

# De gemeentelijke ombudsman

## Het activiteitenverslag 2019

« Verba volant, scripta manent »

Latijns citaat

### 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:

Tijdens het jaar 2019, heeft de gemeentelijke ombudsman 3 opleidingen kunnen volgen:

#### 1) "La médiation autrement ... " - Editions Larcier – 28/03/2019

Het doel van dit colloquium was het opstellen van een eerste praktische benadering van de "wet houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en bepalingen met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing", die op 01/01/2019 in werking is getreden. Deze wet herinnert aan de verzoeningsopdracht van de rechter, hervormt de bemiddeling grondig en legt het collaboratief recht vast. Ze heeft de plaats van de bemiddeling in het juridische landschap versterkt.

Dankzij deze wet opent de gerechtelijke procedure zich voor een nieuwe dimensie, wordt de rol van de rechter ingrijpend gewijzigd, wordt de tussenkomst van advocaten herzien in het licht van deze nieuwe methoden en wordt de figuur van de bemiddelaar in het leven geroepen en beschermd. Uiteindelijk wordt de hele aanpak van de civiele procedure op zijn kop gezet. Moeten we ons hierdoor laten ontroeren, of onszelf feliciteren.

De volgende punten werden behandeld:

- De procedure anders? Het wetsvoorstel heeft van meet af aan een diepgaande vraag opgeworpen: wilde de wetgever het paradigma (de paradigma's) van het burgerlijk proces veranderen door alternatieve methoden van geschillenbeslechting, en met name bemiddeling, in het middelpunt van elke procedure te plaatsen? Er is een wetenschappelijke analyse van de wet gemaakt, de gecombineerde blik van een advocaat en een rechter heeft ons in staat gesteld om enkele theoretische en praktische antwoorden te schetsen.
- **De bemiddelaar anders?** Het bemiddelingsproces is gebaseerd op de figuur van deze "onafhankelijke, neutrale en onpartijdige derde partij". De wet besteedt hieraan bijzondere aandacht door een grondige herziening van de titel, die wettelijk beschermd is, en door de hervorming van de Federale Bemiddelingscommissie. De



secretaris van de Federale Bemiddelingscommissie heeft de nieuwe rol van de bemiddelaar ontwikkeld en richtlijnen gegeven voor de "opleiding in neutraliteit" van de bemiddelaar.

• **Het geschil anders?** Ten slotte is het de hele aanpak van de geschillen die door de wet van 18 juni 2018 is gewijzigd. Er zal een nieuwe relatie tussen de rechtzoekende en zijn advocaat moeten worden uitgevonden. Ook de economische, strategische en menselijke aspecten worden op een zeer praktische manier behandeld.

Kortom, dankzij dit colloquium kon de gemeentelijke bemiddelaar zich onderdompelen in nieuwe begrippen, met dien verstande dat er geen sprake van is dat hij de titel van "erkend bemiddelaar", zoals bepaald door de wet van 18 juni 2018, op zich neemt. Deze begrippen maken deel uit van een proces van efficiënte communicatie en samenwerking, zowel met betrekking tot de burgers als tot de diensten van de administratie.

2) **"Bemiddelingsweek – Centrale dag" - Federale Bemiddelingscommissie – 17/10/2019**

Deze centrale dag van de Bemiddelingsweek heeft de bemiddeling in samenwerking met een groot aantal partners verder gepromoot. De Bemiddelaar nam deel aan twee workshops:

1) **"Impact van nieuwe wetgeving op geschriften in de bemiddeling"**

De wet van 18 juni 2018 houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en de bepalingen ter bevordering van alternatieve vormen van geschillenbeslechting, en de wet van 30 juli 2018 houdende uitvoering van de Europese verordening inzake gegevensbescherming (GDPR) ..., hebben gevolgen voor de geschriften in bemiddeling, waar we op moeten letten. Er werd gewezen op de verplichtingen van de bemiddelaar op dit vlak en op zijn nieuwe deontologische verplichting tot neutraliteit.

2) **"Bemiddeling en andere MARCS in geschillen van het openbaar ambt."**

Publiekrechtelijke rechtspersonen zijn voortaan bevoegd om hun geschillen, met name de geschillen die betrekking hebben op professionele betrekkingen tussen agenten of tussen agenten en de Autoriteit, via bemiddeling te beslechten.

De kwestie van de macht en het gezag werd aangepakt door middel van de volgende vragen: de rechtsverhouding van het gezag (statuut versus ondergeschiktheid), het vertegenwoordigingsmandaat van de Autoriteit, de grenzen van de openbare orde en het personeelsstatuut, de specialiteit van de bemiddelaar, de onderhandelde besluitvorming, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de bemiddelaar wanneer deze door de werkgever wordt gemandateerd in een geschil tussen agenten, de groepsbemiddeling, bemiddeling als beheersinstrument, enz.

Er wordt herinnerd aan het onderscheid tussen de functies en opdrachten van de ombudsman en de bemiddelaar.



Het doel was het publiek bewust te maken van het belang van sociale bemiddeling met een overheidsinstantie, waarbij het belang van die instantie werd benadrukt, niet alleen bij het oplossen van geschillen, maar ook als preventief beheersinstrument.

Verschillende getuigen van administraties, autonome overheidsbedrijven en/of publiekrechtelijke vzw's waren aanwezig en bijzonder interessant. Ze brachten een persoonlijk inzicht in individuele geschillen en "groepsbemiddeling."

3) **Residentieel seminarie "Beroepsgeheim (gedeeld): hoe positioneert men zich als maatschappelijk werker?" - GSOB – 4,5 en 6/12/2019**

De Gemeentelijke ombudsman nam deel aan dit seminarie - zonder echt het "doelpubliek" van dit seminarie te vertegenwoordigen, omdat hij in het kader van deze functie geconfronteerd werd met negatieve reacties van sommige maatschappelijk werkers bij het beantwoorden van bepaalde vragen, waarbij deze laatste zich op het beroepsgeheim beriepen. En dit ondanks het feit dat het principe van elke tussenkomst van de gemeentelijke ombudsman gebaseerd is op strikte vertrouwelijkheid. Het was daarom interessant de redenen voor enige terughoudendheid om samen te werken te proberen begrijpen.

Door maatschappelijk werkers te onderwerpen aan het beroepsgeheim en het gedeeld geheim legt de wetgever een kader op dat hun relatie met de begunstigden van het maatschappelijk welzijn beperkt en begrenst, waardoor ze grote, soms zware maatschappelijke verantwoordelijkheden krijgen.

Naast de verplichting tot beroepsgeheim die krachtens artikel 458 van het wetboek van strafrecht op de maatschappelijk werkers rust, werd een van de tien grondbeginselen van de Internationale Federatie van Maatschappelijk Werkers in herinnering gebracht: "Maatschappelijk werkers moeten de vertrouwelijkheid van informatie over personen die gebruik maken van hun diensten respecteren. Uitzonderingen kunnen alleen worden gerechtvaardigd op basis van een hogere ethische vereiste (zoals het behoud van het leven)". Dit principe van vertrouwelijkheid wordt regelmatig uitgehold onder invloed van de sociale en politieke context. De wetgevingsmaatregelen in het kader van de bestrijding van pedofilie (invoering van artikel 458 bis van het wetboek van strafrecht) of de bestrijding van terrorisme (invoering van artikel 458 ter van het wetboek van strafrecht) illustreren dit fenomeen. Bovendien legt het wetboek van strafrecht door het nieuwe artikel 46bis/1 aan alle sociale zekerheidsinstellingen (OCMW's, mutualiteiten, kinderbijslagfondsen, vakbonden, Fedasil, ...) een dubbele verplichting op (passief en actief) om het beroepsgeheim op te heffen in geval van verdenking van een terroristisch misdrijf. **Als gevolg daarvan wordt de loyaliteit van maatschappelijk werkers vaak verscheurd tussen 'tegenstrijdige belangen'**. Ze zijn zowel assistenten als controleurs, en bevinden zich dus in een conflictsituatie tussen de plicht om de belangen van de mensen met wie ze werken te beschermen en de sociale en wettelijke vereisten.

Het is daarom belangrijk dat de teams op het terrein de middelen hebben om ethische en deontologische antwoorden op te bouwen in hun netwerkpraktijken in het licht van het gebod om informatie te delen. Evenzo lijkt het onontbeerlijk om in



deze hectische tijden de grondslagen van het maatschappelijk werk, de beginselen en de doelstellingen ervan in herinnering te brengen.

De inhoud van het seminar was gestructureerd rond drie assen:

1. Het beroepsgeheim en gedeeld beroepsgeheim: analyse van de wetgeving; beperkingen en uitzonderingen; presentaties en scenario's voor rollenspelen.
2. Het beroepsgeheim en gedeeld beroepsgeheim: ethiek en deontologie van de maatschappelijk werker, nieuw paradigma
3. De uitholling van het beroepsgeheim en het gedeelde beroepsgeheim: zelfbepaling of onderwerping?

Dit seminarie heeft de Ombudsman in staat gesteld de terughoudendheid om samen te werken deels te begrijpen. Hij zal daarom zijn interventies richten op bepaalde diensten binnen het kader van het gedeelde beroepsgeheim.

#### **Activiteiten:**

Na een sterke windstilte in 2018 voor aanvragen om interventie gericht aan de gemeentelijk ombudsman, was de situatie in 2019 als volgt: Er werden 23 telefoonoproepen naar hem doorgestuurd. Onder deze oproepen:

- Er werden 9 aanvragen om informatie tot hem gericht, die allemaal werden doorgestuurd:
  - naar de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW of Wolu-Service (4 oproepen),
  - naar de dienst voor nabijheidsbemiddeling (dienst preventie) of het vrederecht, voor buurtconflicten of voor gezinsbemiddeling (3 oproepen),
  - naar de dienst die de permanentie juridische bijstand (2 oproepen),
- Van de 14 aanvragen die uiteindelijk aan de gemeentelijke ombudsman werden toevertrouwd:
  - Hebben 9 aanvragen intern door de dienst geregeld zonder dat er zelfs bemiddeling aan te pas moest komen noch opgestart. De aangesproken diensten waren de volgende: Stedenbouw, Beheer van de Openbare Ruimte, Mobiliteit, Gemeentekas en Parkeren.
  - Voor 2 van hen was er een bemiddelingsproces nodige met de burgers-aanvragers en de betrokken diensten. Aangezien er geen consensus kon worden bereikt na de talrijke contacten en andere vergaderingen die werden georganiseerd en die beide partijen tevreden stelden, was de bemiddelaar verplicht om deze dossiers voor te leggen aan het College van burgemeester en schepenen, dat een beslissing nam. Een aanvraag had betrekking op het parkeren, de andere op "diverse grieven met betrekking tot diverse diensten"...



- Twee dossiers konden niet worden afgehandeld omdat de burgers-aanvragers de bemiddelaar niet wensten te ontmoeten, noch wilden luisteren naar diens voorstellen..
- 1 dossier is in behandeling en werd overgemaakt aan de betrokken dienst/

### Een vaststelling...

De Ombudsman heeft een toenemend aantal aanvragen om in te grijpen in geschillen over parkeertarieven vastgesteld. Ter herinnering, aangezien een retributie een billijke vergoeding is voor een door de gemeente verleende dienst, is de gemeentelijke ombudsman niet bevoegd om de aanvraag te behandelen en moet hij de aanvrager doorverwijzen naar het College van burgemeester en schepenen. Het komt steeds vaker voor dat aanvragers hun eerste geschil omzeilen door te klagen over de behandeling van hun dossier door de dienst of de ambtenaar-vaststeller... Dit is ongetwijfeld een afwijking van het reglement en het is aan de bemiddelaar om waakzaam te blijven op dit punt.

### Perspectieven voor de volgende jaren

Om zijn acties en zichtbaarheid ten opzichte van de burgers en de met hem samenwerkende diensten te versterken, zal de Ombudsman voorstellen om op een of andere manier te integreren door middel van regelgeving of praktijken van de administratie:

- **de "15 normen voor goed administratief gedrag", die van kracht zijn binnen de diensten van de federale ombudsman, beschouwd als een transparant leesrooster van de normen die worden gebruikt voor de beoordeling van de klachten die aan hem worden voorgelegd,**
- de versterking van de samenwerking met de verschillende ombudsmannen, zowel lokaal als extern, met het oog op een nog grotere zichtbaarheid voor de burgers.

### Conclusie

Het valt niet te ontkennen dat de ombudsman bijdraagt aan het scheppen van een klimaat van vertrouwen en dialoog tussen de burger en het bestuur, ook al blijven zijn interventies beperkt. Dit vertrouwen lijkt ons essentieel en stelt de burger in staat om de - vaak zeer complexe - werking van een administratie en haar juridische processen beter te begrijpen. Dit vertaalt zich vaak in warme boodschappen van de burger - of hij nu gelijk heeft gekregen of niet - voor het aandachtig luisteren naar zijn of haar "dossier".

donderdag 30 januari 2020



Benoît VANDERSMISSEN

