

Vanaf 1 september, kunnen Brusselaars die moeilijkheden ondervinden met de administratie zich richten tot de Ombudsvrouw

Een nieuwe dienst opent zijn deuren in Brussel op donderdag 1 september: de Brusselse Ombudsvrouw is beschikbaar voor de burgers. Iedereen die een probleem heeft met een Brusselse administratie kan zich voortaan met zijn klacht tot de ombudsdienst wenden. Om voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te zijn, zal de dienst online, per telefoon en op afspraak in zijn kantoren in het centrum van Brussel bereikbaar zijn.

Het Brusselse Gewest was de laatste entiteit in het land die geen ombudsdienst had. Deze dienst heeft tot taak geschillen tussen de burgers en de overheid op te lossen.

Een onafhankelijke instelling

"Wij zijn onafhankelijk van de administratie en treden volledig onpartijdig op om oplossingen te vinden wanneer de vertrouwensband tussen een persoon en een overheidsdienst is verzwakt", verklaart Catherine De Bruecker, de eerste Brusselse ombudsvrouw. Concreet kan iemand die zich benadeeld voelt door een handeling of de werking van een administratie, een klacht indienen. "Aan de hand van de klachten die wij ontvangen, zullen wij ons een beeld kunnen vormen van de moeilijkheden die de burgers ondervinden bij de organisatie van hun dagelijks leven. Dit zal ons in staat stellen met de administraties samen te werken, steeds in dialoog en op een welwillende manier, om individuele situaties op te lossen en structurele oplossingen te zoeken."

Structurele verbetering van de openbare diensten

De ombudsdienst is niet bedoeld ter vervanging van de klachtendiensten die reeds in de administraties aanwezig zijn. Alvorens een klacht in te dienen bij de ombudsvrouw, moet de betrokkene het probleem reeds hebben gemeld aan de betrokken administratie. "Wij willen de interne probleemoplossing, door de administraties zelf, ondersteunen en versterken. Als dat niet het geval is, kan de persoon bij ons komen. Op basis van de ontvangen klachten zullen wij structurele aanbevelingen formuleren om de algemene dienstverlening aan de Brusselse bevolking te verbeteren.

Bescherming van klokkenluiders

De ombudsdienst zal ook belast zijn met de bescherming van klokkenluiders. "Mensen die in een administratie werken en gevallen van misbruik of fraude zien, kunnen contact met ons opnemen. Onze dienst zal een onderzoek uitvoeren en de klokkenluider zal beschermd worden tegen represailles door zijn of haar werkgever in verband met de melding", legt de nieuwe Brusselse ombudsvrouw uit.

Hoe contact opnemen met de Brusselse ombudsvrouw?

Ondervindt u moeilijkheden met een gewestelijke of gemeentelijke administratie te Brussel? Hebt u reeds contact opgenomen met de administratie om te proberen het probleem op te lossen? Contacteer dan de Brusselse ombudsvrouw!

Ga naar de website « ombuds.brussels ». Daar kunt u een klachtenformulier invullen. De dienst is ook bereikbaar per telefoon (02/549 67 00), per e-mail (klachten@ombuds.brussels), of op afspraak in zijn kantoren (Oud Korenuhuis 1, 1000 Brussel).