

Ombuds diensten

Stel je huurt een woning van het OCMW. Je hebt al meer dan een jaar een ernstig probleem met de waterleiding en er wordt nadat je dat herhaalde keren gevraagd hebt aan de bevoegde dienst, niets aan gedaan. Dan kan je een klacht indienen bij de ombudsdienst van de gemeente. Die zal je helpen bij het vinden van een oplossing.

Een ombudsdienst wil de rechten van het individu beschermen in een steeds complexere samenleving. In België zijn er federale, regionale, stedelijke en gemeentelijke ombudsdiensten. Er zijn publieke ombudsdiensten bij overheidsbedrijven en voor de telecommunicatiesector. Er zijn ook private ombudsdiensten voor bepaalde sectoren zoals verzekeringen en banken.

Klachtendienst of ombudsdienst?

Een klachtendienst is een interne dienst van een bedrijf, organisatie of administratie. Een ombudsdienst is een externe onafhankelijke dienst. Daarom moet je eerst proberen het probleem op te lossen via de interne dienst van een bedrijf of organisatie. Ben je niet tevreden met het antwoord of blijft dit te lang uit, dan kan je naar de ombudsdienst.

Basisprincipes

Alle ombudsdiensten vertrekken vanuit dezelfde basisprincipes. De ombudsdienst staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als 'beroepsinstantie'. Bijvoorbeeld: het contact met NMBS over het systematische gebrek aan hulp waarmee jij als blinde treinreiziger wordt geconfronteerd, levert - ook na herhaling van je klacht - niets op.

De ombudsdienst moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om

ombudsdiensten

aanbevelingen te formuleren. Die aanbevelingen moeten herhaling van de vastgestelde gebreken voorkomen. De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar zoekt ook naar 'billijkheid' en praktische oplossingen. Alle ombudsdiensten streven hetzelfde doel na: conflicten bijleggen zonder naar de rechtbank te moeten stappen.

Werkwijze van een ombudsdienst

De ombudsdienst is een 'beroepsinstantie'. Hij komt slechts tussen als de klacht in eerste instantie werd ingediend bij het bedrijf, de organisatie of de administratie. De ombudsdienst beperkt zich niet tot de versie van de persoon die de klacht indient, maar vraagt ook het standpunt van de andere partij.

Dankzij zijn onderzoeksbevoegdheid heeft de ombudsdienst toegang tot alle elementen die belangrijk zijn voor het dossier. Hij kan nagaan of de versies van de feiten kloppen, uitleg vragen of bijkomende onderzoeken stellen. Een ombudsdienst is gebonden door het beroepsgeheim en mag in zijn contacten met beide partijen geen vertrouwelijke informatie doorgeven.

Beroep doen op een ombudsdienst

Heb je een probleem met b.v. een gemeentelijke dienst, de belastingdienst of de NMBS, dan kan je een beroep doen op een ombudsdienst. Die zal je helpen om een oplossing te vinden. Daar is wel een belangrijke voorwaarde aan verbonden. Je moet eerst bij de betrokken dienst alle noodzakelijke stappen zetten om tot een oplossing te komen.

In België zijn er ombudsdiensten op alle bestuursniveaus. Zowel voor problemen met Europese diensten, voor diensten van de

Belgische overheid, van de Vlaamse overheid of van gemeenten. Ook sommige overheidsbedrijven en bedrijfssectoren en instellingen in de privé-sector hebben een ombudsdienst.

Procedure

Als je een probleem aankaart bij een ombudsdienst, dan vergelijkt die jouw versie van de feiten met de versie van de betrokken dienst of instelling. Als de ombudsdienst van oordeel is dat je klacht gegrond is, zal hij zich inspannen om de betrokken dienst of instelling ervan te overtuigen hun beslissing te herzien, je te vergoeden of zich te verontschuldigen. De ombudsdienst kan niets afdwingen, maar hij kan wel een situatie deblokkeren omdat hij onpartijdig is en men over het algemeen rekening houdt met zijn standpunten.

Bij sommige ombudsdiensten moet je de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling (per telefoon, ter plaatse of op een permanentie voor juridische bijstand) indienen. Meestal is de tussenkomst van de ombudsdienst volledig gratis. Sommige ombudsdiensten hebben ook een gratis 0800-nummer.

Waar kan je terecht?

Bij gemeentelijke ombudsdiensten kan je terecht als je een probleem hebt met het OCMW of de gemeentelijke diensten (politie, wegennet, stedenbouw, ruimtelijke ordening enz.). Let wel: niet elke gemeente heeft een ombudsdienst.

Bij de gewestelijke ombudsdiensten kan je terecht met klachten over de gewestelijke besturen. De Vlaamse ombudsdienst houdt zich bezig met klachten die betrekking hebben op de Vlaamse administratie, diensten en openbare instellingen (b.v. VDAB). Brussel heeft geen gecentraliseerde dienst, maar er bestaan wel specifieke ombudsdiensten (b.v. Actiris (Brusselse dienst voor arbeidsbemiddeling) of MIVB).

ombudsdiensten

Bij de federale ombudsdienst kan je terecht als je klachten hebt over de werking van de federale overheidsdiensten (voornamelijk: de 'Belgische ministeries'), ambassades, consulaten enz. Specifiek in verband met de werking van de federale en de lokale politie is er een ombudsdienst die klachten onderzoekt over een dienst of een medewerker van de federale en lokale politie.

Bij de Europese ombudsdienst kan je terecht met klachten over Europese diensten en instellingen. De Europese ombudsdienst behandelt klachten over de instellingen en de organen van de Europese Unie, zoals bijvoorbeeld de Europese Commissie, het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie of het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO). Hij is niet bevoegd voor klachten tegen de nationale, regionale of gemeentelijke administraties.

Ook 'autonome overheidsbedrijven' zoals de NMBS (spoorwegen) en De Post hebben ombudsdiensten. En in sommige privésectoren, zoals banken of verzekeringen, zijn er ook ombudsdiensten. De 'ombudsdienst banken' kan je helpen als je een probleem hebt met een bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij. Elke klant kan een beroep doen op de Bemiddelingsdienst als hij geen genoegdoening krijgt bij zijn financiële instelling. De 'ombudsdienst verzekeringen' behandelt geschillen die je als consument hebt met: verzekeringsondernemingen en tussenpersonen in verzekeringen.

Er is ook een ombudsdienst voor uitzendkrachten. Je kan er terecht als een probleem hebt met een uitzendkantoor, selectiebureau, outplacementbedrijf of commerciële dienstenchequesonderneeming. Je kan informatie vragen over je rechten als uitzendkracht, als kandidaat of als werknemer met dienstencheques. Je kan er ook een klacht indienen als je denkt dat je door een uitzendkantoor, selectiebureau enz. onrechtmatig werd behandeld.

De Geschillencommissie Reizen is een initiatief van consumentenorganisaties en beroepsverenigingen van de reissector. Deze commissie probeert enerzijds reizigers en reisorganisatoren te verzoenen m.b.t. een conflict. Anderzijds kan de commissie oordelen over geschillen tussen reizigers en reisagenten of reisorganisatoren. De beslissingen van de geschillencommissie hebben in principe dezelfde kracht als de uitspraken van gewone rechtbanken.

Adressen en websites

Als je niet weet bij welke ombudsdienst je met jouw klacht terecht kan, kan je terecht op de portaalsite van de Belgische ombudsdiensten: www.ombudsman.be. Die website geeft informatie over de verschillende ombudsdiensten en heeft ook een zoekfunctie op trefwoorden.

Gemeenten

Sommige gemeenten hebben een ombudsdienst. Vraag inlichtingen bij het gemeentebestuur of zoek op de website van je gemeente.

Vlaanderen

Ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap
Leuvenseweg 86 – 100 Brussel - 0800/24. 050 (gratis)
klachten@vlaamseombudsdienst.be en www.vlaamseombudsdienst.be

VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
Brusselsesteenweg 288 - 2800 Mechelen - 015/44.06.98
avriends@vdab.be en www.vdab.be

Brussel

Actiris (Brusselse dienst voor arbeidsbemiddeling)
Anspachlaan 65 - 1000 Brussel - 02/505.77.77
info@actiris.be en www.actiris.be

MIVB (Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer Brussel)
Gulden Vlieslaan 15 - 1050 Elsene - 02/515.21.10
klantenrelaties@mivb.irisnet.be en www.mivb.be

België

Federale ombudsdienst
Hertogstraat 43 - 1000 Brussel - 02/289.27.27
email@federaalombudsman.be en www.federaalombudsman.be

Ministerie van Binnenlandse Zaken
Algemene inspectie van de federale politie en van de lokale politie
Luchtmachtlaan 10 - 1040 Brussel - 02/642.60.60
info@aigpol.be en www.aigpol.be

Europa

Europese ombudsman
Avenue du Président Robert Schuman 1 - CS 30403 - 67001
Strasbourg Cedex France - 00 33/388.17.23.13 (nummer in
Frankrijk, maar je krijgt hier wel informatie in het Nederlands)
euro-ombudsman@europarl.eu.int en www.euro-ombudsman.eu.int

Ombudsdiensten van autonome overheidsbedrijven

Ombudsman De Post
Koningstraat 97 (bus 15) - 1000 Brussel - 02/221.02.20
correspondentie@ombudsman.post.be en www.ombudsman.post.be

Ombudsman NMBS
Kantersteen 4 - 1000 Brussel - 02/525 40 00
ombudsman@b-rail.be en www.b-rail.be/ombudsman/n/

ombudsdiensten

Ombudsman telecommunicatiesector (voor klachten over telecommunicatiediensten (vaste of mobiele telefonie, internet, telefoongidsen, slachtoffer van kwaadwillige oproepen)

Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - 02/223.09.09

www.ombudsmantelecom.be en klachten@ombudsmantelecom.be

Ombudsman voor de luchthaven van Brussel-Nationaal

p/a Directoraat-Generaal Luchtvaart

Raketstraat 90 - 1130 Brussel (Haren) - 02/724.02.67

airportmediation@mobilit.fgov.be en www.airportmediation.be

Ombudsman 'Rechten van de patiënt'

Victor Hortaplein 40 (bus 10) – 1060 Brussel - 02/524.85.20

sylvie.gryson@health.fgov.be en www.health.fgov.be

Privé-ombudsdiensten

Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen.

Belliardstraat 15-17 (bus 8) – 1040 Brussel - 02/545.77.70

ombudsman@ombfin.be en www.ombfin.be

Ombudsman van de verzekeringen

de Meeûsplantsoen 35 - 1000 Brussel - 02/547.58.71

info@ombudsman.as en www.ombudsman.as

Ombudsdienst voor uitzendkrachten

Helihavenlaan 21 (bus 7) - 1000 Brussel - 02/203.38.03

ombuds@federgon.be en www.federgon.be/interim/nl/mediation/index.htm

Geschillencommissie Reizen

Koning Albert II-laan 16 - 1000 Brussel - 02/277.61.80

verzoening.gr@skynet.be en http://economie.fgov.be/protection_consumer/disputes/voyages/home_nl.htm

JIP

En dan is er ook nog het JIP!

Wil je meer uitleg over dit thema? Wil je één van de vermelde websites of folders bekijken? Loop dan binnen in het JIP of jongereninformatiepunt. Je kan er terecht met vragen of problemen in verband met wonen, werk, seks, relaties, sport, jeugdverenigingen, vorming, drugs, geld, cultuur, toerisme, mobiliteit, gezondheid, onderwijs, geweld enz.

In een JIP kan je zelf informatie opzoeken, maar je bent er ook welkom voor een gesprek. Als je wil, zoekt de JIP-medewerker mee naar een antwoord op je vraag of een oplossing voor jouw probleem. Heb je verder advies, hulp of begeleiding nodig, dan word je doorverwezen naar een persoon of dienst die je verder kan helpen.

Voor het adres en het telefoonnummer van een JIP in de buurt: zie www.jips.be.





Vlaams InformatiePunt Jeugd vzw

Zuidlaan 25 • 1000 Brussel

www.jips.be