

## CONFRONTED WITH MALADMINISTRATION?

*Belgian lawmakers now intend to promote the use of mediation services for resolving disputes involving an administrative department or a public or private sector organisation. That's why, in the event of a difference of opinion, the recommendation is to consult an ombudsman in the first instance. What is the role of the ombudsman? Is there more than one ombudsman? How do you contact an ombudsman? The Expat Welcome Desk explains.*

### What is an ombudsman?

In the meaning of the Swedish word, an ombudsman is a mediator. An ombudsman intervenes to help you and to handle your complaint when a government department or organisation has not been successful in settling the dispute.

The ombudsman is independent and operates free of charge. The ombudsman may sometimes be confused with a judge, because he or she bases his or her work on legal texts and is bound by professional secrecy. The ombudsman also has extensive powers for examining the dispute, will hear all of the parties involved and examines the matter with total impartiality to see whether the complaint is valid or not. The aim of the ombudsman is to have citizens' rights respected.

### What powers of decision does an ombudsman have?

Having said that, because the ombudsman is not a lawyer or a judge, the government authority (or the organisation) is not obliged to adhere to the proposals made by the ombudsman. Indeed, the ombudsman gives preference to interpreting the laws and coming up with solutions that may be established on the basis of common sense and justice. Based on the complaints received, the ombudsman may also make recommendations to the government department or organisation, which may be taken into account or not. Recommendations made by the ombudsman are published regularly in a report that is made available to everyone.

### What are the different types of ombudsman?

#### • The Federal Ombudsman

The Federal Ombudsman analyses complaints made about federal government departments in relation to finances, customs, social security, mobility, asylum and migration, etc. In particular, the Federal Ombudsman has been called upon to rule on complaints associated with travel restrictions during the lockdown periods brought about by the Covid-19 pandemic.

The website for the Federal Ombudsman is available in French, Dutch and German, as well as English. This means it is now possible to lodge a complaint in English about a federal government department.

Some examples:

Assistance was provided by the Federal Ombudsman for the loss of an unemployment file and to ensure the rectification of the amount of unemployment benefit granted to the same person.

You can also call on the Federal Ombudsman if you are penalised by a government authority because you have not responded to their request relating to information that you have already provided previously. In the specific case presented, the matter in question was a piece of information requested by the land registry department and the VAT department of FPS Finance. Given that the information had already been provided to the land registry, the person in question did not reply to the request from the VAT authorities and was issued with a fine accordingly. Following the ombudsman's intervention, the fine was cancelled and FPS Finance upgraded its system for sharing information internally.

- **The Ombudsman for the Brussels Capital Region**

Catherine de Bruecker heads up this mediation service, which operates to provide a link between citizens and the government departments for the Brussels Region. This means that the service also has powers to deal with complaints relating to municipalities if they do not have their own mediation service and for complaints related to the services dependent on the French Community Commission (Cocof) and bi-community services.

The Brussels Ombudsman Service

- **The Ombudsman for the Wallonia-Brussels Federation**

This is the service you can contact if you encounter a problem associated with education, the environment, housing and planning, health and wellbeing, etc.

The Ombudsman for Wallonia and the Wallonia-Brussels Federation

- **The "Vlaamse Ombudsdiest"**

You can contact the Vlaamse Ombudsdiest if you have a dispute with a Flemish government department.

- **The Ombudsmen for Ixelles and Schaerbeek**

The communes of Ixelles and Schaerbeek have their own ombudsman service. This means you can go through these services directly if you wish to lodge a complaint about a decision made by the commune or about it operates.

- **The Consumer Ombudsman Service**

You can lodge a complaint with this service if you encounter a problem with a utilities provider (telecommunications, energy) or with a bank, insurance company, the SNCB, bpost, furniture, textiles, etc.

Consumer Ombudsman Service

## How do you lodge a complaint?

If you have a dispute with a government department or an organisation, the first stage of the process is to try and resolve the problem amicably.

If this is not possible, or if you feel that the response you have been given is not satisfactory, you can then submit your issue to the appropriate ombudsman.

You can lodge your complaint online (via the web or by e-mail). The ombudsman will let you know quickly if your complaint falls within his or her field of competence. If it does, you may be asked to provide additional documents or information so that your complaint can be dealt with. The time it takes to deal with your case depends on how difficult it is, but the ombudsman will keep you informed during the process.

### For more information

- [OMBUDSMAN | BELGIUM.BE](#)
- [ALL OMBUDSMEN | OMBUDSMAN](#)

## Een bestuurlijk geschil? Spreek een ombudsman aan.

*Met de hervorming die werd ingeleid met de wet van 18 juni 2018, geeft de Belgische wetgever voorstaan de voorkeur aan bemiddeling om geschillen op te lossen waarbij een administratie of een overheids- of privé-instelling is betrokken. Daarom is het aangewezen om bij een geschil eerst een ombudsman in te schakelen. Welke rol vervult deze? Zijn er meerdere? Hoe neem je contact op? De Expat Welcome Desk vertelt u meer.*

### Wat is een ombudsman ?

Het woord ombudsman komt uit het Zweeds en betekent bemiddelaar. Het is iemand die u helpt om een klacht te laten behandelen als de administratie er niet in geslaagd is het conflict op te lossen.

Een ombudsman werkt onafhankelijk en kosteloos. Hij kan soms voor een rechter worden aangezien omdat hij uitgaat van wetteksten en gebonden is door het beroepsgeheim. Bovendien beschikt hij over ruime bevoegdheden bij het onderzoeken van de klacht, hoort hij alle partijen en

beoordeelt hij onbevooroordelij of de klacht al dan niet gegron is. Het doel is ervoor te zorgen dat de rechten van de burgers worden nageleefd.

## Waarvoor kan de ombudsman optreden?

Omdat het geen advocaat of rechter is, hoeft de administratie (of organisatie) de voorstellen van de ombudsman officieel niet te volgen. Eigenlijk bevordert de ombudsman de interpretatie van de wetgeving en reikt hij oplossingen aan die berusten op gezond verstand en gerechtigheid. Aan de hand van de ontvangen klachten kan de ombudsman ook aanbevelingen doen aan de administratie of organisatie (die daar vervolgens al dan niet rekening mee houdt). De aanbevelingen van de ombudsman worden op geregelde tijdstippen gepubliceerd in een rapport dat voor iedereen beschikbaar is.

## Welke soorten ombudsman zijn er?

### • De Federale Ombudsman

De Federale ombudsman onderzoekt klachten ingediend tegen federale administraties omtrent financiën, douane, sociale zekerheid, mobiliteit, asiel en migratie... Hij werd onder meer ingeroepen voor klachten over de reisbeperkingen tijdens de lockdown in verband met de Covid-19 pandemie.

De website van de Federale Ombudsman is beschikbaar in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels. Voortaan kunnen dus ook in het Engels klachten worden ingediend tegen een federale overheidsdienst.

Voorbeelden:

De Federale Ombudsman verstrekte bijstand bij het verlies van een werkloosheidsdossier en bewerkte de rechtzetting van de werkloosheidsuitkering van diezelfde persoon.

U kunt ook beroep aantekenen bij de Federale Ombudsman als u door een administratie wordt beboet omdat u niet hebt geantwoord op een vraag om informatie die u eerder al had verstrekt. Zo was er een geval waarbij om gegevens werd verzocht door de departementen Kadaster en BTW van de FOD Financiën. Aangezien de informatie al eerder aan het kadaster was overgemaakt, heeft de betrokken niet gereageerd op de vraag van de BTW en kreeg daarvoor een sanctie opgelegd. Na de tussenkomst van de ombudsman werd de boete ingetrokken en paste de FOD Financiën het interne informatie-uitwisselingssysteem aan.

Ø De Federale Ombudsman

### • De ombudsvrouw van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Catherine de Bruecker staat aan het hoofd van de Ombudsdiest in het Brussels Gewest. De dienst slaat de brug tussen de burger en de besturen in het Brussels Gewest. Daarmee is hij ook bevoegd om klachten te behandelen op gemeentelijk niveau wanneer daar geen eigen bemiddelingsdienst bestaat en voor klachten in verband met de diensten die afhangen van de Franse Gemeenschapscommissie (Cocof) en de biconnunautaire diensten.

Ø De Brusselse Ombudsdiest

### • De Ombudsman van de Federatie Wallonië-Brussel

Deze dienst kunt u aanspreken als u met een probleem zit dat verband houdt met onderwijs, leefmilieu, huisvesting en stedenbouw, gezondheid en welzijn e.d.

Ø De Ombudsman voor Wallonië en de Federatie Wallonië-Brussel

### • De Vlaamse Ombudsdiest

U kunt bij de Vlaamse Ombudsdiest terecht voor een geschil met een Vlaamse overheidsdienst.

Ø Vlaamse Ombudsdiest

### • De ombudspersonen bij de gemeenten Elsene en Schaarbeek

De gemeenten Elsene en Schaarbeek hebben hun eigen ombudsdiest. Dit betekent dat u rechtstreeks naar deze diensten kunt toestappen als u bezwaar wilt maken tegen een beslissing van de gemeente of haar functioneren.

Ø Elsene

Ø Schaarbeek

## • De Consumentenombudsdiest

Als u een probleem hebt met een leverancier (telecommunicatie, energie) of met een bank, verzekeringsmaatschappij, de NMBS, bpost, meubelen, textiel, enz. kunt u bij deze dienst terecht met uw klacht.

◊ Consumentenombudsdiest

### Hoe dient u klacht in?

Bij een geschil met een administratie of instelling is een minnelijke schikking de eerste stap naar een oplossing.

Blijkt dat niet mogelijk of vindt u het verstrekte antwoord niet bevredigend, dan kunt u zich steeds richten tot de bevoegde ombudsman.

Klachten kunnen online worden ingediend (via het web of per e-mail). De ombudsman informeert u snel of uw klacht onder zijn bevoegdheid valt. Is dat zo, dan kunnen aanvullende documenten of inlichtingen worden gevraagd voor de behandeling van uw klacht. De tijdsduur om uw zaak te behandelen hangt af van de moeilijkheidsgraad hiervan, maar hoe dan ook houdt de ombudsman u op de hoogte van de vordering van uw dossier.

### Voor meer informatie

- [Ombudsman | Belgium.be](#)
- [Alle ombudsmannen | Ombudsman](#)

---

*Depuis la réforme introduite par la loi du 18 juin 2018, le législateur belge a désormais entendu favoriser le recours à la médiation afin de résoudre un litige impliquant une administration ou une organisation du secteur public ou privé. C'est pourquoi, en cas de différend, il est conseillé de solliciter un ombudsman en premier lieu. Quel est son rôle ? Est-ce qu'il en existe plusieurs ? Comment le contacter ? L'Expat Welcome Desk vous informe.*

### Qu'est-ce qu'un ombudsman ?

Comme le signifie le terme suédois, l'ombudsman est un médiateur. Il intervient afin de vous aider et traiter votre plainte lorsque l'administration ou l'organisation n'a pas réussi à régler le conflit.

Il est indépendant et travaille gratuitement. Il peut parfois se confondre avec un juge car il se base sur les textes légaux et il est tenu au secret professionnel. En outre, il dispose de larges pouvoirs pour examiner la plainte, il entend toutes les parties et examine en toute impartialité si la plainte est valable ou non. L'objectif est de faire respecter le droit des citoyens.

### Quel est son pouvoir de décision ?

Cependant, n'étant pas un avocat ou un juge, l'administration (ou l'organisation) n'est pas obligée de suivre les propositions de l'ombudsman. En effet, ce dernier favorise l'interprétation des lois et énonce des solutions qui peuvent être établies sur le bon sens et la justice. Sur base des plaintes reçues, l'ombudsman peut également faire des recommandations à l'égard de l'administration ou organisation (celles-ci peuvent en tenir compte ou non). Les recommandations des ombudsmans sont publiées régulièrement dans un rapport mis à la disposition de tous.

### Quels sont les différents types d'ombudsman ?

#### • Le Médiateur fédéral

Il analyse les plaintes faites envers les administrations fédérales relatives aux finances, aux douanes, à la sécurité sociale, à la mobilité, à l'asile et à la migration, ... Le médiateur fédéral a notamment été interpellé pour des réclamations liées aux restrictions de voyage durant le confinement dû à la pandémie de Covid-19.

Le site web du médiateur fédéral est disponible en français, néerlandais, allemand mais aussi en anglais. Il est donc désormais possible de déposer une plainte en anglais à l'encontre d'une administration fédérale.

Quelques exemples :

Une aide a été apporté par le Médiateur fédéral pour une perte de dossier de chômage ainsi que la rectification du montant de l'allocation chômage accordée à cette même personne.

Vous pouvez également faire appel au Médiateur fédéral si vous êtes pénalisés par une administration car vous n'avez pas répondu à leur demande relative à une information que vous aviez déjà fournie auparavant. Dans le cas présenté, il était question d'une information demandée par le département cadastre et le département TVA du SPF Finances. Etant donné que l'information avait déjà été donnée au cadastre, l'intéressé n'a pas répondu à la demande de la TVA et a été pénalisé. Suite à l'intervention du médiateur, l'amende a été annulée et le SPF Finances a amélioré le système de partage d'informations en interne.

◊ Le Médiateur fédéral

- **La médiatrice de la Région de Bruxelles-Capitale**

Catherine de Bruecker dirige ce service de médiation qui opèrera en tant que lien entre le citoyen et les administrations de la région bruxelloise. Le service est donc aussi compétent pour traiter les plaintes au niveau des communes lorsque celles-ci n'ont pas leur propre service de médiation et pour celles liées aux services dépendants de la Commission communautaire française (la Cocof) et les services bicomunautaires.

◊ Le service de médiation bruxellois

- **Le médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles**

Vous pouvez faire appel à ce service lorsque vous rencontrez un problème lié à l'enseignement, l'environnement, le logement et l'urbanisme, la santé et le bien-être, ...

◊ Le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- **Le « Vlaamse Ombudsdiest »**

Vous pouvez contacter le Vlaamse Ombudsdiest en cas de litige avec une administration flamande.

◊ Vlaamse Ombudsdiest

- **Les médiateurs d'Ixelles et Schaerbeek**

Les communes d'Ixelles et de Schaerbeek disposent de leur propre service de médiation. Ainsi, vous pouvez directement passer par ces services si vous voulez vous plaindre d'une décision de la commune ou du fonctionnement de celle-ci.

◊ Ixelles

◊ Schaerbeek

- **Le Service de Médiation pour le Consommateur**

Si vous rencontrez un problème avec un fournisseur (télécommunications, énergie) ou encore avec une banque, assurance, SNCB, bpost, meubles, textiles, ... vous pouvez introduire une plainte auprès de ce service.

◊ Service de Médiation pour le Consommateur

### **Comment introduire sa requête ?**

Lorsque vous avez un différend avec une administration ou une organisation, la première étape est de résoudre le conflit à l'amiable.

Si cela n'est pas possible ou si vous estimatez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez alors adresser votre requête à l'ombudsman compétent.

Vous pouvez introduire votre plainte en ligne (via le web ou par e-mail). L'ombudsman vous fera savoir rapidement si votre requête tombe dans son champ de compétences. Si c'est le cas, des documents ou des renseignements supplémentaires peuvent être demandés afin de traiter votre plainte. La durée du traitement de votre dossier dépend de la difficulté de celle-ci mais l'ombudsman vous informera du cours de votre demande.

### **Pour plus d'informations**

- Ombudsman | Belgium.be

Tous les ombudsmans | Ombudsman