

Klacht indienen bij de Ombudsman



Update 'coronamaatregelen' voor de bezoekers aan de dienst Ombudsman van de stad Brugge:

We blijven tijdens onze gebruikelijke openingsuren (ma-vr van 9 tot 12u en di tot 18.00u) bereikbaar via telefoon (050 44 80 90) of via mail (ombudsman@brugge.be).

Vanaf 18 mei 2020 kunt u ook een afspraak maken via het nummer 050 44 80 90 of via ombudsman@brugge.be om uw klacht of probleem in onze kantoren in de Hoogstraat 9 te komen bespreken. Op het uur van de afspraak zal iemand van het ombudsteam ter plaatse komen in de Hoogstraat 9 om u in veilige omstandigheden te ontvangen.

Voor de bezoekers op die afspraak is het gebruik van een mondkapje aanbevolen.

De Ombudsman onderzoekt en bemiddelt in klachten van burgers over diensten van het stadsbestuur, de lokale politie, het OCMW en de intercommunales.

Hij gaat op een onpartijdige manier na of je correct en behoorlijk behandeld bent. Hij bemiddelt tussen jou en de diensten.

Het kan onder meer gaan over:

- een onrechtvaardige behandeling
- een procedure die te lang duurt
- niemand die naar je luistert of je vraag ernstig neemt
- een onbeleefde reactie of geen reactie
- ...

De Ombudsman verstrekt ook aanbevelingen aan het bestuur om te komen tot een betere dienstverlening.

Jaarlijks maakt hij een publiek verslag van zijn werkzaamheden.

[Alle nieuwsitems van de Ombudsman kun je hier raadplegen.](#)

[Voorwaarden](#)

[Procedure](#)

[Meebrengen](#)

[Bedrag](#)

[Uitzonderingen](#)

Voorwaarden

Je klacht gaat over de diensten van het stadsbestuur, de lokale politie, het OCMW of de intercommunales.

Je richt je vraag of melding eerst aan de diensten zelf of aan het stedelijk Meldpunt, vooraleer je naar de Ombudsman komt.

Ook niet-Bruggelingen zijn welkom bij de Ombudsman.

Procedure



Kom gerust langs op het kantoor van de Ombudsman in de Hoogstraat 9 tijdens de openingsuren:

Van maandag tot vrijdag tussen 9 uur en 12 uur,
op dinsdag ook tussen 13.30 uur en 18 uur of op afspraak op een ander moment.
Indien deze uren niet schikken, komen wij tot bij jou.

Je kunt ook schriftelijk een klacht indienen.

- Vat je probleem samen in een eenvoudige brief, vermeld je naam en adres en stuur alles naar onderstaand adres. Aangetekend opsturen is niet nodig.
- Je kunt ook mailen of bovenstaand formulier invullen.

Je kunt ons ook telefonisch bereiken op ons algemeen nummer 050 44 80 90. Buiten de diensturen kan je een boodschap inspreken op ons antwoordapparaat.

Meebrengen

Alle documenten of stukken die de Ombudsman kunnen helpen bij zijn onderzoek.

Bedrag

De tussenkomst van de Ombudsman is gratis.

Uitzonderingen

De Ombudsman kan beslissen om klachten niet te behandelen als ze anoniem zijn of gaan over feiten die meer dan één jaar oud zijn.

Hij mag niet oordelen over de inhoud van reglementen en verordeningen en over het algemeen beleid van het stadsbestuur en het OCMW.

De Ombudsman is ook niet bevoegd voor klachten over:

- interne personeelszaken
- zaken waarvoor een gerechtelijke procedure loopt
- de werking van de lokale politie als gerechtelijke politie
- de inhoud van beslissingen inzake individuele dienstverlening door het OCMW
- zaken die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

Regelgeving

De werking van de Brugse Ombudsman is geregeld via het "Reglement op de Ombudsfunctie", goedgekeurd in de Gemeenteraad van 21 mei 1996.

Contactinformatie

Ombudsman

Voorlopig enkel bezoek aan het kantoor na afspraak Sociaal Huis - Hoogstraat 9 8000 Brugge

- T +3250448090
- ombudsman@brugge.be

Vandaag van 09:00 tot 12:00, van 13:30 tot 18:00

Morgen van 09:00 tot 12:00

[Alle openingsuren](#)

Contactinformatie

Huis van de Bruggeling

N.a.v. coronamaatregelen uitsluitend op afspraak. Maak snel en eenvoudig een afspraak via [afspraken.brugge.be](https://www.afspraken.brugge.be) of op het nummer 050 44 8000. Frank Van Ackerpromenade 2 (Stationsplein) 8000 Brugge

- T 050 44 8000
- info@brugge.be

Vandaag van 08:30 tot 17:00

Morgen van 08:30 tot 20:00 (Telefonisch te bereiken tot 17.00 u.)

[Alle openingsuren](#)