DE KAMER BE
LA CHAMBRE BE

nr. 11.11

Kamer van volksvertegenwoordigers

De federale Ombudsman

De opdracht van de federale Ombudsman

De federale Ombudsman is een onafhankelijke collaterale instelling van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Hij bevordert de goede werking van de democratie. Hij behandelt klachten van burgers over federale administraties en zoekt via dialoog naar oplossingen. Hij onderzoekt ook meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen binnen federale overheidsinstanties en coördineert de behandeling van meldingen van overtredingen van de wetgeving binnen privébedrijven. In beide sectoren beschermt hij de klokkenluiders. Doorheen deze verschillende opdrachten is de federale Ombudsman een vanzelfsprekend contactpunt voor burgers die moeilijkheden ervaren met de administratie, bevordert hij goed bestuur en integriteit en is hij de beschermer van klokkenluiders.

Hoe werkt de federale Ombudsman?

De instelling heeft een 50-tal medewerkers.
Ze wordt geleid door een Nederlandstalige en een Franstalige ombudsman, die optreden als college. De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt hen aan, na een openbare oproep. Hun mandaat duurt zes jaar en kan éénmaal verlengd worden. De huidige ombudsmannen zijn David Baele (NL) en Jérôme Aass (FR).

De federale Ombudsman werkt

- gratis
- onafhankelijk en onpartijdig: hij houdt rekening met alle standpunten
- vertrouwelijk: de medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim
- professioneel: de medewerkers hebben kennis van zaken en beheren de dossiers met zorg

de federale Ombudsman

Welke klachten behandelt de federale Ombudsman?

De federale Ombudsman onderzoekt klachten over het optreden en de werking van de federale administraties. Het gaat dus enkel om klachten over federale materies (zoals sociale zekerheid, personenbelasting, BTW, vreemdelingenzaken,...). Iedereen die betrokken is bij de zaak waarover het gaat, kan een klacht indienen. Dat geldt ook voor rechtspersonen en feitelijke verenigingen.
Alvorens naar de ombudsman te stappen moet de burger eerst zelf contact opnemen met de betrokken federale administratie. De administratie moet de kans krijgen om het probleem zelf op te lossen. Leidt deze stap niet tot een oplossing, dan kan de burger de hulp van de federale Ombudsman inroepen.
Ook de Kamercommissie voor de Verzoekschriften kan petities voor klachtenbehandeling verwijzen naar de federale Ombudsman.

Welke klachten behandelt de federale Ombudsman niet?

Klachten die **niet** gaan over een federale administratie behandelt hij niet. Zo is de federale Ombudsman niet bevoegd om klachten te onderzoeken over gemeentelijke materies en materies van de gewesten en gemeenschappen, … Ook klachten waarvoor andere ombudsdiensten bevoegd zijn, bijvoorbeeld over pensioenen, de NMBS, Bpost, telecom, … behandelt hij niet. Al deze klachten stuurt hij door naar de bevoegde ombudsdienst.
De ombudsman kan ook weigeren anonieme klachten of klachten die meer dan één jaar na de feiten ingediend werden te behandelen. Hij legt dan aan de indiener uit waarom.
Klachten die nietszeggend of fantaisistisch zijn, behandelt de federale Ombudsman niet.
Start de burger voor feiten die deel uitmaken van zijn klacht bij de ombudsman, een procedure voor de rechter of stelt hij een georganiseerd administratief beroep in, dan schort de ombudsman het onderzoek ervan op.
Een uitzondering hierop is wanneer de betrokkene een vernietigingsberoep indient bij de Raad van State. Dan kan de federale Ombudsman de klacht wel verder behandelen. Een klacht bij de ombudsman schort de beroepstermijn niet op.

Welke meldingen van klokkenluiders behandelt de federale Ombudsman?

De federale Ombudsman onderzoekt meldingen van klokkenluiders over situaties die hebben plaatsgevonden in een professionele context.
Hij onderzoekt meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen binnen federale overheidsinstanties. Het kan gaan om meldingen van misbruik, onregelmatigheden, vriendjespolitiek of fraude. Hij stelt onderzoeksverslagen op met eventuele aanbevelingen.
Hij kijkt ook de meldingen van inbreuken op de wetgeving in de privésector na en bezorgt ze aan de autoriteiten die bevoegd zijn om ze verder te onderzoeken.
In beide sectoren is anoniem melden mogelijk.
Zowel in de publieke als in de privésector beschermt de federale Ombudsman klokkenluiders tegen eventuele vergeldingsmaatregelen.

Verslagen en aanbevelingen

De federale Ombudsman bezorgt jaarlijks, ten laatste op 31 maart, een jaarverslag aan de Kamervoorzitter. Het verslag wordt daarna publiek gemaakt. Het wordt ook in de commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer voorgesteld en besproken.
Het jaarverslag bevat de belangrijkste cijfers over de klachten en een overzicht van de problemen waarover de burgers de federale Ombudsman in dat jaar het vaakst contacteerden. Hij brengt erin ook verslag uit van zijn werk rond klokkenluiders, over de evolutie van structurele dossiers en over het beheer van de instelling en zijn contacten met andere instellingen en organisaties.
Naast het jaarverslag maakt de federale Ombudsman ook onderzoeksverslagen, verslagen en aanbevelingen naar aanleiding van structurele problemen die uit de klachten naar voren komen. Daarin maakt hij een analyse van het probleem en roept hij in voorkomend geval de federale overheidsdiensten en/of het Parlement op om de administratieve praktijk of de wetgeving aan te passen. Over de opvolging van de verslagen en aanbevelingen brengt hij ook verslag uit aan de commissie voor de Verzoekschriften.
Na de onderzoeken naar aanleiding van meldingen van klokkenluiders in de federale publieke sector stelt de federale Ombudsman ook onderzoeksverslagen op met eventuele aanbevelingen. Die verslagen worden bezorgd aan de hoogste leidinggevende en zijn niet publiek.

De federale Ombudsman contacteren

Een klacht over een federale overheidsdienst of een melding als klokkenluider indienen kan via de formulieren op **www.federaalombudsman.be**.

Mailen kan via contact@federaalombudsman.be (klachten) of integriteit@federaalombudsman.be (klokkenluiders)

Bellen met een vraag kan op het gratis nummer 0800 99 961. Vanuit het buitenland op +32 2 289 27 27.

Postadres: De federale Ombudsman (Of voor klokkenluiders: De federale Ombudsman- Centrum Integriteit),
Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel.

Men kan ook een **afspraak maken** met één van de medewerkers van de federale Ombudsman in zijn kantoren in Brussel of in een stad bij de betrokkene in de buurt, en dit via tel. 0800 99 961 of e-mail contact@federaalombudsman.be.

De jaarverslagen en tussentijdse verslagen, antwoorden op veelgestelde vragen, voorbeelden van dossiers die de federale Ombudsman behandelde en het laatste nieuws over de federale Ombudsman leest u op
www.federaalombudsman.be

Meer info:
Kamer van volksvertegenwoordigers - Dienst Public relations en Internationale betrekkingen, 1008 Brussel
e-mail: info@dekamer.be — www.dekamer.be

10.07.2024