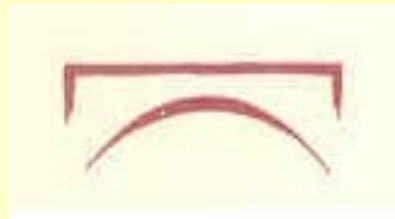


de Federale ombudsman

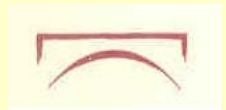
De specifieke rol van de ombudsman
binnen de administratieve lasten-
problematiek
Beleidsinformatie en rechten van burgers
als gebruikers

Marc De Mesmaeker



overzicht

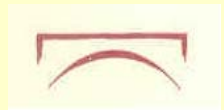
- Situering van de Federale ombudsman
 - het ombudslandschap in België
 - de Federale ombudsman binnen het federale bestuursniveau
 - organisatie, kenmerken, opdrachten en middelen
- De specifieke rol van de ombudsman binnen de administratieve lasten-problematiek en de kwaliteitsverbetering in het algemeen
 - concrete voorbeelden
 - de specificiteit van de benadering van de ombudsman
- Beleidsinformatie en rechten van de burgers als gebruikers binnen het actieterrein van de Federale ombudsman



I. Situering van de Federale ombudsman

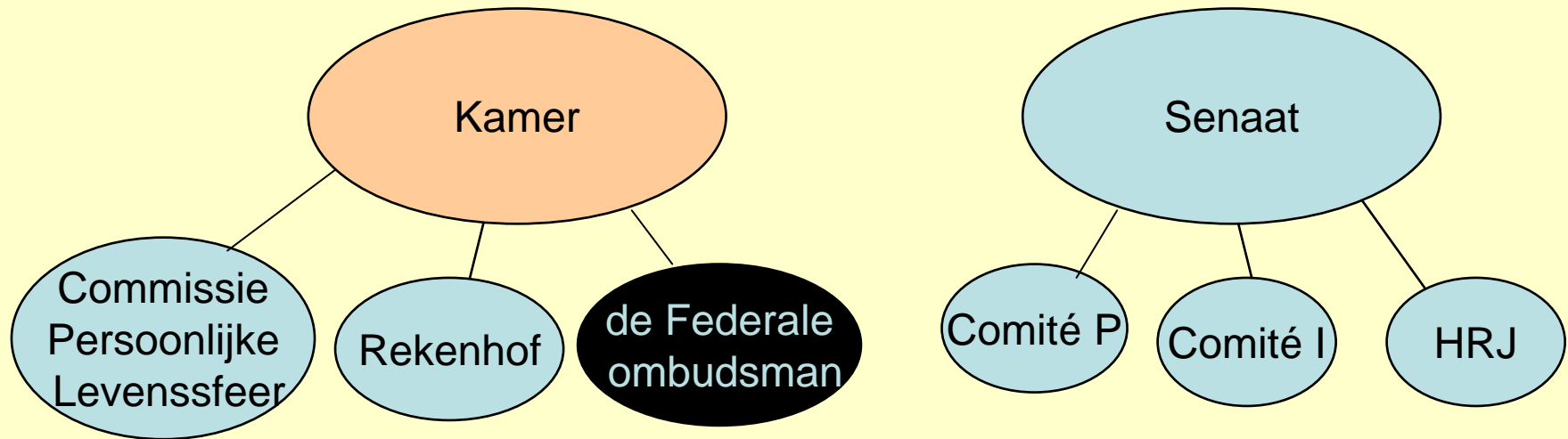
1. Binnen de institutionele ombudsdiensten in België

- Federaal :
 - de ombudsmannen bij de autonome overheidsbedrijven (1991)
 - de Federale ombudsman (1995)
 - de Ombudsdienst Pensioenen (1997)
- Gemeenschappen en Gewesten :
 - le Médiateur de la Région wallonne (1994)
 - de Vlaamse Kinderrechtencommissaris (1997)
 - de Vlaamse Ombudsdienst (1998)
 - le Médiateur de la Communauté française (2002)
 - le délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant (2002)
- Lokaal : Antwerpen, Brugge, Charleroi, Courcelles, Gent, La Louvière, Leuven, Mechelen, Puurs, Sint-Niklaas

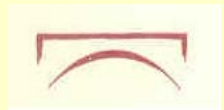


I. Situering van de Federale ombudsman

2. Binnen het federale niveau



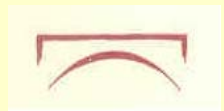
de Federale ombudsman is een collaterale instelling van de Kamer van volksvertegenwoordigers, gefinancierd met een dotatie



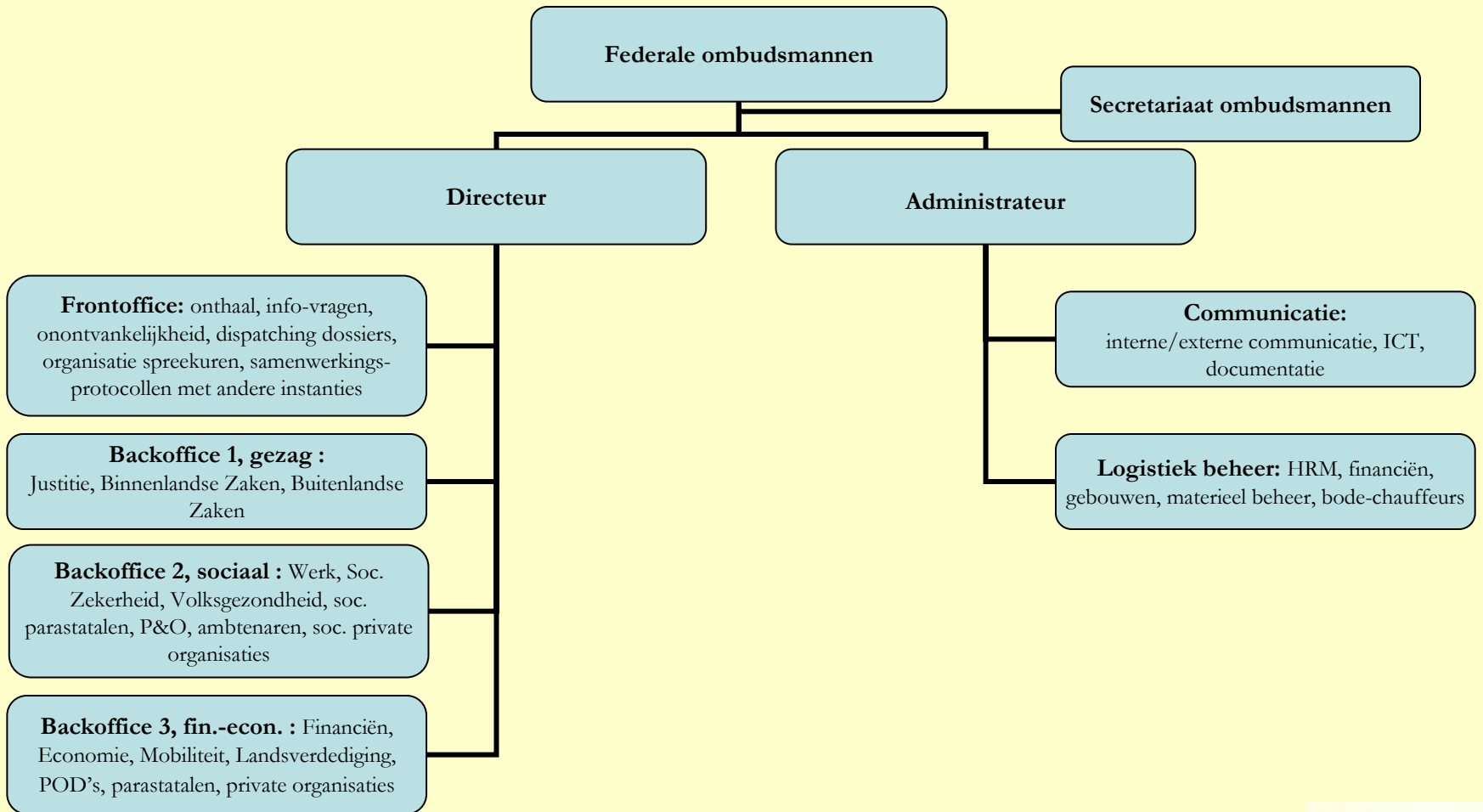
I. Situering van de Federale ombudsman

3. Organisatie, kenmerken, opdrachten en middelen

- wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, gewijzigd in 2004 en 2007
- ~ Scandinavische ombudsman
- 2 federale ombudsmannen (N en F)
- collegiale werking
- 42 medewerkers
- budget van € 3 839 260 (2007)
- onafhankelijk en onpartijdig orgaan

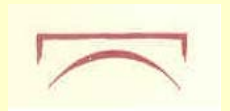


Organisatie: organogram 2007



20 december 2007

de Federale ombudsman
Administratieve lastenverlaging

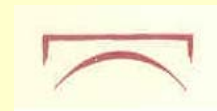


Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Onafhankelijkheid:

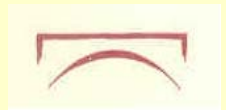
- verankerd in de wet (artikel 7 – wet van 22 maart 1995) :
 - « Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies
 - Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling»
- financiële onafhankelijkheid (dotatiegerechtigd orgaan)
- organisatorische onafhankelijkheid

Onpartijdigheid: tussen burger en bestuur



De taken van de Federale ombudsman

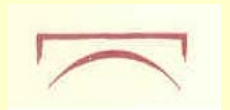
- onderzoek van klachten over de werking van de federale administratieve overheden
- onderzoeken op verzoek van het Parlement
- rapportering en aanbevelingen aan het Parlement (Jaarverslag)



De missie van de Federale ombudsman

Als onafhankelijke instelling:

- klachten van de burger over federale administratieve overheden snel, grondig en onpartijdig onderzoeken
- geschikte, aangepaste oplossingen bewerkstelligen
- transparante, correcte, klantvriendelijke procedures hanteren
- zijn dienstverlening toegankelijk maken voor iedereen die ze nodig heeft
- bijdragen tot de verbetering van de werking van de federale administratieve overheden en het recht op behoorlijk bestuur promoten
- de federale administratieve overheden overtuigen van de meerwaarde van een billijk herstel voor gegronde klachten

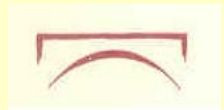


Actiemiddelen

(artikel 11 – wet van 22 maart 1995)

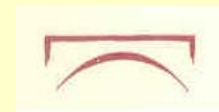
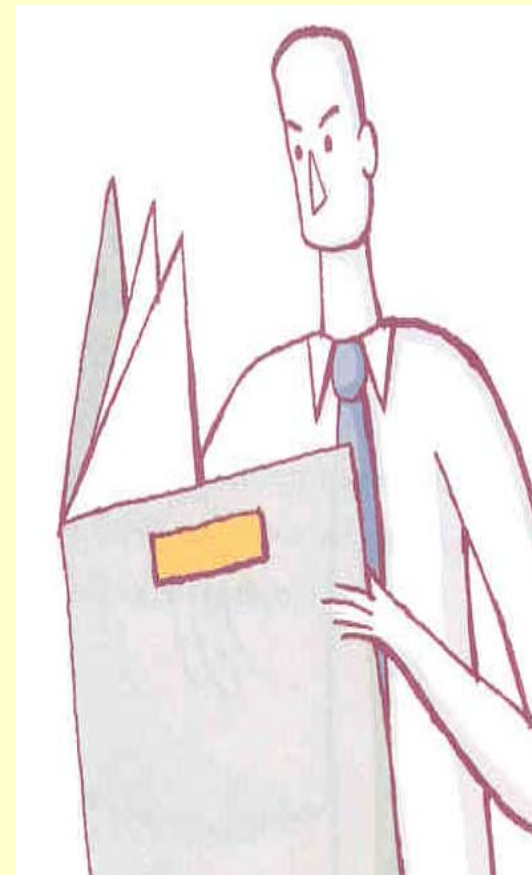
- dwingende termijn opleggen
- ter plaatse alle vaststellingen doen en alle betrokken personen horen
- ontheffing van de plicht tot geheimhouding
- zich door deskundigen laten bijstaan

EN VOORAL ... OVERTUIGEN!!



de Federale ombudsman en de administratieve lasten van de ombudswerking

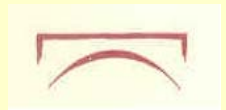
- doorverwijzen van klachten
- toegankelijkheid: samenwerkingsverband tussen ombudsdiensten POOL
www.ombudsman.be
- duidelijke afspraken met de stakeholders:
 - met de burger: Huishoudelijk reglement (B.S.,27/01/1999)
 - met de administraties: Protocolakkoord (1997)
 - met de Kamer: Reglement van de Kamer



II. De specifieke rol van de ombudsman binnen de administratieve lasten-problematiek (1)

concrete voorbeelden uit de ombudspraktijk

- teruggave van BTW
- verlenging van beroepskaarten
 - kopies van diploma's
- aangifte van de nalatenschap



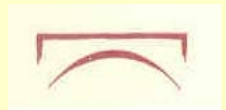
De specifieke rol van de ombudsman binnen de administratieve lasten-problematiek (2)

Specificiteit van de benadering door de ombudsman

- klachtgestuurd
- optreden als tweede lijn
- ombudsman > bemiddelaar
- de ombudsman evalueert en doet aanbevelingen
 - het evaluatiemodel van de Federale ombudsman: de al dan niet gegrondheid van de klacht en de ombudsnormen ⇒ zorg voor kwaliteitsverbetering in het algemeen
 - aanbevelingen: o.a. via jaarverslag

het evaluatieschema van de Federale ombudsman: de 15 ombudsnormen

1. overeenstemming met de rechtsregels
2. gelijkheid
3. redelijkheid en evenredigheid
4. onpartijdigheid
5. rechtszekerheid
6. vertrouwen
7. hoorplicht
8. redelijke termijn
9. zorgvuldigheid
10. efficiënte coördinatie
11. afdoende motivering
12. actieve informatieverstrekking
13. passieve informatieverstrekking
14. hoffelijkheid
15. afdoende toegankelijkheid



III. Beleidsinformatie en rechten van burgers als gebruikers (1)


- Opvragen van (beleids)informatie en andere verplichtingen opgelegd aan de burger
 - administratieve last of overlast: een kwestie van balans tussen lasten en lusten, rechten en plichten
 - praktijk van de handvesten als waarborg voor de burger-gebruiker, mede geïnspireerd door de klachten- en ombudspraktijk


III. Beleidsinformatie en rechten van burgers als gebruikers (2)

- Belang van de handvesten binnen de ombudspraktijk
 - als normatief kader (evaluatie): overheid wordt er op afgerekend
 - de aanbevelingen
- De ombudsnormen als instrument voor de toetsing van de rechten van de burger-gebruiker

de Federale ombudsman

Hertogsstraat 43
1000 Brussel
België

 02 289 27 27

 02 289 27 28

 email@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

