

OMBUDSTEAM

Federale Ombudsman
Philippe TOUWAIDE

Adjunct-ombudsmannen
Juan TORCK
Alexandre de SPIRLET

Directie-assistenten
Emily DELBAER
Aurélie DUPONT
Mona OUNIS

Luchtvaartombudsman van de Federale Regering
Philippe TOUWAIDE

c/o Site van skeyes lokaal S.1.3.08
Tervuursesteenweg 303 – 1820 Steenokkerzeel

+32(0) 2 206 28 21
airportmediation@mobilit.fgov.be
www.airportmediation.be

**OMBUDSDIENST VAN DE
FEDERALE REGERING
VOOR DE LUCHTHAVEN
BRUSSEL-NATIONAAL EN VOOR
DE LUCHTVAARTPASSAGIERS**

De Ombudsdienst is autonoom, neutraal en onpartijdig en **werkt onafhankelijk** van de diensten van het Directoraat-generaal Luchtvaart (D.G.L.V.) dat verantwoordelijk zijn voor de luchtwaardigheid, de veiligheidskeuring, luchtvaartoperaties, het onderhoud en de uitreiking van vergunningen.

De Ombudsdienst functioneert eveneens volledig **onafhankelijk** van alle partijen die rechtstreeks betrokken zijn bij het beheer van de luchthaven (BAC, skeyes.....), wat echter niet belet **samen te werken** met verschillende instanties in het belang van het nastreven van de genoemde missies.

De Ombudsdienst voert zijn opdrachten in alle onafhankelijkheid uit en beschikt in redelijke mate en binnen een redelijke termijn over de gegevens van het Directoraat-generaal van de Luchtvaart, de exploitant van de Luchthaven Brussel-Nationaal en skeyes die nodig zijn voor de uitvoering van zijn missies.

Één centraal contactpunt toegankelijk voor iedereen, overheden, burgers en operatoren om :

- ✈ Informatie te verstrekken over de geluidshinder van de vliegtuigen;
- ✈ Klachten en de suggesties te verzamelen, registreren en analyseren;
- ✈ De bemiddeling te vergemakkelijken tussen de verschillende bij deze problematiek betrokken partijen en om de missies zoals opgedragen in de wet van 28 april 2010 te behandelen:
 - Geschillen met passagiers
 - Instapweigering
 - Klachten van passagiers over de werking van de luchthaven.

De Ombudsdienst voor de Luchthaven Brussel-Nationaal werd opgericht door het koninklijk besluit van 15 maart 2002.

De oprichting van deze dienst beoogt de ontwikkeling van een organisme dat, ten behoeve van omwonenden, gemeentebesturen en luchtvaartmaatschappijen, de trajecten van de vliegtuigen en **de evolutie van de veroorzaakte geluidshinder** controleert en volgt, de burgers hierover **informeert** en hun klachten **behandelt**.

Anderzijds, zal de Ombudsdienst **een jaarlijks verslag** omtrent haar activiteiten overmaken aan de Minister van Mobiliteit en Vervoer. Dit verslag **omvat suggesties en voorstellen betreffende de exploitatie** van de Luchthaven Brussel-Nationaal, met name wat de naleving van de huidige geldende geluidsnormen, de meetresultaten en de gebruikte vliegtuigtypes betreft.

De Ombudsdienst beschikt niet over de bevoegdheid om sancties te treffen bij eventuele onregelmatigheden.

Missies

De opdrachten van de Ombudsdienst werden als volgt bepaald :

- ✈ Het verzamelen en behandelen van de klachten en de suggesties van de omwonenden over het gebruik van de Luchthaven Brussel-Nationaal;
- ✈ Het verzamelen en het verspreiden van informatie over de gevolgde trajecten en de geluidshinder veroorzaakt door vliegtuigen die de Luchthaven Brussel-Nationaal gebruiken;
- ✈ Het verzamelen, registreren en analyseren van alle pertinente inlichtingen voor het behandelen en het bepalen van de oorzaken van klachten van de omwonenden van de luchthaven;
- ✈ Het up-to-date houden van de documentatie over de geluidshinder en de trajecten van de vliegtuigen op de Luchthaven Brussel-Nationaal;
- ✈ Alle geschillen oplossen en zorgen voor de rechten van de passagiers op alle Luchthavens in België.

Hoe een klacht indienen ?

Elke klacht of vraag die aan de Ombudsdienst wordt gesteld, is onderworpen aan een passend antwoord binnen een termijn van vijftien dagen vanaf de datum van ontvangst. Voor complexe vragen en indien het noodzakelijk is om de benodigde gegevens te verzamelen en te analyseren, kan deze termijn worden verlengd.

De klachten kunnen ingediend worden per telefoon op het nummer **02 206 28 21**, per e-mail **airportmediation@mobilite.fgov.be**, via het online formulier op de website **www.airportmediation.be** of gewoon per brief geadresseerd aan de Ombudsdienst. In de mate van het mogelijke verzoeken wij u uw klacht zo nauwkeurig mogelijk te formuleren (plaats, tijdstip, opstijgend of landend vliegtuig, waargenomen hinder).

Vergeet niet uw persoonlijke gegevens te vermelden (telefoonnummer, adres, e-mailadres), zodat wij u een gepast antwoord kunnen verstrekken binnen de ons opgelegde termijnen.