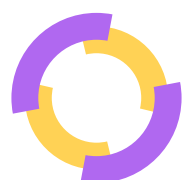
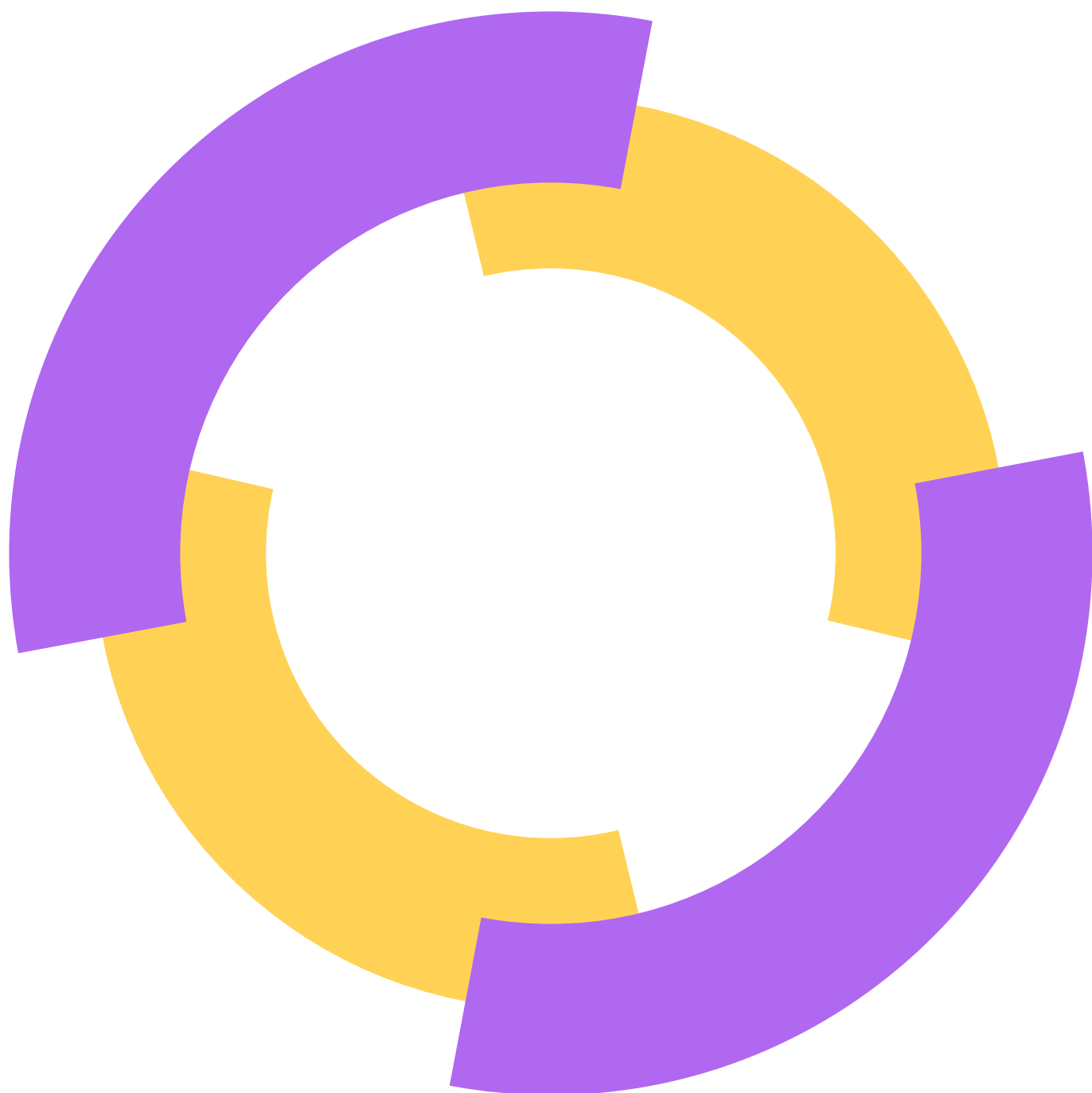


Jaarverslag

2022



Ombuds
Bruxelles·Brussel

Verzoenen & verbeteren

Beste lezer,

2022 was het jaar waarin Ombuds Brussel werd gelanceerd.

In dit verslag vindt u een overzicht van de stappen die zijn genomen om de dienst te openen voor de Brusselaars, concrete informatie over zijn opdrachten en werkwijze, zijn eerste verwezenlijkingen en de visie, waarden en strategische doelstellingen die deze dienst drijven.

Ombuds Brussel is het resultaat van de wil van de Brusselse wetgevers om de burgers een nieuw kanaal te bieden om uiting te geven aan de moeilijkheden die zij ondervinden met openbare diensten en om hun vertrouwen in de overheid te versterken.

Deze noodzaak om burgers en overheid dichter bij elkaar te brengen, blijkt meer dan ooit noodzakelijk na twee jaar van pandemie waarin onze sociale relaties grondig werden verstoord en onze collectieve organisatievormen structureel werden gewijzigd. Daarbij komt nog de onzekerheid die veroorzaakt wordt door de oorlog in Oekraïne en alle gevolgen daarvan voor onze samenlevingen en economieën.

Geconfronteerd met deze veranderingen zijn de autoriteiten gedwongen om in een razendsnel tempo oplossingen te vinden en nieuwe maatregelen te nemen. Dit leidt onvermijdelijk tot onvolledige of onvolmaakte oplossingen.

In deze context wil Ombuds Brussel vooral naar iedereen luisteren om de oorzaken van de problemen te begrijpen en te identificeren.

Bereidheid om te luisteren en ruimte voor dialoog zijn essentieel om een deel van onze medeburgers, vooral de meest kwetsbaren, niet aan hun lot over te laten en om onze opdracht te concretiseren: het collectieve en het individuele belang met elkaar verzoenen, met respect voor de mensenrechten, en, samen met de overheid, een efficiënt, integer, transparant en rechtvaardig bestuur promoten.

Wij danken de Brusselse parlementen voor het vertrouwen dat zij ons hebben geschonken door ons deze delicate opdracht toe te vertrouwen. Wij danken de burgers die ons hun problemen toevertrouwen. En wij danken de Brusselse overheidsdiensten die bereid zijn om met ons het dialoog aan te gaan op zoek naar oplossingen.

Tot slot wil ik een speciaal woord van dank richten tot de leden van mijn team die bereid zijn mij in deze uitdaging te vergezellen. Een nieuwe dienst oprichten is iedere dag weer een uitdaging, waarbij elke dag kleine overwinningen voor je in petto heeft, maar ook nieuwe obstakels die je moet overwinnen. Naast hun respectieve vaardigheden en kwaliteiten, overtuigen hun enthousiasme, creativiteit, toewijding aan de openbare dienstverlening en gehechtheid aan onze regio mij ervan dat we van deze lancering een succes zullen maken.

Veel leesplezier!



Catherine De Bruecker
Brusselse ombudsvrouw



| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 1 |
| Hoofdstuk 1: Ombuds Brussel | 4 |
| 1.1. Visie | 6 |
| 1.2. Context | 9 |
| 1.3. Een dynamisch en veelzijdig team | 11 |
| Hoofdstuk 2: Lancering | 16 |
| 2.1. De stappen van de opstart van Ombuds Brussel | 18 |
| 2.2. Publicatie van het huishoudelijk reglement | 20 |
| 2.3. Een dienst creëren die toegankelijk is voor iedereen | 21 |
| 2.4. Ontmoetingen met onze partners | 22 |
| 2.5. Deelname aan netwerken | 24 |
| 2.6. Overzicht van de ontmoetingen | 26 |
| Hoofdstuk 3: Klachten | 28 |
| 3.1. Dienst Klachten | 30 |
| 3.2. Cijfers 2022 | 36 |
| Hoofdstuk 4: Integriteit | 40 |
| 4.1. Dienst Onderzoek en Integriteit: welke meldingen, voor wie, hoe? | 42 |
| 4.2. Bescherming tegen vergeldingsmaatregelen | 44 |
| 4.3. Oprichting van het contactpunt en eerste meldingen | 45 |
| 4.4. De omzetting van de richtlijn 'klokkenluiders' | 45 |
| Hoofdstuk 5: Aanbevelingen | 46 |
| 5.1. Individuele of algemene aanbevelingen | 48 |
| 5.2. Eerste algemene aanbeveling van Ombuds Brussel | 50 |
| Hoofdstuk 6: Beheer | 54 |
| 6.1. Participatieve werking en competentiepolen | 56 |
| 6.2. Personeelskader 2022-2024 | 58 |
| 6.3. Personeelsbeheer | 59 |
| 6.4. Infrastructuur | 60 |
| 6.5. Financiering van Ombuds Brussel | 60 |

Ombuds Brussel

Een nieuw instrument voor burgerparticipatie in Brussel

Hoofdstuk 1



Op 1 september 2022 opende Ombuds Brussel zijn deuren voor alle burgers.

1. Ombuds Brussel

De oprichting van deze nieuwe instelling vloeit voort uit de wil van de Brusselse parlementsleden om alle Brusselaars toegang te bieden tot een dienst die de opdracht heeft hun redenen voor ontevredenheid ten aanzien van de Brusselse overheidsdiensten te behandelen. Deze dienst zal bij de parlementsleden ook verslag uitbrengen over de signalen die naar voren komen uit de ervaringen van de burgers in hun contacten met deze overheidsdiensten. Eén van de belangrijke opdrachten van Ombuds Brussel zal er immers in bestaan aanbevelingen te formuleren voor de parlementen en de overheidsdiensten om op structurele wijze te handelen ten behoeve van behoorlijk bestuur.

1.1. Visie

Onafhankelijkheid, neutraliteit en onpartijdigheid: de grondslagen van de instelling

De eerste Brusselse ombudsvrouw, Catherine De Bruecker, werd in december 2021 door de Brusselse parlementen benoemd om “het behoorlijk bestuur te versterken en toe te zien op de vrijwaring van de grondrechten”.¹ Onafhankelijkheid, neutraliteit en onpartijdigheid, kwaliteiten die inherent verbonden zijn aan haar functie, zullen centraal staan in alles wat ze onderneemt.

Per definitie omvat deze rol geen enkele dwingende bevoegdheid. De bevoegdheid van de instelling schuilt in de formulering van aanbevelingen en in de publicatie van thematische verslagen en jaarverslagen. De geloofwaardigheid en het moreel gezag van haar handelen zijn centrale elementen om tot oplossingen te komen, niet alleen in het kader van individuele dossiers maar ook om structurele oplossingen uit te werken. Daartoe is het noodzakelijk een vertrouwensklimaat tot stand te brengen bij haar gesprekspartners: de burgers, de besturen en de parlementen in Brussel.

“Ik wil tot slot samen met de drie assemblees werken aan een meer inclusieve samenleving, door de Brusselaars een betere toegang tot hun rechten te geven dankzij een performante, verantwoordelijke, integere en rechtvaardige administratie. De gezondheidscrisis heeft immers nogmaals bevestigd dat de bescherming van de meest kwetsbaren enkel mogelijk is met een kwaliteitsvolle openbare dienstverlening op mensenmaat.”

Uittreksel uit de toespraak van Catherine De Bruecker aan het Brussels Parlement op 10 december 2021

Individuele en structurele actie voor een beter bestuur

Overeenkomstig de doelstellingen die zijn vastgelegd in de oprichtingswet van de instelling heeft Catherine De Bruecker de opdrachten van Ombuds Brussel georganiseerd rond drie hoofdacties:

1. De klachten behandelen van elke (natuurlijke of rechts)persoon die zich persoonlijk benadeeld acht door een handeling of door de werking van een Brusselse overheidsdienst.
2. De meldingen behandelen van elk personeelslid van een Brusselse overheidsdienst die kennis heeft gekregen van een integriteitsschending die afbreuk doet aan het algemeen belang.
3. Op structurele wijze handelen ten voordele van behoorlijk bestuur in Brussel: aanbevelingen formuleren ter verbetering van de regelgeving of de werking van de Brusselse overheidsdiensten.

Daartoe laat Ombuds Brussel zich in zijn handelen leiden door een aantal kernwaarden:

- **Welwillendheid:** onmisbaar element voor een constructieve dialoog met de personen die ons hun klacht toevertrouwen en met de overheidsdiensten die zich dagelijks inzetten voor het collectief welzijn.
- **Nauwgezetheid:** laat toe de geloofwaardigheid en de betrouwbaarheid van de instelling te vestigen en een vertrouwensrelatie met onze gesprekspartners tot stand te brengen.
- **Creativiteit:** noodzakelijk om nieuwe oplossingen uit te werken voor de problemen die behoorlijk bestuur in Brussel in de weg staan.

“Het gaat erom het juiste evenwicht te vinden tussen wat zou moeten zijn en wat mogelijk is, een verzoenende hand uit te reiken zonder blijk te geven van zelfingenomenheid, op nuttige wijze vertrouwensbanden te smeden zonder toe te geven aan nabijheid, de regel in herinnering te brengen zonder te berispen, tekortkomingen toe te schrijven zonder personen met de vinger te wijzen, te verzoenen zonder compromissen te sluiten en vaststellingen op nederige wijze openbaar te maken.”

Nadine Mailloux, Ombudsvrouw van Montréal.

¹ <https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/08/DOC-du-16-mai-2019-relatifs-au-mediateur-bruxellois.pdf>

De tekst ter oprichting van deze dienst in het Brussels Gewest is bijzonder ambitieus en slaagt erin de institutionele complexiteit van het Gewest uit de weg te gaan.

Draagwijdte van de bevoegdheid van Ombuds Brussel

Krachtens artikel 2, lid 1, 1°, van het GDO Ombudsman is Ombuds Brussel belast met de behandeling van klachten en meldingen die betrekking hebben op:

- a) de **bestuurlijke overheden** die ressorteren onder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG);
- b) de **bestuurlijke overheden** die de aan de **Brusselse Agglomeratie** toegewezen bevoegdheden uitoefenen;
- c) de **bestuurlijke overheden** die ressorteren onder de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC);
- d) de **bestuurlijke overheden** die ressorteren onder de Franse Gemeenschapscommissie (FGC);
- e) de **intercommunales** waarop het BHG het toezicht uitoefent;
- f) de **gemeenten**, met uitzondering van de gemeenten die beschikken over een eigen ombudsman;
- g) de **andere instellingen belast met een opdracht van openbaar nut** en voor meer dan 50% gefinancierd door het BHG, de GGC, de COCOF of de gemeenten (zie hiernaast).

De “andere instellingen belast met een opdracht van openbaar nut”

De formulering van deze laatste categorie belast Ombuds Brussel met een delicate taak om na te gaan of er is voldaan aan de voorwaarden van zijn bevoegdheid.

Deze restcategorie moet vermijden dat burgers geen beroep zouden kunnen instellen bij de Brusselse ombudsdienst, door opdrachten van algemeen belang toe te vertrouwen aan private instellingen die overwegend worden gefinancierd met overheidsgeld.

Deze restcategorie heeft echter het onmiskenbare nadeel, vanuit praktisch oogpunt, dat Ombuds Brussel geval per geval moet nagaan of de prestatie waarop de klacht betrekking heeft wel degelijk een opdracht van algemeen belang uitmaakt en hoe ze wordt gefinancierd.

Als gevolg daarvan is het voor zowel de burgers als de Brusselse instellingen moeilijk om een duidelijk beeld te krijgen van het bevoegdheidsdomein van Ombuds Brussel. De praktijk leert dat de huidige formulering van deze restcategorie de deur openzet voor discussies en aanleiding geeft tot rechtsonzekerheid voor de betrokken actoren.

Er zou van de volgende herziening van het GDO Ombudsman gebruik moeten worden gemaakt om deze categorie te omschrijven op een manier die minder ruimte laat voor interpretatie, zonder afbreuk te doen aan de initiële wil van de wetgever die zich heeft laten inspireren door de internationale standaarden betreffende de ombudsinstellingen².

² Zie *Principes van Venetië*, n°13: [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=DL-AD\(2019\)005-e&lang=fr](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=DL-AD(2019)005-e&lang=fr)

Prioriteiten tijdens het eerste mandaat van Catherine De Bruecker (2022-2026)

De nieuwe Brusselse ombudsvrouw heeft de drie prioriteiten van haar eerste mandaat vastgesteld. Deze drie prioriteiten gaven richting aan de eerste verwezenlijkingen van Ombuds Brussel, die in dit jaarverslag worden voorgesteld.

1. Ervoor zorgen dat de Brusselaars zich dit nieuwe instrument eigen maken om de problemen te melden die ze ervaren met openbare diensten. Daartoe is het nodig **alle doelgroepen, vooral de meest kwetsbare, te bereiken**.
2. **Constructieve relaties met de overheidsdiensten** tot stand brengen en hen ondersteunen in het klachtenbeheer om de oplossing van geschillen bij de bron aan te moedigen en de aanvaarding van aanbevelingen te bevorderen.
3. De fundamenten leggen van een **echt referentiecentrum voor goed bestuur** en voor de integriteit van de openbare diensten, dat bij machte is adviezen te verstrekken en verslagen op te stellen die nuttig zijn voor de beleidsmakers.

Een belangrijke uitdaging: de impact van digitalisering op de toegang tot rechten

De impact van de digitalisering van de openbare diensten en het groeiend gebruik van artificiële intelligentie ten aanzien van de toegang tot de rechten vormen een uitdaging op het vlak van bestuur die de debatten vandaag domineert, niet alleen in België maar ook bij onze bureaus. Ombuds Brussel zal tijdens dit mandaat bijzondere aandacht besteden aan deze uitdaging.

Kwetsbare groepen en nieuwe technologieën

De nieuwe technologieën blijken uitstekende instrumenten te zijn om de behandeling van dossiers door de administratie te bevorderen en te versnellen en om het vervullen van administratieve formaliteiten voor de meeste mensen te vereenvoudigen. Ze kunnen echter ook een onoverkomelijk obstakel vormen voor kwetsbare groepen en ertoe leiden dat die personen moeilijker toegang hebben tot hun rechten.

Een grotere administratieve last voor de burgers

Als gevolg van de steeds snellere digitalisering van de administratieve procedures wordt een aanzienlijk deel van de werklast overgedragen naar de burger. Deze efficiëntiewinst voor de besturen zou moeten worden benut om de meest kwetsbare personen bij te staan wat betreft de toegang tot hun rechten.

Digitalisering voor een vlottere toegang tot rechten

Vandaag stelt men vast dat de digitalisering vaker wordt gebruikt om fouten ten nadele van het bestuur of eventuele fraude op te sporen dan om de automatische toekenning van rechten en het opsporen van fouten ten nadele van de burger te versterken. Ombuds Brussel zal dus bijzondere aandacht besteden aan het behoud van dit evenwicht, zodat de voordelen van de digitalisering het niet enkel mogelijk maken om besparingen te realiseren en fraude te bestrijden, maar ook te vermijden dat de burger de hem toegekende rechten misloopt.

Het belang van menselijke communicatiekanalen

Overigens zal ook het beste automatiseringssysteem, ongeacht of het doel erin bestaat misbruiken te bestrijden of de automatische toekenning van prestaties te verzekeren, nooit alle mogelijke scenario's kunnen bestrijden. Er zullen steeds situaties blijven bestaan die afwijken van de scenario's waarin de geautomatiseerde processen voorzien. Wanneer een persoon er niet in slaagt de premie, de subsidie of de uitkering waarop hij recht heeft te verkrijgen of wanneer die persoon meent dat van hem ten onrechte de terugbetaling van een prestatie wordt gevorderd, moet die persoon contact kunnen opnemen met een menselijke gesprekspartner die bij machte is om buiten de schema's te treden die de algoritmen van tevoren hebben vastgesteld en om het individuele geval van de betrokken persoon te onderzoeken.

In een samenleving die inclusief wil zijn ten aanzien van iedereen, moeten openbare diensten verschillende kanalen voor communicatie met de burgers in stand houden. Zo moet niemand achterblijven en kunnen de burgers hun vertrouwen in het bestuur bewaren.

1.2. Context

Jongste van de parlementaire ombudsdiensten in België

Het Brussels Gewest was de laatste entiteit van het land die nog niet beschikte over een institutionele ombudsman. Gelukkig kon het Gewest van deze achterstand gebruikmaken om de nodige lessen te trekken uit de ervaringen in de andere entiteiten en inspiratie te vinden in de beste internationale standaarden. De tekst ter oprichting van deze dienst in het Brussels Gewest is bijzonder ambitieus en slaagt erin de institutionele complexiteit van het Gewest uit de weg te gaan:

- zijn bevoegdheid bestrijkt **alle Brusselse openbare diensten** (zie hoofdstuk 1.1. *Draagwijdte van de bevoegdheid*);
- zijn rol inzake **bescherming van de grondrechten**

Een naam en een visuele identiteit



Ombuds
Bruxelles·Brussel

Verzoenen & verbeteren

wordt expliciet vermeld en hij geniet de mogelijkheid om op eigen initiatief onderzoeken in te stellen naar de werking van de openbare diensten. Dit is zeer belangrijk, aangezien er werd vastgesteld dat de meest kwetsbare personen niet altijd over het vermogen beschikken om zich tot de ombudsman te richten.

- de tekst belast de Brusselse ombudsman ook met een opdracht inzake **integriteit en de bescherming van klokkenluiders**: de dienst is er dus niet enkel voor de Brusselse burgers, maar ook voor de Brusselse ambtenaren. Wanneer zij binnen hun dienst bedrieglijke praktijken vaststellen en vrezende vergeldingsmaatregelen, kunnen zij zich in alle vertrouwelijkheid wenden tot Ombuds Brussel.

Een naam en een visuele identiteit

We hebben ervoor gekozen om de instelling van de Brusselse ombudsvrouw "**Ombuds Brussel**" te noemen.

Vanwaar komt de term "Ombuds"?

De institutionele ombudsman is afkomstig van het Scandinavische model van de parlementaire ombudsman. Beetje bij beetje heeft deze instelling in alle voldragen democratieën ingang gevonden als instrument dat een tegenwicht vormt voor administratieve willekeur. Daarbij kreeg ze verschillende benamingen naargelang de regio's en rechtsculturen.

Terwijl ze in landen van Angelsaksische traditie gewoonlijk de benaming van ombudsman heeft behouden, vinden we deze instelling in landen van Latijnse traditie terug onder verschillende benamingen zoals *Protecteur du citoyen*, *Défenseur des droits* of *Médiateur*. Zoals wel vaker gebeurt, is men in Brussel op het snijvlak gebleven: we spreken van *Brusselse ombudsman* in het Nederlands en van *médiateur bruxellois* in het Frans.

Tot slot, in een periode waarin titels ook een vrouwelijke vorm krijgen, spreken we van *ombudsvrouw* of *médiatrice* wanneer de persoon die de Brusselse assemblees aanwijzen om de functie te bekleden een vrouw is.

Waarom Ombuds en niet bemiddelingsdienst?

Het woord 'bemiddeling' verwijst naar de dimensie van verzoening en dialoog die kenmerkend is voor de rol van de Brusselse ombudsvrouw. Dit begrip leidt echter tot veel verwarring met de vele mechanismen voor bemiddeling die reeds naast elkaar bestaan in ons arsenaal van instrumenten voor geschillenbeslechting. Denk maar aan de verschillende soorten van gerechtelijke bemiddeling (op familiaal, civiel, commercieel vlak en nu ook op administratief vlak), schuldbemiddeling of de brede waaier van regelingen voor bemiddeling in interpersoonlijke conflicten die op gemeentelijk vlak zijn ingevoerd. Om nog maar te zwijgen over de interne klachtendiensten bij de administraties die soms ook op ongepaste wijze bemiddelingsdienst worden genoemd om hun doel, dat erin bestaat geschillen met hun gebruikers op te lossen, te benadrukken.

Een identiteit die onze opdrachten weerspiegelt

De uitdaging voor deze nieuwe instelling bestond erin een naam en een visuele identiteit te kiezen die het voor alle Brusselaars mogelijk maken zich dit nieuwe instrument toe te eigenen en te begrijpen wanneer en hoe we hen kunnen helpen.

Onze keuze voor een **naam** viel op "Ombuds", een term die de bijzonderheid van onze opdrachten op de meest nauwkeurige wijze omschrijft. Het woord zal vergezeld gaan van de vermelding "Bruxelles · Brussel", die toelaat om al bij het eerste contact, in de twee talen van het Gewest, het grondgebied van onze actie te identificeren. De naam zal vergezeld gaan van de slogan "**Verzoenen & verbeteren**", dat tegelijkertijd het begrip 'dialoog' met onze partners om geschillen op te lossen vertaalt, als het begrip 'verbetering' dat verwijst naar de aanbevelingen die we zullen formuleren (zie in dit verband hoofdstuk 5).

Ons **logo** bestaat uit twee opeenliggende vormen: de gele cirkel staat symbool voor ons streven om een '**referentiecentrum**' te worden op het vlak van goed bestuur. Een stevige, coherente instelling. De paarse haakjes verwijzen dan weer naar wat we willen **beschermen**: de burgers, de rechten, goed bestuur. Beide gekleurde vormen samen verwijzen naar het begrip van dialoog tussen de partijen, afgeronde vormen als blijk van een welwillend dialoog en empathie.

1.3. Een dynamisch en veelzijdig team

"Ik kan de functie niet in mijn eentje uitoefenen. Ik zal worden gesteund door een ploeg van gekwalificeerde medewerkers, die de ruggengraat van de dienst zullen vormen en de continuïteit zullen waarborgen."



Catherine De Bruecker
Brusselse ombudsvrouw

Catherine legde op 16 december 2021 de eed af als Brusselse ombudsvrouw.

Ze beschikt over meer dan 20 jaar ervaring die ze heeft verworven bij de federale Ombudsman, waar ze aanvankelijk auditeur was, gespecialiseerd in de bescherming van de grondrechten en in het domein van asiel en migratie.

In 2005 werd ze benoemd tot **Franstalige federale ombudsvrouw** door de Kamer van volksvertegenwoordigers, die haar twee opeenvolgende mandaten toekende. Ze heeft deze functie uitgeoefend tot in 2021.

Als federale ombudsvrouw was ze van 2011 tot 2014 voorzitter van het Belgisch netwerk "[Ombudsman.be](https://www.ombudsman.be)". Van 2016 tot 2020 werd ze door haar collega's benoemd tot vicevoorzitter van het 'IOI-EU' (International Ombudsman Institute – sectie Europa). Binnen het IOI was ze in het bijzonder betrokken bij de ontwikkeling van internationale standaarden voor ombudsinstellingen.

Catherine beheerst vier talen, behaalde een diploma in de rechten aan de Université Libre de Bruxelles en een bijkomende master in Europees recht aan het Institute of European Studies. Ze startte haar loopbaan als advocate alvorens later de weg van de ombudsfunctie in te slaan.

Cathy Vanderwildt Beheersverantwoordelijke

Cathy behaalde een diploma in informatie- en communicatiewetenschappen aan de ULB. Ze is de eerste medewerkster die in juni 2022 in dienst trad bij Ombuds Brussel.

Ze kende al een zeer uiteenlopende carrière en is verantwoordelijke voor het administratief en financieel beheer alsook het personeelsbeheer bij Ombuds Brussel. Ze werkte eerder meer bepaald voor de directie Human Resources van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel, als projectbeheerder bij de federale Ombudsman en ook in een opvanghuis voor jonge daklozen van de vzw Spullenhulp.



“Werken in het domein van human resources voor een ombudsdienst betekent dat je permanent aandacht moet hebben voor de anderen ... dat is voldoende reden om elke ochtend op te staan.”

Sammy De Ridder Medewerker klachten en meldingen

Houder van een master in de rechten en een postgraduaat in bemiddeling is Sammy de tweede medewerker die bij de instelling in dienst is getreden, in juli 2022. Hij kreeg er de opdracht om de dienst Klachten op poten te zetten.

Sammy heeft veel ervaring verworven binnen verschillende openbare instellingen op zowel gemeentelijk als federaal niveau. Nadat hij zijn loopbaan begon als documentalist bij de Raad van State, werkte hij als juridisch adviseur voor de stad Hasselt en vervolgens voor twee federale agentschappen in het nucleaire domein (het FANC en de NIRAS).

“De eerste stap naar een goed werkende openbare dienst bestaat erin het vertrouwen tussen de burgers en die dienst te herstellen en te versterken.”



“Ik streef ernaar een externe communicatie te ontwikkelen die iedereen bereikt, met bijzondere aandacht voor de meer kwetsbare personen in Brussel.”



Louise Degryse Verantwoordelijke communicatie en externe betrekkingen

Louise is in augustus 2022 aan de slag gegaan bij Ombuds Brussel.

Ze behaalde een diploma in communicatie en ontwikkelingssamenwerking en heeft zeven jaar beroepservaring in overheidsdiensten (RTBF en Unia). Ze werkte ook bijna twee jaar in de humanitaire sector, in Diego-Suarez op Madagaskar.

Louise is belast met de communicatie en de externe betrekkingen van de instelling, meer bepaald met de partneradministraties.

“Ik wil graag bijdragen tot de bevordering van de integriteit en van behoorlijk bestuur binnen het Brussels openbaar ambt, in het belang van alle Brusselaars.”

Louis Hancisse Verantwoordelijke van de dienst Onderzoek en Integriteit

Als verantwoordelijke van de dienst Onderzoek en Integriteit ziet Louis toe op de ontvangst en de opvolging van meldingen van integriteitsschendingen bij de Brusselse overheden en op de bescherming van klokkenluiders. Hij coördineert de thematische onderzoeken betreffende de werking van de overheidsdiensten.

Hij is in augustus 2022 in dienst getreden bij Ombuds Brussel en heeft eerder gedurende vijf jaar ervaring verworven bij het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman. In het verleden voerde hij verschillende opdrachten uit in het domein van de strijd tegen criminaliteit en corruptie bij de Europese Commissie en bij Transparency International.

Volgens Louis laat het toezicht op de integriteit van de openbare diensten toe om het vertrouwen van de burgers in de instellingen te versterken.



“Ik ben gemotiveerd, leergierig, flexibel en actief met als doel bij te dragen tot de werking van de instelling!”



Jean-Yves Makuanga
Medewerker klachten en meldingen

Jean-Yves is begin november 2022 aan de slag gegaan bij Ombuds Brussel, na vier jaar te hebben gewerkt bij talent.brussels. Hij werkte meer bepaald mee aan de ontwikkeling van [talentAnalytics.brussels](https://www.talent.brussels.nl/partners/talentanalyticsbrussels-8542)³ (Observatorium van de Gewestelijke Publieke Werkgelegenheid). Jean-Yves werkte eerder ook bij de FOD Financiën als DAVO-dossierbeheerder (Dienst voor Alimentatievorderingen).

Jean-Yves is houder van een diploma in de economische wetenschappen en brengt meer bepaald zijn ervaring als analist in het team van Ombuds Brussel.

“Op basis van de klachten wil ik de werking van de Brusselse besturen helpen verbeteren, ten dienste van alle Brusselaars.”



“Tussen burger en bestuur lijkt soms een diepe kloof te gapen. Mijn persoonlijke missie? Goed luisteren, in dialoog gaan en het juridisch kluwen helpen ontwarren om zo de Brusselaars en Brusselse administraties dichterbij elkaar te brengen.”



Gabriel Ouli
Medewerker klachten en meldingen

Gabriel is de jongste aanwinst van het team van Ombuds Brussel waar hij aan de slag is gegaan in februari 2023. Hij brengt beroepservaring mee die hij heeft verworven als projectbeheerder bij Child Focus en als leidinggevende van het departement Burgerlijke Stand en Bevolking van de gemeente Vorst.

Hij behaalde een diploma in politieke wetenschappen en internationale betrekkingen aan de Université Libre de Bruxelles. Bij Ombuds Brussel zal hij vooral bijdragen tot de analyse van de werking van de gemeentebesturen.

Alexandra Gjurova
Verantwoordelijke van de dienst Klachten

Alexandra is juridisch adviseur en verantwoordelijke voor de behandeling van de klachten bij Ombuds Brussel. Ze is op 16 januari 2023 toegetreden tot het team, na haar doctoraatsthesis te hebben afgewerkt die handelt over de verplichting om wetten en beslissingen te motiveren.

Voorafgaand aan haar doctoraat behaalde Alexandra een masterdiploma in de rechten aan de Vrije Universiteit Brussel, met een specialisatie in grondwettelijk en bestuursrecht. Ze was eerder actief als advocate aan de balie van Gent, meer bepaald in het domein van het grondwettelijk en bestuursrecht alsook het tuchtrecht in het openbaar ambt en bij de politie.



“De dienstverlening aan de burger en aan de samenleving in het algemeen behoort tot mijn belangrijkste waarden.”

³ <https://www.talent.brussels.nl/partners/talentanalyticsbrussels-8542>

Lancering Toegankelijkheid en samenwerking staan centraal in wat we doen



2.1. De stappen van de opstart van Ombuds Brussel

2022

2019

• 16.05

Het Brussels Parlement neemt het gezamenlijk **decreet en ordonnantie¹** met betrekking tot de Brusselse ombudsman aan.

• 01 → 06

Voltooiing van de inrichting van de bureaus door het Brussels parlement, in overleg met de ombudsvrouw (platform voor PBM, binnenwanden, uitrusting, meubilair, enzovoort)

• Februari

De ombudsvrouw publiceert de eerste vacatures. De federale Ombudsman stelt een deeltijds medewerker (1/10de VTE) ter beschikking om haar bij te staan

• 12.05

Toetreding van Ombuds Brussel tot het Internationaal Instituut van de Ombudsman³

• 01.06

De eerste medewerkster, die wordt belast met het beheer, treedt in dienst

• 20.06

De dienst verhuist naar zijn definitieve kantoren (Oud Korenhuis 1 te 1000 Brussel)

• 01.09

Ombuds Brussel **gaat officieel van start** en neemt klachten van burgers in ontvangst

• 21.09

Ontmoeting met de Conferentie van Burgemeesters

• 06.12

Eerste melding

van een vermoeden van integriteits-schending

• 15.12

Tweede (fysieke) ontmoeting met de klachtendiensten van de Brusselse besturen.

2. Lancering



• 10.12

Catherine De Bruecker wordt door de Brusselse parlementen benoemd tot eerste Brusselse ombudsvrouw; ze legt de eed af op 16 december 2021

• 05.01

De ombudsvrouw neemt haar intrek in haar voorlopig kantoor in het postkoetsgebouw (in het Brussels parlement)

• 27.01

Inschrijving van Ombuds Brussel bij de KBO en tien dagen later inschrijving bij de RSZ, een noodzakelijke stap alvorens van start te kunnen gaan met de aanwervingen

• 01.02

Ombuds Brussel treedt toe tot het Platform mensenrechten²

• 04.02
Eerste verzoek tot bescherming

als gevolg van een interne melding van integriteitsschending

• 18.03
Eerste klacht:

in afwachting van de officiële inhuur van de dienst worden de klachten geregistreerd en ter kennis gebracht van de betrokken besturen, wanneer dat kan helpen om de situatie te deblokken

• 24.06

Eerste (virtuele) ontmoeting met de klachtendiensten van de Brusselse besturen.

Ombuds Brussel wordt lid van [Ombudsman.be](http://ombudsman.be)⁴

• Zomer

Het team krijgt vorm met drie nieuwe medewerkers; vijf personen werken aan de opening van de dienst

• 28.09

Het team huldigt zijn bureaus officieel in in aanwezigheid van Rachid Madrane, Guy Vanhengel en Magali Plovie

• November

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Assemblée van de Franse Gemeenschapscommissie (Parlement francophone bruxellois) keuren achtereenvolgens het huishoudelijk reglement van de Brusselse ombudsvrouw goed

• 31.12

In 2022, De dienst Klachten van Ombuds Brussel registreerde

351 dossiers
in 2022

¹ Op 26/04/2022 voor de Assemblée van de Franse Gemeenschapscommissie (PFB, Parlement francophone bruxellois).

² Het Platform mensenrechten brengt de instellingen samen die houder zijn van een mandaat voor bescherming van de grondrechten in België.

³ <https://www.theioi.org/fr/l-iiio>

⁴ www.ombudsman.be

In 2022 werden alle opeenvolgende fasen doorlopen wat betreft de oprichting van de dienst. Inrichting van de bureaus, aanwervingen, organisatie van de communicatiekanalen voor de bevolking, opmaak van ons huishoudelijk reglement. De toegankelijkheid voor zoveel mogelijk mensen, de professionalisering van de dienst en de samenwerking met onze partners stonden tijdens deze opstartfase centraal in onze bezorgdheid.

2.2. Publicatie van het huishoudelijk reglement

De Brusselse ombudsvrouw heeft haar huishoudelijk reglement⁵ (HR) opgesteld, waarin ze beschrijft hoe ze de haar toevertrouwde opdrachten concreet zal uitvoeren. Het reglement werd op 9 november 2022 goedgekeurd door het Brussels Parlement en door de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, en vervolgens op 18 november 2022 door de Assemblee van de Franse Gemeenschapscommissie; het is op 20 december 2022 verschenen in het Belgisch Staatsblad.

Het huishoudelijk reglement stelt:

- de procedure vast voor de behandeling van klachten.
- de procedure vast voor de opvolging van meldingen inzake integriteitsschendingen.
- de behandeling van verzoeken tot bescherming tegen vergeldingsmaatregelen.

Het reglement stelt iedereen in staat om te weten wat ze kunnen verwachten van de behandeling van een klacht of een melding en wat de ombudsvrouw kan vragen aan de partijen in het kader van haar tussenkomst.

Het huishoudelijk reglement stelt ook de normen vast die als referentiekader zullen dienen⁶ bij de analyse van klachten. Deze normen bepalen aan welke verwachtingen een kwaliteitsvolle openbare dienst moet tegemoetkomen. Ze stemmen overeen met de normen die worden gehanteerd door de federale Ombudsman en door de meeste andere institutionele ombudsmannen in België.

We streven ernaar om in het huishoudelijk reglement duidelijke taal te hanteren om onze procedures op begrijpelijke wijze uit te leggen en misverstanden te voorkomen. Bijvoorbeeld hebben wij in de Franstalige versie gekozen voor woorden die beter aansluiten met de Nederlandstalige versie:

De vijftien normen van goed bestuur laten toe na te gaan of een klacht gegrond is.

- 01 Overeenstemming met de rechtsregels
- 02 Gelijkheid
- 03 Onpartijdigheid
- 04 Redelijkheid en evenredigheid
- 05 Rechtszekerheid
- 06 Vertrouwen
- 07 Hoorplicht
- 08 Redelijke termijn
- 09 Zorgvuldigheid
- 10 Efficiënte coördinatie
- 11 Afdoende motivering
- 12 Actieve informatieverstrekking
- 13 Passieve informatieverstrekking
- 14 Hoffelijkheid
- 15 Afdoende toegankelijkheid

- Het woord 'plainte' in plaats van 'réclamation', omdat dit laatste aanleiding kan geven tot verwarring met bepaalde georganiseerde administratieve beroepen, zoals in fiscale aangelegenheden;
- Het woord 'signalement' in plaats van 'dénonciation', naar analogie met de terminologie die wordt gebruikt in de EU-richtlijn betreffende de bescherming van klokkenluiders en die werd aangenomen door de andere entiteiten in ons land die over vergelijkbare mechanismen beschikken. Het woord 'dénonciation' heeft overigens een negatieve bijklank, wat zou kunnen leiden tot terughoudendheid bij het betrokken publiek.

2.3. Een dienst creëren die toegankelijk is voor iedereen

De norm van goed bestuur betreffende de 'afdoende toegankelijkheid' bepaalt dat de overheidsdienst "erop toeziet haar diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemt de openingstijden van de kantoren af op het specifieke publiek. Zij is telefonisch bereikbaar en gebruikt verschillende communicatiekanalen".

Ombuds Brussel heeft dus ingezet op het gebruik van meerdere kanalen voor de ontvangst van klachten en meldingen van burgers. Door te voorzien in meerdere kanalen om contact op te nemen, streeft de instelling ernaar de drempel voor de toegang tot haar diensten zo laag mogelijk te houden. Elke persoon kan het communicatiekanaal kiezen dat voor hem of haar het meest geschikt is in functie van de situatie: mondeling, schriftelijk of digitaal.

De gebouwen die het Parlement heeft gerenoveerd, werden op zodanige wijze ontworpen om toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit te garanderen, meer bepaald dankzij een platform voor PBM. Ze liggen aan het Oud Korenhuis, vlak naast het Brussels Parlement. Ze zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en liggen in de nabijheid van het Centraal Station en van vele bus- en tramlijnen.

De telefoonpermanentie werd opgestart op 1 september 2022. Elke dag van de week zijn de medewerk(st)ers van Ombuds Brussel beschikbaar om bellers telefonisch te woord te staan. Dit biedt personen die minder goed overweg kunnen met digitale kanalen, of daar niet over beschikken, de kans om ons hun situatie mondeling uit te leggen of om een afspraak te maken. Tijdens de vier maanden van werking in 2022 heeft Ombuds Brussel ongeveer honderd telefonische oproepen ontvangen.

De toegang tot onze diensten is gratis, zoals bepaald in artikel 8 van het GDO Ombudsman: "Elke belanghebbende kan kosteloos een schriftelijke of mondelinge klacht indienen."

Elke belanghebbende kan kosteloos een schriftelijke of mondelinge klacht indienen.

Hoe contact opnemen met Ombuds Brussel?

- **Via onze website:** www.ombuds.brussels
- **Per mail:** contact@ombuds.brussels
- **Per telefoon (+32 2 549 67 00):** er is een permanentie op maandag en donderdag van 14.00 tot 17.00 uur en op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.
- **Op afspraak** in onze kantoren
- **Per brief:** Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

⁵ https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/12/20_1-ROI-publication-moniteur-belge-1.pdf

⁶ <https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/12/2022-Normes-de-bonne-administration-FR.pdf>

Van haar kant heeft de ombudsvrouw gewezen op het belang voor de gemeenten om een efficiënt intern klachtenbeheer te organiseren dat toegankelijk is voor de burgers, ongeacht de keuze om al dan niet een gemeentelijke ombudsman aan te stellen.

2.4. Ontmoetingen met onze partners

Een goede samenwerking met onze partners tot stand brengen was in 2022 een centraal aandachtspunt voor ons. Vele ontmoetingen hebben toegelaten de eerste ijkpunten vast te stellen voor een vruchtbare samenwerking ten dienste van de Brusselaars. We hebben samengezeten met de gewestelijke administraties en de plaatselijke besturen, maar zijn ook toegetreden tot verschillende professionele netwerken van ombudsmannen of die gespecialiseerd zijn in integriteitskwesaties bij openbare diensten.

a) Conferentie van Burgemeesters

Krachtens artikel 2, lid 1, 1°, f), van het GDO Ombudsman is de Brusselse ombudsvrouw bevoegd om klachten te onderzoeken met betrekking tot *“de werking van de gemeenten, zolang deze geen eigen ombudsman hebben aangesteld om klachten over hun werking te onderzoeken”*.

In september 2022 werd de ombudsvrouw van de Conferentie van Burgemeesters uitgenodigd om Ombuds Brussel voor te stellen en van gedachten te wisselen over het beheer van klachten op gemeentelijk niveau.

Drie gemeenten hebben bevestigd dat ze ervoor gekozen hebben om een eigen ombudsman aan te stellen. Het betreft Elsene, Schaarbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe. In 2022 beschikte evenwel alleen Elsene over een ombudsdienst die volledig operationeel was en waarvan het regelgevend kader en de werkingsvoorwaarden beantwoordden aan de bepalingen van het GDO Ombudsman en aan de normen ter zake. In Schaarbeek is de ombudsvrouw al meerdere maanden afwezig en werd ze niet vervangen. In Sint-Lambrechts-Woluwe tot slot moeten het statuut en de werkingsregels van de gemeentelijke ombudsman worden aangepast om te beantwoorden aan de voorwaarden inzake onafhankelijkheid van de functie.

De andere gemeenten hebben in dit stadium geen blijk gegeven van het voornemen om een eigen ombudsman aan te stellen.

Catherine De Bruecker heeft haar visie op de uitoefening van het ambt toegelicht voor de gemeenten die geen eigen ombudsman hebben. Net zoals bij de gewestelijke overheidsdiensten, wil ze een constructieve dialoog tot stand brengen met de gemeentelijke diensten en heeft ze zich ertoe verbonden om eenmaal per jaar in de gemeenteraad verslag te komen uitbrengen over de bevindingen en aanbevelingen die voortvloeien uit de behandeling van de klachten.

Ze benadrukte voorts ook de noodzaak van overleg tussen de gewestelijke ombudsvrouw en de gemeentelijke ombudsmannen of -vrouwen en de mogelijke samenwerkingsverbanden.

Deze ontmoeting werd gevolgd door een ontmoeting met de federatie van Brusselse gemeentesecretarissen, begin 2023, en zal het hele jaar lang worden gevolgd door bilaterale ontmoetingen met de verschillende gemeenten.

Er zijn ook ontmoetingen gepland met de federatie van OCMW-secretarissen en met Brulocalis.

b) Ontmoetingen met de klachtendiensten van de administraties

De samenwerking met de klachtendiensten van de administraties is van het grootste belang: een van de strategische belangen van het eerste mandaat van de ombudsvrouw bestaat erin “constructieve relaties tot stand te brengen met de overheidsdiensten en hen te ondersteunen bij het beheer van klachten om de oplossing van geschillen bij de bron aan te moedigen en om de aanvaarding van aanbevelingen te bevorderen”.

Op het parcours van de persoon die op een moeilijkheid met een overheidsdienst botst, vertegenwoordigen de interne klachtendiensten van de overheidsdiensten de eerste interventielijn. Ombuds Brussel handelt in tweede instantie, wanneer het niet mogelijk bleek om de situatie op te lossen. Eén van de voorwaarden om een klacht in te dienen bij Ombuds Brussels is overigens dat er voorafgaand stappen werden ondernomen bij de betrokken overheidsdienst.

Ondersteuning van de klachtendiensten

Ombuds Brussel heeft niet de bedoeling een ‘superklachtendienst’ te worden, maar wil zich in de eerste plaats positioneren als een dienst die bijstand levert aan de interne klachtendiensten van de verschillende administraties. In dit opzicht streeft Ombuds Brussel ernaar de bestaande klachtendiensten te versterken

en bij te dragen tot de ontwikkeling van een klachtendienst bij de besturen die nog niet over een dergelijke dienst beschikken.

De ontmoetingen met vertegenwoordigers van de klachtendiensten van de overheidsdiensten waren dus van essentieel belang om kennis te nemen van de werkelijkheid waarmee zij op het terrein te maken krijgen en van het werk dat ze leveren. Daarnaast waren ze ook belangrijk om een zicht te krijgen op de moeilijkheden waarmee deze klachtendiensten geconfronteerd worden bij de behandeling van klachten en om hun behoeften en de wijze waarop Ombuds Brussel hen zou kunnen ondersteunen in kaart te brengen.

De burgers zo goed mogelijk oriënteren

Een cruciale uitdaging die tijdens deze ontmoetingen werd besproken, betrof de oriëntering van de burgers: hoe kunnen Ombuds Brussel en de eerstelijnsdiensten, in het kader van een goede samenwerking, op eenvoudige en vlotte wijze het traject organiseren dat de gebruikers moeten volgen wanneer ze ontevreden zijn over de prestaties van het bestuur, en daarover communiceren met de betrokken gebruikers? Op welke dragers, via welke kanalen, vinden zij de contactgegevens van de klachtendienst? Op welk ogenblik en hoe moeten zij worden gewezen op de mogelijkheid om zich te richten tot Ombuds Brussel?

Hoe kan, voorts, deze vermelding best gecombineerd worden met de vermelding van de administratieve of gerechtelijke beroepsmiddelen, die bestaan wanneer de betrokkene een beslissing van het bestuur betwist?

Om de zaken wat duidelijker te maken, heeft Ombuds Brussel [een schema opgemaakt van de verschillende mogelijkheden die ter beschikking staan van een persoon die een klacht wenst in te dienen wegens een handeling of het gebrek aan handelen van een bestuur](#)⁸. Voor elke fase van het traject hebben we aangegeven waar en hoe de modaliteiten en de contactgegevens om klacht in te dienen bij Ombuds Brussel zouden moeten worden vermeld.

We hebben in dit schema een onderscheid gemaakt tussen klachten betreffende de werking van de overheidsdiensten en klachten die betrekking hebben op de inhoud van een bestuurshandeling. De meeste besturen beperken immers de mogelijkheid om een interne klacht in te dienen tot de betwistingen die betrekking hebben op de ‘manier’ waarop een dossier werd behandeld, krachtens de bepalingen van de ordonnantie van 3 april 2003 betreffende de oprichting van een interne klachtendienst in de administratieve diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Betwistingen betreffende de inhoud van een beslissing zijn enkel mogelijk door een administratief beroep of een beroep in rechte in te stellen.

⁸ [Zie het schema in PDF-versie](#)

In alle beslissingen de mogelijkheid vermelden om klacht in te dienen bij Ombuds Brussel

Artikel 8§2 van het gezamenlijk decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen (hierna GDO Transparantie) voert de verplichting in om in elke eenzijdige bestuurshandeling met individuele strekking de mogelijkheid te vermelden om zich te wenden tot de Brusselse ombudsman, evenals de manier waarop dat moet gebeuren.

De inwerkingtreding ervan is onderworpen aan de goedkeuring van een gezamenlijk besluit van de Regering, het Verenigd College en het College, wat tot op heden nog niet is gebeurd. Ombuds Brussel maakt van deze periode gebruik om met de verschillende betrokken partijen te overleggen over de concrete gevolgen van deze bepaling alsook van artikel 27, §1, lid 3, dat bepaalt dat de indiening van een klacht bij de Brusselse ombudsman tot gevolg heeft dat de termijn om beroep in te stellen bij de Commissie voor toegang tot bestuursdocumenten (CTBD) wordt onderbroken.

Beide artikelen doen bij de juridische diensten van de Brusselse overheidsdiensten en bij de lokale overheden immers al heel wat vragen rijzen over de praktische toepassing ervan.

De bevoegdheid van Ombuds Brussel heeft daarentegen betrekking op alle klachten in verband met de prestaties van de Brusselse overheidsdiensten, ongeacht of ze verband houden met een handeling of met de werking van een dienst.

We zullen in hoofdstuk 5 zien dat dit onderscheid in de praktijk zeer kunstmatig en weinig relevant blijkt te zijn en dat sommige klachtendiensten, die niet onderworpen zijn aan de ordonnantie van 2003, dat onderscheid niet toepassen.

Deze ontmoetingen hebben het ook mogelijk gemaakt de aandacht te vestigen op nog andere elementen van incoherentie tussen enerzijds de ordonnantie van 2003 betreffende het beheer van klachten en anderzijds het GDO Ombudsman. We denken hierbij meer bepaald aan de verjaringstermijn om een klacht in te dienen, die respectievelijk is vastgesteld op zes maanden en drie jaar.

Vooruitzichten voor 2023

De ontmoetingen met de klachtendiensten hebben al toegelaten enkele concrete vooruitzichten voor een verdieping van de samenwerking te ontwikkelen.

Ombuds Brussel heeft zich ertoe verbonden om jaarlijks een bijeenkomst te organiseren met alle klachtendiensten omtrent de thematiek "klachtenbehandeling".

Intussen worden er in de loop van het jaar bilaterale vergaderingen belegd om de specifieke elementen van de samenwerking met bepaalde overheidsdiensten te bespreken.

Tot slot wenst Ombuds Brussel een samenwerkingsprotocol voor te stellen aan de overheidsdiensten om het opzet en de modaliteiten van de samenwerking tussen deze klachtendiensten en Ombuds Brussel op concrete wijze te regelen, zodra een aantal kwesties zijn opgehelderd (hervorming van de ordonnantie van 2003 betreffende het klachtenbeheer en inwerkingtreding van de bepalingen van het GDO Transparantie).

2.5. Deelname aan netwerken

Vele instellingen wereldwijd hebben soortgelijke opdrachten als de onze, of het nu gaat om het domein van de institutionele bemiddeling, integriteitsschendingen of de verdediging van de grondrechten.

Deze instellingen verenigen zich binnen verschillende acties te ondernemen en hun rol te bevorderen en te ontwikkelen. Dankzij deze uitwisselingen kan elke instelling de kennis, de deskundigheid en de ondersteuning van haar collega-instellingen benutten met als doel haar opdrachten te vervullen.



Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
50 leden
Zone: de landen die deel uitmaken van de Francophonie

- De rol van de ombudsman in de Franstalige wereld versterken
- De ontwikkeling en de consolidatie van onafhankelijke instellingen van ombudsmannen ondersteunen in de Franstalige wereld



International Ombudsman Institute
Wereldwijd netwerk voor samenwerking tussen ombudsmannen wereldwijd
Meer dan 200 instellingen waaronder een honderdtal in Europa (IOI-EU)

- Het concept van ombudsman promoten en ontwikkelen
- Handelen als pleitbezorger en vertegenwoordiger bij internationale instanties (VN, CoE, OESO enz.)
- Opleidingen organiseren voor de leden, de capaciteiten van de leden versterken
- Goede praktijken uitwisselen
- Instellingen die worden bedreigd, ondersteunen

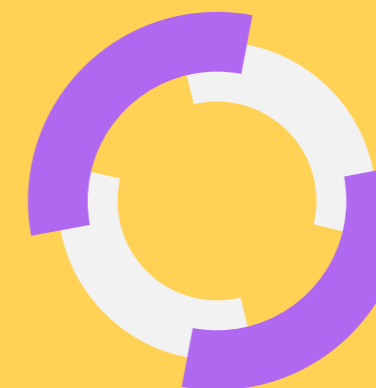
Neiwa
Europees netwerk van de autoriteiten belast met de bevordering van de integriteit en de bescherming van klokkenluiders
Een dertigtal leden: overheidsinstanties van de EU-lidstaten
Zone: Europese Unie

- Goede praktijken en kennis uitwisselen inzake onderzoeken en de bescherming van klokkenluiders
- Een spreek-cultuur en integriteit bevorderen in de lidstaten



Mensenrechten-platform
Verenigt de instellingen die een mandaat hebben van verdediging van de mensenrechten in België
18 leden
Zone: België

- Problematieken analyseren
- Goede praktijken uitwisselen
- Samenwerkingsverbanden tussen de instellingen aanmoedigen




Ombudsman.be
Netwerk van de institutionele ombudsmannen
26 leden
Zone: België

- De bekendheid van de ombudsmannen vergroten
- Hun diensten toegankelijker maken voor het publiek
- De samenwerking versterken en erop toezien dat kennis en ervaringen worden gedeeld



European Network of Ombudsmen (ENO)
Informeel netwerk van de ombudsmannen en soortgelijke instellingen in de landen van de EU.
Gecoördineerd door de Europese ombudsman / -vrouw
95 leden
Zone: Europese Unie

- Informatie uitwisselen over het recht en het beleid van de Unie
- Goede praktijken delen
- De samenwerking tussen ombudsmannen bevorderen rond kwesties van gemeenschappelijk belang
- Samenwerken aan gezamenlijke onderzoeken die betrekking hebben op de EU-administratie en de nationale of regionale administraties



Association of Certified Fraud Examinators
Internationale organisatie die auditors op het vlak van fraude verenigt
90.000 leden
Zone: 180 landen

- Permanente vorming voorstellen in het domein van preventie, opsporing en bestrijding van fraude
- Auditeurs inzake fraude certificeren



International Ombudsman Institute
Belgische beroepsorganisatie van de auditors op het vlak van fraude
Zone: België

- Standaarden inzake fraudeaudits definiëren
- Een openbaar register bijhouden van de personen die gekwalificeerd zijn om te handelen als auditeur inzake fraude
- De leden opleiden inzake de inachtneming van de standaarden en methoden van fraudeaudits
- Goede praktijken uitwisselen

2.6. Overzicht van de ontmoetingen

De Brusselse ombudsvrouw en haar team hebben in de loop van het jaar vele instellingen, partners en netwerken ontmoet. Deze ontmoetingen hebben toegelaten Ombuds Brussel voor te stellen, het werk van de partners te ontdekken, goede praktijken aan te leren en

inspiratie te vinden voor de oprichting en de organisatie van de dienst.

Hierna volgt een overzicht van de ontmoetingen tijdens het jaar.

| Datum | Gesprekspartners | Voorwerp van de ontmoeting |
|---------------|---|--|
| 01-02-22 | Diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en van de Assemblée van de Franse Gemeenschapscommissie: griffiers en adjunct-griffier | Opstart van de ombudsdienst |
| 14-02-22 | Kabinet van de minister van Openbaar Ambt | Voorontwerp tot omzetting van de EU-richtlijn betreffende de bescherming van klokkenluiders |
| 22-02-22 | Netwerk: Ombudsman.be | Periodieke ontmoeting |
| 01-03-22 | Ombudsman van Elsene: Sandrijn Nuyts | Gedachtewisseling |
| 03-03-22 | Unia: Patrick Charlier en Els Keytsman (directeurs) | Gedachtewisseling |
| 08-03-22 | Netwerk: Mensenrechtenplatform | Presentatie van Ombuds Brussel |
| 08-03-22 | Ombudsman van Catalonië: Rafael Ribo | Bezoek van de Catalaanse ombudsman, ex-voorzitter van het IOI-EU |
| 08-03-22 | Congres van de lokale en regionale overheden van de Raad van Europa | Ontmoeting met de delegatie die een monitoringbezoek brengt aan België |
| 11-03-22 | Federale Ombudsman voor Energie: Eric Houtman | Gedachtewisseling |
| 15-03-22 | Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB): algemeen secretariaat en Brussel Synergie | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 17-03-22 | Kabinet van de minister van Openbaar Ambt | Voorontwerp tot omzetting van de EU-richtlijn betreffende de bescherming van klokkenluiders |
| 17-03-22 | Service Public Francophone Bruxellois (SPFB): Directie van de Administratrice-generaal | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 21-03-22 | Brussel-Stad (burgemeester en gemeentesecretaris) | Gedachtewisseling |
| 23-03-22 | Talent.brussels: algemene directie | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 29-03-22 | Secretariaat van de Commissie voor toegang tot bestuursdocumenten | Inwerkingtreding van de artikelen 8, §2, en 27, §1, van het gezamenlijk decreet en ordonnantie betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen |
| 27&28-04-2022 | Netwerk: European Network of Ombudsmen (ENO) | Conferentie: 'Le rôle des ombudsmans en temps de crise' (Rol van de ombudsmannen in tijden van crisis) – Straatsburg |
| 17-05-22 | Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB): Brussel Synergie | Ontmoeting met de klachtendienst van de GOB |
| 17-05-22 | Ombudsman van Catalonië: Rafael Ribo | Bezoek van de Catalaanse ombudsman |
| 26&27-05-2022 | Netwerk: International Ombudsman Institute (IOI-EU) | Algemene vergadering en conferentie over de uitdagingen van de nieuwe technologieën voor ombudsmannen – Athene (online) |
| 09-06-22 | Netwerk: Ombudsman.be (groep van lokale ombudsmannen) | Periodieke ontmoeting – Puurs |
| 24-06-22 | Gewestelijk netwerk van klachtendiensten | Eerste ontmoeting met het netwerk (cf. Hoofdstuk 2.4) |
| 24-06-22 | Netwerk: Ombudsman.be | Algemene vergadering |
| 26&27-06-2022 | Netwerk: International Ombudsman Institute (IOI-EU) | Plechtigheid naar aanleiding van het vertrek van de ex-voorzitter van het IOI-EU, Rafael Ribo – Barcelona |
| 09-08-22 | Ombudsman van Elsene: Sandrijn Nuyts | Overlegvergadering |
| 31-08-22 | Netwerk: International Ombudsman Institute (IOI) | Vergadering van een werkgroep (online) |
| 06-09-22 | Netwerk: Mensenrechtenplatform | Periodieke ontmoeting |
| 08-09-22 | Parlementaire ombudsmannen (federaal en andere entiteiten) | Overlegvergadering |
| 09-09-22 | Kinderrechtencommissaris: Bernard Devos | Evenement ter gelegenheid van het vertrek van de kinderrechtencommissaris |
| 26-09-22 | Finance&Invest.brussels | Ontmoeting met de CEO en de juridische directie |
| 04-10-22 | Netwerk: Ombudsman.be | Workshop om van gedachten te wisselen in verband met communicatie |

| Datum | Gesprekspartners | Voorwerp van de ontmoeting |
|----------|---|---|
| 11-10-22 | Urban.brussels | Ontmoeting met de directie Stadsvernieuwing |
| 12-10-22 | Netwerk: European Network of Ombudsmen (ENO) | Seminarie: 'Web accessibility and query procedure' |
| 14-10-22 | Parlementaire ombudsmannen (federaal en andere entiteiten) | Gedachtewisseling |
| 17-10-22 | Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB): Brussel Huisvesting | Ontmoeting met de directie Huuroelagen & Leegstaande Woningen |
| 18-10-22 | Benelux Interparlementaire Assemblée | Gedachtewisseling met de ombudsmannen m.b.t. grensoverschrijdende aangelegenheden |
| 25-10-22 | Gentse Ombudsvrouw | 25 jaar Ombudsdienst van Gent |
| 07-11-22 | Brussel Fiscaliteit: directie Juridische zaken en beroepen | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 17-11-22 | Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest | Ontmoeting |
| 17-11-22 | Vlaamse Ombudsdienst | Presentatie van de software voor klachtenbeheer |
| 24-11-22 | Sibelga: juridische directie | Presentaties en gedachtewisseling |
| 24-11-22 | Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest | Uiteenzetting ter attentie van de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest |
| 24-11-22 | Netwerk: Ombudsman.be | Workshop om van gedachten te wisselen over het gebruik van sociale media |
| 28-11-22 | Parlementaire ombudsmannen (federaal en andere entiteiten) | Gedachtewisseling |
| 29-11-22 | UCLouvain – Centre Montesquieu | Bijdrage aan het colloquium: 'Contrôle administratif et juridictionnel des finances publiques' (Bestuurlijke en gerechtelijke controle op overheidsfinanciën) |
| 01-12-22 | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 01-12-22 | Equal.brussels | Toegankelijkheid van de sites van de besturen |
| 02-12-22 | Commissie voor toegang tot bestuursdocumenten (CTBD) | Gedachtewisseling met de voorzitter en de secretaris van de CTBD over ontwerpen van uitvoeringsbesluiten van het GDO Transparantie |
| 06-12-22 | Iriscare: Ombudsdienst | Presentatie van Ombuds Brussel en gedachtewisseling |
| 06-12-22 | Netwerk: Mensenrechtenplatform | Periodieke ontmoeting |
| 15-12-22 | Gewestelijk netwerk van klachtendiensten | Workshop met de klachtendiensten van de besturen |
| 16-12-22 | Netwerk: Ombudsman.be | Algemene vergadering – Eupen |

Klachten

De Brusselaars nemen contact met ons op



Ombuds Brussel heeft de dienst Klachten in het leven geroepen om de klachten van burgers ten aanzien van de Brusselse overheidsdiensten in ontvangst te nemen, te onderzoeken en te behandelen.

3.1. Dienst Klachten

Drie voorwaarden om contact met ons op te nemen

Wanneer een persoon botst op een moeilijkheid met een Brusselse administratie of een Brusselse gemeente of ontevreden is over **de manier waarop zijn dossier werd behandeld of over een beslissing van de administratie**, kan die persoon contact opnemen met de dienst Klachten van Ombuds Brussel.

Om ontvankelijk te zijn moet de klacht aan drie voorwaarden voldoen:

1. De klacht moet al het voorwerp hebben uitmaakt van voorafgaande stap bij de administratie. Het is een vereiste dat de persoon aan de betrokken dienst al te kennen heeft gegeven dat hij ontevreden is, via de interne klachtenprocedure of het voorziene administratief beroep. Deze stap moet het voor het bestuur mogelijk maken om de situatie zelf op te lossen en kennis te nemen van de ontevredenheid van de gebruikers.
2. De klacht moet betrekking hebben op een overheidsdienst waarvoor **Ombuds Brussel bevoegd is** (zie infra). Als de feiten betrekking hebben op een dienst waarvoor een andere ombudsman bevoegd is, stuurt de dossierbeheerder de klacht onmiddellijk door naar de betrokken ombudsman.
3. De klacht moet betrekking hebben op feiten die dateren van **minder dan drie jaar**.

Bevoegdheden van Ombuds Brussel: de Brusselse openbare diensten in ruime zin

Krachtens artikel 2, lid 1, 1°, van het GDO Ombudsman is Ombuds Brussel belast met de behandeling van klachten en meldingen die betrekking hebben op:

- a) De gewestelijke **bestuurlijke overheden** dat will zeggen de overheden die ressorteren onder:

- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) met inbegrip van de overheden die de bevoegdheden uitoefenen die zijn toegewezen aan de Brusselse Agglomeratie en aan de intercommunales waarop het BHG het toezicht uitoefent;
 - De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC);
 - De Franse Gemeenschapscommissie (FGC);
- b) De **gemeenten**, met uitzondering van degene die een eigen ombudsman hebben (momenteel Elsene, Schaarbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe);

Hoe contact opnemen met de dienst klachten?

- **Via onze website:**
www.ombuds.brussels
U vindt op onze website een klachtenformulier, dat u echter ook kunt downloaden in pdf-formaat en vervolgens kunt afdrukken (dit kan nuttig zijn wanneer iemand zich wenst te laten bijstaan om het document in te vullen).
- **Per e-mail:**
klachten@ombuds.brussels
- **Per telefoon (+32 2 549 67 00):**
er is een permanentie op maandag en donderdag van 14.00 tot 17.00 uur en op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.
- **Op afspraak** in onze kantoren
- **Per brief:**
Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

- c) De **andere instellingen die belast zijn met een opdracht van openbaar nut** en voor meer dan 50% worden gefinancierd door het BHG, de GGC, de FGC of de gemeenten.

Er zijn enkele bijzondere gevallen die ingevolge specifieke ordonnanties een **uitzondering** vormen op de bevoegdheid van Ombuds Brussel:

- klachten met betrekking tot de **MIVB**, aangezien de vervoermaatschappij een eigen ombudsvrouw heeft;
- geschillen met een **energieleverancier** of met de distributienetbeheerder, **Sibelga**. Deze klachten worden doorgestuurd naar de Geschillendienst van Brugel¹.
- klachten tegen een wateroperator, **Vivaqua** of de **BMWB**, die worden doorgestuurd naar de Waterbemiddelingsdienst van Brugel;

- klachten tegen de **openbare vastgoedmaatschappijen (OVM)**, waar de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) het toezicht en de controle op uitoefent en waarvoor de Brusselse Huisvestingscode een specifieke georganiseerde klachtenprocedure voorziet. Ombuds Brussel komt tussen als er gebreken zijn in die procedure.

Zeer diverse materies

Op basis van de verschillende overheidsdiensten en instellingen waarvoor Ombuds Brussel bevoegd is en gelet op de ervaring tijdens de eerste vier maanden van werking, volgt hierna een niet-exhaustieve lijst van thema's waarover burgers onze dienst Klachten kunnen contacteren.

| Materies | Voorbeelden |
|---|---|
| Huisvesting | Huurtoelagen, boete wegens leegstand, werking van de BGHM. |
| Onderwijs, sport en cultuur | Subsidies en erkenningen; onderwijs ingericht door de COCOF, schoolvervoer; Bruxelles-Formation, socio-professionele integratie, validatie van competenties. |
| Gezondheid, welzijn en gezin | Kinderbijslag, toelagen voor ouderen, thuishulp, evaluatie van autonomie en handicap; erkenning en inspectie van opvangvoorzieningen, rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen (RH en RVT), IBW, PVT enzovoort; werking van de medische huizen. |
| Economie en werkgelegenheid, toerisme | Premies en subsidies voor ondernemingen, erkenningen en rangschikkingen, steun voor tewerkstelling; afgifte van arbeidsvergunningen; oriëntering, opleiding en controle van de beschikbaarheid van werkzoekenden (Actiris). |
| Stedenbouw en milieu, stedelijke ontwikkeling | Afgifte van stedenbouwkundige vergunningen en milieuvergunningen, energieprestatiecertificaat (EPB); renovatiepremies, krediet ECORENO; afvalophaling en -recyclage. |
| Mobiliteit en parkeren | Signalisatie en parkeerzones, parkeerretributies, vrijstellingskaarten; technische keuring, autorijscholen, exploitatievergunning voor taxi's. |
| Fiscaliteit en financiën | Onroerende voorheffing, LEZ-boetes, verkeersbelastingen, andere belastingen. |
| Openbaar ambt | Aanwervingsprocedures, mobiliteit, loopbaan. |
| Gemeentelijke aangelegenheden ² | Kinderdagverblijven, gemeentescholen, lokale initiatieven, grondregies; identiteitsdocumenten en burgerzaken, werking van de dienst voor vreemdelingenzaken, afgifte van certificaten en attesten; werking van de OCMW's. |
| Veiligheid en bijstand | DBDMH, Samusocial, etc. |

¹ Klachten over de werking van Brugel kunnen echter worden behandeld door Ombuds Brussel.

² Het gaat om louter gemeentelijke initiatieven of om de diensten die de gemeente levert ter uitvoering van federale wetgeving.

Voorbeelden van klachten

Y.C.

neemt contact met ons op in verband met zijn onroerende voorheffing.

Hij verloor onlangs zijn baan en kan zijn onroerende voorheffing niet onmiddellijk betalen. Hij heeft bij Brussel Fiscaliteit een aanvraag van betalingsplan ingediend. Zijn verzoek werd echter afgewezen, omdat hij nog andere schulden heeft bij Brussel Fiscaliteit.

S.D.

neemt contact met ons op: ze had dienstencheques besteld.

die ze echter niet op haar adres heeft ontvangen en Sodexo weigert haar de cheques terug te betalen. Sodexo is van mening dat de betrokkene een fout heeft gemaakt bij het opgeven van het postadres. Nochtans werden de vorige bestellingen van dienstencheques wel op hetzelfde adres geleverd.

E.D.

neemt contact met ons op in verband met de renovatiepremies.

Hij had renovatiepremies ontvangen alvorens de renovatiewerken van zijn woning aan te vatten (zoals bepaald door de vroegere wetgeving met betrekking tot deze premies). Toen de werken voltooid waren, moest E.D. zijn dossier voor premieaanvraag afsluiten en de aangifte van beëindiging van de werken indienen. Om medische redenen kon E.D. zijn dossier niet tijdig afsluiten. Het bestuur vordert van hem de terugbetaling van de ontvangen premies, voor een bedrag van € 30.000, hoewel hij voor het overige alle voorwaarden om deze premies te ontvangen in acht heeft genomen.

P.L.

neemt contact met ons op in verband met de kinderbijslag:

ze heeft kinderbijslag voor haar zoon die zijn studies heeft onderbroken verloren omdat hij kampt met mentale gezondheidsproblemen. Als gevolg van zijn gezondheidsproblemen kon haar zoon zich niet inschrijven als werkzoekende. Aangezien hij geen student meer is en ook niet ingeschreven is als werkzoekende, onderbreekt het kinderbijslagfonds het recht op de toelagen. Deze instantie vraagt een bewijs van het feit dat hij niet geschikt is om zijn studies voort te zetten of zich in te schrijven als werkzoekende. Sinds het begin van zijn gezondheidsproblemen wordt de zoon van P.L. opgevolgd door een psycholoog, die geen medisch attest kan afleveren. De artsen met wie P.L. contact heeft opgenomen, weigeren om een medisch attest met terugwerkende kracht af te geven.

Behandeling van de klachten: tussenkomst en resultaat

De dienst Klachten verbindt zich ertoe om elke klacht die wordt ingediend op de meest passende wijze te behandelen en de betrokken persoon te informeren over de opvolging die aan de klacht zal worden gegeven. Na afloop van het dossier geeft de ombudsdienst de betrokken persoon kennis van de redenen voor de afsluiting van zijn dossier en registreert hij het resultaat van zijn tussenkomst.

Een klacht kan uitmonden in een **Doorverwijzing**, een **Toelichting**, een **Oplossing** of een **Conclusie** (met of zonder correctie en aanbeveling).

Onontvankelijke klachten

- **Onontvankelijke** klachten waarvoor een andere dienst bevoegd is: Ombuds Brussel **verwijst** de personen door naar de bevoegde ombudsman of dienst.
- De betrokken persoon heeft geen voorafgaande stap ondernomen: Ombuds Brussel **verwijst** de burger dan door naar de interne klachtvoorziening.
- Een klacht kan ook **onontvankelijk** zijn om andere redenen: ze is onvolledig, kennelijk ongegrond, heeft betrekking op feiten ouder dan drie jaar of op feiten die al het voorwerp van een eerdere klacht hebben uitgemaakt. In dit geval geeft Ombuds Brussel **toelichting** aan de betrokkene bij de redenen waarom zijn klacht niet kan worden behandeld.

Ontvankelijke klachten:

zijn het voorwerp van een eerste onderzoek

- Na een eerste onderzoek kan blijken dat een klacht **ongegrond** is, te vroeg werd ingediend of inmiddels opgelost is geraakt. In dit geval sluit Ombuds Brussel het dossier af en geeft de dienst aan de betrokkene **toelichting** bij de redenen waarom het dossier werd afgesloten.
- Tijdens het eerste onderzoek van de klacht neemt Ombuds Brussel contact op met het bestuur om alle elementen van het dossier te verzamelen. Deze eerste tussenkomst in het kader van het dossier maakt het soms mogelijk tot onmiddellijke **verzoening** te komen: er wordt een mogelijke oplossing uitgewerkt waarmee beide partijen akkoord kunnen gaan; dit maakt een **oplossing** van het dossier mogelijk.

Analyse: het eerste onderzoek heeft aangetoond dat een grondigere analyse noodzakelijk was

Tijdens het onderzoek van de klacht gaat de beheerder na of het bestuur de geldende regelgeving op correcte wijze heeft toegepast en of de dienstverlening ze voldoet aan de normen van behoorlijk bestuur (zie Hoofdstuk 2).

- **Verzoening**: op eender welk ogenblik tijdens het onderzoek kan de dialoog uitmonden in een verzoening

tussen het bestuur en de betrokken persoon. Wanneer beide partijen zich kunnen vinden in de uitgewerkte oplossing, wordt de klacht afgesloten (oplossing).

In sommige gevallen moet een individueel onderzoek worden gevoerd:

- de analyse van alle elementen van het dossier kan leiden tot de vaststelling dat de klacht **ongegrond** is (het bestuur heeft het dossier op correcte wijze behandeld). In dit geval geeft Ombuds Brussel aan de betrokkene **toelichting** bij de redenen waarom zijn klacht niet gerechtvaardigd is. dit helpt ook om het vertrouwen van de burgers ten aanzien van de overheid te versterken;
- uit de analyse kan blijken dat de klacht **gegrond** is: Ombuds Brussel stelt dan een gemotiveerde **conclusie** op. Er wordt een dialoog opgestart met het bestuur met als doel de situatie te corrigeren. Indien dat nodig blijkt, kan het dossier uitmonden in **aanbevelingen** aan de administratie
- in sommige gevallen **laat de analyse niet toe om een uitspraak te doen** over de gegrondheid van de klacht, omdat er sprake is van gedeelde verantwoordelijkheid tussen het bestuur en de klager of omdat het niet redelijk is om het onderzoek voort te zetten. In dit geval geeft Ombuds Brussel steeds **toelichting** bij de redenen waarom hij zijn tussenkomst beëindigt.
- Soms kan een **collectieve behandeling** doeltreffender blijken: we geven voorrang aan deze werkwijze wanneer we meerdere soortgelijke klachten ontvangen. Net zoals dat het geval is voor de individuele behandeling, kan ook de collectieve behandeling uitmonden in een **oplossing**, een **toelichting** of een **conclusie**.

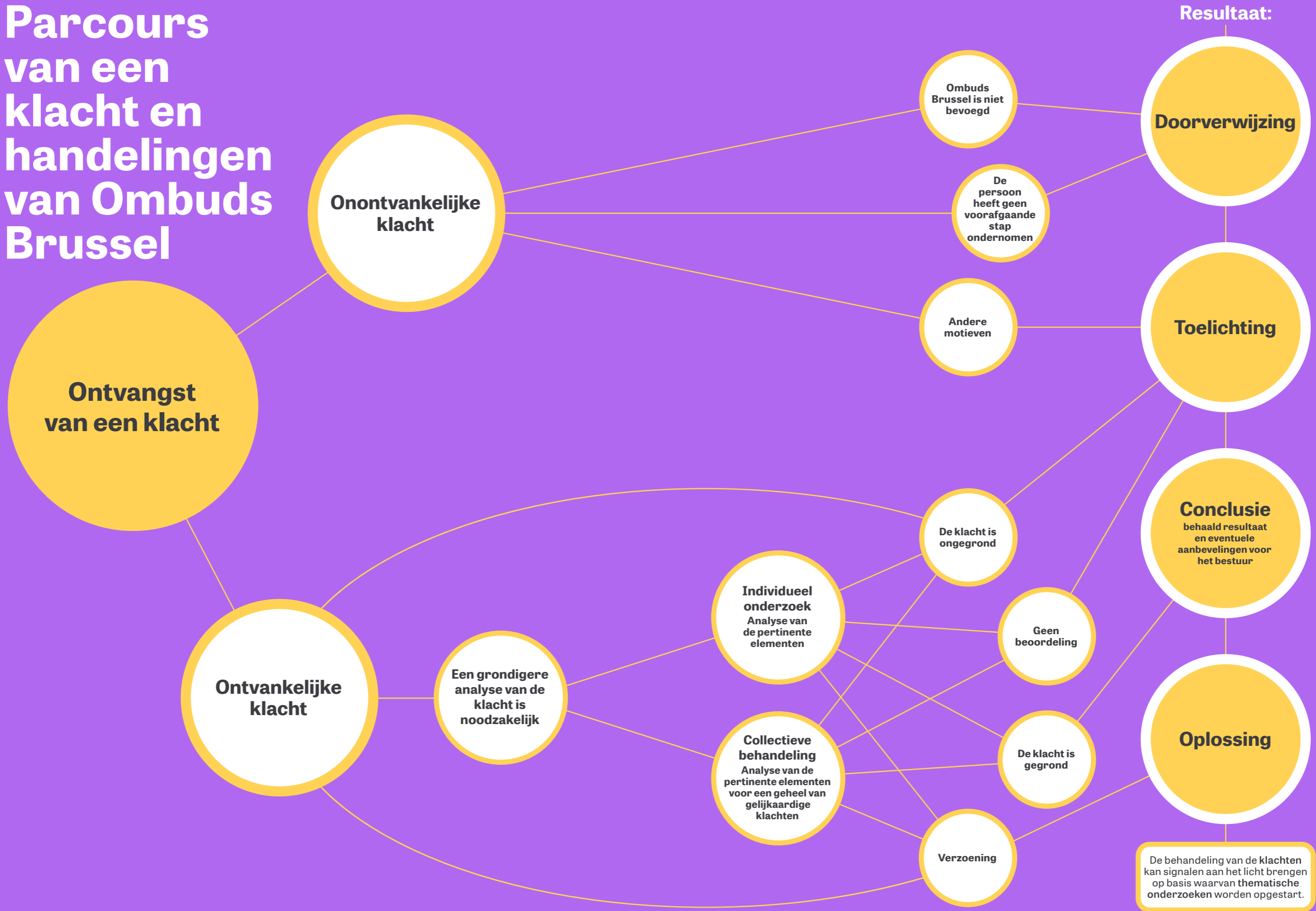
Thematische onderzoeken

Een thematisch onderzoek heeft als doel na te gaan welke de dieperliggende oorzaken zijn van een binnen een overheidsdienst vastgestelde disfunctie. Een thematisch onderzoek leidt tot de opmaak van een **onderzoeksverslag** met aanbevelingen, voor het bestuur of de wetgever, om de problematische situatie te verhelpen.

Het onderzoek kan worden ingesteld **op verzoek van één van de Brusselse parlementen** of op eigen **initiatief**.

Het initiatief om een thematisch onderzoek in te stellen, kan worden genomen op basis van signalen die afkomstig zijn van de **klachten** of de **meldingen** van misbruik of fraude binnen de bestuurlijke overheden (cfr. *hoofdstuk 5*), maar ook van signalen die afkomstig zijn van het **maatschappelijk middenveld**, de **pers** of van **partners** zoals andere ombudsmannen of instellingen voor de bescherming van de grondrechten.

Parcours van een klacht en handelingen van Ombuds Brussel



3.2. Cijfers 2022

328 klachten en 23 informatieverzoeken

In 2022 hebben burgers 351 keer contact opgenomen met Ombuds Brussel: 23 informatieverzoeken en 328 klachten.

Taal en domein van de klachten

72,9% van de ontvangen klachten was in het Frans, 24,7% in het Nederlands en de rest (2,4%) in een andere taal.

Verdeling van klachten tussen de verschillende bevoegdheidsdomeinen:

- een meerderheid (58,8%) heeft betrekking op een bestuur van het Brussels Gewest;
- 23,5% van de klachten heeft betrekking op de plaatselijke besturen;
- de besturen van de Franse Gemeenschapscommissie (FGC) zijn goed voor 2,1% van de klachten;
- de besturen van de GGC zijn betrokken bij 1,8% van de klachten;
- 0,9% van de ontvangen klachten heeft betrekking op andere instellingen die belast zijn met een opdracht van openbaar nut (*meer uitleg over dit domein in hoofdstuk 1.3*);
- 12,8% van de ontvangen klachten heeft betrekking op een organisatie waarvoor Ombuds Brussel niet bevoegd is (n.v.t.).

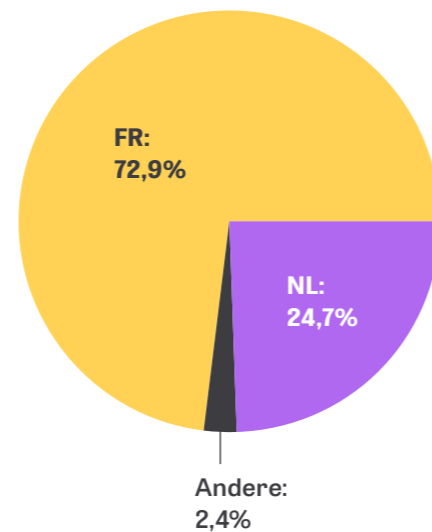
Klachten ontvangen vóór de officiële opening van de dienst

Ombuds Brussel heeft zijn klachtendienst officieel geopend op 1 september 2022.

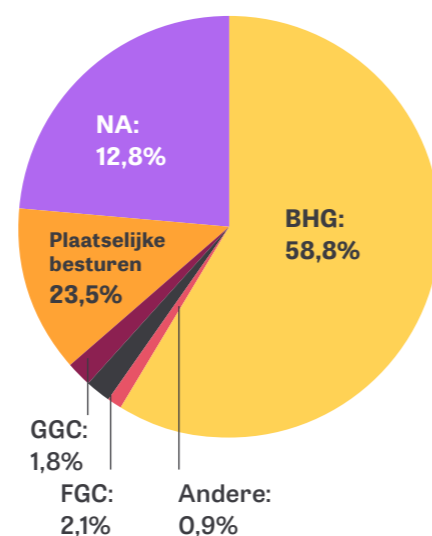
Sommige personen hadden voordien al een klacht ingediend.

Tot 1 september werden die klachten louter geregistreerd en toegestuurd aan de dienst waarop de klacht betrekking had. In de meeste gevallen kon het probleem op die manier worden opgelost. Wanneer dat echter niet het geval was, konden de betrokkenen opnieuw contact met ons opnemen, waarna de klachtenbeheerders de verwerking van het dossier hebben opgestart vanaf de officiële opening van de dienst.

Grafiek:
Taal van de klachten 2022
(totaal = 328)



Grafiek:
Domein van de klachten 2022
(totaal = 328)



36

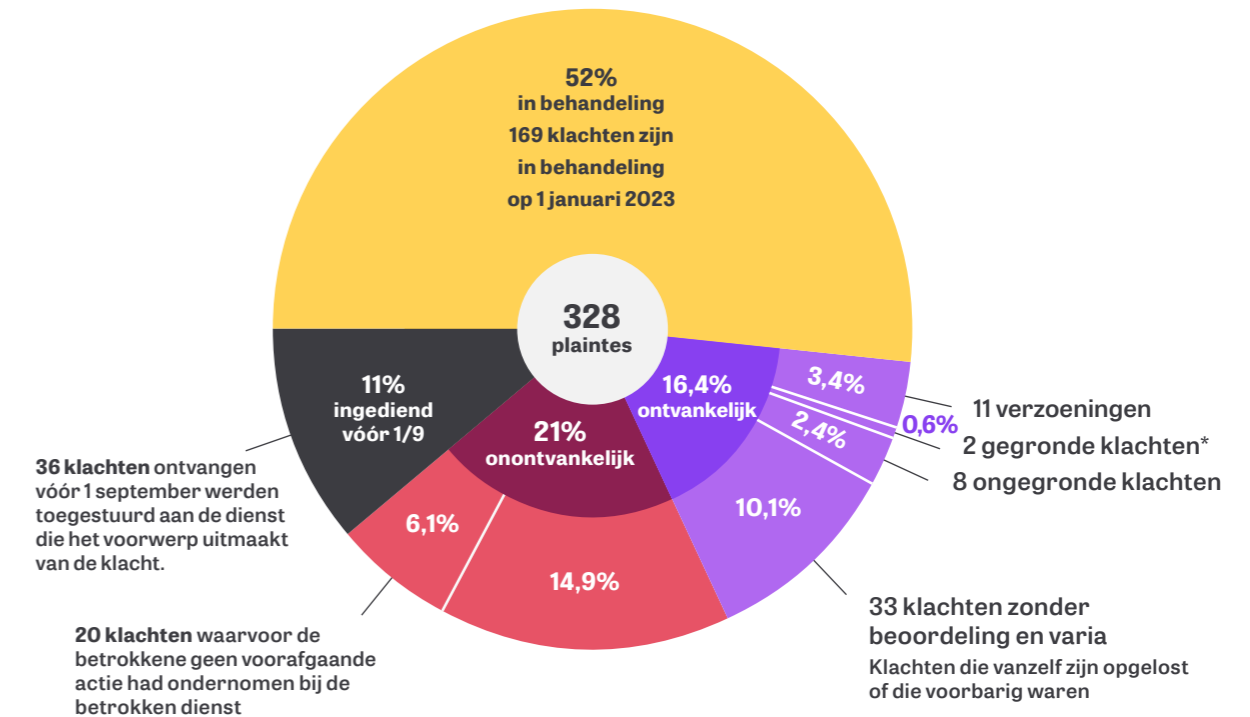
159 klachten afgesloten op 1 januari 2023

Van de 328 klachten die in 2022 werden ingediend, werden er 159 afgesloten vóór 1 januari 2023. Het aantal klachten dat nog in behandeling is (169), valt te verklaren door de termijn die nodig is om een klacht te behandelen.

Onderstaande grafiek toont de verdeling tussen de klachten die nog in behandeling zijn op 1 januari 2023 (169) en de afgesloten klachten; deze laatste categorie

is verdeeld tussen klachten die ontvankelijk waren (54), klachten die niet ontvankelijk waren (69) en klachten die werden ingediend vóór 1 september 2022 en niet opnieuw dienden te worden geopend (36).

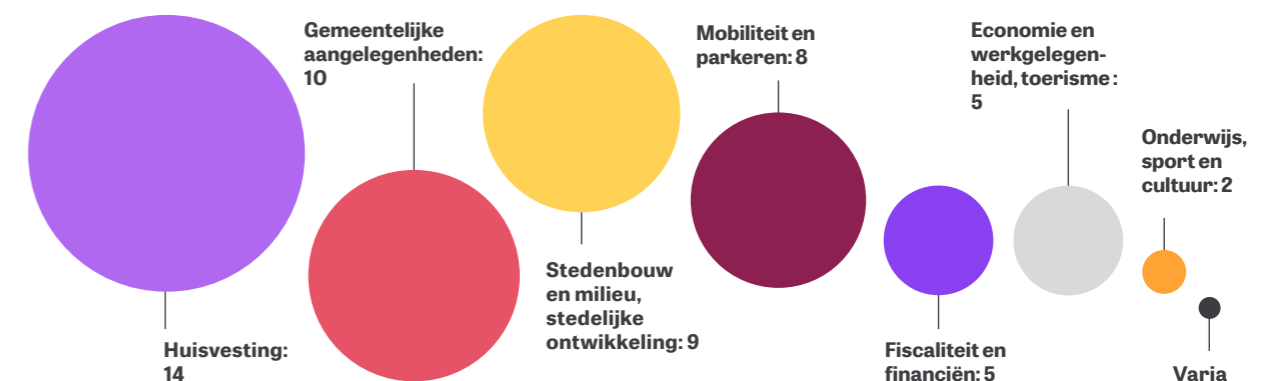
Voor de ontvankelijke klachten wordt de beoordeling van de klacht door Ombuds Brussel vermeld.



* Deze twee klachten waren het voorwerp van een individueel onderzoek; daaruit is gebleken dat de problemen waarmee de personen te maken kregen, van structurele aard waren en dat hun indivi-

duële situatie niet kon worden gecorrigeerd. Ombuds Brussel heeft deze structurele moeilijkheden geregistreerd als signalen van input voor eventuele thematische onderzoeken.

Overzicht van de materies die het voorwerp zijn van de ontvankelijke klachten (54)



Er moet worden opgemerkt dat deze tabel niet alle materies vermeldt waarvoor Ombuds Brussel bevoegd is. De tabel bevat enkel de materies die het voorwerp zijn van de

ontvankelijke klachten die in 2022 werden afgesloten. Voor een ruimer maar niet-exhaustief overzicht van de materies, zie hoofdstuk 3.1.

37

Enkele voorbeelden van klachten

Klacht doorgestuurd naar de eerste lijn: het bestuur zet zijn fout recht

Een dienstenchequebedrijf neemt contact met ons op: het bestuur weigert de bijkomende indexering voor het jaar 2021 toe te kennen.

De bijkomende indexering is een toeslag per uitgegeven dienstencheque die de onderneming kan ontvangen, onder bepaalde voorwaarden, zoals het feit te beschikken over een opleidingsplan voor haar personeel. In zijn beslissing rechtvaardigt het bestuur zijn weigering door te stellen dat de onderneming geen opleidingsplan heeft ingediend vóór de vereiste datum. De onderneming beschikt nochtans over het ontvangstbewijs dat aantoont dat ze het plan wel degelijk heeft ingediend binnen de opgelegde termijn.

Op het ogenblik van indiening van de klacht had Ombuds Brussel zijn klachtendienst nog niet geopend. De ombudsvrouw stuurt de klacht door naar het bestuur, dat vaststelt dat er een fout in het dossier is geslopen. Het bestuur corrigeert de gegevens en kent het bedrag van de bijkomende indexering toe, zijnde iets meer dan € 3.000.

Ongegronde klacht: de communicatie met de burger kan wel beter



Een inwoner neemt contact met ons op: een gemeentelijk ambtenaar heeft zijn vuilniszak voor zijn woning aangetroffen op de dag die volgt op de dag waarop het afval wordt opgehaald. De gemeente stuurt hem een boete: het gemeentereglement bepaalt dat zakken die niet werden opgehaald, door de bewoners weer moeten binnengehaald, wat de betrokken persoon niet had gedaan. Deze laatste betwist de geldboete, omdat hij vindt dat de fout ligt bij Net Brussel die zijn vuilniszak de vorige dag niet heeft meegenomen.

De man had al klacht ingediend bij de gemeente, maar het gekregen antwoord kan hem niet overtuigen. Wij analyseren het gemeentereglement en de correspondentie tussen de burger en de gemeente: daaruit blijkt dat de gemeente haar reglement correct heeft toegepast en dat de boete gerechtvaardigd is. De brief die de gemeente naar de burger heeft verstuurd, is echter niet duidelijk genoeg.

In het kader van dit dossier vullen wij een pedagogische rol en we proberen de situatie te ontmythen. We geven toelichting bij het gemeentereglement aan de burger om hem te helpen begrijpen waarom de boete gerechtvaardigd is. We vestigen ook de aandacht van de gemeente op de noodzaak om haar communicatie te verbeteren.

Gegronde klacht: aanvraag mag enkel digitaal worden ingediend



Een man neemt contact met ons op omdat hij het dak van zijn woning wenst te isoleren en een renovatiepremie wenst aan te vragen. De aanvraag kan alleen op digitale wijze worden ingediend, maar de betrokkene raakt de weg kwijt op het online platform. Hij wil zijn aanvraag indienen door middel van een papieren formulier.

Het bestuur bevestigt ons dat aanvragen van renovatiepremies enkel op digitale wijze kunnen worden ingediend. Het bestuur wijst erop dat er een regeling bestaat voor bijstand aan burgers om hun premieaanvragen online in te dienen.

We leggen aan de klager uit dat er momenteel geen mogelijkheid is voorzien om aanvragen aan de hand van een papieren formulier in te dienen. We informeren hem over de mogelijkheden om bijstand te krijgen om zijn stappen online te doen. Wij menen echter dat zijn klacht gegrond is ten opzichte van de norm 'Afdoende toegankelijkheid' en registreren zijn dossier als input voor een eventueel toekomstig thematisch onderzoek over de impact van de digitalisering van diensten op de toegang tot rechten.

Onmiddellijke verzoening: terugbetaling van een parkeerretrobutie

Een persoon neemt contact met ons op omdat de betrokkene al maanden wacht op de terugbetaling van een parkeerretrobutie die werd geannuleerd. Deze persoon heeft meermaals geprobeerd contact te leggen met de gemeente maar kreeg nooit antwoord.

We nemen contact op met de gemeente, die toegeeft vertraging te hebben opgelopen met de behandeling van dit dossier en zij gaat over tot terugbetaling.

De gemeente herstelt haar fout en de situatie van de betrokkene wordt snel opgelost.

Klacht opgelost: dankzij de klacht kan een informaticaprobleem worden geïdentificeerd



Een vrouw neemt contact met ons op in verband met een geldboete die van 2019 dateert. Ze had deze boete opgelopen omdat ze in de lage-emissiezone in Brussel had gereden. Ze had nochtans een dagpas gekocht, waardoor ze over de toelating beschikte om de lage-emissiezone binnen te rijden. Ze betwistte bijgevolg de boete in 2019 en de boete werd kwijtgescholden. Drie jaar later krijgt ze echter een brief van een deurwaarder die de betaling van de geldboete van haar vordert.

Volgens het bestuur is dit te wijten aan een informaticaprobleem: de invorderingsprocedure is van start gegaan tijdens de procedure van annulering en het systeem heeft geen rekening gehouden met deze laatste periode. Het bestuur sluit dit dossier af en biedt aan de betrokkene zijn verontschuldiging aan. Als gevolg daarvan beslist het bestuur over te gaan tot een handmatige controle van de andere dossiers van dit type om te vermijden dat deze situatie zich opnieuw zou voordoen.

Integriteit

Melding maken van misbruik of fraude bij een Brusselse overheidsdienst



Het onderzoek van meldingen en de bescherming van klokkenluiders behoren tot de algemene opdracht die is toevertrouwd aan Ombuds Brussel: het vertrouwen van de bevolking ten aanzien van de Brusselse overheidsdiensten versterken.

4.1. Dienst Onderzoek en Integriteit: welke meldingen, voor wie, hoe?

Mechanisme voor melding van integriteitsschendingen

Het GDO Ombudsman¹ organiseert een systeem voor de **melding van integriteitsschendingen** voor de personeelsleden van een Brusselse overheid.

Dit systeem berust op twee componenten:

- Een 'intern' kanaal binnen elke Brusselse overheidsdienst, via hetwelk de personeelsleden een geval van misbruik of fraude binnen hun bestuur kunnen melden. De regels betreffende de werking van deze interne component moeten nog worden vastgelegd door middel van een besluit van de verschillende regeringen.
- Een 'extern' kanaal bij Ombuds Brussel: de dienst **Onderzoek en Integriteit**. Om te verzekeren dat de ontvangst en de opvolging van meldingen in alle vertrouwelijkheid kan gebeuren, werd er ook een apart en volledig beveiligd meldportaal² ontwikkeld.

Een personeelslid van een Brusselse overheidsdienst kan in twee gevallen een beroep doen op Ombuds Brussel:

1. Wanneer er binnen een termijn van 30 dagen geen gevolg is gegeven aan zijn interne melding;
2. Wanneer hij vreest voor vergeldingsmaatregelen en bijgevolg geen melding wenst te doen via het interne kanaal.

Waarom werd de rol van extern kanaal toevertrouwd aan Ombuds Brussel?

We zijn volledig **onafhankelijk** van de Brusselse overheidsdiensten, zodat we een neutrale en **onpartijdige opvolging** kunnen verzekeren van de meldingen die bij ons binnenkomen.

Bovendien sluit de opvolging van meldingen van integriteitsschendingen volledig aan bij onze algemene opdracht om te waken over de goede werking van de

Brusselse overheden. Net zoals dit geldt voor de klacht van een gebruiker, laat de melding door een personeelslid toe om concrete situaties die zich binnen de besturen hebben voorgedaan te toetsen aan de wetten en normen inzake goed bestuur (cf. hoofdstuk 2.2).

Wat kan men melden?

De melding moet betrekking hebben op onrechtmatige handelingen – bv. ernstige nalatigheid, misbruik of een misdrijf – die het openbaar belang (kunnen) bedreigen en die zijn gepleegd binnen een Brusselse overheid. Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- De verduistering van publieke middelen;
- Een onregelmatigheid in een overheidsopdracht;
- Favoritisme;
- Een belangenconflict;
- Een duidelijk illegale instructie;
- Eender welk ander misdrijf of eender welke andere ernstige deontologische tekortkoming.

Het onderzoek

Wanneer de melding ontvankelijk is, **voert de dienst Onderzoek en Integriteit een onderzoek**. Het doel bestaat erin na te gaan of de in de melding beschreven beweringen bewezen zijn en de verantwoordelijkheid vast te stellen van de personeelsleden die eventueel betrokken zijn. Het onderzoek wordt à charge et à décharge gevoerd en met eerbied voor de rechten van de verdediging. Daartoe is Ombuds Brussel inzonderheid bevoegd om:

- alle vaststellingen ter plaatse te verrichten;
- alle documenten en informatie te verkrijgen die zij nuttig acht;
- alle betrokken personeelsleden te horen.

¹ <https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/08/DOC-du-16-mai-2019-relatifs-au-mediateur-bruxellois.pdf>

² ombudsbrussels.integrityline.app

Fasen van een melding

1

Ontvangst van een melding

De persoon neemt contact met ons op, via ons online portaal of op afspraak, om een vermoedelijke integriteitsschending te melden.

4

Onderzoeksverslag

We stellen een verslag op dat onze vaststellingen en conclusies bevat alsook eventuele aanbevelingen om een einde te stellen aan de situatie, te vermijden dat ze zich herhaalt of om tekortkomingen te corrigeren. Dit verslag wordt overhandigd aan de leidend ambtenaar, aan de bevoegde minister of zo nodig aan de gerechtelijke overheden. We stellen de melder en de personen die tijdens het onderzoek werden gehoord in kennis van het resultaat van het onderzoek, zonder dat zij het onderzoeksverslag ontvangen.

2

Onderzoek

We voeren een objectief onderzoek volgens de erkende methoden inzake fraudeaudits. We horen de personen die betrokken zijn bij de melding en de eventuele getuigen en we verzamelen de relevante informatie en gegevens. We analyseren die à charge et à décharge.

5

Opvolging van de aanbevelingen

We organiseren een regelmatige opvolging van de aanbevelingen die we in het onderzoeksverslag hebben geformuleerd.

3

Verificatie

Wij verifiëren of de melding wel degelijk een integriteitsschending binnen een Brusselse overheidsdienst betreft. Als dat niet het geval is, verwijzen we de persoon door naar de bevoegde dienst.

Hoe contact opnemen met de dienst Onderzoek en Integriteit?

- **Via de beveiligd meldportaal:** ombudsbrussels.integrityline.app
- **Per e-mail:** integriteit@ombuds.brussels
- **Per telefoon (+32 2 549 67 00):** er is een permanentie op maandag en donderdag van 14.00 tot 17.00 uur en op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.
- **Op afspraak** in onze kantoren
- **Per brief:** Oud Korenhuis 1 1000 Brussel

4.2. Bescherming tegen vergeldingsmaatregelen

Een essentieel beginsel: verbod op vergeldingsmaatregelen

Het essentiële beginsel van het mechanisme voor de melding van en het onderzoek naar integriteitsschendingen berust op het **verbod op vergeldingsmaatregelen**. Dit verbod en de bescherming die ermee gepaard gaat, gelden niet alleen voor de melders maar ook voor de personeelsleden die worden opgeroepen om te getuigen of mee te werken aan een onderzoek naar een integriteitsschending³.

Garantie van vertrouwelijkheid in alle fasen

Om elke vorm van vergeldingsmaatregel maximaal te voorkomen, bewaakt de dienst Onderzoek en Integriteit in alle fasen van de melding en het onderzoek de **vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder**: er wordt geen informatie betreffende zijn identiteit onthuld. Evenzo handelt de dienst Onderzoek en Integriteit met discretie bij het horen van personeelsleden en waarborgt de dienst de vertrouwelijkheid van de tijdens het onderzoek afgelegde verklaringen.

Verzoek om bescherming: hoe werkt dit?

Een personeelslid dat meent het slachtoffer te zijn van vergeldingsmaatregelen omwille van een melding, kan bescherming aanvragen bij de dienst Onderzoek en Integriteit. Als de dienst vaststelt dat er een redelijk vermoeden van vergeldingsmaatregelen bestaat, nodigt hij de werkgever uit om aan te tonen dat de betwiste maatregel steunt op elementen die los staan van de melding of het onderzoek waarbij de aanvrager betrokken is. Met andere woorden, de bescherming verlegt de bewijslast naar de werkgever.

Indien de werkgever in gebreke blijft het gevraagde bewijs te leveren, wordt het bestaan van vergeldingsmaatregelen bewezen geacht. In dit geval kan Ombuds Brussel aan de werkgever vragen om de vergeldingsmaatregel in te trekken of te compenseren. Indien de werkgever weigert dat te doen, kan Ombuds Brussel gebruik maken van zijn bevoegdheid om aanbevelingen te formuleren om de situatie te herstellen en het parlement op de hoogte te brengen, o.a. via zijn jaarverslag, van het gevolg dat aan de aanbeveling is gegeven.

De door de regelgeving geboden bescherming is echter niet absoluut. Enerzijds kan de bescherming in bepaalde gevallen worden opgeheven. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de betrokkene zelf betrokken is bij een integriteitsschending waarvan het bewijs is geleverd; wanneer de betrokkene, met inbegrip van de melder, bewust foute informatie heeft verstrekt; of wanneer de betrokkene heeft gehandeld om het onderzoek te belemmeren.

Anderzijds moet de betrokkene, zoals hierboven gezegd, wanneer hij een verzoek om bescherming indient, voldoende en aannemelijke informatie en uitleg kunnen verstrekken over het verband tussen de melding of het onderzoek en de vergeldingsmaatregelen waarvan hij of zij meent het slachtoffer te zijn.⁵

4.3. Oprichting van het contactpunt en eerste meldingen

In 2022 heeft Ombuds Brussel zijn inspanningen geconcentreerd op **de oprichting van het contactpunt** voor de ontvangst en de opvolging van meldingen van integriteitsschendingen:

- oprichting van de **dienst Onderzoek en Integriteit als contactpunt**;
- aanwerving van **een medewerker die een specifieke opleiding heeft genoten** en over de nodige ervaring beschikt om de dienst uit te bouwen en de meldingen op te volgen;
- oprichting van **een online meldingsportaal**, voor de ontvangst van meldingen en de opvolging ervan in alle vertrouwelijkheid. De melder kan in een beveiligde omgeving informatie en documenten toesturen aan de dienst Onderzoek en Integriteit, en met deze dienst communiceren. Alleen de personeelsleden die zijn aangewezen om meldingen op te volgen, hebben toegang tot dit portaal en tot de informatie op het portaal.

In 2022 is er driemaal contact opgenomen met de dienst Onderzoek en Integriteit.

- Een **verzoek om bescherming** als gevolg van een interne melding. De analyse heeft geleid tot de vaststelling dat de negatieve maatregel die de betrokkene zich beklagde, geen verband hield met zijn melding;
- Twee **meldingen van integriteitsschendingen**:
 - Eén onontvankelijke melding: de persoon werd doorverwezen naar de bevoegde overheid;
 - Eén melding waarvan het onderzoek eind 2022 nog niet was afgerond.

4.4. De omzetting van de richtlijn 'klokkenluiders'

Omzetting van de Europese klokkenluidersrichtlijn

De Europese richtlijn 2019/1937 'klokkenluiders' moet sinds 17 december 2021 zijn omgezet in de lidstaten van de Europese Unie. De omzetting van deze richtlijn zal de mogelijkheid om een melding te doen uitbreiden tot al wie beschikt over informatie verkregen in een professionele context over mogelijke integriteitsschen-

dingen, bijv. personeelsleden maar ook personen die de organisatie hebben verlaten, leveranciers, consulenten, onderaannemers, enzovoort.

Net als de andere entiteiten van het land heeft het Brussels Gewest vertraging opgelopen bij de omzetting van deze richtlijn. Een ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie tot wijziging van het gezamenlijk decreet en ordonnantie betreffende de Brusselse ombudsman werd in mei 2022 ingediend bij de verschillende parlementen.

Dit ontwerp zal toelaten:

1. Interne meldingskanalen in te richten binnen de Brusselse overheidsdiensten;
2. Ombuds Brussel te bevestigen en te versterken in zijn rol van extern meldingskanaal voor de publieke sector in het Brussels Gewest;
3. De bescherming van personen tegen vergeldingsmaatregelen te verbeteren, meer bepaald door:
 - de uitbreiding van de categorieën van beschermde personen;
 - het uitdrukkelijk verbieden van vergeldingsmaatregelen of het dreigen met vergeldingsmaatregelen;
 - de mogelijkheid van straf- of tuchtrechtelijke sancties in geval van niet-naleving van dit verbod;
 - de vrijstelling van burgerrechtelijke of strafrechtelijke aansprakelijkheid van melders.

In november 2022 werd een interparlementaire commissie tussen het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Assemblee van de Franse Gemeenschapscommissie en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie opgericht om dit ontwerp samen te onderzoeken. Eind 2022 was dat onderzoek van de tekst in deze commissie nog niet begonnen.

We pleiten ervoor om de richtlijn zo snel mogelijk om te zetten met als doel de grondslagen te vestigen van een **spreekcultuur** binnen de Brusselse overheidsdiensten. Dit zal het voor de personeelsleden mogelijk maken in alle vrijheid, zonder angst voor vergeldingsmaatregelen, hun ongerustheid met betrekking tot eventuele laakbare handelingen te uiten. Bovendien zal dit garanderen dat meldingen gewetensvol en onpartijdig zullen worden behandeld. Wanneer het bewijs van een integriteitsschending is geleverd, kunnen er snel corrigerende maatregelen worden getroffen om de schending te beëindigen. Omgekeerd, wanneer het onderzoek bewijst dat er geen sprake is van een integriteitsschending, zal de persoon die te goeder trouw een melding heeft gedaan, gerustgesteld worden en blijft het vertrouwen in de overheidsdienst behouden.

In afwachting van de omzetting kunnen personen die integriteitsschendingen binnen een Brussels bestuur vaststellen, nu al contact opnemen met [Ombuds Brussel](#).⁶

Bovendien worden de personeelsleden in het kader van een onderzoek ontheven van hun verplichtingen inzake beroepsgeheim.

Ter afsluiting van het onderzoek stelt de dienst **Onderzoek en Integriteit een verslag op waarin wordt geconcludeerd of er al dan niet sprake is van een integriteitsschending**. Het verslag kan ook **aanbevelingen** bevatten om een einde te stellen aan de integriteitsschending, herhaling te voorkomen of de eventueel vastgestelde disfuncties te herstellen. Dit verslag wordt toegestuurd aan de hoogste leidinggevende van de betrokken overheid (of in sommige gevallen aan de minister). Indien het verslag feiten vaststelt die een misdaad of een wanbedrijf kunnen vormen, wordt het rapport toegezonden aan de procureur des Konings.

Waarom een integriteitsschending melden?

Het bestaan van een robuuste en beveiligde meldingsprocedure laat toe een spreekcultuur te ontwikkelen, waarbij al wie binnen een organisatie vaststelt dat er sprake is van strafbare handelingen vrij kan spreken, in het algemeen belang, zonder het risico te lopen problemen te krijgen.

Een melding dient als katalysator om een onderzoek te voeren met als doel de feiten vast te stellen of uit te sluiten en, indien noodzakelijk, corrigerende maatregelen aan te bevelen. Ombuds Brussel controleert de uitvoering door het betrokken bestuur van de aanbevelingen die de dienst in zijn onderzoeksverslagen formuleert en brengt jaarlijks verslag uit bij de parlementen over de opvolging ervan.

³ Artikel 26 van de Huishoudelijk Reglemen : https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/12/20_1-ROI-publication-moniteur-belge-1.pdf

⁴ Artikel 29 §3 an de Huishoudelijk Reglement

⁵ Artikel 29 §3 an de Huishoudelijk Reglement

⁶ <https://www.ombuds.brussels/wp/onderzoek-en-integriteit/?lang=nl>

Aanbevelingen



Aanbevelingen formuleren op basis van de ontvangen klachten en meldingen en van de gevoerde onderzoeken, is een van de wezenlijke opdrachten van de instelling, overeenkomstig de internationale normen met betrekking tot ombudsinstellingen¹. Die opdracht wordt uitdrukkelijk genoemd in artikel 2 van het GDO Ombudsman.

5.1. Individuele of algemene aanbevelingen

Individuele aanbevelingen

Individuele aanbevelingen kunnen voortvloeien uit een individueel dossier en zijn specifiek bestemd voor de betrokken dienst. Ze hebben als doel een specifiek geval van onbehoorlijk bestuur te corrigeren, een inbreuk op de grondrechten van een persoon te doen ophouden of zelfs een vergeldingsmaatregel te annuleren of te compenseren (in het kader van de bescherming van klokkenluiders).

In dit geval vervult Ombuds Brussel ten volle zijn rol van beschermer van rechten om de billijkheid van de administratie in een individuele situatie te herstellen.

Deze aanbevelingen richten zich in de eerste plaats tot de leidinggevende van de betrokken dienst, met aandacht voor tegensprekelijke dialoog. Op die manier kan deze zijn opmerkingen doen gelden met betrekking tot de vaststellingen en de argumenten die de basis vormen van de aanbeveling. Hij of zij kan dan eveneens zijn advies inzake de uitvoering van de aanbeveling meegeven.

Na afloop van deze dialoofase kan worden afgezien van de aanbeveling of de aanbeveling kan aangepast of gehandhaafd worden.

Algemene aanbevelingen

De algemene aanbevelingen kunnen voortvloeien uit een onderzoek, dat op zijn beurt wordt opgestart op basis van klachten die terugkerende problemen aan het licht brengen, op basis van meldingen of op eigen initiatief. Ze hebben als doel structurele disfuncties te corrigeren of verbeteringen van administratieve praktijken of van de regelgeving voor te stellen.

Zoals dit geldt voor de individuele aanbevelingen, vormen deze aanbevelingen in eerste instantie het voorwerp van een tegensprekelijke dialoofase met het betrokken bestuur op basis van het onderzoeksverslag.

Als in de aanbeveling wordt voorgesteld om de regelgeving aan te passen, wordt zij rechtstreeks aan het parlement gericht.

Opvolging van de aanbevelingen door het bestuur

Na afloop van de dialoofase wordt de betrokken dienst uitgenodigd om binnen de vastgestelde termijn op gemotiveerde wijze te antwoorden op de aanbeveling. Bij gebrek aan antwoord binnen de vastgestelde termijn wordt de aanbeveling gericht aan de leidend ambtenaar, desgevallend met een kopie aan de bevoegde minister.

In zijn antwoord geeft het bestuur aan op welke wijze en binnen welke termijn het zinnens het gevolg wil geven aan de aanbeveling. Als het bestuur van mening is dat het geen gevolg kan geven aan de aanbeveling, moet het zijn antwoord met redenen omkleeden en proberen een andere oplossing voor te stellen. Bij gebrek aan een met redenen omkleed antwoord binnen de vastgestelde termijn wordt het Brussels bestuur geacht te hebben geweigerd de aanbeveling uit te voeren.

Verslag aan het parlement en openbaarheid van de aanbevelingen

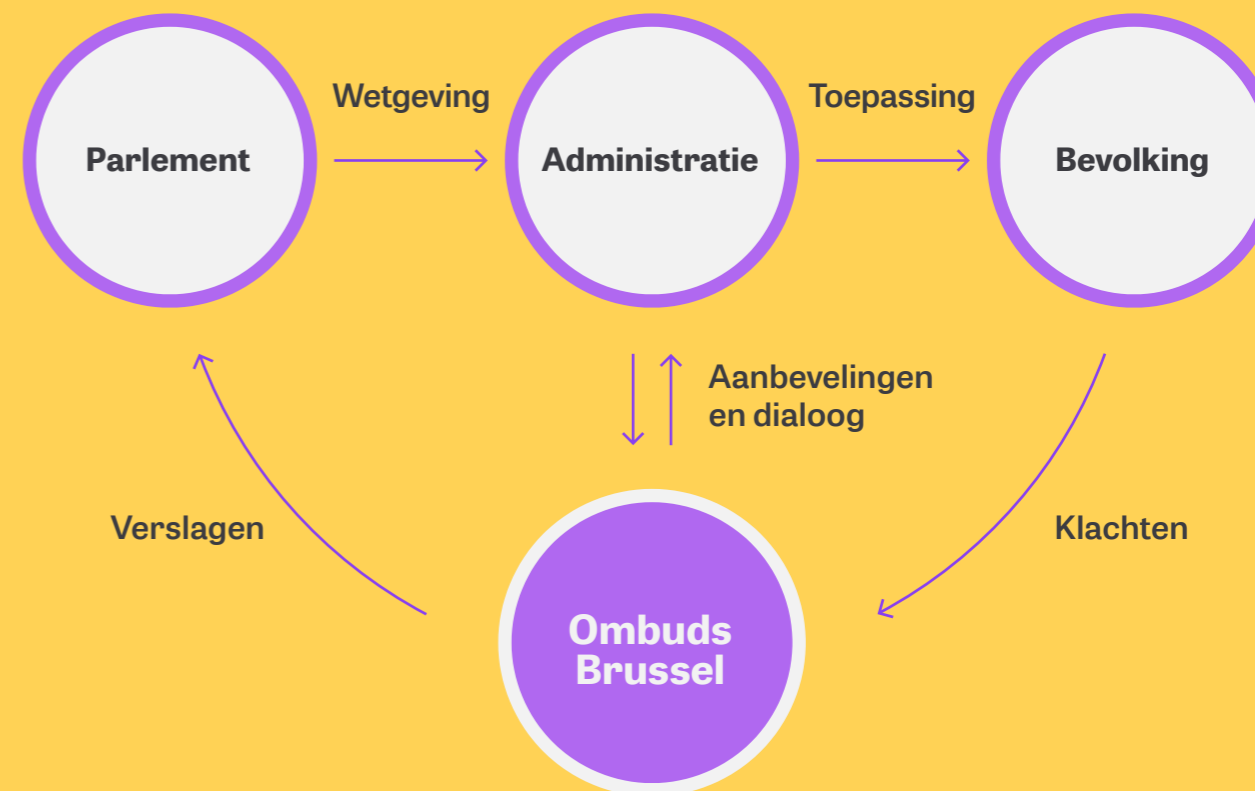
De aanbevelingen worden openbaar gemaakt via de verslagen die aan het betrokken parlement worden gericht:

- de algemene aanbevelingen worden ter kennis gebracht van het parlement, in een thematisch verslag of in het jaarverslag;
- de individuele aanbevelingen worden op beknopte en geanonimiseerde wijze vermeld in het jaarverslag.

Voorts wordt in het jaarverslag beschreven hoe de eerdere aanbevelingen zijn opgevolgd en uitgevoerd. Deze aanbevelingen vormen het eindpunt van de virtueuze cirkel van luisteren, analyse en dialoog die Ombuds Brussel in werking stelt op basis van de signalen die deze dienst ontvangt van zowel burgers als personeelsleden van de Brusselse besturen. Deze virtueuze cirkel maakt het mogelijk om beleidsmakers in kennis te stellen van de concrete ervaringen van die burgers en personeelsleden met de werking van de openbare diensten en tegelijk mogelijkheden voor verbetering voor te stellen. [schema](#) →

¹ Zie de Principes van Venetië: [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD\(2019\)005-e&lang=fr](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD(2019)005-e&lang=fr). En de statuten van het International Ombudsman Institute: <https://www.theioi.org/downloads/9n6ur/ioi-by-laws-fr-20210901.pdf>.

“ De klacht is een geschenk die verdient met zorg te worden ontvangen en behandeld, omdat zij getuigt van vertrouwen vanwege de schenker in het vermogen en de bereidheid van de instellingen om ermee aan de slag te gaan. Het is een vorm van burger-participatie.”



Schema:
Verslag aan het parlement en openbaarheid van de aanbevelingen

5.2. Eerste algemene aanbeveling van Ombuds brussel

Algemene aanbeveling
2023/01 – Maart 2023

Het rechtskader en de organisatie van het klachtenbeheer herzien met het oog op de invoering van een geharmoniseerde en coherente benadering in alle Brusselse administraties, gebaseerd op een ruime definitie van het begrip ‘klacht’, kwaliteitscriteria van de procedure, een gemeenschappelijk analyse- en opvolgingssysteem, een unieke visuele identiteit en een versterkte communicatie ten aanzien van de burgers.

Inleiding

De wetgeving tot oprichting van de Brusselse ombudsman bepaalt uitdrukkelijk dat een persoon die ontevreden is over een Brussels bestuur eerst contact moet opnemen met de betrokken overheidsdienst om genoegdoening proberen te krijgen. Pas daarna kan hij een klacht indienen bij Ombuds Brussel.

Deze vereiste komt voor in elke wetgeving die een ombudsdienst opricht en heeft als doel de partijen te responsabiliseren en hun de kans te bieden zelf tot een oplossing te komen alvorens een derde in te schakelen. Vanaf het begin van haar mandaat heeft de ombudsvrouw dan ook aangekondigd dat het niet de roeping van Ombuds Brussel is om als het ware een superklachtendienst te worden. Dat is niet haar rol. Integendeel, de actie van Ombuds Brussel moet bijdragen tot de versterking en de ondersteuning van de interne klachtendiensten. Op die manier wordt het oplossen van geschillen aan de bron bevorderd.

Analyse

Wat is ‘klachtenbeheer’?

Klachtenbeheer is de gestructureerde wijze waarop klachten worden behandeld. Dit omvat de ontvangst, de registratie, de analyse en de mededeling van het resultaat aan de betrokkene, alsook de exploitatie van de informatie die afkomstig is van de klachten om de kwaliteit van de dienstlevering te versterken. Het begrip ‘klacht’ verwijst naar de uiting van de ontevredenheid van een persoon over de prestaties van een overheidsdienst. Zij kan betrekking hebben op alle aspecten van de prestatie van het bestuur, zoals de informatie die wordt verstrekt, de kwaliteit van de procedures, de houding van de personeelsleden, het resultaat van de prestatie en de uitvoering ervan.

Een klacht kan dus betrekking hebben op de inhoud van een administratieve beslissing. Het zou immers onredelijk en contraproductief zijn van de administratie om doof te blijven voor de klacht van een persoon die melding maakt van een fout die gebeurd is in de behandeling van zijn dossier, zij het bij het onderzoek van de elementen van het dossier of bij de toepassing van de regelgeving.

Het is echter niet de bedoeling dat de klacht in de plaats komt van een beroepsprocedure die toelaat de gegrondheid van de beslissing te betwisten en een nieuw onderzoek van het dossier te verkrijgen. Dit betekent dus dat de klachtendienst van het bestuur kan weigeren om de klacht te behandelen als er nog administratief beroep kan worden ingesteld waarmee een herziening van de beslissing kan worden verkregen. Diezelfde klachtendienst kan ook weigeren de klacht te behandelen als er beroep in rechte is ingesteld. Zo kan worden vermeden dat de klachtenprocedure en de beroepsprocedure tot wederzijdse kortsluiting leiden.

Waarom is klachtenbeheer belangrijk?

Klachtenbeheer maakt volwaardig deel uit van een globale aanpak van een kwaliteitsvolle dienstverlening waarin de gebruiker centraal staat. Het klachtenbeheer stelt de administratie in staat te luisteren naar de signalen van het terrein en dialoog met de gebruikers van haar diensten te houden, zoals dat het geval is voor tevredenheidsonderzoeken of gebruikerspanels.

Bovendien laat een doeltreffende behandeling van klachten toe het vertrouwen van de gebruikers te versterken. Binnen eender welke organisatie kunnen er problemen opduiken of fouten worden gemaakt. Het is belangrijk om te tonen dat de administratie bereid is die fouten recht te zetten en er de nodige lessen uit te trekken. Een goed klachtenbeheer moet het dan ook mogelijk maken de onderliggende oorzaken en de terugkerende redenen voor klachten te identificeren, om dan maatregelen ter verbetering te nemen.

Situatie op het vlak van klachtenbeheer bij de Brusselse besturen

Het klachtenbeheer werd binnen de besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ingevoerd bij een ordonnantie van 3 april 2003 betreffende de oprichting van een interne klachtendienst in de administratieve diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, aangevuld met een besluit van de regering van 29 september 2005. De ordonnantie is van toepassing op de overheidsdiensten van het Brusselse Gewest en op een tiental instellingen van openbaar nut en publiekrechtelijke instellingen die in het besluit worden genoemd.

Er bestaat geen soortgelijk decreet voor de Diensten van het Verenigd College en de Diensten van de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) noch voor de instellingen van openbaar nut van deze twee entiteiten. Iriscare heeft daarentegen wel een interne klachtendienst in het leven geroepen (‘dienst Geschillen en Bemiddeling’ genaamd). Daarnaast heeft ook de dienst Inspectie van de COCOF een klachtendienst voor de verenigingen die door de COCOF of een dienst ervan zijn erkend.

In het BHG zijn de klachtendiensten sinds 2020 samengebracht binnen het Gewestelijk netwerk van klachtenbeheer, dat gecoördineerd wordt door de Klachtendienst van de GOB. Het netwerk dient elk jaar een verslag in bij het Brussels parlement. Bij de lancering van Ombuds Brussel vroegen we alle leidinggevende ambtenaren van de Brusselse overheidsdiensten ons de contactgegevens van de interne dienst of het interne contactpunt voor klachten binnen hun bestuur te bezorgen. Op de leden van het Gewestelijk netwerk van klachtenbeheer na, hebben maar weinig besturen dat verzoek beantwoord. Bovendien hadden sommige overheidsdiensten binnen dat netwerk geen personeelsleden die specifiek werden aangeduid voor het beheer van klachten.

Er werden snel overlegmomenten georganiseerd; eerst op initiatief van de coördinator van het gewestelijk netwerk, daarna van Ombuds Brussel om de fundamenten te leggen voor een goede afstemming tussen de interne klachtendiensten in eerste lijn en Ombuds Brussel in tweede lijn.

In het kader van die bijeenkomsten zijn ook een aantal knelpunten aan het licht gekomen.

Restrictieve benadering van het begrip ‘klacht’

Om te beginnen hanteert de ordonnantie van 2003 een restrictieve omschrijving van het begrip ‘klacht’. In het kader van die ordonnantie is het voorwerp van de klacht immers beperkt tot “de wijze waarop een administratieve dienst [...] heeft gehandeld” jegens de persoon die klacht indient. In dit verband bepaalt de laatste paragraaf van artikel 3 van voornoemd besluit dat het niet de rol van

de klachtendienst is om zich in de plaats te stellen van de administratieve dienst door het herzien van een beslissing of zich uit te spreken over de grond van een door de administratieve dienst behandeld dossier.

Bijgevolg maken de meeste klachtendiensten van het netwerk een eerder kunstmatig onderscheid tussen enerzijds klachten over de manier waarop de dienst die het voorwerp van de klacht uitmaakt heeft gehandeld en, anderzijds, klachten over de inhoud van een beslissing. Die laatste worden dan stevast beschouwd als onontvankelijk. Soms worden die klachten wel doorgestuurd naar de betrokken dienst, maar ze worden niet verder opgevolgd door de klachtendienst

Aldus besloot het netwerk in zijn laatste jaarverslag dat *"De interpretatie in strikte zin van de ordonnantie impliceert dat een groot aantal "klachten" niet als ontvankelijke klachten worden beschouwd. De erg restrictieve interpretatie van het begrip klacht in de ordonnantie laat dus niet toe om een correct overzicht van de klantentevredenheid te bieden."*

Deze strikte interpretatie is vatbaar voor discussie. Niettemin dringt een wijziging van de ordonnantie zich op om de benadering van de klachtendiensten te veranderen.

Korte verjaringstermijn om klacht in te dienen

De ordonnantie sluit klachten uit die betrekking hebben op feiten die zich meer dan 6 maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht hebben voorgedaan. Daarentegen mag een klacht bij Ombuds Brussel betrekking hebben op feiten die teruggaan tot drie jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht. De termijn om klacht in te dienen bij de interne klachtendienst zou ten minste één jaar moeten bedragen, wat aan Ombuds Brussel nog voldoende tijd laat om tussen te komen indien er geen oplossing wordt gevonden.

Uiteenlopende communicatie en ongelijke opvolging van de klachten

Ombuds Brussel stelde in 2022 ook vast dat er een groot gebrek is aan eenvormigheid met betrekking tot de door de administraties verstrekte informatie inzake de klachtenprocedure, alsook met betrekking tot de procedure voor behandeling en opvolging van de klachten.

Elk bestuur heeft een eigen communicatiebeleid bij de verwijzing van de gebruikers naar de klachtenprocedure. De mogelijkheden om contact op te nemen en de informatie verschilt van bestuur tot bestuur. Slechts weinig diensten bieden meerdere kanalen aan om contact op te nemen. Daarnaast is ook de informatie inzake de klachtenprocedure niet terug te vinden in alle mededelingen die betrekking hebben op de verleende prestaties.

Behalve de niet-dwingende termijnen die voorzien zijn in de ordonnantie, zijn er geen andere aanwijzingen voor de

verwerking van de klachten. Elke organisatie hanteert een eigen patroon om te bepalen of een klacht al dan niet gegrond is en welk gevolg eraan dient te worden gegeven. Bijgevolg laat het jaarverslag van het gewestelijk netwerk niet toe om veel lessen te trekken omtrent de werking van de klachtendiensten of over de onderwerpen die voor ontevredenheid zorgen bij de burgers ten aanzien van de Brusselse administraties.

Klachtenbeheer elders

Federaal niveau: een geharmoniseerd systeem op basis van kwaliteitscriteria en een gemeenschappelijk logo

Op federaal niveau is het klachtenbeheer eerst empirisch van start gegaan. Daarna werd een gestructureerd en geharmoniseerd systeem tot stand gebracht dat van toepassing is voor alle federale overheidsdiensten. Dit systeem wordt omschreven in een omzendbrief van 14 maart 2013 betreffende de klachtgerichtheid binnen de federale administraties. Die omzendbrief stelt 14 kwaliteitscriteria vast waar het klachtenbeheer aan moet voldoen.

Daartoe behoort de verplichting om gebruik te maken van een gemeenschappelijk logo en de verplichting om in alle beslissingen van de administratie en in haar communicatie die betrekking heeft op haar prestaties te verwijzen naar de klachtenprocedure. De omzendbrief omvat ook de verplichting om klachten te inventariseren, op te volgen, analyseren en daarvan een verslag op te stellen. Daarnaast moet een actieplan worden opgesteld, waarin de pistes voor verbetering moeten worden weergegeven. Ook is het verplicht om een aantal binnen het netwerk gedefinieerde indicatoren te meten. De klachtendienst moet voorts de mogelijkheid vermelden om zich tot de federale Ombudsman te wenden als de persoon niet tevreden is met zijn antwoord.

Dit systeem, in het bijzonder de gemeenschappelijke visuele identiteit, heeft toegelaten om werkelijk een gestandaardiseerd toegangskanaal naar de klachtendiensten te ontwikkelen, wat voor de burgers goed herkenbaar is. Dit bevordert evenzeer het traject van de klacht tussen de eerste en de tweede lijn.



Klachten over onze dienstverlening?

→ Afbeelding die de federale overheidsdiensten gebruiken om te communiceren over hun klachtendienst.

In Vlaanderen: een effectief georganiseerd recht om klacht in te dienen

Het Vlaams bestuursdecreet garandeert het recht van eenieder om gratis klacht in te dienen bij een bestuur inzake de handelingen of de werking van dat bestuur. Elk bestuur moet een interne klachtendienst oprichten. Die klachtendienst moet een neutrale opvolging van de klachten garanderen door een persoon die niet betrokken was bij de feiten die het voorwerp van de klacht uitmaken. De klachtenbeheerders worden beschermd tegen elke poging tot beïnvloeding of druk in de uitoefening van hun functie en moeten voldoende tijd krijgen om de klachten te behandelen. De besturen stellen jaarlijks een verslag op over de aard en de opvolging van de klachten. Dat verslag bezorgen ze aan de Vlaamse Ombudsman. Op zijn beurt bundelt de Vlaamse Ombudsman de verslagen in de vorm van een gezamenlijk jaarverslag van de klachtendiensten. Hij bezorgt dat aan het Parlement.

Besluit

Het klachtenbeheer is 20 jaar geleden ingevoerd in het Brusselse Gewest; dat is lang vóór de aanstelling van een ombudsman. De regeling laat niet toe om een doeltreffende en vlotte overgang te maken van de eerste naar de tweede lijn. De mate waarin de verschillende klachtendiensten vandaag zijn ontwikkeld is zeer uiteenlopend.

Het klachtenbeheer bevat verschillende valkuilen:

- Het gebrek aan zichtbaarheid en toegankelijkheid voor de Brusselaars
- De restrictieve interpretatie van het begrip 'klacht'
- Een niet-eenvormig systeem voor behandeling, analyse en opvolging van de klachten
- Een rapportering die nauwelijks wordt benut

Het klachtenbeheer moet worden geconsolideerd. Zo kunnen burgers werkelijk de kans krijgen om te worden gehoord. Daarnaast kunnen de overheidsdiensten de signalen die uitgaan van de klachten opvangen en gebruiken om hun werking te verbeteren.

Aanbeveling

Ombuds Brussel beveelt dan ook aan om het rechtskader en de organisatie van het klachtenbeheer te herzien om in alle Brusselse besturen een nieuwe geharmoniseerde en coherente benadering te implementeren.

Deze benadering zal in het bijzonder moeten steunen op:

- een brede definitie van het begrip 'klacht',
- kwaliteitscriteria van de procedure,
- een gemeenschappelijk systeem voor analyse en opvolging,
- een gezamenlijke visuele identiteit en versterkte communicatie met de burgers.

Bestemmelingen

- Het Brussels Parlement, de Verenigde Vergadering van de GGC, de Assemblee van de Franse Gemeenschapscommissie
- De Minister-presidenten van de Brusselse regering, van het Verenigd College van de GGC en van het College van de Franse Gemeenschapscommissie.

Referenties

- Ordonnantie van 3 april 2003 betreffende de oprichting van een interne klachtendienst in de administratieve diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, B.S. van 28 april 2003
- Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 29 september 2005 tot regeling van de werking van een klachtendienst in het ministerie en de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, B.S. van 1 maart 2006 (gewijzigd door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18 mei 2017, B.S. van 31 mei 2017)
- Omzendbrief nr. 23289 Klantgerichtheid in de federale administraties, B.S. van 22 maart 2013
- Bestuursdecreet van de Vlaamse overheid van 7 december 2018, B.S. van 19 december 2018 (gewijzigd door het programmadecreet van 16 december 2022 bij de begroting 2023, B.S. van 29/12/2022)
- Parl. St. VI. Parl. 2017-2018, nr. 1656, 101-113
- Klachtendiensten – Gewestelijk verslag – 2021, Gewestelijke Overheidsdienst Brussel

Beheer Organisatie, personeelskader en begroting



6.1. Participatieve werking en competentiepolen

Het bestuursmodel van Ombuds Brussel steunt op **collectieve intelligentie**, met name **de overtuiging dat de inzet en de coördinatie van individuele vaardigheden en kennis toelaten de vastgestelde doelstellingen op doeltreffende wijze te bereiken**. De instelling werkt bijgevolg volgens de principes van **flexibiliteit, participatie** en **verantwoordingsplicht** van de medewerk(st)ers.

De werking van de organisatie is gebaseerd op de principes die afkomstig zijn van de 'holocratie' en kan als volgt schematisch worden voorgesteld. Overeenkomstig het beginsel van flexibiliteit van de organisatie is dit een evoluerend schema dat de werking van de instelling op een gegeven ogenblik laat zien. [schema →](#)

De grote cirkel vertegenwoordigt de instelling **Ombuds Brussel** waarvan de bestaansreden wordt gedefinieerd in het GDO Ombudsman van 16/05/2019: "het behoorlijk bestuur versterken en toezien op de vrijwaring van de grondrechten". De instelling wordt geleid door de Brusselse ombudsvrouw, Catherine De Bruecker. Zij wordt bijgestaan door een team van medewerkers en medewerksters die **verschillende rollen vervullen in functie van hun competenties, expertise en affiniteiten**.

Competentiepolen

Vier competentiepolen ondersteunen de organisatie in het kader van de uitvoering van haar opdrachten; elke competentiepool heeft zijn eigen bestaansreden:

- **De pool Onderzoek en Integriteit.** Zijn bestaansreden bestaat erin toe te zien op de integriteit van de Brusselse overheidsdiensten, via de ontvangst en de opvolging van meldingen van integriteitsschendingen en de bescherming van klokkenluiders, onderzoek te voeren naar de oorzaken van de vastgestelde tekortkomingen en verbeteringen voor te stellen;
- **De pool Klachten.** Zijn bestaansreden bestaat erin te waken over de goede werking van de Brusselse overheidsdiensten, via de ontvangst en de opvolging van klachten, de verzoening tussen partijen en de identificatie van de tekortkomingen;
- **De pool Administratief, financieel en personeelsbeheer.** Zijn bestaansreden bestaat erin de middelen van de instelling te beheren en op doeltreffende manier toe te wijzen om de goede werking van de instelling mogelijk te maken en het welzijn van het personeel te verzekeren.
- **De pool Communicatie en externe relaties.** Zijn bestaansreden bestaat erin de instelling bekend te maken bij haar doelgroepen en haar naam bekendheid binnen het Brussels landschap te vestigen.

Rollen

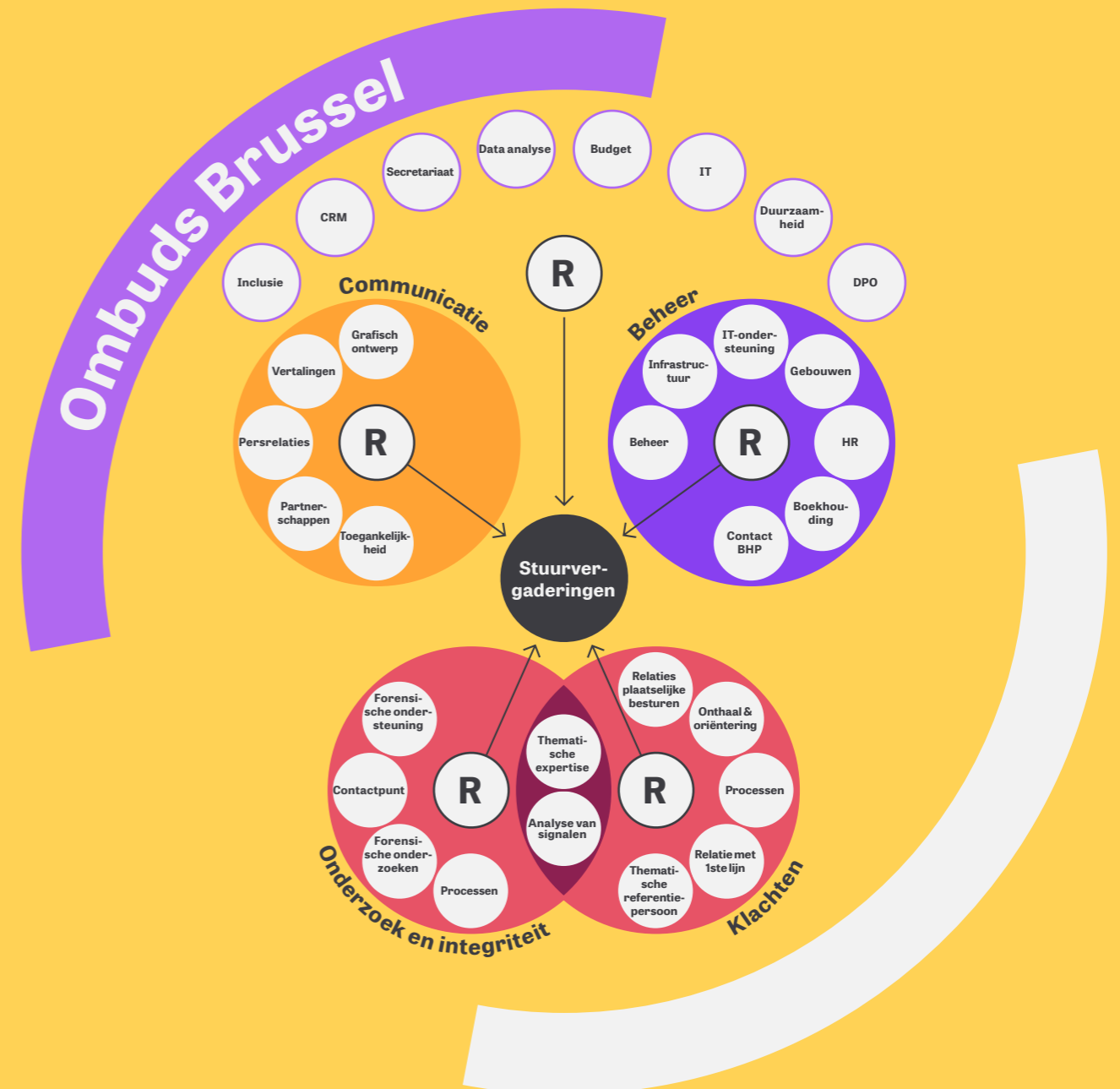
Binnen elke pool worden rollen vastgelegd om bij te dragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van de pool. Eénzelfde persoon kan één of meerdere rollen vervullen binnen één of meerdere polen. Een rol kan ook worden gedeeld door meerdere personen.

- Een **verantwoordelijke**: de persoon die borg staat voor de verwezenlijking van de doelstellingen van de pool ten opzichte van de opdrachten en de strategische doelstellingen van de instelling en die de pool vertegenwoordigt tijdens de stuurvergaderingen.
- **Interne rollen:**
 - Kunnen specifiek zijn voor een pool: dit is bijvoorbeeld het geval voor de rollen van 'thematisch referentiepersoon' (zie de lijst met onze thema's in hoofdstuk 3) binnen de pool Klachten.
 - De interne rollen kunnen worden gedeeld tussen meerdere polen: dit geldt bijvoorbeeld voor de rol 'analyse van de signalen', die het verband moet leggen tussen enerzijds de signalen afkomstig van de verwerking van de klachten en anderzijds die welke afkomstig zijn van de meldingen met als doel onderzoeksthema's voor te stellen.
- **Uitbestede rollen:** gelet op de beperkte middelen waarover de instelling beschikt, worden sommige voor de werking onmisbare rollen uitbesteed, ofwel aan de diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement dankzij de tussen beide entiteiten ontwikkelde samenwerkingsverbanden, ofwel aan externe dienstverleners:
 - de rollen van IT Support, Gebouwen en Infrastructuur worden verzekerd door de diensten van het Brussels Parlement;
 - de rol van DPO (Data Protection Officer) wordt verzekerd door een extern persoon via een contract gesloten met Paradigm;
 - de rol van forensische ondersteuning: laat toe een beroep te doen op externe expertise ad hoc met het oog op de gerichte versterking van de pool Onderzoek en Integriteit in functie van zijn behoeften, die variëren naargelang het aantal of de specifieke kenmerken van de ontvangen meldingen;
 - vertaling en grafische vormgeving: deze rollen, onmisbaar op het vlak van communicatie, worden uitbesteed aan gespecialiseerde agentschappen.

Sturing

De stuurvergaderingen laten toe de oriënteringen, projecten en taken vast te stellen volgens eenieders bevoegdheidsdomein(en). De verantwoordelijken van elke pool worden er vertegenwoordigd. Deze vergaderingen vormen de basis van de strategische sturing van de instelling en vinden wekelijks plaats.

Competentiepolen en rollen binnen Ombuds Brussel



Schema:
Participatieve werking en competentiepolen

Kernwaarden van onze werking

We hebben de waarden gedefinieerd die de basis vormen van alles wat we ondernemen, zowel ten aanzien van onze doelgroepen (zie hoofdstuk 1) als intern in het dagelijks beheer en de werking van de instelling: **welwillendheid, nauwgezetheid, onpartijdigheid, dialoog, creativiteit.**

Naast deze waarden hebben we ook twee richtinggevendende principes aangenomen om onze activiteiten uit te voeren: **inclusiviteit** en **duurzaamheid**. In verband hiermee ontwikkelt de pool Beheer momenteel een ecologisch verantwoord aankoopbeleid.

| Functie | Schaal | 2022 | 2023 | 2024 | Taalrol |
|--|--------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Ombudsvrouw | A5 | 1 | 1 | 1 | F (tweetalig) |
| verantwoordelijke Onderzoek en Integriteit | A3 | 1 | 1 | 1 | F |
| verantwoordelijke Klachten | A2 | 1 | 1 | 1 | N |
| Medewerker klachten en meldingen | A1/B1 | 3 | 4 | 5 | 4F/1N |
| Front officer | B1 | 1 | 2 | 2 | 2F |
| Beheersverantwoordelijke | A1 | 1 | 1 | 1 | F |
| Administratief assistent | B2 | 1 | 1 | 1 | N |
| Communicatieverantwoordelijke | A1 | 1 | 1 | 1 | F |
| Communicatieassistent | B1 | - | - | 1 | N |
| | | 10 | 12 | 14 | 10 F/4 N |

Werken voor Ombuds Brussel

In 2022 werden zeven aanwervingsprocedures uitgevoerd waarvan er zes hebben geleid tot de indienstneming van de gezochte profielen:

- 1 beheersverantwoordelijke
- 1 verantwoordelijke Klachten
- 1 verantwoordelijke Onderzoek en Integriteit
- 1 communicatieverantwoordelijke
- 1 administratief assistent
- 3 medewerkers voor klachten en meldingen

De aanwerving van een 'front officer' werd eveneens opgestart in 2022, maar er werd geen kandidaat gevonden voor de functie. In 2023 krijgen twee aanwervingsprocedures voorrang: twee klachtenbeheerders, belast met onthaal en oriëntering, die samen de 'front office' moeten vormen. De laatste aanwervingsprocedure heeft betrekking op een specifiek profiel voor de pool Onderzoek en Integriteit.

We maken gebruik van **diverse kanalen** om onze vacatures te verspreiden met als doel een zo ruim mogelijk

6.2. Personeelskader 2022-2024

In november 2022 werd een voorlopig personeelskader voor de eerste drie werkingsjaren goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Assemblée van de Franse Gemeenschapscommissie¹.

Dit kader zal geleidelijk worden ingevuld naargelang de noden van de instelling en de voltooiing van de aanwervingsprocedures.

Op 1 januari 2023 telde de instelling zeven voltijds equivalente medewerkers. Intussen, op 1 maart 2023, zijn er negen personen in dienst bij Ombuds Brussel (drie Nederlandstaligen en zes Franstaligen).

publiek te bereiken. Onze vacatures worden gepubliceerd op [onze website](#)², [onze LinkedIn-pagina](#)³, op de website van Selor en op de website en de sociale media van de Brusselse parlementen, maar ook via Talent, Actiris, VDAB of de website Alterjob.

We zetten in op zowel generieke competenties als technische kennis en letten in het bijzonder op het vermogen van de kandidaten om zich te integreren in een jonge instelling die nog in volle ontwikkeling is en moet steunen op de veelzijdigheid van haar team en de flexibiliteit van haar leden.

Onze aanwervingsprocedures omvatten een **schriftelijke test** om de competenties van de kandidaten (m/v/x) te evalueren. De test wordt gevolgd door een interview met een **jury** waarin wordt gepeild naar hun motivatie, hun troeven voor de functie en hun kijk op de functie. Voor de aanwerving van de verantwoordelijken van de verschillende polen liet de ombudsvrouw zich telkens bijstaan door een jury die bestond uit ten minste één of twee externe deskundigen.



6.3. Personeelsbeheer

Een flexibele organisatie

Onze interne organisatie is het resultaat van ons streven om een moderne en flexibele organisatie te zijn en van de diversiteit van de rollen die de verschillende leden van ons team vervullen. We hanteren het principe van de 'flex desk', dat erop neerkomt dat geen enkele medewerker een eigen bureau heeft. Onze lokalen zijn verdeeld in verschillende ruimten, met name een landschapskantoor ('open space'), enkele individuele bureaus en een vergaderlokaal: elke medewerker kan zijn of haar werkruimte kiezen in functie van zijn of haar noden en taken van een bepaalde werkdag. Collega's die dat wensen, mogen telewerken (maximaal twee dagen per week). De flexibiliteit van onze organisatie is ook het onvermijdelijke gevolg van de vrij beperkte grootte van onze lokalen.

Ons sociaal secretariaat

Als gevolg van de specifieke kenmerken en de grootte van onze instelling was het moeilijk om een sociaal secretariaat te vinden. Uiteindelijk hebben we beslist om in zee te gaan met PersoPoint (onderdeel van FOD BOSA), dat zich in november 2022 bereid heeft verklaard ons sociaal secretariaat te beheren. De aangeboden tools laten onze medewerkers toe hun aanvragen van verlof en telewerk in te dienen en hun loonfiches te raadplegen in een beveiligde online omgeving. Op die manier kunnen we de interne werklust inzake loonbeheer maximaal beperken.

¹ <http://weblex.irisnet.be/data/arccc/doc/2022-23/108533/images.pdf>

² <https://www.ombuds.brussels/wp/werkaanbiedingen/?lang=nl>

³ <https://www.linkedin.com/company/la-m%C3%A9diatrice-bruxelloise-de-brusselse-ombudsvrouw>

Een dynamisch team op de been brengen

Het team van Ombuds Brussel is nieuw en breidt snel uit. De kwaliteit van het onthaal van de nieuwe collega's is een centraal aandachtspunt voor het hele team. Nieuwe medewerkers worden onthaald door de verantwoordelijke van de pool Beheer: zij verstrekt hen alle documenten, tools en informatie die ze nodig hebben om op serene wijze aan de slag te gaan in hun nieuwe functie. Daarna volgt een gesprek met de ombudsvrouw over de visie op onze rol, onze waarden, onze werkwijze en de belangrijkste lopende projecten. Vervolgens is er een lunch met het voltallige team om nader kennis te maken. Elke medewerker wordt begeleid door een **mentor** die hem/haar begeleidt en ondersteunt in zijn/haar opleiding en integratie tijdens de eerste zes maanden. Er vinden ook regelmatig feedbackgesprekken plaats.

Om de nodige **cohesie, een goed verstandhouding** en **solidariteit** tussen de collega's tot stand te brengen, werden meerdere gezamenlijke activiteiten en informele momenten ingepland. Op maandag, de dag waarop het hele team op kantoor is, begint de week met een gezamenlijk ontbijt. Eénmaal per maand, op een donderdag, wordt er tijdens de middagpauze een gezelschapsspel gespeeld. De teamdynamiek wordt ook versterkt door de organisatie van teambuildingactiviteiten. De eerste daarvan vond plaats op de dag voorafgaand aan de dag van opening voor het publiek, op 31 augustus 2022.

6.4. Infrastructuur

Na tijdelijk te zijn ondergebracht in twee lokalen in het gebouw van het Brussels Parlement, kon Ombuds Brussel in juni 2022 zijn intrek nemen in eigen kantoren die het Brussels Parlement ter beschikking stelt in het gebouw gelegen aan het Oud Korenhuis 1 te 1000 Brussel. Het omvat een wachtzaal, tien werkposten, een vergaderzaal en een keukentje voor het personeel.

De renovatie- en inrichtingswerken werden geleid door de dienst Infrastructuur van het Parlement, met aandacht voor de toegankelijkheid voor het publiek en het welzijn van de toekomstige gebruikers. Het Parlement heeft goed geluisterd naar de specifieke noden van onze dienst, die helemaal anders zijn dan de gebruikelijke organisatie van de diensten van het Parlement. Het Parlement heeft de volledige binneninrichting, de levering van meubilair en de grote uitrustingen (bureaus, stoelen, kasten, netwerk enz.) voor zijn rekening genomen en blijft instaan voor het onderhoud van onze installaties.

6.5. Financiering van Ombuds Brussel

De financiering van de instelling verloopt op twee manieren:

- enerzijds, door de terbeschikkingstelling en het

onderhoud van het gebouw en zijn infrastructuur door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;

- anderzijds, door de betaling van een dotatie door de drie assemblees.

Onderstaande tabel bevat de cijfers van de basisbegroting 2022-2023, in euro:

| | Begroting 2022 | Begroting 2023 |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Uitgaven | 717.000,00 | 1.614.000,00 |
| Financiering | 717.000,00 | 1.614.000,00 |
| Dotatie | 717.000,00 | 1.641.000,00 |
| Overgedragen boni | 0,00 | 0,00 |
| Andere ontvangsten | 0,00 | 0,00 |
| Saldo | 0,00 | 0,00 |

De rekeningen 2022 zullen worden gecontroleerd door het Rekenhof en zullen in de loop van 2023 worden afgesloten door de Brusselse assemblees.

De voornaamste uitgaven in 2022 hadden betrekking op enerzijds de aanwerving van personeel en anderzijds de installatie- en uitrustingskosten van de dienst. Naast de eigenlijke financiering konden we ook rekenen op de **steun van meerdere diensten van het Brussels Parlement**. Naast de dienst Infrastructuur kregen we ook bijstand van de dienst Informatica en van de dienst Logistiek voor onze installatie en de start van onze activiteiten, en deze diensten blijven de helpdesk van onze IT-uitrustingen en onze telefonie beheren. De Personeelsdienst heeft ons veel advies verleend en hulp geboden in onze zoektocht naar een sociaal secretariaat en de opstart van het personeelsbeheer. De dienst HR heeft ons bijgestaan in de organisatie van de eerste selectieproeven. De dienst Communicatie heeft ons geholpen bij de ontwikkeling van onze eerste website en onze eerste acties op het vlak van communicatie evenals bij het lanceren van een opdracht betreffende de visuele en grafische identiteit van de instelling. De preventieadviseur heeft gezorgd voor onze aansluiting bij een externe preventiedienst en de Juridische dienst helpt ons bij het herlezen van onze bestekken en offerteaanvragen.

We willen hen allen van harte bedanken voor de geboden steun.

Onze dank gaat ook uit naar de griffiers van beide parlementen: dankzij hen kon de samenwerking tussen de parlementen en Ombuds Brussel concreet worden gemaakt, met als resultaat een zuinig en efficiënt beheer van de middelen. De dotatie van Ombuds Brussel, een para parlementaire instelling, is rechtstreeks afkomstig van de begroting van de parlementen.

Ombuds Brussel
Oud Korenhuis 1
1000 Brussel
+32 2 549 67 00
contact@ombuds.brussels

www.ombuds.brussels