

CO GB 27

Dienst Beleid en Beheer Gezinsbijslag

👤 Caroline Pollenus

📞 02 435 62 68

✉ [admin.ctrl@iriscore.brussels](mailto:admin.ctrl@iriscore.brussels)

Brussel, 15 mei 2025

**Betreft: Klachten bij Ombuds Brussel - Verplichte modaliteiten en vermeldingen in brieven van kinderbijslaginstellingen en procedure**

Geachte mevrouw, geachte heer,

**1. Context**

Sinds 1 september 2022 is er een gewestelijke dienst voor bemiddeling voor Brusselaars en burgers die een beroep hebben gedaan op een Brusselse overheidsdienst: **Ombuds Brussel**<sup>1</sup>.

De belangrijkste opdracht van deze onafhankelijke ombudsinstelling is het vertrouwen van de burgers in overheidsdiensten te versterken. Ze voert ook onderzoeken en formuleert aanbevelingen om de werking van de overheidsdiensten in Brussel te verbeteren.

Ombuds Brussel onderzoekt problemen en klachten van burgers en vermoedelijke schendingen van de integriteit binnen de Brusselse overheidsdiensten en de daarmee verbonden instellingen, die worden gemeld door personeelsleden die daar werken. In die zin vallen Iriscare en zijn secundaire netwerk binnen het bevoegdheidsdomein van Ombuds Brussel.

Deze omzendbrief gaat over de manier om zich te wenden tot de Brusselse ombudsinstelling Ombuds Brussel en de vermeldingen daarover.

We benadrukken dat het om een tweedelijnsdienst gaat. Elke klacht die tot Ombuds Brussel wordt gericht, moet eerst intern zijn onderzocht door de betrokken Brusselse overheidsdienst van de eerste lijn (zie punt 2.1.).

---

<sup>1</sup> Zie gezamenlijk decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 met betrekking tot de Brusselse ombudsman (GDO ombudsman).

## **2. Beroepsprocedure bij Ombuds Brussel - klacht van een dienstgebruiker**

### **2.1. Wettelijk kader en procedure voor beroep tegen een bestuursrechtelijke beslissing**

Elke eenzijdige bestuurshandeling met individuele strekking, getroffen door een bestuurlijke overheid, die ter kennis wordt gebracht van een bestuurde, moet bepaalde vermeldingen bevatten die de bestuurde de nodige informatie verschaffen om een beslissing te kunnen betwisten<sup>2</sup>.

Voor de toepassing van deze regelgeving in de kinderbeijslagsector is de bestuurlijke overheid waarvan sprake in de tekst de kinderbeijslaginstelling zelf. Om het even welke klacht of betwisting moet daarom eerst worden onderzocht door de kinderbeijslaginstelling die de betwiste beslissing heeft genomen, en er moet een schriftelijk antwoord worden gericht aan de bijslagtrekkende.

Overeenkomstig artikel 8, § 2, van het GDO openbaarheid<sup>3</sup> moet de mogelijkheid om zich te wenden tot de Brusselse ombudsman, evenals de manier waarop dat moet gebeuren, vermeld worden in de bestuursrechtelijke beslissingen waartegen een beroep zou kunnen worden ingesteld.

Hieronder volgt de lijst met verplichte vermeldingen die in deze brieven van de kinderbeijslaginstellingen moeten staan:

1. de mogelijkheid om zich te wenden tot de Brusselse ombudsman (Ombuds Brussel), evenals de manier waarop dat moet gebeuren;
2. de vermelding van gerechtelijke beroepsmogelijkheden geregeld door andere wetgeving.

De verplichte vermeldingen voor brieven en websites van kinderbeijslaginstellingen zullen worden opgenomen in verschillende afzonderlijke modules die per dienstbrief (LC Proc) aan de kinderbeijslaginstellingen zullen worden bezorgd.

---

<sup>2</sup> Cf. artikel 8, § 2, van het [gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen](#) (GDO openbaarheid): "Elke eenzijdige bestuurshandeling met individuele strekking die ter kennis wordt gebracht van een bestuurde, vermeldt de mogelijkheid om zich te wenden tot de Brusselse ombudsman, evenals de manier waarop dat moet gebeuren, de eventuele administratieve beroepsmogelijkheden, de instanties waarbij het beroep moet worden ingesteld en de geldende vormen en termijnen. Bij ontstentenis neemt de verjaringstermijn voor het indienen van het beroep geen aanvang.", in werking getreden op 1 oktober 2024.

Zie ook artikel 8 van het [gezamenlijk decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 met betrekking tot de Brusselse ombudsman](#) (GDO ombudsman): "Elke belanghebbende kan kosteloos een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de ombudsman over handelingen of over de werking van de bestuurlijke overheden bedoeld in artikel 2, eerste lid, 1°.

**De belanghebbende dient vooraf met deze overheden contact op te nemen om genoegdoening te krijgen".**

<sup>3</sup> Gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen, BS 7 juni 2019, p. 55845.

## **2.2. Verwerking van klachten bij de kinderbijslaginstellingen**

Elke klacht van een bijslagtrekkende moet binnen 30 dagen worden behandeld door de kinderbijslaginstelling. Deze periode kan zo nodig worden verlengd, op voorwaarde dat de bijslagtrekkende schriftelijk op de hoogte wordt gehouden van het aan zijn verzoek gegeven gevolg.

De beslissing van de instelling naar aanleiding van deze klacht of betwisting moet schriftelijk worden bezorgd aan de bijslagtrekkende, en moet een module bevatten met daarin de informatie die nodig is om een beroep in te stellen bij Ombuds Brussel en die moet vermeld zijn in de beslissingen van de kinderbijslaginstellingen als antwoord op een klacht van een bijslagtrekkende.

Uitwisselingen met Ombuds Brussel hebben aan het licht gebracht dat het er de voorkeur aan geeft klachten uit onze sector te behandelen nadat de dienst Bemiddeling van Iriscare ze heeft onderzocht. Om rekening te houden met deze procedure bepaald door Ombuds Brussel, wordt erin voorzien de bijslagtrekkende voor te stellen zijn dossier eerst voor te leggen aan de dienst Bemiddeling van Iriscare, om zo de procedure bij Ombuds Brussel te bespoedigen.

Merk op dat een bijslagtrekkende altijd een klacht kan indienen bij de dienst Bemiddeling van Iriscare, met name bij onenigheid over de manier waarop de klacht bij de kinderbijslaginstelling werd behandeld.

## **2.3. Opvolging van klachten bij de dienst Bemiddeling van Iriscare**

Om te voldoen aan de GDO-maatregelen vraagt de dienst Bemiddeling – wanneer die een klacht ontvangt van een bijslagtrekkende – aan de betrokken kinderbijslaginstelling om na te gaan of die instelling al een beslissing heeft meegedeeld aan de bijslagtrekkende, met vermelding van de mogelijkheid om een beroep in te stellen bij Ombuds Brussel.

1. De bijslagtrekkende heeft al een mededeling ontvangen over de mogelijkheid tot beroep bij Ombuds Brussel.

In dit geval verwerkt de dienst Bemiddeling van Iriscare de klacht en deelt hij zijn conclusies mee aan de bijslagtrekkende, met een nieuwe vermelding van de mogelijkheid om een beroep in te stellen bij Ombuds Brussel, evenals bij de betrokken kinderbijslaginstelling.

2. Er werd geen beslissing meegedeeld aan de bijslagtrekkende met de vermelding van de mogelijkheid om een beroep in te stellen bij Ombuds Brussel.

De dienst Bemiddeling van Iriscare verwerkt de klacht en deelt zijn analyse van het dossier mee aan de kinderbijslaginstelling, die haar oorspronkelijke beslissing bevestigt of herzieet.

Op basis van die analyse stelt de kinderbijslaginstelling een antwoord op en bezorgt ze dit per post aan de bijslagtrekkende. Die beslissing moet vermelden dat de dienst Bemiddeling van Iriscare een analyse heeft uitgevoerd naar aanleiding van zijn klacht en dat de kinderbijslaginstelling een advies heeft uitgebracht over het dossier. Die brief aan de bijslagtrekkende moet ook de vermeldingen over Ombuds Brussel bevatten, overeenkomstig de module die zal worden verstuurd.

In geval van onenigheid tussen de dienst Bemiddeling van Iriscare en de kinderbijslaginstelling over dit advies, kan de dienst Beleid en Beheer Gezinsbijslag op verzoek tussenbeide komen en een definitief advies uitbrengen.

#### **2.4. Conclusies over de procedure voor het indienen van een klacht bij Ombuds Brussel**

Als een bijslagtrekkende een kinderbijslaginstelling in kennis stelt van zijn voornemen om een klacht in te dienen bij Ombuds Brussel, moet de instelling hem meedelen dat hij zich eerst moet richten tot zijn instelling om genoegdoening te krijgen.

Als Ombuds Brussel echter een klacht ontvangt volgens de bovengenoemde procedure, neemt hij contact op met de dienst Bemiddeling van Iriscare en eventueel rechtstreeks met de betrokken uitbetalingsinstelling. Die laatste wordt dan verzocht zo snel mogelijk te reageren op de verzoeken van Ombuds Brussel. De dienst Bemiddeling van Iriscare moet in elk geval in kopie staan van alle rechtstreekse uitwisselingen tussen Ombuds Brussel en de kinderbijslaginstelling in kwestie.

In de modules wordt erop gewezen dat een klacht ingediend bij Ombuds Brussel (of bij Iriscare) geen aanleiding geeft tot de schorsing van de beroepstermijnen vermeld in artikel 31 van de ordonnantie van 25 april 2019 tot regeling van de toekenning van gezinsbijslag.

Alle vragen over Ombuds Brussel moeten aan de dienst Bemiddeling van Iriscare worden bezorgd ([bemiddeling@iriscare.brussels](mailto:bemiddeling@iriscare.brussels)).

Bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Tania Dekens

Leidend ambtenaar