



*Ter attentie van de gewestelijke en gemeentelijke overheidsdiensten in Brussel.*

## **Ombuds Brussel vermelden in uw correspondentie, op uw websites en in uw communicatiemedia**

### **1** **Waarom de contactgegevens van Ombuds Brussel communiceren?**

Ombuds Brussel is open sinds 1 september 2022. Een van onze opdrachten is het ontvangen en behandelen van klachten van burgers over Brusselse overheidsdiensten.

→ **Om burgers in staat te stellen beroep te doen op onze instelling, is het belangrijk dat ze toegang hebben tot onze contactgegevens wanneer ze contact hebben met uw overheidsdienst.**

Meer informatie over onze opdrachten en onze instelling vindt u op onze website [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels).

### **2** **Wanneer de gegevens van Ombuds Brussel communiceren?**

Alvorens een beroep te doen op Ombuds Brussel moet de persoon zich eerst richten tot uw overheidsdienst om te proberen tot een oplossing te komen.

→ Het is dus de bedoeling dat de gebruiker eerst de contactgegevens van de interne dienst of het interne contactpunt krijgt waar hij met zijn klacht of betwisting terecht kan.

→ De contactgegevens van Ombuds Brussel moeten dus vermeld worden na de informatie over de interne klachtenprocedure of de interne administratieve beroepsprocedure. Ze moeten ook vermeld worden in de e-mail of de brief waarmee de klachtenprocedure wordt afgesloten of het interne beroep wordt verworpen.

**Vanwege de verschillende soorten situaties die bij elke overheidsdienst kunnen voorkomen, staan wij tot uw beschikking om samen de beste oplossing te bepalen.**



## Website

### Hoe vermeldt u de contactgegevens van Ombuds Brussel op uw website?

We moedigen u aan om op uw site expliciet te vermelden welke procedure burgers moeten volgen als ze een klacht wensen in te dienen bij uw diensten.

Na deze informatie vragen we u om de contactgegevens van Ombuds Brussel als volgt te vermelden:

**Je hebt contact opgenomen met onze klachtendienst en je bent niet tevreden met het antwoord?**

Neem dan contact op met Ombuds Brussel (de onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten).

- via **internet**: [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- per **mail**: [klacthen@ombuds.brussels](mailto:klacthen@ombuds.brussels)
- **telefonisch**: +32 2 549 67 00
- per **post** of op **afspraak**: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

### Wilt u de tekst wijzigen?

Om toegankelijkheidsredenen vragen we u om het adres van de website EN het telefoonnummer van Ombuds Brussel te behouden.

### Wilt u de tekst illustreren?

U kunt illustreren met het logo en de slogan van Ombuds Brussel (zie bijgevoegde bestanden).



## Brief / e-mail

### Hoe kunt u de contactgegevens van Ombuds Brussel in een brief of e-mail vermelden?

We raden u aan om voorrang te geven aan de contactgegevens van uw interne klachtendienst of de persoon/afdeling waarmee burgers contact kunnen opnemen in geval van een probleem met uw overheidsdienst.

Dan, stellen we voor dat u onze contactgegevens als volgt communiceert:

#### **Je hebt contact met ons opgenomen maar je bent niet tevreden met het antwoord?**

Neem dan contact op met de Brusselse ombudsvrouw (Ombuds Brussel, een onafhankelijke ombudsdienst):

- via **internet**: [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- **telefonisch**: +32 2 549 67 00
- per **post** of op **afspraak**: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

#### **Wilt u de tekst wijzigen?**

Om toegankelijkheidsredenen vragen we u om het adres van de website EN het telefoonnummer van Ombuds Brussel te behouden.