

**Sint-Lambrechts-Woluwe**

**De Gemeentelijke ombudsman**

**Activiteitenverslag 2022**



# De gemeentelijke ombudsman

## Het activiteitenverslag 2022

*“Iedereen heeft gelijk vanuit zijn eigen standpunt, maar het is niet onmogelijk dat iedereen ongelijk heeft...”*

Gandhi

### Inleiding:

Mevrouw de voorzitter,  
Mijnheer de burgemeester,  
Mijnheer de gemeentesecretaris,  
Dames en heren leden van de Gemeenteraad,

Overeenkomstig artikel 23 van het reglement betreffende de gemeentelijke participatiecode heb ik de eer u het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman over te maken.

Ik wens u veel leesplezier en blijf tot uw beschikking om het verder met u te bespreken.

Hoogachtend,

Benoit VANDERSMISSEN  
Gemeentelijk ombudsman

### Voortgezette vorming:

Net als de jaren 2020 en 2021, en opnieuw omwille van de gezondheidscrisis die het aanbod aan opleidingen drastisch verminderde, was het aanbod vormingen in het jaar 2022 niet erg uitgebreid.

Op donderdag 13 oktober 2022 nam de gemeentelijke ombudsman wel deel aan de centrale dag georganiseerd door de federale bemiddelingscommissie in het kader van de Week van de Bemiddeling 2022. Het thema van deze conferentie was: "EEN GROTE STAP VOORUIT VOOR DE BEMIDDELING? Een wetenschappelijke en praktische kijk." Deze conferentie bracht een groot aantal ombudsmannen samen om na te denken over de toekomst van bemiddeling.

Als inleiding op de discussies werden twee presentaties gegeven.

De eerste betrof een wetenschappelijk onderzoek van de Universiteit Antwerpen, en meer bepaald de resultaten van een grootschalige enquête bij de Belgische bevolking over "*de houding van de Belgische burgers ten opzichte van de behandeling van juridische problemen*". Het doel van dit onderzoek was om bij de Belgische bevolking gegevens te verzamelen over de bekendheid en de houding van burgers ten opzichte van de middelen om problemen en geschillen aan te pakken, over de concrete ervaringen van burgers met problemen en geschillen (als zij die in de afgelopen drie jaar hebben gehad) die alleen betrekking hebben op privégeschillen. Uit de eerste bevindingen blijkt dat het kostenaspect een bepalende factor is bij de keuze tussen procedures voor conflictoplossing en bij de keuze voor bemiddeling, en dat het belang van internet en de advocaat bij de keuze van de weg naar conflictoplossing een grote rol speelt. Deze studie is beschikbaar via de volgende link: <https://conflicool.org/fr-be/survey>

De tweede presentatie ontwikkelde een wetenschappelijk onderzoeksproject, in opdracht van de federale bemiddelingscommissie aan de VUB, over "*Studie van de effecten van de wet van 2018 op de bemiddelingspraktijk*". De wet van 18 juni 2018 houdende bepalingen ter bevordering van alternatieve vormen van geschillenbeslechting bracht een aantal, soms belangrijke, wijzigingen aan in de bemiddelingsprocedure. Er werd een wettelijke definitie van bemiddeling ingevoerd, er werden wijzigingen aangebracht aan de voorwaarden voor de erkenning van ombudsmannen en aan de vertrouwelijkheid van de bemiddeling en, het belangrijkste, er werd een verplichting opgelegd aan de rechter, de advocaat en de gerechtsdeurwaarder om burgers te informeren over alternatieve geschillenbeslechting. De federale bemiddelingscommissie wilde nagaan of deze wet de burgers beter vertrouwd heeft gemaakt met bemiddeling en of de actoren van het gerechtelijk apparaat het gebruik van bemiddeling hebben vergemakkelijkt dankzij de voorziene mechanismen. De studie is in dit stadium nog niet afgerond.

Deze twee presentaties maakten het mogelijk om benaderingen te combineren die niet noodzakelijk met elkaar verbonden zijn: de "wetenschappelijke benadering" en de realiteit van de bemiddeling op het terrein. De gemeentelijke ombudsman waardeerde deze dag, die hem in staat stelde enkele lessen te leren voor zijn praktijk, ook al maakt echte bemiddeling niet echt deel uit van zijn dagelijks leven.

## Actualiteit:

Sinds 01/09/2022 is de Brusselse ombudsdienst operationeel. Mevrouw Catherine De Bruecker is de eerste Brusselse ombudsman. Zij werd op 16 december 2021 beëdigd door de voorzitter van het Brussels Gewestelijk Parlement en de voorzitter van het Brussels Franstalig Parlement en trad in januari 2022 in functie voor een termijn van vijf jaar.

Deze ambtsaanvaarding is het gevolg van de publicatie, in juni 2019, door het Belgisch Staatsblad van het gezamenlijk decreet en de ordonnantie van 16 mei 2019 betreffende de Brusselse ombudsman.

Met de goedkeuring van dit gezamenlijke decreet en ordonnantie hebben de Brusselse gefedereerde entiteiten een institutionele ombudsman gekregen en daarmee een leemte opgevuld in het landschap van de ombudsmannen in ons land.

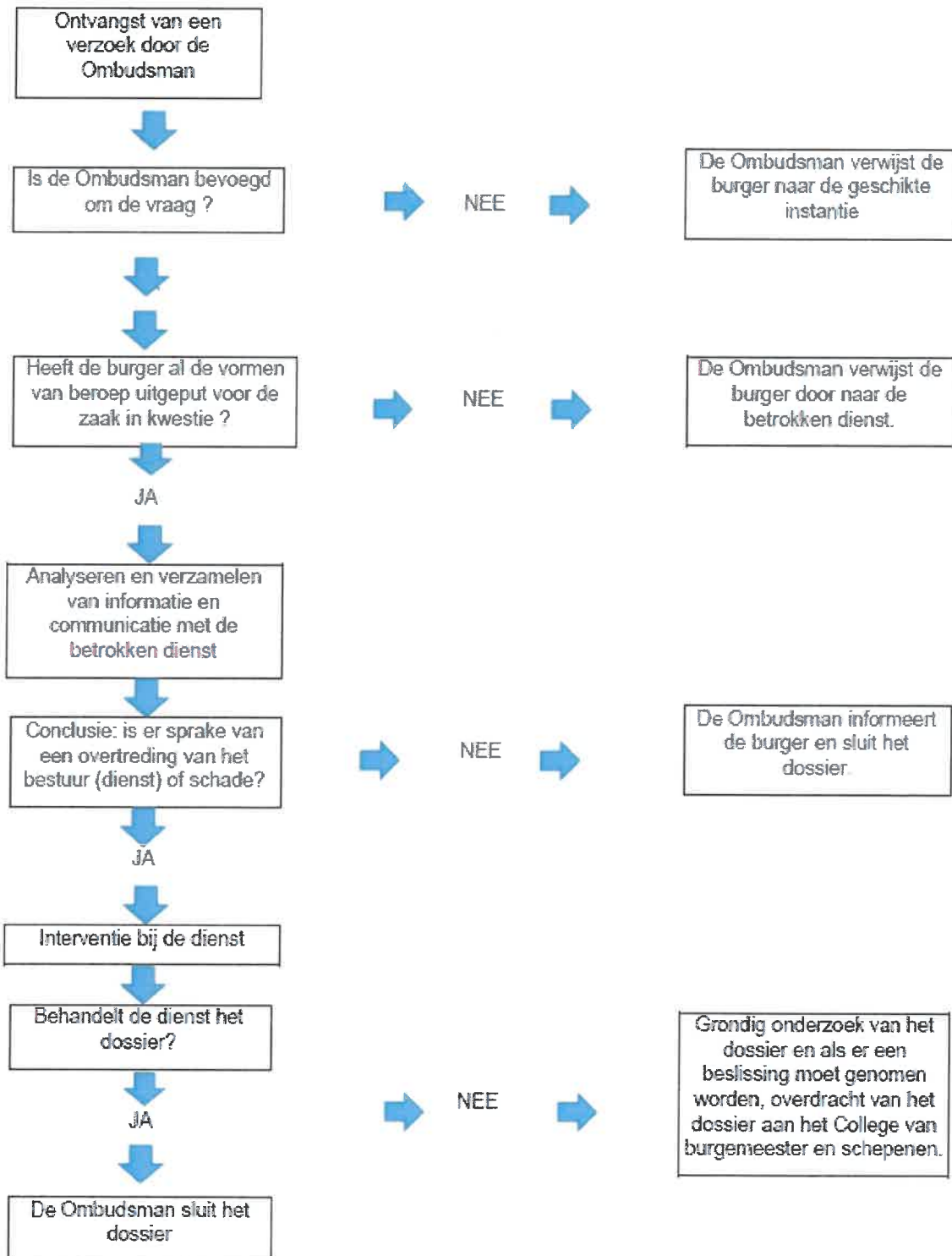
De Federale Staat, het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap, de Vlaamse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap beschikken sinds vele jaren over een eigen ombudsman, waardoor de burgers op een onafhankelijke manier een oplossing kunnen vinden voor de moeilijkheden die zij ondervinden in hun relaties met de overheidsdiensten.

Het heeft tweeënhalf jaar en aanwervingsprocedures gekost om de burgers van het Brussels Gewest dezelfde dienstverlening te bieden ten aanzien van de Brusselse besturen, zowel die van het Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie, als zelfs de gemeentelijke besturen die geen eigen ombudsman hebben.

De Brusselse parlementsleden wilden belangrijke taken geven om het goed bestuur te versterken en de bescherming van de grondrechten te verzekeren, zoals van bij het begin in de oprichtingsakte werd voorgeschreven. (Bron: [www.le-mediateur.be](http://www.le-mediateur.be) )

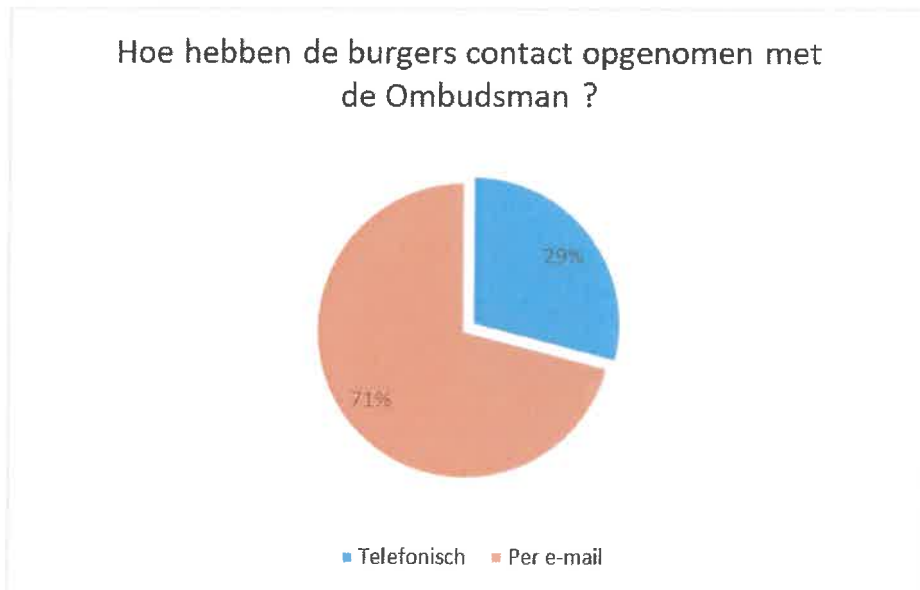
De Brusselse ombudsvrouw heeft aangekondigd dat ze contact zal opnemen met de gemeenten om de grenzen van de interventies van de verschillende actoren vast te leggen.

## De aanvraagprocedure:

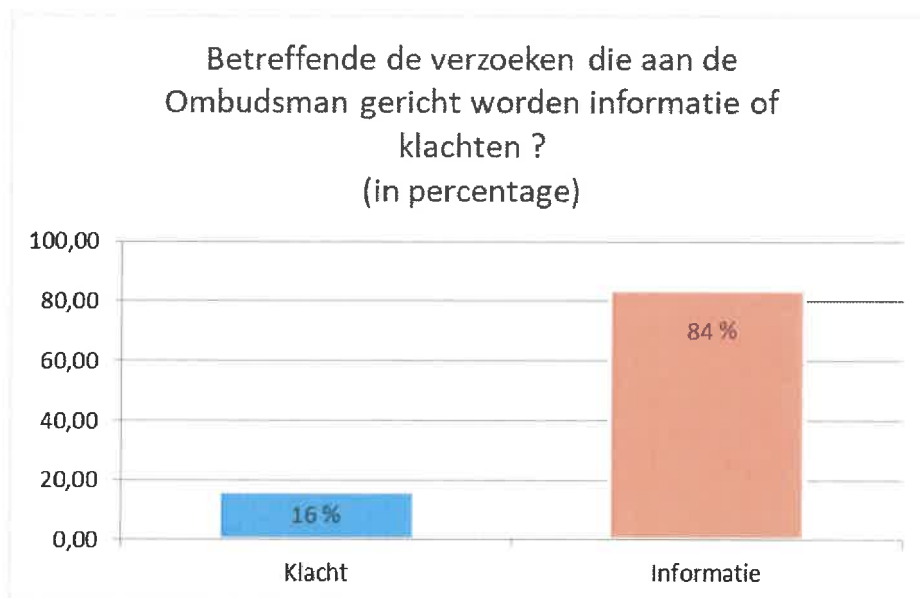


## Activiteiten in 2022:

De dienst van de gemeentelijke ombudsman ontving 31 verschillende verzoeken.



E-mail blijft de voorkeursmethode voor contact met de burger vanwege de snelheid waarmee die wordt verwerkt. Ook al kost het hem soms een paar dagen om alle elementen van het dossier te verzamelen om zowel zijn bevoegdheid als de grenzen van zijn mogelijke tussenkomst te onderzoeken, de gemeentelijke ombudsman maakt er een erezaak van om systematisch de ontvangst van het verzoek te bevestigen, binnen maximaal 24 uur, wat een beginsel van goed bestuur is, dat door de burgers zeer wordt gewaardeerd...



Ter herinnering, de burgerlijke participatiecode die de functie van gemeentelijke ombudsman instelt, beperkt de tussenkomst van de ombudsman tot 2 types:

*- Iedere natuurlijke of rechtspersoon kan een verzoek om informatie indienen bij de gemeentelijke ombudsman in het kader van de bevoegdheden van de gemeente. Het verzoek om informatie moet betrekking hebben op de diensten van het gemeentebestuur. De gemeentelijke ombudsman heeft tot taak de betrokkene door te verwijzen naar de bevoegde gemeentelijke dienst. Het is niet de taak van de gemeentelijke ombudsman om juridisch advies of informatie te geven over een bepaalde zaak die door een gemeentelijke dienst wordt behandeld. Art. 17.*

*- Elke natuurlijke of rechtspersoon kan een klacht indienen bij de gemeentelijke ombudsman in het kader van de bevoegdheden van de gemeente. De gemeentelijke ombudsman handelt naar aanleiding van een schriftelijke of mondelinge klacht die door hem is geregistreerd. Aan de klager wordt een ontvangstbewijs gestuurd of overhandigd. Een klacht bij de gemeentelijke ombudsman kan met name betrekking hebben op: handelingen of nalatigheden van gemeentelijke ambtenaren of diensten, abnormale traagheid bij de behandeling van een dossier door een ambtenaar of een dienst, gebrekkig optreden of gebrekkige kwaliteit bij het onthaal van en de aandacht voor burgers door een ambtenaar of een dienst, onjuiste informatie door een ambtenaar of een dienst (art. 18).*

De aanvragen werden als volgt verdeeld:

- 26 aanvragen om informatie die allemaal werden doorverwezen:
  - naar de dienst voor nabijheidsbemiddeling (dienst preventie) of het vredegerecht, voor buurtconflicten of voor gezinsbemiddeling (16 aanvragen),
  - naar de gemeentediensten voor vragen in verband met een bepaald dossier dat in behandeling is (5 aanvragen). Deze diensten (Beheer openbare ruimte, DOPP, Burgerlijke Stand) hebben de aanvragers rechtstreeks geantwoord in het kader van het beheer van hun dossiers.
  - aan de dienst OCMW voor de betaling van voedselhulp (1 aanvraag),
  - aan diensten buiten de gemeente (Leefmilieu Brussel, dienst Stedenbouw Sint-Pieters-Woluwe, ombudsman telecommunicatie) (3 verzoeken),
  - 1 gesprek op verzoek van een student rechten in het kader van een bemiddelingsstage (verzoek dat uiteindelijk niet kon worden afgerond).
- 5 klachten, die alle betrekking hadden op de gereguleerde parkeerdienst en waarvoor de Ombudsman zich onbevoegd moest verklaren, aangezien de beroepsmogelijkheden niet waren uitgeput, overeenkomstig art. 19 van het Wetboek van Burgerparticipatie.

Er dient te worden opgemerkt dat er dit jaar geen bemiddelingsprocedure moest worden georganiseerd, ofwel omdat de diensten verzoeken om informatie rechtstreeks behandelden in het kader van hun dagelijks beheer, ofwel omdat de klachten niet rechtstreeks onder de bevoegdheid van de Ombudsman vielen

### Enkele geleerde lessen ...

Sommige van de contacten tussen burgers en de Ombudsman, hetzij in de context van een verzoek om informatie of een klacht, onthullen enkele nuttige lessen voor de administratie. In het algemeen zijn de burgers bezorgd over:

- beschikbaarheid: het is essentieel dat gemeentelijke diensten zoveel mogelijk beschikbaar zijn, en via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, post, aan het loket met of zonder afspraak, enz.;
- informatie: het is belangrijk dat de burger vanaf het begin kwalitatief goede, volledige en toegankelijke informatie krijgt. Een goed geïnformeerde burger is meer tevreden over zijn administratie.
- behandeling van zaken binnen een redelijke termijn: de diensten moeten snel reageren op verzoeken van burgers, rekening houdend met de mogelijke complexiteit van de te behandelen zaak en de concrete situatie die wordt beoogd.

De Ombudsman zal daarom het beheerscomité op de hoogte brengen van deze - in het algemeen - door de burgers geuite aandachtspunten.

### Conclusie

Achteraf gezien wordt de functie van de "gemeentelijk ombudsman" steeds meer verankerd in de functie van "gids-leider" om de burger door te verwijzen naar de juiste dienst of persoon, nadat hij de tijd heeft genomen om naar hem te luisteren...

Deze tijd van luisteren is nooit verspild, ook al is het soms snel duidelijk waar de aanvrager heen moet worden geleid. Het gevoel tevreden te zijn omdat er naar je geluisterd is, komt de burger in zijn relatie met de overheid volledig ten goede.

Betekent empathie in wezen immers niet de "mens" weer centraal stellen, is dat niet wat elk onderdeel van de administratie in zich zou moeten hebben om taken van openbare dienstverlening uit te voeren?

De gemeentelijke ombudsman probeert dit te doen telkens hij opgeroepen wordt...

27 februari 2023

Benoît VANDERSMISSEN