

Geschillen en Bemiddeling

Ref. : LC proc 17

👤 Jean-François Debavay

📞 02 435 64 71

@ jean-francois.debavay@iriscare.brussels
mediation@iriscare.brussels

Brussel, 16 december 2022

Betreft: zichtbaarheid van de bemiddeling

Geachte mevrouw, geachte heer,

Naar aanleiding van de zesde staatshervorming is Iriscare sinds 1 januari 2019 belast met verschillende bevoegdheden die door de federale overheid zijn overgedragen. Sinds die datum moet Iriscare nagaan of de diensten die verantwoordelijk zijn voor de aangelegenheden in verband met die bevoegdheden, die op de meest optimale manier behandelen.

We behandelen nu al een aantal jaar de diverse klachten die Iriscare ontvangt. Er werd echter vastgesteld dat het niet altijd duidelijk is voor de Brusselse burgers of de personen die de Brusselse diensten gebruiken om te weten tot welke instantie ze zich moeten wenden, gezien de complexe staatsstructuur.

De dienst Geschillen en Bemiddeling van Iriscare heeft een project ontwikkeld om de zichtbaarheid van de dienst voor alle bevoegdheden van Iriscare te verbeteren.

Voor de bevoegdheid rond gezinsbijslagen worden alle kinderbijslaginstellingen verzocht om voor 1 januari 2023 een knop "klachten" toe te voegen op hun website die zichtbaar is op alle pagina's die verband houden met de Brusselse bevoegdheid, met een link naar een verduidelijkende pagina.

Die verduidelijkende pagina moet de tekst in de bijlage in beide landstalen bevatten. Die tekst mag niet worden gewijzigd omdat de structuur identiek moet zijn voor alle bevoegdheden van Iriscare. De Brusselse burgers of de personen die de Brusselse diensten gebruiken, moeten Iriscare kunnen vinden, ongeacht de bevoegdheid in kwestie.

We vragen u de dienst Beleid en Beheer Gezinsbijslag via e-mail op de hoogte te brengen zodra die knop op de website is toegevoegd, via admin.ctrl@iriscare.brussels.

Belangrijke opmerking: die knop is een eerste stap naar meer zichtbaarheid. Later worden nog posters, folders of andere wijzigingen bezorgd.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Tania Dekens
Leidend ambtenaar