

22 jan 2016 -12:56

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

## Protocolakkoord tussen FOD Kancelarij 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 Kancelarij van de Eerste Minister, de Consumentenombudsdienst en vijf ombudsdiensten.

De ministerraad gaat akkoord met een protocolakkoord over de ICT-diensten van de Kancelarij. Het protocolakkoord wordt afgesloten tussen de FOD Kancelarij 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 Kancelarij
- de ICT-diensten van de Kancelarij 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 Kancelarij 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 Kancelarij 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>