

Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

Dit Reglement is opgesteld met toepassing van artikel 22 van het Ombudsdecreet.

Hoofdstuk 1 - Definities en algemene principes

Artikel 1. In dit Reglement wordt verstaan onder:

- 1° Ombudsdecreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst;
- 2° Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, als bedoeld in het Ombudsdecreet;
- 3° verzoeker: de burger die zich tot de Ombudsdienst wendt;
- 4° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Ombudsdienst wendt;
- 5° bestuursinstantie: de bestuursinstantie, zoals gedefinieerd in artikel 2bis van het Ombudsdecreet;
- 6° instantie: de bestuursinstantie en alle andere instanties.

Art. 2. De dienstverlening door de Ombudsdienst is objectief, onafhankelijk en onpartijdig en gratis voor de verzoeker.

De verzoeker heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht en de Ombudsdienst houdt zich aan zijn beroepsgeheim.

De dienstverlening is klantvriendelijk en respectvol. De Ombudsdienst behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.

Hoofdstuk 2 - De kernprocessen van de Ombudsdienst

Het indienen van de klacht

Art. 3. Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend:

- 1° met een e-mailbericht naar klachten@vlaamseombudsdienst.be;
- 2° door het klachtenformulier te gebruiken op www.vlaamseombudsdienst.be;
- 3° telefonisch op het nummer 0800 24 050 of 02 552 48 48;
- 4° met een brief naar de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 in 1000 Brussel;
- 5° met een fax naar het nummer 02 552 48 00;
- 6° mondeling tijdens de vaste openingsuren of na afspraak;
- 7° tijdens het gedecentraliseerd spreekuur.

De doorverwijzing

Art. 4. Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsdienst de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

Het klachtenonderzoek

Art. 5. §1. De Ombudsdienst hanteert een breed spectrum van onderzoeksmethoden, waardoor het klachtenonderzoek zowel schriftelijk, als mondeling gebeurt of aan de hand van andere onderzoeksdaden, zoals het plaatsbezoek.

De Ombudsdienst verwacht van de bestuursinstantie een antwoord binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van een schriftelijke vraag. Na overleg kan van die termijn worden afgeweken.

§2. Als de Ombudsdienst bij het onderzoek van een klacht voorlopig niet akkoord gaat met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, dan kan de Ombudsdienst verslag uitbrengen aan de bevoegde Vlaamse minister.

§3. De website van de Ombudsdienst vermeldt de lijst van personeelsleden die belast zijn met het onderzoek van klachten en die namens de dienst kunnen optreden.

Art. 6. Als de Ombudsdienst de behandeling van de klacht opschort omdat dezelfde feiten ook behandeld worden door een andere instantie, dan deelt de Ombudsdienst dat mee aan de verzoeker en aan de betrokken instantie, met de vraag de Ombudsdienst te informeren over alleszins het eindresultaat bij de betrokken instantie.

Art. 7. §1. Bij een klacht over belastingen, heffingen of niet-fiscale schuldvorderingen, kan de Ombudsdienst aan de bestuursinstantie de opschorting van de invordering vragen, zodat de bestuursinstantie, tijdens het onderzoek van de klacht, geen verdere stappen zet om de betaling van de schuldvordering te bekomen, zowel in de administratieve fase als na inschakeling van een gerechtsdeurwaarder.

De opschorting doet de documentenstroom voorlopig volledig stoppen, zonder dat de opschorting invloed heeft op eventuele nalatigheids- en moratoriumintresten, die gewoon blijven doorlopen.

Mocht de bestuursinstantie tijdens een periode van opschorting toch een invorderingsstap nemen die kosten meebrengt, dan vallen deze kosten niet ten laste van de verzoeker.

§ 2. Na het verstrijken van de opschortingstermijn wordt de invorderingsprocedure voortgezet bij de stap waar ze werd onderbroken.

De klachtenbeoordeling en de aanbevelingen

Art. 8. Als het onderzoek van een klacht afgerond is, brengt de Ombudsdienst de verzoeker en de bestuursinstantie op de hoogte over het eindoordeel over een klacht.

Art. 9. Elk klachtenonderzoek kan aanleiding geven tot een aanbeveling.

De verslaggeving aan het Vlaams Parlement

Art. 10. Elk voorjaar, en alleszins vóór 30 juni, dient de Ombudsdienst zijn jaarverslag in bij het Vlaams Parlement zodat het als Gedrukt Stuk aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers gezonden kan worden. De publieksversie van het jaarverslag wordt daarna verspreid, onder meer via de media.

Het Vlaams Parlement legt in overleg met de Vlaamse ombudsman vast in welke commissies bepaalde onderdelen van het jaarverslag worden besproken. Dat kan leiden tot resoluties. Wanneer het parlement onderdelen van het jaarverslag bespreekt, hoort het de Vlaamse ombudsman.

Hoofdstuk 3 - Slotbepalingen

Art. 11. De Vlaamse volksvertegenwoordiger die een verzoeker doorverwijst naar de Ombudsdienst, kan contact houden met de Ombudsdienst en met de verzoeker in verband met de voortgang van het dossier en kan vragen om verder op de hoogte te worden gehouden van de beoordeling van de klacht en de formulering van een aanbeveling.

De Ombudsdienst correspondeert verder rechtstreeks met de verzoeker met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.

Art. 12. De Ombudsdienst sluit een samenwerkingsprotocol met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement voor organisatorische en administratieve ondersteuning.

Art. 13. Wanneer nodig, delegeert de Vlaamse ombudsman bevoegdheden aan een medewerker.

Art. 14. Het door het Vlaams Parlement op 14 november 2000 goedgekeurde Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst met bijlagen, wordt opgeheven.

Goedgekeurd door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 23 december 2010