

De gemeentelijke ombudsman

Het activiteitenverslag 2020

“Wij zullen samenwerken om moed te ondersteunen waar angst heerst, om onderhandelingen aan te moedigen waar conflicten heersen, en om hoop te geven waar wanhoop heerst.” [Nelson Mandela](#)

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)
- In zijn zitting van 01/02/2016, heeft de gemeenteraad de heer Benoît VANDERSMISSEN aangeduid als gemeentelijke ombudsman.

Voortgezette vorming:

In de loop van het jaar 2020, en als gevolg van de context van de pandemie Covid-19, had de gemeentelijke ombudsman niet de mogelijkheid om opleidingen te volgen. Veel van de gebruikelijke organisaties gaven er immers de voorkeur aan hun vergaderingen, seminaries en andere opleidingssessies uit te stellen tot het volgende jaar, of zelfs te annuleren, terwijl andere te laat waren met de organisatie van sessies via videoconferentie (in verband met de planning van de ombudsman).

Activiteiten:

In dit specifieke jaar 2020 is er niets veranderd wat betreft het lage percentage verzoeken. 23 oproepen werden gericht aan de gemeentelijke ombudsman, waaronder:

- 23 aanvragen om informatie die allemaal werden doorverwezen:
 - naar de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW of Wolu-Service (1 oproep),
 - naar de dienst voor nabijheidsbemiddeling (dienst preventie) of het vredegerecht, voor buurtconflicten of voor gezinsbemiddeling (12 oproepen),
 - naar de dienst gereguleerd parkeren (4 oproepen),
 - naar de dienst juridische zaken voor een belastinggeschil (1 oproep)
 - naar de gemeentediensten voor vragen in verband met een bepaald dossier dat in behandeling is (5 oproepen). Deze diensten (Stedenbouw, gemeentekas, technische diensten, Informatie/onthaal, Samusocial (OCMW)) antwoorden rechtstreeks aan de oproepers in het kader van het beheer van hun dossiers.
- Van deze 23 verzoeken moest voor 22 dossiers geen bemiddelingsprocedure worden georganiseerd, omdat zij niet binnen de opdracht van de ombudsman vielen.

- 1 dossier, waarvoor geen echte bemiddeling nodig was, maar veeleer een uitwisseling van e-mails tussen de verzoeker en de betrokken diensten, moest ter beslissing worden voorgelegd aan het College van burgemeester en schepenen. Verzoekster wenste een in 2018 (2 jaar later dus) ingeleid dossier te reactiveren, waarvoor zij niet tevreden was met het antwoord van zowel de dienst als de bevoegde schepenen. De "klacht" betrof een (volgens de klager) onjuiste interpretatie van de verordening inzake gereguleerd parkeren en het uitblijven van een reactie van de gemeentediensten. Het college van burgemeester en schepenen heeft de eerste aanvraag niet-ontvankelijk en de tweede ontvankelijk en ongegrond verklaard.

Een "permanente" observatie...

Jaar in jaar uit noteert de bemiddelaar een even groot aantal oproepen, die bijna uitsluitend bestaan uit verzoeken om tussenkomst die niet onder zijn bevoegdheid vallen. Zij worden dan ook systematisch beschouwd als verzoeken om inlichtingen en doorgestuurd naar de bevoegde diensten, hoofdzakelijk buiten de administratie (vrederechter, federale FOD's, enz.).

De geschillen betreffende de vergoeding voor het gereguleerd parkeren, waarvoor de gemeentelijke ombudsman niet bevoegd is omdat de verzoeker een rechtsmiddel kan aanwenden, nemen duidelijk af.

Perspectieven voor de volgende jaren

Teneinde zijn actie en zichtbaarheid zowel ten aanzien van de burgers als van de met hem samenwerkende diensten blijvend te versterken, zal de ombudsman voorstellen de door de pandemie enigszins verzwakte contacten met de andere diensten - zowel interne als externe van de administratie - die zich bezighouden met bemiddeling in al haar vormen, nieuw leven in te blazen.

Conclusie

De gemeentelijke ombudsman merkt op dat zijn werk meer bestaat uit het informeren of doorverwijzen van de verzoeker naar de bevoegde dienst - meestal "buiten de gemeente". Het is niet mijn bedoeling hier commentaar te leveren op de ondankbaarheid van deze taak, maar ik wil er wel op wijzen dat het contact met de burger systematisch en met de grootste mogelijke spoed wordt gelegd, tot grote tevredenheid van de burger, om hem op de juiste manier door te verwijzen. Dit wordt ten zeerste geapprecieerd.

Het is ook duidelijk dat het voor de burger nog vaak moeilijk is om zijn weg te vinden in de doolhof van een administratie, een rechtszaak of een ander initiatief dat gericht is op de oplossing van een openbare of particuliere situatie.

Deze taak is dus volledig gerechtvaardigd.

dinsdag 8 juni 2021

Benoît VANDERSMISSEN