

Interpellatie Gemeenteraad Anderlecht

2017-11-30

Susanne Muller-Hubsch

Groep Ecolo/Groen

---

Een ombudsdienst voor Anderlecht

Verschillende Brusselse gemeenten zijn er mee begonnen ombudsdiensten op te richten. Een ombudsman, of -vrouw is een onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar tussen de gemeente en de burger. In Elsene bijvoorbeeld neemt de ombudsvrouw klachten van inwoners in ontvangst over de acties en werking van het gemeentebestuur. Ze kan indien nodig aanbevelingen formuleren voor de gemeentelijke overheden om de werking van het gemeentebestuur te verbeteren. Ze is in Elsene een ambtenares die rechtstreeks afhangt van de gemeenteraad. In Schaarbeek is de aanwervingsprocedure voor een ombudsman net begonnen.

Een ombudsdienst bevordert de democratische werking van het lokaal bestuur en maakt een opbouwende dialoog mogelijk tussen de burger en de administratie. De ombudsman is onpartijdig en kiest noch voor de burger, noch voor het gemeentebestuur, hij/zij probeert verschillende standpunten van de burger en de betrokken gemeentedienst te verenigen.

De ombudsvrouw in Elsene legt bij voorbeeld met haar aanbevelingen nadruk eerder op verschillende problematieken dan op de betrokken diensten achter de klachten.

Om een voorbeeld van de werking te geven: In 2016, heeft de ombudsdienst van Elsene 325 verzoeken ontvangen. Gemiddeld werden 27 aanvragen per maand ingediend. 42% van de aanvragen werd onvankelijk verklaard, 70 % van de aanvragen worden na examen als gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard. De ombudsdienst in Elsene zegt dat het grootste deel van de klachten kon afgesloten worden met een positief eindresultaat, en dit ten gevolge de goede samenwerking met de betrokken diensten.

Een belangrijke rol van de ombudsman is om de dialoog tussen de administratie en de burger te verbeteren. Transparantie invoeren daar waar de administratie gesloten blijft zorgt bij de burgers voor vertrouwen in de administratie. Vertrouwen is immers het sleutelement om kwalitatieve uitwisselingen tussen de burgers en de administratie mogelijk te maken.

Anderlecht beschikt niet over een ombudsdienst die deze taak kan overnemen. Daarom mijn volgende vragen:

Is de gemeente Anderlecht ook van plan een ombudsdienst in te richten? Is er een stappenplan voor de oprichting van een obudsdienst?

Als dat niet het geval is, wat is de reden om geen ombudsdienst in te richten?

Hoe wordt op dit omgegaan met klachten, die eigenlijk een ombudsdienst kan oplossen?