

## 1. Missie van de ombudsdienst

Op 1 november 2005 is de ombudsdienst opgericht voor het beheer van de externe klachten over de werking van het FAVV<sup>1</sup>. Deze klachten worden hoofdzakelijk geformuleerd door de operatoren maar kunnen ook van consumenten komen.

De ombudsdienst is een onafhankelijke en onpartijdige dienst binnen het FAVV en rapporteert rechtstreeks aan de gedelegeerd bestuurder. De ombudsdienst werd ondergebracht binnen de dienst IAQP omdat haar werking kadert binnen de globale kwaliteitsbenadering van het FAVV dat gericht is op een continue verbetering van haar werking.

Klachten over de werking van het FAVV vormen een waardevolle bron van informatie over de kernprocessen van het FAVV en worden door de ombudsdienst beschouwd als kansen en opportuniteiten tot een verbetering van de verschillende processen van het FAVV. En finaal dus tot een hogere klantentevredenheid.

Op basis van de vaststellingen tijdens de klachtenbehandeling of onderzoeken, formuleert de ombudsdienst aanbevelingen. De ombudsdienst rapporteert jaarlijks aan het Directiecomité en het Raadgevend Comité van het FAVV.

De ombudsdienst maakt deel uit van het Federale klachtennetwerk onder leiding van FOD BOSA en is een gesprekspartner van de Federale ombudsman.

De ombudsdienst van het FAVV is een onafhankelijke en objectieve dienstverlener voor het management en de stakeholders van het FAVV. De ombudsdienst onderzoekt en beoordeelt naar aanleiding van de ontvangen klachten of het FAVV een kwaliteitsvolle dienstverlening heeft geleverd en dit op basis van een lijst van 15 ombudsnormen<sup>2</sup>. Op basis van de onderzoeksbevindingen:

- formuleert de ombudsdienst binnen een redelijke termijn een kwaliteitsvol antwoord aan de melder en;
- identificeert zij opportuniteiten om de werking van het FAVV continue te verbeteren.
- treedt zij op als bemiddelaar in lopende klachten over de werking van het FAVV; zij heeft een verzoenende functie.

## 2. Toepassingsgebied

<sup>1</sup> De ombudsdienst werd wettelijk verankerd in het koninklijk besluit van 20 december 2007 tot vaststelling van de vestigingsplaats, de organisatie en de werking van het FAVV, art. 3, §3, b.

<sup>2</sup> Overeenstemming met de rechtsregels, gelijkheid, onpartijdigheid, redelijkheid en evenredigheid, rechtszekerheid, vertrouwen, hoorplicht, redelijke termijn, zorgvuldigheid, efficiënte coördinatie, afdoende motivering, actieve informatieverstrekking, passieve informatieverstrekking, hoffelijkheid, afdoende toegankelijkheid.

Om zoveel mogelijk kansen voor verbetering van de werking van het FAVV te benutten, wordt de definitie van klacht zo breed mogelijk geïnterpreteerd. Een klacht wordt beschouwd als iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van het FAVV of over haar werking. Deze klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, op de resultaten/gevolgen van de dienstverlening, de manier waarop de dienstverlening werd uitgevoerd of de (correcte) toepassing van een bestaande reglementering.

De ombudsdienst is geen beroepsinstantie bij beslissingen van het FAVV. De ombudsdienst kan onderzoeken of de genomen beslissing overeenkomstig de 15 ombudsnormen genomen werd maar spreekt zich niet uit over de grond van de zaak.

## 2.1. Klachtenbehandeling in eerste lijn en in tweede lijn

De ombudsdienst behandelt klachten in eerste lijn en in tweede lijn:

In eerste lijn: de klager kan zich rechtstreeks richten tot de ombudsdienst indien hij dit wenst. De ombudsdienst behandelt de klacht in dat geval in de eerste lijn.

Indien de klager ontevreden is met het antwoord, kan hij zich richten tot de Federale Ombudsman.

In tweede lijn: voor een aantal processen bestaat er een eerstelijnsklachtendienst. Het gaat dan bijvoorbeeld over operatoren die niet akkoord zijn met hun factuur (heffingen, retributies) of administratieve boetes. Voor dit type van klacht dient de klager zich in eerste te richten aan de desbetreffende betrokken dienst (dienst financiering, retributies, juridische dienst).

Indien er tijdens deze klachtenafhandeling sprake is van een ontevredenheid van de dienstverlening of er is sprake van een impasse, dan kan de ombudsdienst tussenkomen. In dergelijke gevallen vervult de ombudsdienst dus een tweedelijnsdienst.

Indien de klager niet tevreden is met het slotantwoord van de ombudsdienst, kan hij zich ook voor tweedelijnsklachten wenden tot de federale Ombudsman.

## 2.2. Ontvankelijkheidsonderzoek:

De volgende types van klachten worden als onontvankelijk verklaard:

1. Klachten die betrekking hebben op feiten waarvan het meest recente feit zich meer dan een jaar voor de datum van het indienen van de klacht heeft voorgedaan,;
2. Anonieme klachten worden aan de gedelegeerd bestuurder van het FAVV overgemaakt voor verder gevolg;
3. De klacht is mondeling en wordt niet schriftelijk door de klager bevestigd
4. Consumentklachten
5. Interne klachten
6. Klachten met betrekking tot onderwerpen die niet tot de bevoegdheid van het FAVV behoren (bv. sociale fraude, dierenwelzijn, milieuvergunningen, gezondheidsclaims op levensmiddelen, etc.);
7. Klachten die nog niet eerder door de eerstelijnsdienst werden behandeld

8. Meldingen geformuleerd in het kader van de Wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationaal recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector (klokkenluiders – extern meldingskanaal);
9. Meldingen geformuleerd in het kader van de wet van 8 december 2022 betreffende de meldingskanalen en de bescherming van melders van integriteitsschendingen in de federale overheidsinstanties en bij de geïntegreerde politie; .
10. De klacht werd intern behandeld en er zijn geen nieuwe elementen Klachten die geen betrekking hebben op een precies feit, maar eerder vage en/of algemene kritieken vormen;
11. Klachten die enkel betrekking hebben op de inhoud van de wetgeving of een politieke beslissing, de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
12. Klachten die in se een administratief beroep betreffen
13. Klachten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure
14. Er is een administratief bezwaarschrift lopende
15. Wanneer de klacht kwetsend of beledigend is, wanneer de klager een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van de klacht de effectieve werking van de ombudsdienst in het gedrang zou brengen.

Wanneer een klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, formuleert de ombudsdienst een gemotiveerd antwoord over de reden hiervan. Indien de klacht betrekking heeft op een dienstverlening van een andere dienst, stuurt de ombudsdienst deze klacht door naar de desbetreffende dienst en brengt de klager hiervan op de hoogte.

### 2.3. Verzoeken tot correctie, voorstellen en aanbevelingen formuleren

Van zodra het onderzoek is afgerond, brengt de ombudsdienst de klager en de betrokken dienst op de hoogte van de conclusie (gegrondheid van de klacht). De ombudsdienst streeft ernaar om haar antwoord steeds binnen een redelijke termijn te formuleren.

Wanneer uit het onderzoek blijkt dat het om een éénmalige fout gaat die kan gecorrigeerd worden, dan introduceert de ombudsdienst een aanvraag voor een correctie in (bv. creditering van een factuur) bij de betrokken dienst.

Indien uit het onderzoek echter blijkt dat er sprake is van een structureel probleem, dan kan de ombudsdienst een aanbevelingen formuleren aan de betrokken dienst.

De opvolging van de aangevraagde correcties en/of aanbevelingen wordt binnen het kwaliteitsmanagementsysteem door de betrokke(n) dienst(en) opgevolgd.

## 3. Engagement van de ombudsdienst

De ombudsdienst past de federale waarden<sup>3</sup> toe in haar onderzoeken. Enkele van deze

---

<sup>3</sup> Algemeen belang, maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect, vertrouwen, professionalisme, we zijn er voor jou. Voor meer info zie: [Federale waarden | BOSA \(belgium.be\)](https://www.federalewaarden.be/)

waarden worden hieronder in het daglicht geplaatst.

### **3.1. Objectiviteit – onpartijdigheid – autonomie**

De ombudsdienst behandelt klachten op een objectieve manier en blijft tijdens alle fases van het onderzoek van de klacht onpartijdig. De ombudsdienst vermijdt elke vorm van belangenconflict en aanhoort alle partijen zonder oordeel.

In het geval van een bemiddeling geeft de ombudsdienst het standpunt van de klager representatief weer aan de betrokke(n) dienst(en). Via een constructieve dialoog tracht de ombudsdienst tot een consensus te komen met de betrokken partijen.

Bij de beoordeling van een klacht (gegrond/niet gegrond) baseert de ombudsdienst zich op de vigerende wet- en regelgeving, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de vijftien ombudsnormen. Door iedere klacht in functie van deze principes te onderzoeken, garandeert de ombudsdienst een objectief antwoord dat gebaseerd is op de aard van de klacht.

### **3.2. Klantgericht**

De ombudsdienst is klantgericht, zowel intern als extern. Dit impliceert met name dat de dienst zich ertoe verbindt beschikbaar te zijn tijdens de uren en op de locatie die worden aangegeven op de website van het FAVV.

Om de toegankelijkheid laagdrempelig te houden is de ombudsdienst bereikbaar via een gratis telefoonnummer, via brief, via e-mail en via het online klachtenformulier.

Een persoonlijk gesprek kan mits afspraak in het kantoor van de ombudsdienst of via videocall.

De ombudsdienst tracht de klachten binnen een redelijke termijn te behandelen en is beschikbaar om de klagers te informeren over de stand van zaken in hun klacht. De ombudsdienst geeft een antwoord op alle elementen opgenomen in de klacht en communiceert in een voor de klager begrijpelijke taal. De klager kan erop rekenen dat de ombudsdienst transparant en duidelijk communiceert.

### **3.3. Billijkheid**

De ombudsdienst neemt de tijd om actief naar de klager te luisteren en blijft empathisch en begripvol. De ombudsdienst behandelt iedereen gelijk, zonder voorkeursbehandeling, en stelt beleefdheid en respect voorop bij de behandeling van de klachten.

Daarnaast werkt de ombudsdienst constructief samen met alle gesprekspartners teneinde tot een aanvaardbare oplossing te komen, zonder dat de onpartijdigheid van de ombudsdienst in vraag wordt gesteld.

### **3.4. Naleving van de reglementering**

De ombudsdienst leeft altijd de wetgeving na en houdt rekening met de grenzen ervan bij

de behandeling van een klacht. De dienst neemt geen standpunt in over de gegrondheid van een wettelijke of reglementaire bepaling.

### 3.5. Vertrouwelijkheid en respect voor de privacy

De ombudsdienst is gebonden aan een discretieplicht: zij behandelt de persoonlijke gegevens van de klager en de informatie van de klacht in vertrouwen en uitsluitend in het kader van de klacht. De ombudsdienst leeft de regelgeving inzake gegevensbescherming na.

## 4. Engagement van het Directiecomité

Het Directiecomité verbindt zich ertoe om het klachtenonderzoek van de ombudsdienst niet te beïnvloeden en erkent de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de ombudsdienst.

Daarnaast verbindt het Directiecomité zich ertoe om de aanbevelingen van de ombudsdienst teneinde de werking van het FAVV te verbeteren, ter harte te nemen en waar mogelijk in de praktijk te brengen.

Wanneer hun diensten worden bevraagd in het kader van de behandeling van een klacht, verbinden de leden van het Directiecomité zich ertoe om geen enkel element dat nuttig is voor het onderzoek te verbergen.