

22 jan 2016 -12:56

Hoort bij [Ministerraad van 22 januari 2016](#)

Protocolakkoord tussen FOD Kanselarij van de Eerste Minister en Consumentenombudsdienst

De ministerraad keurt op voorstel van eerste minister Charles Michel en minister van Economie en Consumenten Kris Peeters een protocolakkoord goed tussen de FOD Kanselarij van de Eerste Minister, de Consumentenombudsdienst en vijf ombudsdiensten.

De ministerraad gaat akkoord met een protocolakkoord over de ICT-diensten van de Kanselarij. Het protocolakkoord wordt afgesloten tussen de FOD Kanselarij van de Eerste Minister, de Consumentenombudsdienst en de ombudsdiensten voor telecommunicatie, voor de postsector, voor de treinreizigers, voor de financiële diensten en voor energie. Het treedt voor vijf jaar in werking vanaf de ondertekening.

Om de dienstverlening van de Consumentenombudsdienst en de vijf ombudsdiensten te optimaliseren, worden de verschillende ombudsdiensten gegroepeerd. Hierdoor kan er een gemeenschappelijke ICT-dienstverlening worden voorzien. Het protocol bevat onder andere volgende punten:

- de ombudsdiensten treden toe tot de ICT-diensten van de Kanselarij
- de ICT-diensten van de Kanselarij leveren aan de ombudsdiensten de diensten zoals beschreven in de dienstenfiches
- de ombudsdiensten kunnen beroep doen op de bestaande en toekomstige ICT-diensten die de Kanselarij aan al zijn klanten biedt

De consumentenombudsdienst, sinds 1 juni 2015 actief, behandelt alle buitengerechtelijke geschillen van consumenten voor zover geen andere instantie hiervoor bevoegd is. Het zorgt ook voor een uniformisering van de bestaande economische ombudsdiensten op federaal niveau.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie

Persdienst van Kris Peeters, vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel
Hertogstraat 61
1000 Brussel
België

Persdienst van eerste minister Charles Michel
Wetstraat 16
1000 Brussel
België
+32 2 501 02 11
<http://www.premier.belgium.be>