



Het College van federale Ombudsmannen

■ Wat is een parlementair ombudsman?

Een parlementair ombudsman is een onafhankelijk persoon die klachten behandelt over het onbehoorlijk optreden van de overheid.

De aanstelling van de eerste ombudsman vond in 1809 plaats in Zweden. "Ombudsmän" betekent "hij die voor een ander pleit".

■ Het College van federale Ombudsmannen

Het College van federale Ombudsmannen, ook wel, zoals verder in deze tekst, de federale Ombudsman genoemd, bestaat uit twee ombudsmannen die optreden als college. Ze worden benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een termijn van zes jaar. De Kamer kiest na een openbare oproep tot kandidaatstelling een Nederlandstalige en een Franstalige kandidaat. Eenzelfde persoon mag ten hoogste twee keer het mandaat van ombudsman uitoefenen. De huidige ombudsmannen werden door de Kamer benoemd op 10 oktober 2013. Ze zijn niet gebonden door instructies van andere overheden. Ze benoemen zelf het personeel dat hen bijstaat in de uitvoering van hun opdracht. Voor 2018 beschikt de federale Ombudsman over een dotatie van 5 389 000 euro.

■ De taak van de federale Ombudsman

De federale Ombudsman werd opgericht ter bevordering van de openheid, de toegang en de gebruiksvriendelijkheid inzake bestuur om het vertrouwen van de burger te sterken. Hij kan zowel op grond van klachten als op vraag van de Kamer van volksvertegenwoordigers het optreden van de federale overheid onderzoeken. Hij zoekt concrete oplossingen voor problemen en bemiddelt tussen burger en overheid. Op grond van zijn bevindingen brengt hij op algemene wijze verslag uit aan de Kamer over de werking van de administratie en doet hij aanbevelingen. Hij onderzoekt ook

meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen in de federale administraties.

De federale Ombudsman brengt jaarlijks verslag uit. Dat verslag wordt in de commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer voorgesteld en besproken.

Elke vaste commissie wijst ook een ombudspromotor aan die ermee wordt belast binnen de commissie de behandeling te volgen van de delen van het jaarverslag en de verzoekschriften die haar door de commissie voor de Verzoekschriften zijn overgezonden. U vindt het jaarverslag op www.federaalombudsman.be.

Verder kan de commissie voor de Verzoekschriften petities voor klachtenbehandeling, met toepassing van de wet tot instelling van de federale ombudsmannen, verwijzen naar de federale Ombudsman.

■ Met welke klachten kan u bij de federale Ombudsman terecht?

De federale Ombudsman onderzoekt klachten over de werking van de federale administratie. Het gaat dus uitsluitend om klachten in verband met federale materies (zoals bijvoorbeeld sociale zekerheid, fiscale aangelegenheden, ...). Klachten die bestemd zijn voor andere ombudsmannen - bijvoorbeeld die van de Vlaamse Gemeenschap, het Waalse Gewest of autonome overheidsbedrijven (spoor, post, ...) -, worden doorgezonden.

De ombudsman behandelt klachten over alle feiten en gedragingen vanwege de administratie waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn. Ook een verzuim van de overheid kan worden aangeklaagd, zoals bijvoorbeeld de weigering om een gerechtelijke beslissing uit te voeren. Alvorens naar de ombudsman te stappen moet de klager eerst zelf contact opnemen met de betrokken administratie om het probleem op te lossen.

De ombudsman kan weigeren anonieme klachten of klachten die meer dan één jaar na de feiten ingediend werden te behandelen. Klachten die overduidelijk ongegrond zijn, worden niet behandeld. Wanneer de ombudsman een

klacht weigert te behandelen, deelt hij zijn gemotiveerd besluit mee aan de klager.

Wanneer een klager dezelfde zaak aanhangig heeft gemaakt bij een administratieve of een gewone rechtbank, of als hij een georganiseerd administratief beroep heeft ingediend schort de ombudsman zijn onderzoek op zolang er geen uitspraak is. Enkel tijdens een vernietigingsberoep ingediend bij de Raad van State, kan de federale Ombudsman het onderzoek van de klacht wel voortzetten.

De wettelijke termijn om een beroep in te dienen tegen een administratieve beslissing wordt in principe niet opgeschort als u een klacht indient bij de federale Ombudsman. Hierop bestaat slechts één uitzondering: de termijn van 60 dagen om een vernietigingsberoep in te stellen bij de Raad van State wordt opgeschort vanaf de indieningsdatum van uw klacht bij de federale Ombudsman. Deze termijn begint opnieuw te lopen vanaf de beslissing van de federale Ombudsman of ten laatste vier maanden later.

■ Wie kan klachten voorleggen?

Elke belanghebbende (d.i. iedereen die bij de zaak waarover het gaat betrokken is) kan een klacht voorleggen. Het kan zowel gaan om natuurlijke personen als om rechtspersonen en feitelijke verenigingen.

■ Hoe kan u een klacht voorleggen?

De toegang tot de ombudsman is bewust zo informeel mogelijk gehouden. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden meegedeeld.

De federale Ombudsman houdt bovendien maandelijks provinciale spreekuren.

De tussenkomst van de ombudsman is gratis.

■ Wat kan de federale Ombudsman doen?

De ombudsman verwittigt de betrokken overheid dat een klacht tegen haar zal worden behandeld. Hij kan vragen stellen aan de betrokken overheid en een termijn vaststellen waarbinnen geantwoord moet worden. Hij kan bovendien ter plaatse alle vaststellingen doen en inlichtingen inwinnen. Hij kan alle betrokken personen horen en zich door experts laten bijstaan. Het beroepsgeheim van de ambtenaren wordt opgeheven ten aanzien van de ombudsman. De federale Ombudsman tracht de standpunten van de klager en de administratie te verzoenen, eventueel door hen met elkaar te confronteren. Hij kan aanbevelingen richten aan de administratieve overheid.

Hij bezorgt jaarlijks een verslag over zijn activiteiten aan de Kamer. Hij kan bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen. De Kamer maakt die verslagen openbaar. Ze bevatten de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht.

De ombudsman moet de klachten vertrouwelijk behandelen. Zowel de federale Ombudsman als zijn personeel zijn gebonden door het beroepsgeheim. Ook in de verslagen die hij maakt wordt de identiteit van de klager of van de personeelsleden van de administratie niet vermeld.

■ Behandelde dossiers 2017

Nieuwe dossiers		6169
	Daarvan vragen om info	1582
	Daarvan klachten	4587
Klachten		4587
	Ontvankelijk verklaard	2674
	Niet ontvankelijk verklaard	1687
	Ontvankelijkheid in onderzoek	226
Het merendeel van de ontvankelijke klachten hield verband met:		
	Binnenlandse Zaken	688
	Financiën	554

De federale ombudsmannen:

De heer Guido HERMAN is de Nederlandstalige federale ombudsman.

Mevrouw Catherine DE BRUECKER is de Franstalige federale ombudsvrouw.

Adres : Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel

Tel: 0800 99 962 - Fax: 02/289.27.28
e-mail: contact@federaalombudsman.be
www.federaalombudsman.be