

PERSBERICHT

SCHAARBEEK WORDT DE TWEDE BRUSSELSE GEMEENTE MET EEN OMBUDSMAN

Op woensdag 30 januari 2019 legde Nawel Hammami, ombudsvrouw van de gemeente Schaarbeek, de eed af voor de Gemeenteraad. Daarmee wordt Schaarbeek de tweede Brusselse gemeente die deze dienst aan haar burgers aanbiedt. "Het standpunt van de burgers ten aanzien van het gemeentebestuur wordt meer en meer gezien als een opportuniteit, ook al gaat het soms om kritiek. Het ombuigen van een klacht tot een kans om samen te werken, te participeren en samen de diensten voor de bevolking te verbeteren, dat is de echte toegevoegde waarde van onze ombudsvrouw!", aldus Bernard Clerfayt.

Schaarbeek, een gemeente die luistert naar haar burgers

Het gemeentebestuur van Schaarbeek doet al meerdere jaren lang forse investeringen om te moderniseren. En dit met een duidelijk doel voor ogen: de administratieve voorzieningen oprissen om een betere service te kunnen leveren aan de burgers. Procedures vereenvoudigen, snel antwoorden op verzoeken en vooral het lokale bestuur dichterbij de inwoners brengen: dit zijn de uitdagingen die de belangrijke technologische en personeelsinvesteringen motiveren. In deze permanente geest van vernieuwing en participatiedemocratie vond de gemeente Schaarbeek dat het van essentieel belang was om een ombudsman ten dienste van de inwoners aan te stellen.

Wat doet de ombudsman concreet voor de Schaarbekenaren?

De ombudsman neemt een speciale plaats in, waar de wegen elkaar kruisen. Nawel Hammami, juriste van opleiding*, ontvangt de klachten van de burgers, maar pas in tweede lijn. Dat wil zeggen dat een burger zich eerst moet richten tot de betrokken dienst van de gemeente om een problematische situatie op te lossen. Als het probleem echter niet opgelost raakt, dan kan de burger met haar contact opnemen. De ombudsvrouw beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en voert het onderzoek, waarbij ze volledig onafhankelijk naar de verschillende partijen luistert. Na deze gesprekken aan beide kanten bepaalt zij of de klacht gegrond is en, indien dat het geval is, legt zij rechtstreeks een aantal aanbevelingen voor aan het College van Burgemeester en Schepenen. Een goede luisterbereidheid en onpartijdigheid, dat zijn de twee basisprincipes van de ombudsman.

Beperkingen en kader van de functie

De ombudsman is niet bevoegd voor klachten van politieke orde. Ook als er specifieke administratieve procedures zijn binnen de gemeente (bijvoorbeeld wat betreft GAS-boetes, openbare aanbestedingen enz.), dan gaat zij alleen na of deze correct gevolgd worden. Als de ombudsvrouw geen oordeel kan geven over de inhoud, evalueert ze wel of de procedures correct worden toegepast en stelt ze eventuele aanpassingen voor.

Vooruitzichten

Sinds haar aantreden in 2018 heeft Nawel Hammami de dienst uitgebouwd en heeft ze kennisgemaakt met het bestuur en haar werking. Ze werd binnen de betrokken diensten geïntroduceerd (waaronder de diensten Bevolking en Burgerlijke Stand), maakte kennis met ombudsmannen van andere Belgische gemeenten en kon reeds een aantal eerste klachten behandelen. Hierdoor begrijpt ze wat de uitdagingen van deze nieuwe functie zijn en weet ze hoe ze de zaken moet aanpakken. Vanaf vandaag is haar dienst operationeel en kunnen de burgers op verschillende manieren contact met haar opnemen.

**Nawel Hammami is 28 jaar oud. Na haar studies rechten aan de ULB heeft ze ervaring opgedaan als juriste in verschillende instellingen, zowel in de openbare als in de privésector.*

Contact opnemen met de ombudsman van Schaarbeek

- Via e-mail: ombudsman@schaerbeek.be ; ombudsman@schaerbeek.be
- Telefonisch: +32 2 244 73 70
- Online via het formulier op de website van de gemeente: www.1030.be (binnenkort beschikbaar)
- Raadplegingen alleen op afspraak.

Perscontact

Marc Weber, Kabinetschef - Kabinet van de burgemeester Bernard Clerfayt
02/244 71 23 • mweber@schaerbeek.be