

# De gemeentelijke ombudsman

## Het activiteitenverslag 2018

*“Praten is een noodzaak, luisteren is een kunst”*

Goethe

### Voorgaanden:

- Tijdens zijn zitting van 24/11/2008 heeft de Gemeenteraad het reglement betreffende de Gemeentelijke Participatiecode goedgekeurd en de functie van gemeentelijke ombudsman in het leven geroepen (zie hoofdstuk III)
- Naar aanleiding van de oppensioenstelling van de vorige gemeentelijke ombudsman heeft de Gemeenteraad in zitting van 01/02/2016 de heer Benoît VANDERSMISSEN aangeduid als gemeentelijke ombudsman.

### Voortgezette vorming:

Ondanks de afkondiging van de “wet houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en bepalingen met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing”, werd er het afgelopen jaar geen opleidingsdag georganiseerd die de gemeentelijke ombudsman in staat stelt om bepaalde essentiële begrippen met betrekking tot bemiddeling te actualiseren.

De week van de bemiddeling, georganiseerd in oktober 2019 heeft deze tekortkoming echter goedgemaakt (zie activiteitenverslag 2019).

### Activiteiten:

- Voor het jaar 2018 heeft de ombudsman geen enkele aanvraag om bemiddeling of zelfs interventie ontvangen voor klachten die verband houden met zijn bevoegdheid: Er werden slechts 13 aanvragen om informatie tot hem gericht, die allemaal zijn doorgestuurd:
  - naar de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW of Wolu-Service (6 oproepen),
  - naar de dienst voor nabijheidsbemiddeling (dienst preventie) of het vrederegerecht, voor buurtconflicten of voor gezinsbemiddeling (4 oproepen),
  - naar de politiezone of de ombudsman van de federale politie (2 oproepen),
  - naar de Ombudsman voor telecommunicatie (1 oproep).

## Conclusie

Het is de moeite waard om er hier aan te herinneren dat de gemeentelijke participatiecode de functie van gemeentelijk ombudsman, die niet formeel kan ingrijpen, strikt afbakent:

- voor een verzoek om informatie in het kader van de bevoegdheden van de gemeente,
- voor een klacht die onder de bevoegdheid van de gemeente valt.

In 2018 kwam de ombudsman uitsluitend tussenbeide om de burger-aanvrager door te verwijzen naar een externe ombudsdienst. Zelfs als deze aanvragen buiten het gemeentelijk kader zouden vallen (zie vorige §), lijkt het normaal dat een burger die met een probleem wordt geconfronteerd, naar de bevoegde - externe - dienst wordt doorverwezen.

Hoewel deze rol niet de primaire functie - in de etymologische zin van het woord - van de ombudsman zou moeten zijn, stelt ze de burger in staat zich gehoord, begrepen en begeleid te voelen. Het is een zeer belangrijke rol in een tijd waarin sommige burgers het verlies van waarden aanvoelen...

Een heel rustig jaar dus...

donderdag 30 januari 2020



Benoît VANDERSMISSEN