mogelijk is. Als dit het geval is, kunnen ze aanbevelingen doen om deze dienstverlening te verbeteren.

Een portaal om u te begeleiden

Ombudsman.be is ook een website: u vindt er per thema de contactgegevens van alle Belgische ombudsmannen op terug. De website heeft als doel de burgers te begeleiden naar het vinden van de ombudsman die hen kan helpen met hun probleem.

Hebt u een vraag?

Contacteer **Pieter-Jan De Koning**



Operationeel Manager Consumentenombudsdienst

+32 471 44 40 31 · +32 2 702 52 22

pieterjan.dekoning@consumentenombudsdienst.be