

De gemeentelijke ombudsman

Het activiteitenverslag 2021

“Wanneer een groot geschil is bijgelegd, blijven er altijd wat grieven over, en de vrede kan alleen worden hersteld door vriendelijkheid”

Lao Tseu

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:

Net als in 2020, en opnieuw vanwege de pandemie, was het opleidingsaanbod in 2021 beperkt. De gemeentelijke ombudsman heeft echter wel een online opleiding kunnen volgen met als titel "*Le Zoom du Médiateur: la médiation par visio-conférence*", georganiseerd op 31/03/2021 door de Haute Ecole de la Province de Liège.

Sinds maart 2020 is het aantal vergaderingen via videoconferentie in alle professionele sferen toegenomen, en dit was ook het geval voor de bemiddelingsdiensten. Iedereen heeft zich bij het organiseren van dergelijke bijeenkomsten moeten aanpassen aan zijn mogelijkheden en zijn computervaardigheden. Er zijn een aantal bedenkingen naar voren gekomen:

- Welke houding moet de bemiddelaar aannemen om de voorwaarden te scheppen voor menselijke interactie bij videoconferenties?
- Welke attitudes en hulpmiddelen zijn nodig om de interactie tijdens een videoconferentie vloeiender te laten verlopen?
- Wat is de voornaamste juridische context van deze kwestie?

Een van de eerste taken van de bemiddelaar bestaat erin een klimaat van vertrouwen, veiligheid, flexibiliteit en menselijke warmte tot stand te brengen, met inachtneming van de vertrouwelijkheid die inherent is aan een goed bemiddelingsproces. Hoe kunnen wij dit vertrouwen en deze veiligheid tot stand brengen tijdens de interactie wanneer een computerscherm ons van elkaar scheidt?

De voor- en nadelen van bemiddeling per videoconferentie werden eveneens uiteengezet. Kortom, wij zijn nog maar net begonnen met het reguleren van bemiddeling via videoconferentie. Er wordt academisch onderzoek verricht naar dit onderwerp. Dit zal de professionelen in staat stellen meer te leren over dit soort praktijken en de gevolgen ervan, maar intussen moet op adequate wijze aan de vraag worden voldaan, want conflicten wachten niet. De ervaring gebeurt op het terrein, met de ontdekking van zowel goede als

minder goede praktijken. Er zullen onvermijdelijk fouten gemaakt worden, maar de meeste zullen niet fataal zijn. Bovendien heeft een groot deel van de bevolking geleerd meer gebruik te maken van computertechnologie. Dit zal dingen makkelijker maken in de toekomst...

Activiteiten:

In dit jaar 2021 blijft het aantal verzoeken laag, met 29 oproepen die bij de Ombudsman terecht kwamen:

- 28 aanvragen om informatie die allemaal werden doorverwezen:
 - naar de dienst voor nabijheidsbemiddeling (dienst preventie) of het vreedegerecht, voor buurtconflicten of voor gezinsbemiddeling (19 oproepen),
 - naar de gemeentediensten voor vragen in verband met een bepaald dossier dat in behandeling is (4 oproepen). Deze diensten (Mobiliteit, Vreemdelingen, Stedenbouw, Burgerlijke Stand)) hebben de aanvragers rechtstreeks geantwoord in het kader van het beheer van hun dossiers.

Van deze dossiers is er uiteindelijk slechts één voor een beslissing aan het College van burgemeester en schepenen voorgelegd, aangezien de bemiddelaar zich wegens een "belangenconflict" onbevoegd verklaarde.

 - naar de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW (3 oproepen),
 - naar de dienst gereguleerd parkeren (1 oproep),
 - naar de dienst gemeentelijke administratieve sancties voor een verweerschrift in het kader van een dossier (1 oproep).
- 1 interview op verzoek van een student van INSAS die de bemiddelaar wenste te interviewen als documentaire basis voor een thesis.

Er zij op gewezen dat er dit jaar geen bemiddelingsprocedure hoefde te worden georganiseerd omdat de aanvragen niet binnen de opdracht van de ombudsman vielen.

Een —"permanente" observatie...

Jaar in jaar uit noteert de bemiddelaar een even groot aantal oproepen, die bijna uitsluitend bestaan uit verzoeken om informatie, die aan de bevoegde, interne of externe, diensten worden overgemaakt.

Perspectieven voor de volgende jaren

Om 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, inclusief de collega's ombudsmannen van ander gemeenten, nieuw leven in te blazen.

... /.....

Conclusie

Jaar na jaar (ook al waren de laatste twee bijzonder "bijzonder" in termen van intermenselijke betrekkingen), is er één constante die niet over het hoofd mag worden gezien: de burgers die een beroep doen op de dienst van de Ombudsman drukken een gevoel van tevredenheid uit, de ene na gehoord of begrepen te zijn, de andere na een zeer snelle reactie te hebben gekregen, zelfs indien het enige wat de Ombudsman moest doen was op de "*Transfer*" knop te drukken om het verzoek door te sturen naar de bevoegde dienst... De snelheid van dit kleine gebaar wordt gewaardeerd en op prijs gesteld.

Dit gebaar is - zoals ik al zei - een eenvoudige toepassing van het principe van "gewetensvol beheer" waaraan de gemeentelijke Ombudsman veel belang hecht. Het maakt het ook mogelijk de dialoog tussen de burger en de overheid in stand te houden - of zelfs te vernieuwen - en het vertrouwen van de burger in de overheid tot wie hij zich richt te herstellen.

En waar er vertrouwen is, ontstaat kwalitatieve interactie.

Dat is de missie van de gemeentelijke Ombudsman.

26 april 2022

Benoît VANDERSMISSEN