

Kenmerk: LC Proc 27

Dienst: Beleid en beheer gezinsbijslag

👤 Caroline Pollenus

☎ 02 435 62 68

@ admin.ctrl@iriscare.brussels

Brussel, 12 augustus 2025

Betreft: klachten bij Ombuds Brussel - Verplichte informatiemodules voor brieven en websites

Omzendbrief CO GB 27 van 15 mei 2025 bevatte administratieve instructies voor klachten bij Ombuds Brussel. Deze aanvullende omzendbrief bevat de informatiemodules die moeten worden opgenomen in brieven waartegen beroep kan worden aangetekend en op websites van kinderbijslaginstellingen.

Bij deze omzendbrief vindt u de volgende modules in beide talen:

- Module 1: verplichte informatie in brieven aan bijslagtrekkenden naar aanleiding van een beslissing waartegen beroep kan worden aangetekend
- Module 2: verplichte informatie in brieven aan bijslagtrekkenden naar aanleiding van een antwoord op een klacht/betwisting (door de bijslagtrekkende aan de kinderbijslaginstelling)
- Module 3: verplichte informatie in brieven nadat de bijslagtrekkende zich tot de dienst Bemiddeling heeft gewend zonder eerst contact op te nemen met de kinderbijslaginstelling, en die de kinderbijslaginstelling aan de bijslagtrekkende moet bezorgen. Goedkeuring van de eerdere beslissing
- Module 4: verplichte informatie in brieven nadat de bijslagtrekkende zich tot de dienst Bemiddeling heeft gewend zonder eerst contact op te nemen met de kinderbijslaginstelling, en die de kinderbijslaginstelling aan de bijslagtrekkende moet bezorgen. Wijziging van de eerdere beslissing
- Module 5: informatie over Ombuds Brussel die in de klachtenrubriek van websites moet worden gepubliceerd

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Tania Dekens

Leidend ambtenaar

Module 1: verplichte informatie in brieven aan bijslagtrekkenden naar aanleiding van een beslissing waartegen beroep kan worden aangetekend

- toevoeging aan de huidige informatie over beroepen, na de informatie over beroepen bij de arbeidsrechtbank -

"Als u het niet eens bent met onze beslissing, kan u ook contact opnemen met Ombuds Brussel (onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten). Deze beroepsprocedure vereist echter dat u eerst schriftelijk contact opneemt met uw kinderbijslaginstelling om de beslissing te betwisten.

Contact Ombuds Brussel:

online: <https://www.ombuds.brussels/nl>

via mail: klachten@ombuds.brussels

telefonisch: +32 2 549 67 00

via de post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een klacht ingediend bij Ombuds Brussel geeft geen aanleiding tot de schorsing van de beroepstermijnen bij de arbeidsrechtbank."

Module 2: verplichte informatie in brieven aan bijslagtrekkenden naar aanleiding van een antwoord op een klacht/betwisting (door de bijslagtrekkende aan de kinderbijslaginstelling)

- toevoeging aan de huidige informatie over beroepen, na de informatie over beroepen bij de arbeidsrechtbank -

"Als u niet tevreden bent met het antwoord van onze dienst, kan u contact opnemen met Ombuds Brussel, een onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten.

Contact Ombuds Brussel:

online: <https://www.ombuds.brussels/nl>

via mail: klachten@ombuds.brussels

telefonisch: +32 2 549 67 00

via de post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Om de klachtenprocedure bij Ombuds Brussel te versnellen, kan u uw klacht ook sturen naar de dienst Bemiddeling van Iriscare, die een eerste analyse zal maken van het dossier.

Dienst Bemiddeling van Iriscare: klachten@iriscare.brussels

Een klacht ingediend bij Ombuds Brussel of de dienst Bemiddeling van Iriscare geeft geen aanleiding tot de schorsing van de beroepstermijnen bij de arbeidsrechtbank."

Module 3: verplichte informatie in brieven nadat de bijslagtrekkende zich tot de dienst Bemiddeling heeft gewend zonder eerst contact op te nemen met de kinderbijslaginstelling, en die de kinderbijslaginstelling aan de bijslagtrekkende moet bezorgen. Goedkeuring van de eerdere beslissing

- toevoeging aan de huidige informatie over beroepen, na de informatie over beroepen bij de arbeidsrechtbank

"Naar aanleiding van uw klacht van ***** hebben we uw dossier samen met de dienst Bemiddeling van Iriscare onderzocht.

We bevestigen onze beslissing van *****.

De dienst Bemiddeling van Iriscare bezorgt u een uitgebreidere toelichting bij deze beslissing.

Als u niet tevreden bent met het antwoord van onze dienst, kan u contact opnemen met Ombuds Brussel, een onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten:

- online: <https://www.ombuds.brussels/nl>
- via mail: klachten@ombuds.brussels
- telefonisch: +32 2 549 67 00
- via de post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een klacht ingediend bij Ombuds Brussel geeft geen aanleiding tot de schorsing van de beroepstermijnen bij de arbeidsrechtbank."

Module 4: verplichte informatie in brieven nadat de bijslagtrekkende zich tot de dienst Bemiddeling heeft gewend zonder eerst contact op te nemen met de kinderbijslaginstelling, en die de kinderbijslaginstelling aan de bijslagtrekkende moet bezorgen. Wijziging van de eerdere beslissing

- toevoeging aan de huidige informatie over beroepen, na de informatie over beroepen bij de arbeidsrechtbank -

"Naar aanleiding van uw klacht van ***** bij de dienst Bemiddeling van Iriscare, hebben we uw dossier samen met die dienst opnieuw onderzocht.

We hebben onze beslissing van ***** herzien en (annuleren het debet/regulariseren de kinderbijslag van *** tot en met *** ten gunste van *****/kennen u de sociale toeslag toe voor de periode van ***** tot en met*****/regulariseren het kraamgeld van *****/enz.).

De dienst Bemiddeling van Iriscare bezorgt u een uitgebreidere toelichting bij deze beslissing.

Als u niet tevreden bent met het antwoord van onze dienst, kan u contact opnemen met Ombuds Brussel, een onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten.

- online: <https://www.ombuds.brussels/nl>
- via mail: klachten@ombuds.brussels
- telefonisch: +32 2 549 67 00
- via de post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een klacht ingediend bij Ombuds Brussel geeft geen aanleiding tot de schorsing van de beroepstermijnen bij de arbeidsrechtbank."

Module 5: informatie over Ombuds Brussel die in de klachtenrubriek van websites moet worden gepubliceerd

- deze passage moet worden toegevoegd aan de voorgestelde tekst in LC Proc 17 - zichtbaarheid van de bemiddeling, net voor de paragraaf over de arbeidsrechtbank -

"Als u het niet eens bent met een beslissing die aan u werd meegedeeld, kan u zich ook wenden tot Ombuds Brussel (onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten). U moet evenwel eerst contact opnemen met onze diensten.

Contact Ombuds Brussel:

- online: <https://www.ombuds.brussels/nl>
- via mail: klachten@ombuds.brussels
- telefonisch: +32 2 549 67 00
- via de post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een klacht ingediend bij Ombuds Brussel geeft geen aanleiding tot de schorsing van de beroepstermijnen bij de arbeidsrechtbank."