

<p style="text-align: center;">Ombudsman des huissiers de justice</p> <p style="text-align: center;">–</p> <p style="text-align: center;">Règlement de procédure</p>	<p style="text-align: center;">Ombudsman van de gerechtsdeurwaarders</p> <p style="text-align: center;">–</p> <p style="text-align: center;">Procedurereglement</p>
<p>1. Règlementation applicable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titre 4 du livre XVI du code de droit économique (loi du 4 avril 2014) ; - Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du code de droit économique ; - Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ; - Livre IV de la deuxième partie du Code judiciaire (articles 509 à 555/2) 	<p>1. Toepasselijke regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titel 4 van Boek XVI van het wetboek van economisch recht (wet van 4 april 2014); - Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het wetboek van economisch recht moet voldoen; - Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen; - Boek IV van deel 2 van het Gerechtelijk Wetboek (artikelen 509 tot 555/2)

<p>2. Compétence de l'ombudsman</p> <p>L'ombudsman des huissiers de justice est une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges, indépendante et impartiale au sens du livre XVI du code de droit économique et reconnue par le service public fédéral économie.</p> <p>L'ombudsman des huissiers de justice est compétent pour traiter un litige de consommation, conformément à l'article I, 19, 3° du Code de Droit Economique, ainsi que tout autre litige entre un tiers et un (candidat-) huissier de justice en rapport avec l'exercice de sa profession.</p> <p>Par litige de consommation on entend un litige entre le (candidat-) huissier de justice en rapport avec l'exercice de sa profession et un tiers, lorsque l'huissier de justice intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat sous-jacent entre le consommateur et une entreprise.</p> <p>Par tiers on entend les particuliers et les sociétés à l'exception des (candidats-) huissiers de justice, de leurs collaborateurs et des organes de leur ordre professionnel.</p> <p>L'ombudsman n'est pas compétent pour connaître des demandes d'information quelle que soit la qualité du demandeur.</p>	<p>2. Bevoegdheid van de ombudsman</p> <p>De ombudsman van de gerechtsdeurwaarders is een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen, onafhankelijk en onpartijdig in de zin van boek XVI van het wetboek van economisch recht en aldus erkend door de federale overheidsdienst economie.</p> <p>De ombudsman van de gerechtsdeurwaarders is bevoegd om zowel een consumentengeschil bedoeld in artikel I, 19, 3° van het Wetboek Economisch Recht te behandelen als elk ander geschil tussen een derde en een (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder in verband met de uitoefening van zijn beroep.</p> <p>Met consumentengeschil wordt tevens het geschil bedoeld tussen de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder in verband met de uitoefening van zijn beroep en een derde wanneer de gerechtsdeurwaarder optreedt met oog op de uitvoering van een onderliggende overeenkomst tussen de consument en een onderneming.</p> <p>Onder derden wordt begrepen particulieren en ondernemingen met uitzondering van (kandidaat-) gerechtsdeurwaarders, hun medewerkers en de organen van hun professionele orde.</p> <p>De ombudsman is niet bevoegd kennis te nemen van vragen om informatie, ongeacht de hoedanigheid van de aanvrager.</p>
<p>3. Huissier de justice</p> <p>Les dispositions du présent règlement s'appliquent aux huissiers de justice et aux candidats-huissiers de justice, membres de la Chambre nationale des huissiers de justice.</p>	<p>3. Gerechtsdeurwaarder</p> <p>De bepalingen van dit reglement zijn van toepassing op de gerechtsdeurwaarders en op de kandidaat-gerechtsdeurwaarders die leden van de Nationale Kamer van gerechtsdeurwaarders zijn.</p>

<p>4. Langue de la procédure</p> <p>Le demandeur peut introduire sa demande soit en français, soit en néerlandais.</p> <p>La procédure se déroule dans la langue de la demande de médiation.</p> <p>Pour les besoins de la procédure et si l'ombudsman l'estime nécessaire, certaines communications et/ou certains documents peuvent être acceptés dans l'autre langue; soit, selon le cas, en français ou en néerlandais. Dans ce cas, l'ombudsman veille à leur traduction dans la langue de la procédure.</p>	<p>4. Taal van de procedure</p> <p>De aanvrager kan zijn aanvraag indienen ofwel in het Frans, ofwel in het Nederlands.</p> <p>De procedure verloopt in de taal van de aanvraag.</p> <p>Voor de noodwendigheden van de procedure en indien de ombudsman het noodzakelijk acht, kunnen bepaalde mededelingen en/of documenten, opgesteld in de andere taal, aanvaard worden; naargelang het geval in het Frans, ofwel in het Nederlands. In dat geval zorgt de ombudsman voor een vertaling ervan in de taal van de procedure.</p>
--	--

<p>5. Introduction de la demande</p> <p>La demande est introduite par écrit (par voie postale ou via le formulaire en ligne).</p> <p>La demande peut être introduite par le demandeur lui-même, par son avocat ou, moyennant la présentation d'une procuration, par un autre représentant.</p> <p>La demande est irrecevable dans les cas suivants :</p> <p>1° la demande est anonyme ou le (candidat-) huissier de justice contre qui la demande est dirigée n'est pas identifié ;</p> <p>2° la demande tend au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ou d'un règlement extrajudiciaire des litiges auprès d'une autre entité qualifiée ;</p> <p>3° la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;</p> <p>4° la demande ne relève pas des litiges pour lesquels l'ombudsman des huissiers de justice est compétent en vertu de l'article 2 ;</p> <p>5° son traitement entraverait gravement le fonctionnement effectif du service ;</p> <p>6° la demande n'a pas été préalablement soumise à l'étude de l'(du) (candidat-) huissier de justice concerné ou l'a été, il y a plus d'un an. La preuve de ce premier contact peut-être apportée par toute voie de droit.</p>	<p>5. Indienen van de aanvraag</p> <p>De aanvraag wordt schriftelijk (per brief of via het online formulier) ingediend.</p> <p>De aanvraag kan ingediend worden door de aanvrager zelf, via diens raadsman of, mits voorlegging van een volmacht, door een andere vertegenwoordiger.</p> <p>De aanvraag is onontvankelijk in elk van de volgende gevallen:</p> <p>1° de aanvraag wordt anoniem ingediend, of de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder tegen wie de aanvraag gericht, wordt niet geïdentificeerd;</p> <p>2° de aanvraag betreft de regeling van een geschil die het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte, of van een buitengerechtelijke geschillenregeling bij een andere gekwalificeerde entiteit;</p> <p>3° de aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;</p> <p>4° de aanvraag valt niet onder de geschillen waarvoor de ombudsman van de gerechtsdeurwaarders bevoegd is overeenkomstig artikel 2;</p> <p>5° de behandeling van de aanvraag zou de effectieve werking van de dienst ernstig in het gedrang brengen.</p> <p>6° de aanvraag werd op voorhand niet of méér dan een jaar geleden voorgelegd aan het betrokken (kandidaat-) gerechtsdeurwaarderskantoor. Het bewijs van dit eerder contact kan aangebracht worden met alle middelen van recht.</p>
---	---

<p>6. Demande complète</p> <p>La demande est claire et décrite de manière complète, ainsi qu'accompagnée de tous les documents utiles à l'appréciation de la recevabilité.</p> <p>Le demandeur mentionne si la demande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - est ou a déjà été traitée soit par une autre entité qualifiée ou par une instance judiciaire ; - a déjà été soumise auprès de l'étude de l'(du) (candidat-) huissier de justice concerné, il y a moins d'un an. <p>La liste des données et documents qui permet au demandeur de vérifier si sa demande est complète est mise à disposition sur le site de l'ombudsman ou peut, sur demande de l'intéressé, être transmise par la poste.</p> <p>L'ombudsman informe les parties de la date de réception de la demande complète. L'ombudsman informe également les parties de leur droit de se retirer de la procédure, à tout stade de celle-ci, moyennant une notification. Après réception de celle-ci, l'ombudsman met fin à son intervention et en informe l'autre partie.</p> <p>L'ombudsman dispose d'un délai de vingt-et-un jours calendrier suivant la date de réception de la demande complète pour informer les parties de la décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision doit être fondée sur les motifs énoncés à l'article 5.</p> <p>L'introduction de la demande implique l'acceptation de la transmission de celle-ci auprès de l'(du) (candidat-) huissier de justice concerné afin que ce dernier puisse ensuite également communiquer son point de vue.</p>	<p>6. Volledige aanvraag</p> <p>De aanvraag is duidelijk en volledig omschreven, en is vergezeld van alle nuttige documenten om de ontvankelijkheid te onderzoeken.</p> <p>De consument vermeldt of de aanvraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> - behandeld wordt of reeds behandeld werd door een andere bevoegde instantie of een gerechtelijke instantie; - reeds werd voorgelegd aan het betrokken (kandidaat-)gerechtshoofdskantoor, en dit minder dan een jaar geleden. <p>De ombudsman stelt een lijst ter beschikking met gegevens en documenten via dewelke de verzoeker kan nagaan of zijn aanvraag volledig is. De lijst kan worden geraadpleegd op de website van de ombudsman of kan, op vraag van de verzoeker, per post worden overgemaakt.</p> <p>De ombudsman informeert de partijen over de datum van ontvangst van de volledige aanvraag. Hij licht de partijen eveneens in over hun recht om zich in elke fase van de procedure terug te trekken, mits hiervan kennisgeving gebeurt. Na ontvangst van deze kennisgeving stopt de ombudsman zijn tussenkomst en informeert de andere partij hierover.</p> <p>De ombudsman beschikt over een termijn van eenentwintig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag om de partijen te informeren over de aanvaarding of weigering van de behandeling van de aanvraag. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 5 vermelde motieven.</p> <p>Het indienen van een aanvraag houdt de toelating in om deze over te maken aan de betrokken (kandidaat-)gerechtshoofd, zodat deze laatste daarna zijn standpunt kan laten gelden.</p>
--	--

<p>7. Coût de la procédure</p> <p>L'intervention de l'ombudsman est gratuite.</p>	<p>7. Kostprijs van de procedure</p> <p>De tussenkomst van de ombudsman is gratis.</p>
<p>8. Délai de traitement</p> <p>Le règlement de la demande intervient dans un délai maximum de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète conformément à l'article 6 du règlement.</p> <p>À titre exceptionnel, ce délai est prorogeable, une seule fois pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité de la demande.</p>	<p>8. Termijn van behandeling</p> <p>De behandeling van de aanvraag vindt plaats binnen een termijn van maximum negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, conform artikel 6 van dit reglement.</p> <p>Uitzonderlijk kan deze termijn eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen hierover zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van de aanvraag.</p>

<p>9. Traitement</p> <p>9.1. Principes</p> <p>L'ombudsman instruit la demande en vue d'une solution amiable de manière indépendante et impartiale. L'ombudsman est tenu par le secret professionnel.</p> <p>L'ombudsman communique à chacune des parties une copie des pièces versées au dossier par les autres parties. À titre exceptionnel, l'(le) (candidat-) huissier de justice peut, en raison du secret professionnel, demander à l'ombudsman que certaines informations soient confidentielles et qu'elles ne soient pas communiquées à l'autre partie.</p> <p>L'ombudsman peut, pour se former son point de vue, faire appel à d'autres informations que celles fournies par les parties. Pendant l'analyse, l'ombudsman tient compte de la législation et de la réglementation applicable à la profession d'huissier de justice ainsi que de toute autre donnée pertinente en vue de la résolution de la demande.</p> <p>L'ombudsman n'est pas limité par la formulation des griefs exposés dans la demande.</p> <p>Tous les renseignements que le Service de médiation obtient dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle.</p> <p>Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.</p> <p>9.2. Déroulement de la procédure</p> <p>À partir de la décision de l'ombudsman de poursuivre le traitement de la demande complète conformément à l'article 6, alinéa 4, l'(le) (candidat-) huissier de justice transmet dans les trente jours calendrier son point de vue</p>	<p>9. Behandeling</p> <p>9.1. Principes</p> <p>De ombudsman onderzoekt de aanvraag met het oog op een minnelijke oplossing op onafhankelijke en onpartijdige wijze. De ombudsman is gebonden door het beroepsgeheim.</p> <p>De ombudsman bezorgt aan alle partijen een afschrift van alle relevante stukken die door de andere partijen overgemaakt werden. De (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder kan, uitzonderlijk en omwille van zijn beroepsgeheim, aan de ombudsman vragen bepaalde informatie vertrouwelijk te behandelen en deze niet over te maken aan de andere partij.</p> <p>De ombudsman mag, om zijn standpunt te vormen, beroep doen op andere informatie dan louter deze bezorgd door de partijen. Tijdens de analyse, houdt de ombudsman rekening met de toepasselijke wetgeving en regelgeving aangaande het beroep van gerechtsdeurwaarder alsook met alle andere gegevens die dienstig zijn voor de beslechting van de aanvraag.</p> <p>De ombudsman wordt niet beperkt door de formulering van de grieven uiteengezet in de aanvraag.</p> <p>Alle inlichtingen die de ombudsman ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden vertrouwelijk behandeld.</p> <p>Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.</p> <p>9.2. Verloop van de procedure</p> <p>Vanaf de beslissing van de ombudsman tot behandeling van de volledige aanvraag overeenkomstig artikel 6, lid 4, maakt de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder binnen dertig kalenderdagen zijn standpunt over aan de</p>
---	--

<p>à l'ombudsman, et lui communique toutes les pièces utiles.</p> <p>Chaque partie est informée par l'ombudsman de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre et a la possibilité d'y réagir dans les quinze jours calendrier, sur papier ou sous forme électronique.</p> <p>L'ombudsman peut décider d'entendre les parties en vue de recueillir davantage d'informations.</p> <p>9.3. Résultat de la procédure</p> <p>Lorsque l'ombudsman parvient à un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties concernées.</p> <p>L'ombudsman informe les parties, avant qu'elles acceptent la solution proposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ; - des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ; - de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire. <p>Si un tel règlement amiable ne peut pas être obtenu, l'ombudsman en informe les parties de la même manière et peut, le cas échéant, formuler une recommandation à l'égard de/du (candidat-) huissier de justice concerné, avec copie au demandeur.</p> <p>Si l'/le (candidat-) huissier de justice ne suit pas cette recommandation, il dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée à l'ombudsman et au demandeur.</p> <p>L'ombudsman peut également formuler une recommandation à l'égard du demandeur, avec copie à l' (au) (candidat)-huissier de justice.</p>	<p>ombudsman, en deelt hem alle nuttige stukken mee.</p> <p>Elke partij wordt door de ombudsman op de hoogte gebracht van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt, en heeft de mogelijkheid hierop te reageren, elektronisch of op papier, binnen een termijn van vijftien kalenderdagen.</p> <p>De ombudsman kan beslissen de partijen te horen om aanvullende informatie te bekommen.</p> <p>9.3. Resultaat van de procedure</p> <p>Wanneer de ombudsman een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.</p> <p>De ombudsman licht de partijen, vooraleer zij beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, in over :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de keuze die zij hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen; - de rechtsgevolgen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing; - de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing. <p>Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de ombudsman dit op dezelfde wijze mee aan de partijen en kan hij tegelijkertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder, met kopie aan de aanvrager.</p> <p>Wanneer de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder deze aanbeveling niet volgt, beschikt hij over een termijn van dertig kalenderdagen om zijn gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de ombudsman en aan de aanvrager.</p> <p>De ombudsman kan ook een aanbeveling formuleren ten aanzien van de aanvrager, met kopie aan de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder.</p>
--	---

<p>10. Discipline</p> <p>Le présent règlement est sans préjudice de la compétence disciplinaire des chambres d'arrondissement, de la Chambre Nationale des Huissiers de justice, des commissions disciplinaires, des tribunaux de première instance ou des Cours d'appel.</p>	<p>10. Tucht</p> <p>Het huidig reglement doet geen afbreuk aan de tuchtrechtelijke bevoegdheid van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, de arrondissementskamers, de rechtbanken van eerste aanleg of de Hoven van beroep.</p>
<p>11. Prescription et recouvrement</p> <p>Conformément à l'article XVI.27 du code de droit économique :</p> <p>Dès que l'ombudsman a informé les parties de la réception de la demande complète conformément à l'article 6, alinéa 4, les délais de prescription de droit commun et les procédures de recouvrement sont suspendus jusqu'à la date de communication par l'ombudsman aux parties du refus de traiter la demande ou du résultat du traitement de ladite demande.</p> <p>Ces règles ne sont applicables que sur les litiges entre un huissier et un consommateur en rapport avec l'exercice de sa profession</p>	<p>11. Verjaring en invordering</p> <p>Ingevolge artikel XVI.27 van het wetboek van economisch recht:</p> <p>Van zodra de ombudsman de partijen informeert dat de volledige aanvraag wordt ontvangen overeenkomstig artikel 6, lid 4, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht alsook de eventuele invorderingsprocedures opgeschort tot op de datum waarop de behandeling van de aanvraag wordt geweigerd of het resultaat van de geschillenregeling door de ombudsman aan de partijen wordt meegedeeld.</p> <p>Voorname regels zijn enkel van toepassing op de geschillen tussen een aanvrager in zijn hoedanigheid van consument en een gerechtsdeurwaarder.</p>

<p>12. Conflit d'intérêt</p> <p>Conformément à l'article XVI.26 du code de droit économique, l'ombudsman communique sans délai, aux parties, toute circonstance considérée ou pouvant être considérée comme affectant son indépendance ou son impartialité ou donnant lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties.</p> <p>Si une telle circonstance se présente: 1° l'ombudsman propose aux parties de soumettre la demande à une autre entité qualifiée pour le traiter; 2° ou, s'il s'avère impossible de soumettre la demande à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure. La procédure n'est poursuivie que si les parties, après avoir pris connaissance des circonstances et de leur droit à formuler des objections, n'ont pas formulé d'objections dans un délai de dix jours calendrier à compter de la notification.</p>	<p>12. Belangenconflict</p> <p>Ingevolge artikel XVI.26 van het wetboek van economisch recht, deelt de ombudsman onverwijld aan de partijen elke omstandigheid mee die als een aantasting van zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid beschouwd wordt of kan worden, of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met één van de partijen.</p> <p>In geval zo'n omstandigheid zich voordoet: 1° stelt de ombudsman de partijen voor de aanvraag ter behandeling voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit; 2° of, indien het niet mogelijk is om de aanvraag aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis te brengen van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure. De procedure wordt enkel voortgezet indien de partijen, na kennis genomen te hebben van de omstandigheden en van hun recht bezwaar te maken, geen bezwaar hebben gemaakt binnen een termijn van tien kalenderdagen vanaf de kennisgeving.</p>
<p>13. Rapport annuel</p> <p>Le service de médiation dresse un rapport annuel qui contient au moins les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers qui lui sont soumis :</p> <p>1° le nombre de litiges soumis et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent ; 2° les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir ; 3° le nombre et le pourcentage de litiges que le service de médiation a refusé de traiter et les motifs de refus invoqués ; 4° le nombre et le pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et, si elles sont connues, les raisons de cette interruption ; 5° le délai moyen nécessaire à la résolution des litiges, suivant la nature des plaintes ; 6° pour autant qu'ils soient connus, le nombre</p>	<p>13. Jaarverslag</p> <p>De ombudsman maakt een jaarverslag op dat minstens de volgende informatie bevat met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen die hem zijn voorgelegd:</p> <p>1° het aantal voorgelegde geschillen en de soorten klachten waarop zij betrekking hebben; 2° systematische of aanzienlijke problemen die veelvuldig voorkomen en die leiden tot geschillen; dergelijke informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost; 3° het aantal en het percentage van de geschillen die de ombudsman heeft geweigerd te behandelen en de ingeroepen weigeringsgronden; 4° het aantal en het percentage van de procedures van buitengerechtelijke geschillenregeling die zijn stopgezet en, indien gekend, de redenen van stopzetting; 5° de gemiddelde tijd van de</p>

<p>et le pourcentage des litiges dont la solution proposée par le service de médiation a été respectée ;</p> <p>7° le cas échéant, des informations sur la coopération du service de médiation au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;</p> <p>8° pour autant qu'elle soit connue, la valeur moyenne, minimale et maximale des litiges ;</p> <p>9° un rapport sur les moyens financiers obtenus et leur utilisation.</p> <p>Le service de médiation met le rapport annuel, qui est disponible sur son site web, à disposition du public sur support durable à la demande et par tout autre voie qu'elle estime appropriée.</p>	<p>geschillenbeslechting, volgens het soort klachten;</p> <p>6° voor zover gekend, het aantal en het percentage van de geschillen waarin de oplossing die de ombudsman heeft voorgesteld, is nageleefd;</p> <p>7° desgevallend, inlichtingen over de samenwerking binnen netwerken van buitengerechterlijke geschillenregeling ter vergemakelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;</p> <p>8° voor zover gekend, de gemiddelde, laagste en hoogste waarde van de geschillen;</p> <p>9° een verslag over de ontvangen financiële middelen en hun aanwending.</p> <p>Het jaarverslag dat beschikbaar is op de website van de ombudsman, wordt op verzoek door de ombudsman ter beschikking gesteld van het publiek op duurzame drager en op elke andere wijze die hij aangewezen acht.</p>
--	--