

JAAARLIJKS VERSLAG 2 0 1 9

O M B U D S M A N



SCHAERBEEK



SCHAARBEEK

INHOUD

I.	INLEIDING	5
II.	DE OMBUDSDIENST: OPDRACHTEN, WERKING EN SAMENWERKING	6
	a. Opdrachten	6
	b. Werking	6
	c. Samenwerking met het gemeentebestuur en de externe netwerken	8
III.	KORTE BALANS IN CIJFERS VAN HET JAAR	9
IV.	UITTREKSEL VAN DE IN 2019 ONTVANGEN VERZOEKEN	13
	a. Informatieverzoeken	13
	b. Meldingen	14
	c. Eerstelijnsverzoeken	15
	d. Tweedelijnsverzoeken	16
	1. Niet-ontvankelijke tweedelijnsverzoeken	16
	2. Ontvankelijke en ongegronde tweedelijnsverzoeken	17
	3. Gegronde of gedeeltelijk gegronde ontvankelijke tweedelijnsverzoeken	18
V.	ALGEMENE AANBEVELINGEN	28
VI.	BESLUIT	30
VII.	BIJLAGEN	31
	Bijlage 1: Gemeentelijke verordening omtrent de functie van de Ombudsman	31
	Bijlage 2: Leidraad van de ombudsnormen, uitgegeven door de federale Ombudsman	34





I. INLEIDING

In september 2018 heeft de gemeente Schaarbeek een Ombudsdienst in het leven geroepen. De burgers konden er vanaf januari 2019 gebruik van maken, waarmee Schaarbeek na Elsene de tweede Brusselse gemeente werd om een dergelijke dienst aan te bieden.

In dit eerste jaar werd de basis van de functie gelegd en werden de burgers en de gemeenteambtenaren over haar werking geïnformeerd. Voor die laatste was de instelling ook synoniem met nieuwigheden en vragen. In die optiek werden van april tot juni 2019 verscheidene informatiesessies voor de gemeentediensten georganiseerd. Dit had tot gevolg dat de «gegrond» verklaarde klachten pas vanaf juni 2019 officieel aan het College van Burgemeester en Schepenen werden voorgelegd, om de administratie de tijd te geven om zich vertrouwd te maken met de nieuwe functie.

Dit eerste jaarverslag stelt enerzijds de werkwijze van de Ombudsdienst voor en anderzijds de verschillende types gevallen die zich in 2019 aandienden.

Ik wens u een prettige lectuur.

Nawel Hammami, Ombudsman van de gemeente Schaarbeek

II. DE OMBUDSDIENST: OPDRACHTEN, WERKING EN SAMENWERKING

A. OPDRACHTEN

Volgens het reglement van zijn functie¹ heeft de Ombudsman een dubbele taak:

- Het ontvangen en behandelen van de klachten van burgers over de werking en de handelingen van de administratieve gemeentediensten in hun relatie met de ingezetenen;
- Het formuleren van aanbevelingen aan het College van Burgemeester en Schepenen op basis van de ontvangen klachten, indien deze een structureel probleem aan het licht brengen.

B. WERKING

• Wie kan een beroep doen op de Ombudsman?

Elke persoon die meent dat hij niet op een gepaste manier werd behandeld door een ambtenaar of een gemeentedienst in een zaak die hem betreft, kan gratis een individuele klacht indienen bij de Ombudsman. Eerst moet die persoon de noodzakelijke stappen ondernemen bij de betrokken dienst om voldoening te verkrijgen, want de Ombudsman mag pas in tweede lijn tussenkomen.

• Hoe verloopt de procedure bij de Ombudsman?

Een verzoek aan de Ombudsman geeft aanleiding tot een procedure in twee fasen:

FASE 1:

Is het verzoek ontvankelijk?

Eerst zal de Ombudsman onderzoeken of het verzoek van de burger ontvankelijk is. Om ontvankelijk te zijn, moet het verzoek aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het betreft gemeentelijke materie;
- Het volgt op een specifiek contact met een gemeentelijke dienst (dit sluit klachten over het algemene beleid van de administratie uit);

- De feiten hebben minder dan een jaar geleden plaatsgevonden;
- Er loopt geen gerechtelijke of administratieve procedure.

FASE 2:

Is het verzoek gegrond?

Nadat de ontvankelijkheid vastgesteld is, zal de Ombudsman het verzoek onafhankelijk en onpartijdig onderzoeken om te bepalen of het gegrond is.

Heel concreet bestaat het onderzoek uit het verzamelen van alle relevante informatie bij de betrokken gemeentediensten en bij de burger. Voor zaken die nader moeten worden onderzocht, kan ook een beroep worden gedaan op het externe netwerk (verenigingen die gespecialiseerd zijn in het betreffende onderwerp, juristen, advocaten, andere Ombudsdiensten enz.)

Nadat de relevante elementen verzameld zijn, wordt het volledige dossier geanalyseerd volgens de «ombudsnormen» die de federale Ombudsman heeft geformuleerd. Deze normen zijn een aanwijzing voor de regels die een administratie moet naleven om gevallen van “slecht bestuur” te vermijden.

¹ Zie Bijlage 1: « Gemeentelijk reglement van 31 mei 2017 omtrent de opdrachten en de werking van de Ombudsman ».

² Zie Bijlage 2: « Leidraad van de ombudsnormen », uitgegeven door de Federale Ombudsmaneur fédéral

Bijgevolg zal een klacht als gegrond of gedeeltelijk gegrond worden beschouwd als blijkt dat de administratie geheel of gedeeltelijk in strijd heeft gehandeld met een of meer van de «ombudsnormen» die de federale Ombudsman heeft geformuleerd.

Als het verzoek van de burger gegrond wordt bevonden, tracht de Ombudsman de situatie door de administratie te laten rechtzetten. Als het verzoek ongegrond wordt bevonden, legt de Ombudsman de redenen daarvoor aan de burger uit.

Daarnaast worden de gegronde en gedeeltelijk gegronde zaken voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen, zodat het er kennis van kan nemen.

• De aanbevelingen:

Indien de zaak een meer structurele disfunctie aan het licht heeft gebracht die het voorwerp zou kunnen zijn van een algemene verbetering binnen de administratie, is de Ombudsman bovendien bevoegd om een aanbeveling te doen aan het College van Burgemeester en Schepenen. Het staat het College vrij om de aanbeveling wel of niet op te volgen. Indien het echter besluit om de aanbeveling niet te volgen, moet het zijn besluit met redenen omkleden.

Met betrekking tot deze aanbevelingen heeft het gemeentebestuur van Schaarbeek het initiatief genomen om een systeem in te voeren om de aanbevelingen van de Ombudsman te volgen en hun uitvoering te bevorderen. Het risico van algemene aanbevelingen is immers dat ze worden goedgekeurd maar daarna dode letter blijven. De Ombudsman is verheugd over het initiatief van de administratie en hoopt dat dit effectief kan worden gemaakt.

• De waarde van de beslissingen van de Ombudsman:

De beslissingen van de Ombudsman hebben een adviserende waarde. Ze zijn niet bindend voor de administratie.



C. SAMENWERKING MET HET GEMEENTEBESTUUR EN DE EXTERNE NETWERKEN

Zoals reeds gezegd, oefent de Ombudsman zijn functie uit in volledige **onafhankelijkheid** en **onpartijdigheid**. Dit houdt in dat hij bij de uitoefening van zijn functie geen instructies krijgt van enige autoriteit. Om deze onafhankelijkheid binnen de administratie te waarborgen, brengt de Ombudsman rechtstreeks verslag uit aan de gemeenteraad.

• Samenwerking met het gemeentebestuur:

In dit eerste werkingsjaar werd de basis gelegd voor een samenwerking met de verschillende gemeentediensten. De meeste diensten hebben deze nieuwe functie zeer positief ontvangen. Zij reageren vrij snel op verzoeken van de Ombudsdienst en proberen zoveel mogelijk informatie te verstrekken. Daarnaast aarzelen verscheidene diensten niet om de instelling bij de burgers te promoten door hen naar de Ombudsman te verwijzen wanneer een dossier vastloopt.

Sommige diensten hebben evenwel een wat minder goed begrip van de reikwijdte van de functie en zijn soms terughoudend met het doorgeven van bepaalde informatie, omdat ze denken dat de Ombudsman niet bevoegd is om bepaalde dossiers te behandelen. Soms is het voor de ambtenaren ook moeilijk te bevatten dat de Ombudsman weliswaar deel uitmaakt van de administratie maar zijn functie onafhankelijk uitoefent, zodat zijn beslissingen niet altijd “gunstig” zijn voor de administratie. Dergelijke lichte moeilijkheden vormen echter slechts een minderheid van de gevallen en de enkele verbeteringspunten wat de samenwerking

betreft lijken te worden gerechtvaardigd door de nieuwheid van de functie.

Algemeen beschouwd is de Ombudsman dan ook verheugd over dit eerste jaar van samenwerking en over het streven van het gemeentebestuur om deze nieuwe functie doeltreffend te maken.

• Samenwerking met andere Ombudsdiensten:

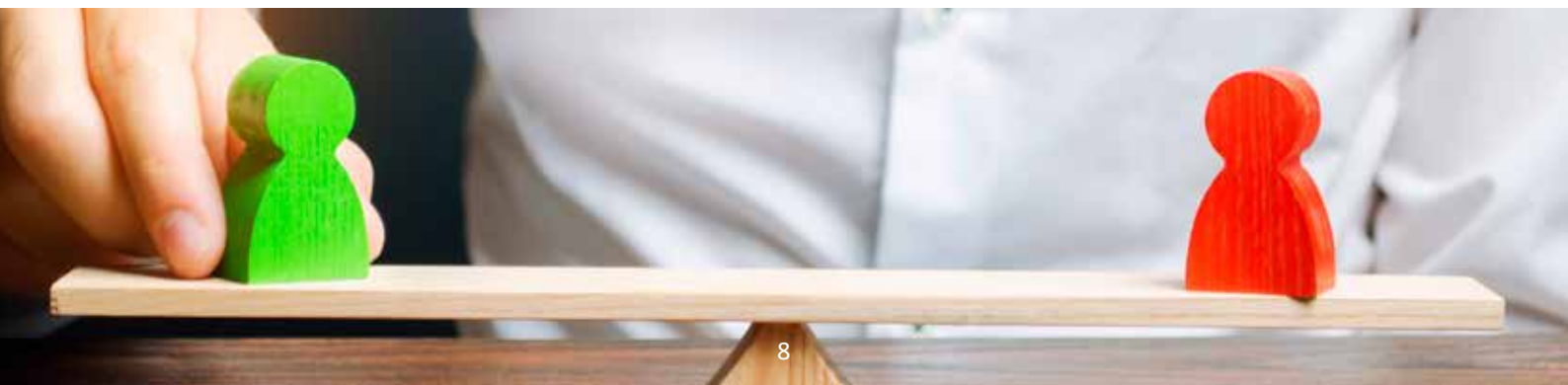
De Ombudsman van Schaarbeek maakt deel uit van twee officiële netwerken:

- Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL): dit is een netwerk dat bemiddelaars en Ombudsmannen met uiteenlopende achtergronden verzamelt: federale Staat, Gewesten, Gemeenschappen, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en de privésector.
- De Polo Loco: een werkgroep op kleinere schaal. Ze verzamelt de lokale Ombudsdiensten (gemeenten en OCMW's) van de drie Gewesten.

Deze twee netwerken bevorderen de studie en het overleg. Ze versterken de samenwerking tussen de Ombudsmannen en zien toe op het delen van kennis en ervaring. Bovendien streven deze netwerken naar de invoering van gemeenschappelijke werkingsregels, voor zover de administratieve realiteit van elke Ombudsdienst het mogelijk maakt.

• Andere externe samenwerkingsverbanden:

De Ombudsdienst staat ook in contact met andere externe netwerken die gespecialiseerd zijn in bepaalde onderwerpen (vreemdelingenrecht, stedenbouwkundige kwesties enz.). Dankzij deze samenwerking kan men de dossiers zo volledig en objectief mogelijk onderzoeken.



III. KORTE BALANS IN CIJFERS VAN HET JAAR

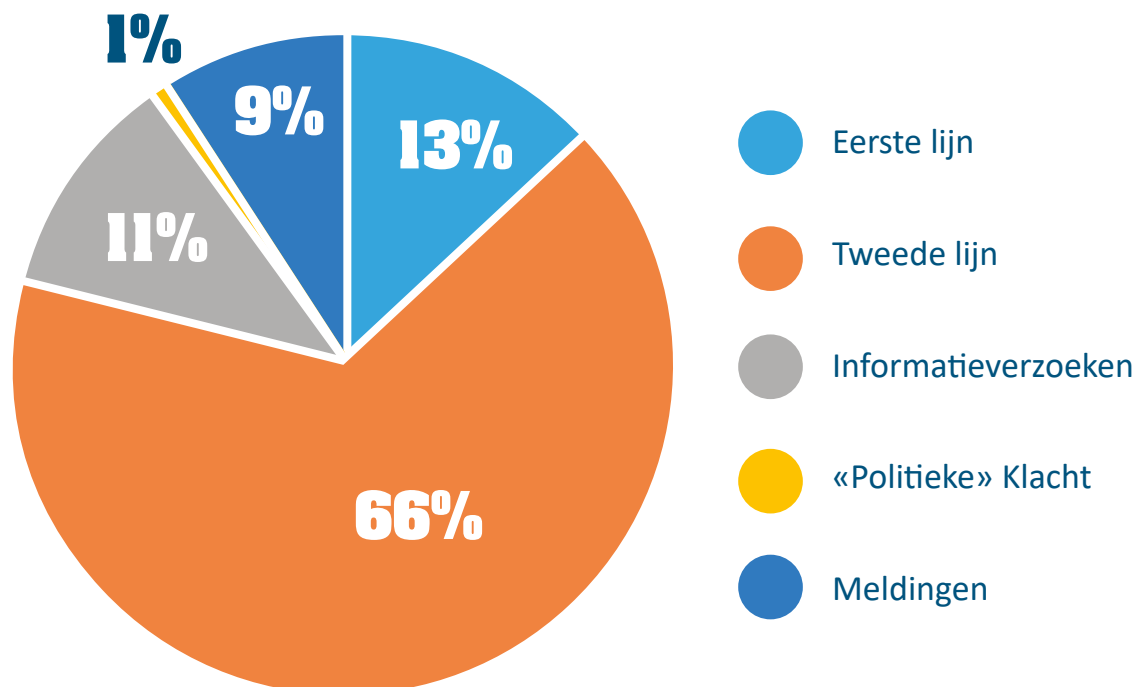
Hoewel de Ombudsman alleen bevoegd is voor tweedelijsverzoeken, wordt hij vaak benaderd met drie andere soorten verzoeken, namelijk: **informatieverzoeken**, **meldingen** en **eerstelijsverzoeken**. Deze drie soorten verzoeken leiden niet tot het openen van een dossier, maar worden toch behandeld. De Ombudsman is immers ook een «administratieve facilitator» die de burgers doorverwijst en begeleidt.

TOTAAL AANTAL AANVRAGEN VOOR 2019

De Ombudsman heeft tussen 31 januari 2019 en 31 december 2019 116 verzoeken ontvangen, voor alle soorten aanvragen samen.

Het betrof 13 informatieverzoeken, 11 meldingen, 16 eerstelijsverzoeken en 76 tweedelijsverzoeken. Deze verhouding lijkt normaal en wordt ook waargenomen bij andere lokale Ombudsdiensten.

VERKREGEN AANVRAGEN 2019

ONTVANKELIJKE – NIET-ONTVANKELIJKE
TWEEDELIJSVERZOEKEN

Van de 76 tweedelijsverzoeken werden er 63 ontvankelijk en 13 niet-ontvankelijk verklaard. De redenen voor niet-ontvankelijkheid waren dit jaar als volgt verdeeld:

- 38% van de niet-ontvankelijke verzoeken viel buiten de bevoegdheid van het gemeentebestuur van Schaarbeek (bv. een ander lokaal bestuur, een federale overheidsdienst enz.);
- 31% viel onder de bevoegdheid van een andere Ombudsman;
- 23% had betrekking op een opportuniteitsbeslissing van het gemeentebestuur;
- 8% viel in werkelijkheid onder een strikt door een gemeenreglement bepaalde klachtenprocedure.

GRONDE – ONGEGRONDE
TWEEDELIJSVERZOEKEN

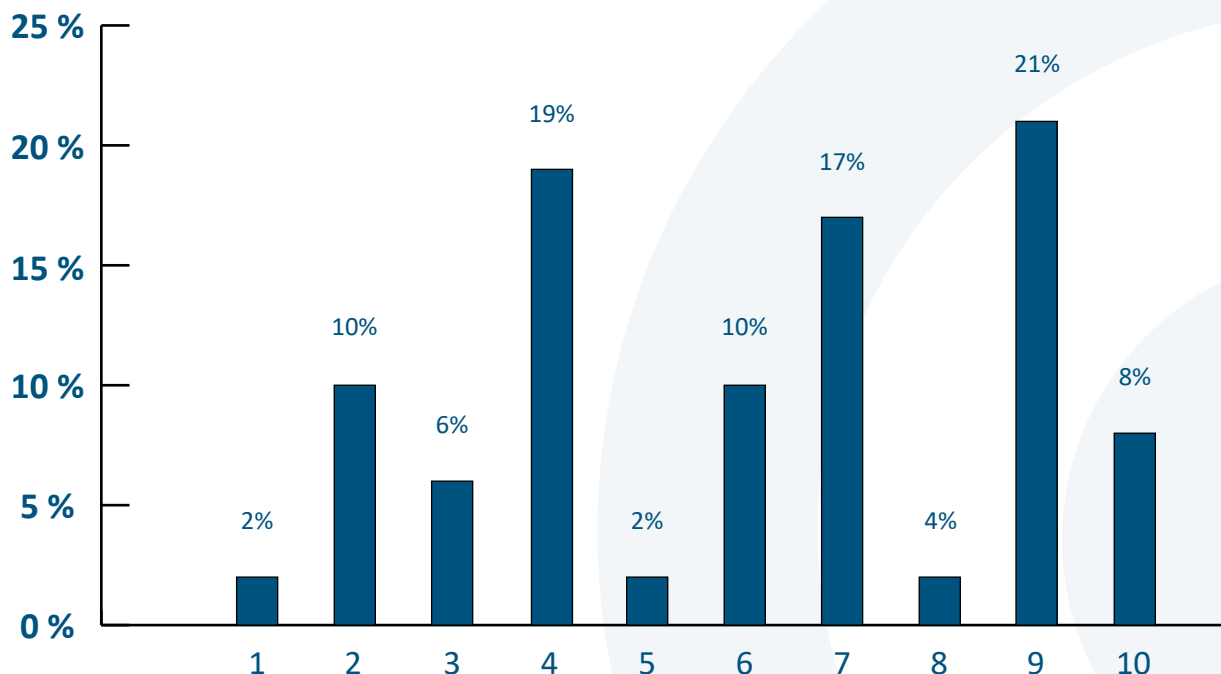
Merk op dat niet alle ontvankelijke verzoeken *ipso facto* als gegrond worden beschouwd. Van de 63 ontvankelijke tweedelijsverzoeken werden:

- 20 als ongegrond geanalyseerd;
- 7 procedures door de burger opgegeven;
- 12 als gedeeltelijk gegrond geanalyseerd;
- 24 als gegrond geanalyseerd.

Bij de als gegrond beschouwde tweedelijsverzoeken zijn dit de drie het vaakst overtreden "ombudsnormen":

- Het beginsel van de redelijke termijn (21%)
- Het zorgvuldigheidsbeginsel (19%)
- Het beginsel van de actieve informatieverstrekking (17%)

NIET GERESPECTEERDE OMBUDSNORMEN



OMBUDSNORMEN...

- 1: Vertrouwen
- 2: Efficiënte coördinatie
- 3: Hoffelijkheid
- 4: Zorgvuldigheid
- 5: Overeenstemming met de rechtsregels

6. Rechtszekerheid
7. Actieve informatieverstrekking
8. Afdoende toegankelijkheid
9. Redelijke termijn
10. Redelijkheid en evenredigheid

AANGEBRACHTE VERBETERINGEN DOOR DE ADMINISTRATIE

Bij de gegronde en gedeeltelijk gegronde verzoeken is het zeer positief dat de administratie de situatie in 75% van de gevallen volledig heeft rechtgezet. Daarnaast werd 8% van deze verzoeken gedeeltelijk rechtgezet.

BIJ DE GEGRONDE EN ONGEGRONDE TWEEDELIJNSKLACHTEN BETROKKEN DIENSTEN

Het is geen verrassing dat de klachten vooral betrekking hebben op diensten die rechtstreeks voor de burgers werken en dus dagelijks contact met hen hebben. Het betreft dan ook voornamelijk:

- De dienst Bevolking (demografie, vreemdelingen, bewonerskaarten);
- De dienst Burgerlijke Stand;
- De dienst Stedenbouw;
- De dienst Mobiliteit;
- De dienst Belastingen (inkohiering en inning).



TERMIJN VOOR DE BEHANDELING VAN DE DOSSIERS DOOR DE OMBUDSMAN:

De gemiddelde tijd voor de behandeling van de dossiers door de Ombudsdienst bedraagt 5,5 dagen.

De termijn hangt grotendeels af van drie factoren:

- De complexiteit van het te behandelen geval;
- De reactiviteit van de betrokken diensten;
- De reactiviteit van de burger.

HOE NEEMT MEN CONTACT OP MET DE OMBUDSMAN?

Van de verschillende mogelijkheden om contact op te nemen met de Ombudsman blijkt e-mail de voorkeur van de burgers te genieten, want 62% van de verzoeken werd langs die weg ingediend. Daarna komt de telefoon, die door 30% van de burgers werd gebruikt, gevolgd door de persoonlijke afspraken, goed voor slechts 8% van de verzoeken.

WIE NEEMT CONTACT OP MET DE OMBUDSMAN?

In 2019 werd de Ombudsman voornamelijk door natuurlijke personen benaderd (110 van de 116 verzoeken), met een meerderheid van mannen (67 % tegenover 33 % vrouwen). Drie van deze verzoeken van natuurlijke personen werden via een advocaat ingediend. Ook enkele rechtspersonen namen contact op met de dienst (6 van de 116 verzoeken).

IV. UITTREKSEL VAN DE IN 2019 ONTVANGEN VERZOEKEN

In dit deel zijn enkele verzoeken van elk type (informatieverzoek, melding, eerstelijns, tweedelijns) geselecteerd om een beter beeld te geven van de aanvragen die de Ombudsman heeft ontvangen.

A. INFORMATIEVERZOEKEN

Werken in de Quinauxstraat – Mevrouw C.

Mevrouw C. neemt contact op met de Ombudsdienst omdat zij zich zorgen maakt over de manier waarop wegenwerken in de Quinauxstraat worden uitgevoerd. De gemeente Schaarbeek heeft werken aangekondigd om het plaveisel van de voetpaden te verbeteren. Mevrouw C. staat echter verstoemd van de manier waarop de voetpaden worden opgebroken en weer dichtgemaakt.

De Ombudsman neemt dus contact op met de dienst Wegen om meer informatie te krijgen. Het blijkt dat de werken in kwestie niet door de gemeente maar door Proximus, Sibelga en Telenet worden uitgevoerd. De door de gemeente geplande werken voor de verbetering van het plaveisel zullen later plaatsvinden. De informatie is doorgestuurd naar mevrouw C.



Parkeerkaart voor studenten – De heer P.

De heer P. volgt muzieklessen aan een muziekacademie in Schaarbeek. Hij bezoekt de academie twee tot drie keer per week. De heer P. heeft op de website van de gemeente Schaarbeek gekeken of hij een parkeerkaart kan krijgen, maar zegt de informatie niet te hebben gevonden. Hij neemt dus contact op met de Ombudsdienst.

De Ombudsman heeft de dienst Parkeerkaarten van de gemeente en geraadpleegd en de heer P. meegedeeld dat het gemeentelijke parkeerreglement dit type situatie niet voorziet. Hij heeft dus geen parkeerkaart kunnen krijgen.

Procedure voor de voorafgaande wilsverklaring tot euthanasie – De heer C.

De heer C. heeft een brief geschreven in verband met de voorafgaande wilsverklaring tot euthanasie. Hij wenst te weten aan wie hij de brief moet richten.

Na onderzoek heeft Ombudsdienst de heer C. doorverwezen naar de dienst Onthaal-Omkadering, die bevoegd is voor dit soort verzoeken.

Geldigheid van het rijbewijs B voor het besturen van een motorfiets – De heer E.

De heer E. is sinds 1986 in het bezit van een rijbewijs B. Hij moet zijn rijbewijs vernieuwen en vraagt zich af of hij met zijn rijbewijs B zijn motor mag besturen (rijbewijs A1).

De vraag van de heer E. werd doorgestuurd naar de afdeling Rijbewijzen, die hem een volledig antwoord heeft gegeven.

B. MELDINGEN

Sluikstorten in het Josafatpark – De heer L.

De heer L. neemt contact op met de Ombudsdienst om een sluikstort in het Josafatpark te melden. Zijn melding is doorgestuurd naar de dienst Netheid Groene Ruimten, die haar zal behandelen.

Foutieve vertaling – De heer T.

De heer T. wijst op een fout in de Nederlandse vertaling van een poster die de gemeente Schaarbeek in de openbare ruimte heeft opgehangen.

De informatie is doorgegeven aan de dienst Communicatie, die het probleem heeft opgelost.

Parkeerplaats voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) – De heer R.

De heer R. neemt contact op met de Ombudsdienst omdat hij heeft gemerkt dat de parkeerplaatsen voor PBM in de Algemeen Stemrechtlaan na de uitvoering van werken verdwenen zijn. De heer R. zegt dat de gemeente deze plaatsen nochtans had voorzien om mensen met beperkte mobiliteit gemakkelijker toegang te geven tot het stadion.

Er werd contact opgenomen met de dienst Wegen. Het blijkt dat de parkeerplaatsen voor PBM inderdaad opnieuw moeten worden aangeduid, maar dat de administratie wat vertraging heeft. De informatie is aan de heer R. bezorgd.



C. EERSTELIJSVERZOEKEN

Administratieve parkeerboete – Mevrouw A.

Mevrouw A parkeert haar auto in de Oostenstraat. Bij haar terugkeer stelt ze vast dat haar auto naar de autobewaarplaats getakeld is. Later ontvangt ze een factuur van de autobewaarplaats en een administratieve sanctie van het gemeentebestuur.

Mevrouw A. neemt contact op met de Ombudsdienst omdat zij de feiten wil aanvechten.

Na analyse blijkt dat mevrouw A. de eerste lijn niet heeft uitgeput. Dit is immers een zaak waarvoor een gemeentereglement de klachtenprocedure strikt regelt (zodat de Ombudsdienst onbevoegd is voor elke inhoudelijke kwestie). Mevrouw A. wordt bijgevolg verzocht de administratieve sanctie te betwisten volgens de procedure die uiteengezet is in de brief die zij heeft ontvangen. Dit houdt in dat ze haar klacht moet indienen bij de dienst Bezwaarcel, die bevoegd is voor dit type dossiers.

Inning belasting op handelszaken – De heer M.

De heer M. is voor het jaar 2017-2018 onderworpen aan een belasting op zijn handelszaak. Hij heeft een betalingsregeling voor deze belasting aangevraagd en de administratie heeft die toegestaan. Hij is in regel voor de belasting 2017-2018, maar het

gemeentebestuur eist nu de volledige betaling van dezelfde belasting voor het jaar 2015 en heeft een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. De heer M. zegt dat hij niet op de hoogte was van het bestaan van deze factuur en dat hij ook hiervoor een gespreide betaling wil aanvragen. De Ombudsman heeft contact opgenomen met de afdeling Inning, die de contactgegevens van de heer M. heeft genoteerd om de zaak rechtstreeks met hem te regelen.

Belasting op vervuiling – Mevrouw B.

Mevrouw B. doet een beroep op Net Brussel om gebruik te maken van de gratis ophaling van 3 m³ grofvuil. Net Brussel neemt echter niet alles mee, omdat het volume groter is dan de toegelaten 3 m³. Mevrouw B. bestelt dan een container voor de volgende dag. Maar voor de container aankomt, heeft de gemeente het grofvuil al verwijderd.

Vervolgens ontvangt Mevrouw B. een belastingaanslag voor vervuiling. Ze neemt contact op met de Ombudsman omdat ze de belasting wil aanvechten.

Mevrouw B. is doorverwezen naar de dienst Bezwaarcel van de gemeente, die dit type eerstelijnsverzoeken behandelt. Aangezien dit een klachtenprocedure is die door een gemeentereglement wordt geregeld, is de Ombudsman hoe dan ook niet bevoegd voor de inhoud van het verzoek.



D. TWEDELIJNSVERZOEKEN

Tweedelijnsverzoeken vallen onder de directe bevoegdheid van de Ombudsman. Als ze ontvankelijk zijn, geven ze aanleiding tot de opening van een dossier. Deze sectie zal bijgevolg vollediger worden uitgewerkt dan de drie hierboven geschetste andere types verzoeken.

Ter herinnering, in het advies van de Ombudsman wordt vermeld of het verzoek gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. Deze beoordeling wordt gemaakt op basis van de «ombudsnormen» die de federale Ombudsman heeft geformuleerd. Het advies van de Ombudsman vermeldt ook of de administratie de zaak heeft rechtgezet.

1. NIET-ONTVANKELIJKE TWEDELIJNSVERZOEKEN

Rusthuis – De heer G.

Meneer G. verblijft in een rusthuis van de gemeente. Hij neemt contact op met de Ombudsdienst omdat hij problemen heeft met zijn maatschappelijk werkster. Enerzijds klaagt hij dat ze zijn post opent en behandelt zonder hem te informeren, anderzijds begrijpt hij niet hoe zijn zakgeld door zijn maatschappelijk werkster wordt beheerd.

Het verzoek van de heer G. is wel degelijk een tweedelijnsverzoek, want de heer G. heeft eerst getracht het probleem met het rusthuis op te lossen. Zijn verzoek wordt echter niet-ontvankelijk verklaard omdat de rusthuizen onder de bevoegdheid van het OCMW van de gemeente Schaarbeek vallen. De Ombudsman heeft daarom contact opgenomen met de Ombudsman van het OCMW om hem de klacht van de heer G. door te sturen.

Vertraging in de verlenging van een verblijfsvergunning – de heer N.

De heer N. heeft in januari 2019 bij de gemeente Schaarbeek een aanvraag ingediend om zijn verblijfsvergunning als student te verlengen. In afwachting van de behandeling van zijn dossier heeft hij een bijlage ontvangen die zijn verblijf tot 16 april dekt. Het probleem is dat dit niet volstaat opdat hij zich zou kunnen inschrijven op de cursussen die hij aan de hogeschool van zijn keuze wil volgen. Hij neemt contact op met de Ombudsman om na te gaan waarom zijn verlengingsaanvraag nog niet is behandeld.

De aanvraag van de heer N. is niet ontvankelijk omdat ze onder de bevoegdheid van de Dienst Vreemdelingenzaken valt, die een federale instelling is. De gemeente heeft slechts een intermediaire bevoegdheid: zij verzamelt de documenten voor de Dienst Vreemdelingenzaken en deelt de beslissingen van de Dienst aan de burgers mee.

De Ombudsdienst deelt de heer N. mee dat de Dienst Vreemdelingenzaken momenteel een aanzienlijke achterstand heeft in de behandeling van soortgelijke gevallen, en dat de federale Ombudsman op de hoogte is van het probleem. De Ombudsman nodigt de heer N. uit om contact op te nemen met de federale Ombudsman als de wachttijd abnormaal lang is en hij daardoor te veel schade ondervindt.

Probleem met de onderwijzeres op de school van de kinderen – De heer S.

De heer S. neemt contact op met de Ombudsdienst omdat hij een probleem heeft met de onderwijzeres op de school van zijn kinderen. De school in kwestie bevindt zich in de gemeente Laken.

De Ombudsdienst is niet bevoegd, aangezien de school niet op het grondgebied van de gemeente Schaarbeek ligt. Toch heeft de Ombudsman contact opgenomen met het Bemiddelingshuis van Schaarbeek om te vragen of het in zijn netwerk een instantie heeft die bevoegd is voor het geval van de heer S. Dankzij de medewerking van het Bemiddelingshuis heeft de heer S. een bevoegd aanspreekpunt gevonden.

2. ONTVANKELIJKE EN ONGEGRONDE TWEDELIJNSVERZOEKEN

Melding rode zones – De heer L.

De heer L. heeft zijn voertuig kort geparkeerd op de Chazallaan, op vijf minuten van zijn woning. Wanneer hij na een aankoop in een buurtwinkel bij zijn auto komt, vindt hij een parkeerbon onder zijn ruitenwisher. Aangezien hij geen aanduiding van een parkeerverbod ziet, spreekt de heer L. een medewerker van de firma Rauwers (de parkeerbeheerder) aan die nog ter plekke is. Deze laatste legt uit dat de auto in een rode zone geparkeerd is en dat de parkeerkaarten van de bewoners niet voor rode zones gelden.

Vervolgens neemt de heer L. contact op met de firma Rauwers om de boete te betwisten. Volgens hem is de zone slecht aangeduid, zonder verkeersbord of markering op de weg. Rauwers wijst het verzoek af en de heer L. wendt zich tot de Ombudsdienst.

Na analyse wordt het verzoek van de heer L. ontvankelijk maar ongegrond bevonden. Krachtens een hogere rechtsnorm worden de rode zones namelijk op de parkeermeters aangeduid en is er geen andere signalisatie. Dit impliceert dat het niet de gemeente Schaarbeek is die heeft beslist om de rode zones op deze manier aan te duiden. Het betreft gewoon de uitvoering van een koninklijk besluit. Soms neemt de administratie aanvullende maatregelen bij die van het koninklijk besluit om bepaalde zones aan te duiden (bv. blauwe zones), maar dat is geen verplichting.

Hier kan het beginsel van de goede informatie van de burger moeilijk worden gecombineerd met het beginsel van de leesbaarheid van de verkeerssignalisatie. In het geval van de heer L. betreft het de signalisatie van een rode zone, maar tientallen andere inlichtingen moeten ook aan de gebruikers worden meegedeeld. Men moet dus nadenken over de combinatie van al die signalisaties, en vermijden dat de veelheid

aan informatie de publieke ruimte onleesbaar maakt. Bijgevolg vraagt men de burger soms om zich “actief” op te stellen, aangezien de informatie niet op de parkeerplaats zelf wordt gegeven maar een verplaatsing impliceert. De dienst Parkeerkaarten van de gemeente Schaarbeek informeert de burgers dat hun kaart niet geldig is in rode zones. Hij bezorgt de burgers bovendien een gemeentelijke parkeerkaart met de verschillende zones, en verduidelijkt daarbij dat de parkeermeters aangeven in welk type zone men parkeert.

Daarbij komt nog het feit dat het beter is om in de mate van het mogelijke dezelfde signalisatie toe te passen als de andere Brusselse gemeenten, om te voorkomen dat de gebruikers er niets meer van begrijpen. In het beschouwde geval worden de rode zones in de andere gemeenten niet anders aangeduid dan in Schaarbeek. De verschillende gemeenten overleggen wel met elkaar om te bekijken of een aanvullende signalisatie voor de rode zones mogelijk is, maar daar is nog geen akkoord over bereikt.

Aanvraag van een parkeerkaart – De heer C.

De heer C. begint een procedure om een parkeerkaart aan te vragen bij het gemeentebestuur. Hij heeft zijn nummerplaat nog niet ontvangen, maar kent de referentie al van de plaat die hem zal worden toegekend. Hij dient zijn aanvraag in bij de dienst Parkeerkaarten, maar die weigert hem een kaart te verstrekken.

De heer C. neemt contact op met de Ombudsdienst.

Na analyse blijkt dat het probleem hier het ontbreken van een inschrijvingsbewijs is, dat volgens het gemeentereglement strikt noodzakelijk is. Aangezien het inschrijvingsbewijs samen met de nummerplaat wordt afgeleverd, heeft de heer C. het nog niet in zijn bezit. Dat verklaart de weigering van de dienst Parkeerkaarten.

Het verzoek is dus ontvankelijk, maar ongegrond.

3. GEGRONDE OF GEDEELTELIJK GEGRONDE ONTVANKELIJKE TWEDELIJNSVERZOEKEN

MOBILITEIT – Parkeren in blauwe zone – De heer B., de heer L. en mevrouw M.

> Feiten

De Ombudsdienst heeft drie klachten (van drie verschillende burgers) ontvangen over de aanduiding van de uren van de blauwe zones. Het betreft respectievelijk de Grote Bosstraat, de Mahillonlaan en de Milcampslaan. In alle drie de gevallen is na 18 uur een parkeerbon gegeven. De burgers willen dat de parkeerbonnen worden geannuleerd.

> Onderzoek

Uit een bezoek aan de betrokken straten om de bewegwijzering in deze zones te analyseren, blijkt dat er borden met de vermelding van de toepasselijke uren van de blauwe zone aanwezig zijn. Daarnaast is de blauwe zone ook

aangeduid met pictogrammen op de grond. Deze pictogrammen vermelden echter de toepasselijke uren niet.

Er werd ook geïnformeerd naar de uren van de blauwe zones in de andere Brusselse gemeenten. Daaruit blijkt een groot verschil:

- **Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Elsene, Jette, Sint-Jans-Molenbeek, Oudergem, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde, Sint-Lambrechts-Woluwe en Sint-Pieters-Woluwe:** blauwe zone van 9 tot 18 uur
- **Koekelberg:** blauwe zone van 8 tot 20 uur
- **Evere, Schaarbeek:** blauwe zone van 9 tot 21 uur
- **Sint-Gillis, Etterbeek, Sint-Joost, Vorst:** betaald parkeren

Naar aanleiding van deze verschillende bevindingen werd met de dienst Mobiliteit overlegd om te kijken of men de bestaande markeringen op de grond zou kunnen aanpassen met de in de zone toepasselijke uren.

Begin juni, toen een analyse van deze zaak zou worden voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen om een aanpassing van de bestaande stencils voor te stellen, informeerde de dienst Mobiliteit de Ombudsman over het project om de groene zone vanaf 1 januari 2020 tot het volledige grondgebied van de gemeente uit te breiden. Aangezien de blauwe zones zouden verdwijnen, was het niet meer nodig om de markeringen op de grond aan te passen.

> Advies

Het verzoek is **gedeeltelijk gegrond** en **niet opgelost**.

Beginsel van de rechtszekerheid (en de actieve informatieverstrekking): Het verzoek wordt slechts gedeeltelijk gegrond bevonden, aangezien het gemeentebestuur zuiver juridisch beschouwd aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Bovendien heeft het gemeentebestuur niet alleen aan zijn wettelijke verplichting voldaan, maar ook het initiatief genomen om het aantal borden op bepaalde plaatsen te verhogen en deze zones aan te duiden met pictogrammen op de grond. Om deze redenen konden de verzoeken tot annulering van de parkeerbonnen niet worden ingewilligd.

Toch moet men, ondanks de naleving van de wettelijke verplichting en ondanks de genomen initiatieven, verzekeren dat de burgers toegang hebben tot volledige, duidelijke en effectieve informatie over de toepasselijke rechtsregels. De aanduiding dat men zich in een blauwe zone bevindt, lijkt min of meer effectief, maar de informatie over de toepasselijke uren is minder toegankelijk. Een bord met die informatie is niet altijd gemakkelijk te vinden, want afhankelijk van het geval kan ze zich aan het begin van de straat bevinden, aan het dichtstbijzijnde kruispunt of aan het begin van de zone.

Bovendien kan de signalisatie met pictogrammen op de grond die geen uren vermelden de burger doen denken dat de toepasselijke periode van 9 u. tot 18 u. loopt, gelet op de bepalingen van artikel 27.1.2 van het Koninklijk Besluit van 01/12/1975 en de regel die in de meeste gemeenten wordt toegepast.

MOBILITEIT – Defecte parkeermeter – De heer R.

> Feitens

De heer R neemt contact op met de Ombudsdienst omdat hij een parkeerbon heeft ontvangen die hij niet gerechtvaardigd acht. De heer R. legt uit dat hij zijn voertuig geparkeerd heeft en geprobeerd heeft om bij de parkeermeter te betalen, maar dat de meter niet werkte. Terwijl hij op zoek was naar een parkeermeter die wel werkte, is een medewerker van de firma Rauwers langsgekomen die de betwiste parkeerbon heeft uitgeschreven.

> Onderzoek

Er werd contact opgenomen met Rauwers.

Rauwers heeft beslist de betwiste boete te annuleren.

> Advies

Het verzoek is **gegrond en opgelost**.

Vertrouwen: De burger mag terecht verwachten dat de administratie uitrusting ter beschikking stelt die werkt en dat zij in het geval van een defect de burgers niet straft. In het beschouwde geval kon de situatie worden rechtgezet, aangezien Rauwers de parkeerbon heeft geannuleerd.

MOBILITEIT – Onterechte aanmaning – De heer R.

> Feitens

De heer R. moest een parkeervergoeding betalen, die uiteindelijk door de firma Rauwers werd geannuleerd omdat zij een fout heeft gemaakt.

Ondanks deze annulering blijft de heer R. aanmaningen ontvangen. Na een mislukte poging om de situatie met Rauwers op te lossen, wendt de heer R. zich tot de Ombudsman.

> Onderzoek

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de firma Rauwers, die vaststelde dat er inderdaad een probleem was met haar computersysteem. Dit werd opgelost en de systematische verzending van aanmaningen naar de heer R. hield op.

> Advies

Het verzoek is **gegrond en opgelost**.

Zorgvuldigheid: In het beschouwde geval was de heer R. het slachtoffer van een storing in het informaticasysteem van Rauwers en kon de storing worden verholpen.



BEVOLKING – Echtverklaring van een handtekening – De heer B.

> Feitens

De heer B. meldt zich bij het bevolkingsloket om zijn handtekening op een uitnodigingsbrief voor leden van zijn Albanese familie te laten legaliseren. Volgens de heer B. weigert de gemeenteambtenaar in eerste instantie deze legalisatie, uit vrees dat ze de inhoud van het document zou erkennen.

Na overleg tussen de leden van de dienst wordt de handtekening dan toch gelegaliseerd, op voorwaarde dat een tweede stempel op het document wordt aangebracht. Dit stempel verklaart dat de legalisatie geen betrekking heeft op de inhoud van het document.

De heer B. neemt contact op met de Ombudsman omdat hij ontevreden is over de manier waarop de ambtenaren hem hebben behandeld. Hij zegt ook niet te begrijpen waarom de dienst in eerste instantie geweigerd heeft zijn handtekening als zodanig te legaliseren.

> Onderzoek

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de dienst Bevolking om meer informatie te krijgen.

Volgens de dienst Bevolking had het geschil betrekking over het tweede stempel, namelijk: «Deze legalisatie is geen garantie van de authenticiteit van het document en verleent het geen enkele waarde», en niet op de mogelijkheid om de handtekening als zodanig te legaliseren. De dienst zegt te hebben ingestemd met de legalisatie van de handtekening, maar op voorwaarde dat de bovengenoemde vermelding op het document werd aangebracht. De heer B. weigerde dit aanvankelijk en nam er pas na discussie genoegen mee.

De dienst verduidelijkt ook dat de uitwisseling enigszins gespannen was, omdat de heer inderdaad niet tevreden was en zou hebben “gedreigd” dat hij naar de Burgemeester zou stappen als de dienst zou volharden in het willen aanbrengen van het tweede stempel.

> Advies

Het verzoek is gedeeltelijk **gegrond** en **opgelost**.

Hoffelijkheidsbeginsel: *“Tijdens het contact met de burger moet de ambtenaar ervoor zorgen dat hij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, naleeft.*

Zijn toon tijdens het gesprek en zijn houding moeten professioneel blijven, zodat er tussen hem en de burger een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding blijft bestaan. Indien nodig vervult hij een educatieve rol en legt zijn gesprekspartner uit waarom hij niet op diens vraag kan ingaan. Tegelijkertijd probeert hij de burger te informeren over de bevoegde dienst. In alle omstandigheden is zijn taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie. Indien de administratie zich heeft vergist of niet heeft gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de burger, biedt zij haar excuses aan om het vertrouwen van de burger in de administratie te herstellen.”

In het beschouwde geval kan er een misverstand zijn geweest tussen de burger en de dienst over de aard van het aan te brengen stempel en de gevolgen voor de geldigheid van het door de burger overgelegde document. De situatie werd echter rechtgezet, want na overleg heeft de dienst aanvaard om de heer B. een e-mail te sturen om het negatieve gevoel over zijn contact met de administratie weg te nemen.

BEVOLKING – Ticketquotum aan de loketten – De heer B.

> Feitens

De heer B. neemt contact op met de Ombudsdienst omdat hij om 12.40 uur in het gemeentehuis geen toegang heeft gekregen tot de loketten van de dienst Vreemdelingen omdat er geen tickets meer beschikbaar waren.

De heer B wijst erop dat volgens de informatie op de website van de gemeente het gemeentebestuur die dag om 13 uur en niet om 12.40 uur sluit.

> Onderzoek

Er werd contact opgenomen met de dienst Onthaal om meer informatie te krijgen. Het blijkt dat het aantal beschikbare tickets voor die dag bereikt was.

Bovendien heeft het gemeentestuur de Ombudsman meegedeeld dat een werkgroep bezig is met het probleem van de ticketquota, om maatregelen te nemen om het op te lossen.

> Advies

Het verzoek is **gegrond** en **niet opgelost**.

Beginsel van de actieve informatieverstrekking en beginsel van de afdoende toegankelijkheid:

Door bepaalde informatie over de uren te verstrekken, met name via uithangborden of de website, schept de administratie bij de burgers een legitieme verwachting dat tijdens de volledige periode van de openingsuren tickets worden verdeeld.

Aanbeveling: De informatie die aan de burgers wordt verstrekt (website, uithangborden enz.) moet worden aangepast door de openingsuren van het gemeentebestuur aan te vullen met een verduidelijking over de distributie van de tickets. Het is belangrijk dat men de burgers vooraf informeert dat de tickets worden verdeeld tot het per dag beschikbare aantal uitgeput is. Dat aantal moet ook op de website worden vermeld, samen met de uitleg over de beperkte dagelijkse verspreiding, in afwachting van de besluiten of de verdere maatregelen van de werkgroep.



BEVOLKING – Bewonerskaart – Mevrouw D.

> Feitens

Mevrouw D., een inwonster van Schaarbeek die geen voertuig heeft, vraagt een bewonerskaart voor de auto van haar moeder, die zij gebruikt om haar moeder te helpen bij het verkrijgen van de nodige gezondheidszorg. Haar moeder kan zich na een zwaar ongeval niet meer zelfstandig verplaatsen.

Mevrouw D. neemt contact op met de betrokken gemeentediensten om hen over haar bijzondere situatie te informeren.

Naar aanleiding van haar verzoek stellen de diensten haar twee mogelijkheden voor om een bewonerskaart te verkrijgen: (1) zich inschrijven op een officiële site voor autodelen of (2) de naam van de hoofdbestuurder op de groene kaart van de autoverzekering van haar moeder laten wijzigen.

Jammer genoeg lijkt geen van beide mogelijkheden mevrouw D. te kunnen helpen.

Wat het autodelen betreft, is het rijbewijs van de moeder van mevrouw D. om medische redenen ingetrokken, zodat ze zich niet op een platform voor autodelen kan inschrijven. Wat de verandering van de naam op de groene kaart betreft, zegt mevrouw D. dat dit 500 euro zou kosten. Bovendien zou haar moeder haar eigendomsrecht op de auto verliezen. Mevrouw D. vindt deze laatste stap erg duur om een gewone bewonerskaart te krijgen.

> Onderzoek

Toen het dossier werd doorverwezen naar de Ombudsdienst, had de dienst Parkeerkaarten mevrouw D. al uitgenodigd om contact op te nemen met het kabinet van de schepen van Mobiliteit om te kijken of een vrijstelling mogelijk was. Het betrokken kabinet had negatief geantwoord.

De Ombudsdienst nam vervolgens rechtstreeks contact op met het kabinet dat belast is met de mobiliteit. Dit was bedoeld om een beter inzicht te krijgen in de ratio legis van het betreffende

reglement en te analyseren of de burger andere gelijkwaardige documenten zou kunnen voorleggen zonder inbreuk te maken op de ratio legis. Zo zou mevrouw D. het voertuig van haar moeder kunnen gebruiken zonder extra kosten te maken.

> Advies

Het verzoek is **gegrond en opgelost**.

Beginsel van de redelijkheid en de evenredigheid: In het beschouwde geval baseerde de administratie zich strikt op de tekst van het betrokken reglement, terwijl het geval van mevrouw B. bepaalde bijzonderheden vertoonde waarmee het reglement geen rekening hield.

Toch kon de situatie worden rechtgezet. De Ombudsdienst en het kabinet van de schepen van mobiliteit stelden de gemeentedienst voor om mevrouw D. om de documenten te vragen die haar situatie aantoonde. De zaak werd voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen, dat besloot om mevrouw D. een bewonerskaart te geven.

BEVOLKING – Domiciliëring – De heer en mevrouw R.

> Feitens

De heer en mevrouw R., inwoners van Schaarbeek, verhuizen naar een appartement van hun zoon (dat eveneens op het grondgebied van Schaarbeek ligt). Ze huren het appartement gratis.

De heer en mevrouw R. gaan naar de administratie van Schaarbeek om hun adres te wijzigen, maar dat wordt geweigerd. De loketbeambte vraagt hen om met een schriftelijke toestemming van hun zoon naar de gemeente te komen.

Ze krijgen die toestemming en keren terug naar het loket, maar hun adreswijziging wordt opnieuw geweigerd. Hun zoon woont namelijk niet meer op het grondgebied van de gemeente Schaarbeek, zodat de enige oplossing erin bestaat dat hij een huurcontract opstelt.

De heer en mevrouw R. zeggen dat ze geen huurcontract hebben omdat ze hun zoon geen huur betalen. De heer en mevrouw R. vrezen te worden geschapt.

> Onderzoek

Na contact met de dienst Bevolking blijkt dat het College van Burgemeester en Schepenen deze vereiste heeft ingevoerd om fraude te voorkomen.

In het beschouwde geval heeft de dienst, gezien de bijzondere situatie, aanvaard zich uitsluitend op de brief van de zoon van de heer en mevrouw R. te baseren om het onderzoek naar de verblijfplaats in te leiden.

> Advies

Het verzoek is **gegrond** en **opgelost**.

Beginsel van redelijkheid en evenredigheid:

In het beschouwde geval leek de eis van een huurovereenkomst onevenredig in het licht van de bijzondere situatie waarin de heer en mevrouw R. zich bevonden.

Na analyse heeft de dienst de situatie rechtgezet en dus zijn eis aan de specifieke situatie aangepast.

BURGERLIJKE STAND – Afgifte van een geboorteakte – De heer B

> Feitens

De heer B. heeft een kopie van de geboorteakte van zijn dochter aangevraagd. Hij wacht al drie weken op een reactie van de dienst op zijn aanvraag.

Wanneer een antwoord uitblijft, neemt de heer B. contact op met de Ombudsdienst, want zijn verzoek is vrij dringend: hij moet zijn dochter absoluut bij het consulaat laten registreren.

> Onderzoek

Er is contact opgenomen met de dienst Burgerlijke Stand om meer informatie te krijgen.

Het probleem zou te wijten zijn aan het feit dat de dochter van de heer B. in Sint-Joost-ten-Node geboren is en de betrokken akte naar de nieuwe databank van de akten van de Burgerlijke Stand (BABS) moet worden overgebracht. Dat zou een vertraging hebben opgeleverd.

Toen contact werd opgenomen met de dienst Burgerlijke Stand, was de akte beschikbaar en kon ze dus rechtstreeks aan de heer B. worden afgegeven.

> Advies

Het verzoek is **gegrond** en **opgelost**.

Beginsel van de redelijke termijn en beginsel van de actieve informatieverstrekking:

In het beschouwde geval duurde het ongewoon lang voor de akte aan de heer B. werd afgegeven. Dit kan met name worden verklaard door factoren buiten de gemeente Schaarbeek (oprichting van de BABS, bezorging van de akte door een andere gemeente). Toch moet de burger zo goed mogelijk op de hoogte worden gehouden van de redenen waarom de behandeling van zijn of haar dossier meer tijd in beslag neemt.



BURGERLIJKE STAND – Kopie van een geboorteakte – De heer E.

> Feitens

De heer E. neemt contact op met de Ombudsdienst voor een probleem in verband met de afgifte van een geboorteakte.

- 20 mei 2019: De heer E. gaat naar het gemeentehuis en dient bij het onthaal een aanvraag voor een eensluidend afschrift van zijn geboorteakte in.

- 5 en 9 juni: De heer E. stuurt een e-mail om te melden dat hij nog steeds niets heeft ontvangen;
- 11 juni: De heer E. neemt telefonisch contact op met de administratie en krijgt het callcenter aan de lijn. Een medewerker noteert al zijn gegevens om opnieuw een verzoek in te dienen;
- Na 11 juni: De heer E. probeert nog zijn aanvraag online in te dienen, op de website, maar dat lukt niet;
- Op 1 juli neemt de heer E. contact op met de Ombudsdienst. Hij zegt dat het wachten hem radeloos maakt en hij de geboorteakte dringend nodig heeft, want dat hij in juli trouwt.

> Onderzoek

Er werd contact opgenomen met de dienst Burgerlijke Stand. De dienst legt uit dat het probleem voortvloeit uit het feit dat de heer E. geadopteerd is en de gemeente Vorst de adoptieakte niet in de databank van akten van de burgerlijke stand (BABS) heeft ingevoerd. Maar inmiddels is dat wel gebeurd.

De dienst kon de akte nog op de dag van de navraag door de Ombudsman aan de heer E. afgeven.

> Advies

Het verzoek is **gegrond** en **opgelost**.

Beginsel van de redelijke termijn en beginsel van de actieve informatieverstrekking: In het beschouwde geval liep de behandeling van de aanvraag van de heer E. vertraging op door toedoen van de gemeente Vorst maar ook door de invoering van het nieuwe BABS-systeem. Hoewel de vertraging vooral te wijten was aan factoren buiten de gemeente Schaarbeek, moest de heer E. meer dan een maand wachten, zonder te weten waarom zijn aanvraag geblokkeerd was en niet werd behandeld.

De situatie werd echter rechtgezet door de administratie en de heer E. kreeg de gevraagde geboorteakte.

Aanbeveling : Men zou de burger op de hoogte moeten houden wanneer de behandeling van een aanvraag uitzonderlijk lang dreigt te duren. Met het oog op de transparantie en een goede communicatie moet de burger ook worden geïnformeerd over de redenen voor de vertraging.



INNING – Vordering van een bedrag na drie jaar – Mevrouw V.

> Feitens

In september 2019 ontvangt mevrouw V. een brief van het gemeentebestuur met de vermelding «laatste aanmaning voor gerechtelijke vervolging». De brief verzoekt haar om 70 euro te betalen voor een overtreding van het politiereglement (GAS). De betrokken inbreuk dateert van 2016.

Mevrouw V. zegt dat zij de brief die zij heeft ontvangen niet begrijpt, des te meer omdat hij de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de sanctie niet vermeld.

> Onderzoek

Er werd contact opgenomen met de dienst Inning om meer informatie te krijgen over het dossier in het algemeen en over de termijn van drie jaar die verstreken is tussen de feiten van de sanctie en de «laatste aanmaning voor gerechtelijke vervolging» die mevrouw in september 2019 heeft ontvangen.

Met betrekking tot de datums waarop de gemeente de verschillende brieven heeft verzonden, ontving mevrouw V. op 15 en 21 oktober 2016 twee brieven met een kennisgeving van de overtreding. Op 8 december 2016 stuurde gemeente haar een aanmaning, en daarna niets meer tot september 2019.

De dienst verklaart deze vertraging van 3 jaar zonder verdere reactie van de administratie door het feit dat:

- Hijeengrootaantal dossiers moet behandelen in verhouding tot het aantal ambtenaren dat voor deze taak wordt ingezet;
- De software voor het beheer van de GAS slecht werkt;
- De wetgeving herhaaldelijk gewijzigd is, met vaak een mate van juridische vaagheid tot gevolg.

Wat de verzending betreft van het proces-verbaal dat tot de sanctie heeft geleid, blijkt dat het niet automatisch samen met de aanmaningen wordt verzonden, omdat de dienst Inning er geen rechtstreekse toegang toe heeft.

Na onderzoek door de dienst blijkt dat mevrouw V. de betaling al heeft gedaan en haar dossier dus afgesloten is. Dit is een van de gevallen waarin het systeem "ALFRESCO" dat de dienst Cel Administratieve Sancties gebruikt, gefaald heeft. Mevrouw V. werd door de dienst Inning geïnformeerd dat het bedrag niet meer verschuldigd was.

> Advies

Het verzoek is gedeeltelijk **gegrond** en **opgelost**. **Beginsel van de efficiënte coördinatie en beginsel van de redelijke termijn:** In het beschouwde geval was het probleem dat de administratie een geldbedrag van de burger eiste voor feiten die dateren van 3 jaar voordien, zonder de feiten in detail te vermelden en na 3 jaar niets meer van zich te hebben laten horen. Dit schept wantrouwen en een verlies van vertrouwen in de administratie bij de burger. Het is ook problematisch dat de dienst Inning geen vlotte toegang heeft tot het proces-verbaal dat aanleiding geeft tot de inning.

Voor mevrouw V. kon de situatie worden rechtgezet, omdat zij details kon krijgen over het gevorderde bedrag dat ze al had betaald.

Aanbeveling : de Ombudsdienst heeft de dienst Inning voorgesteld om in zijn aanmaningen te vermelden dat het proces-verbaal van de feiten die tot de overtreding hebben geleid op verzoek van de burger beschikbaar is. Dit stelt de burger gerust over de bron van het gevorderde bedrag en vermindert zo het gevoel dat het bedrag «uit het niets komt». De dienst heeft ermee ingestemd deze informatie in de correspondentie op te nemen.



INKOHLIERING, EINHEID GROENE RUIMTEN – Belasting op vervuiling – Mevrouw C.

> Feitens

Mevrouw C. neemt contact op met de Ombudsdienst in verband met een door haar te betalen belasting op vervuiling.

De klacht heeft betrekking op twee punten:

- Ten eerste werden de feiten die aanleiding gaven tot de belasting vastgesteld op 17 januari 2019, maar ontving zij het aanslagbiljet pas in april 2019.
- Ten tweede klaagt ze over het bedrag van de belasting op vervuiling, dat volgens haar totaal onevenredig is. Om het onevenredige karakter van het bedrag te illustreren, noemt ze in het bijzonder het feit dat een verkeersovertreding, zoals door het rood rijden, minder zwaar wordt «gestraft» dan een vuilniszak die op de verkeerde dag wordt buitengezet of niet door Net Brussel wordt meegenomen.

> Onderzoek

Klachten met betrekking tot de belasting op vervuiling worden strikt geregeld door een gemeentereglement. Dit betekent dat de Ombudsman hier in principe geen inhoudelijke bevoegdheid heeft. In het beschouwde geval kon de Ombudsdienst het dossier in behandeling nemen omdat het ging om bepaalde meer algemene punten van het reglement, met name de vorm van de procedure. De Ombudsman kon de beslissing van de administratie in het geval van mevrouw C. niet rechtstreeks beïnvloeden, maar kon wel een algemeen advies geven.

Er werd contact opgenomen met de betrokken diensten om meer informatie te krijgen.

- 1) Wat de tijd betreft tussen de vaststelling van de feiten en de verzending van het aanslagbiljet: de diensten denken dat deze periode van drie maanden kan worden verklaard door het feit dat er in die periode meer werd gecontroleerd en er dus meer controleurs werden ingezet, terwijl het personeel voor de administratieve behandeling niet werd versterkt.

Buiten deze periode duurt de normale behandeling nog altijd ongeveer twee maanden. Dit kan worden verklaard door alle stappen die voor de inkohiering van de belasting nodig zijn:

- Bezorging van de informatie van de vaststellende ambtenaren (die de belastingplichtigen niet altijd gemakkelijk kunnen identificeren) aan de dienst Inkohiering;
- Bezorging door de dienst Inkohiering aan het College van Burgemeester en Schepenen ter goedkeuring;
- Terugzending door het College van Burgemeester en Schepenen naar de dienst Inning;
- Verzending van het aanslagbiljet naar de betrokken burger.

Om het onderzoek uit te diepen en een vergelijking te maken met wat andere gemeenten doen, heeft de Ombudsman

contact opgenomen met de gemeente Elsene om de termijnen te kennen in een gemeente waar het probleem van de vervuiling met “administratieve sancties” wordt aangepakt. Het blijkt dat de procedure in de meeste gevallen binnen drie maanden volledig is afgerond. Meer bepaald de tijd tussen de vaststelling van de feiten en de eerste brief aan de burger varieert meestal van twee weken tot maximaal een maand, afhankelijk van het dossier.

- 2) Wat het bedrag van de belasting betreft: de diensten erkennen dat het voor de burger hoog kan lijken, maar verklaren dat vooral door het feit dat een groot aantal mensen bij de behandeling van deze belasting betrokken is. Bovendien moeten verscheidene taken worden uitgevoerd, wat dus kosten met zich meebrengt. Parallel hieraan heeft de Ombudsdienst vernomen dat het reglement tegen januari 2020 zal worden veranderd. Het bedrag van de belasting zal met de helft worden verminderd (90 euro in plaats van 180 euro).

> Advies

Het verzoek is **gegrond** en **gedeeltelijk opgelost**.

- **Beginsel van de redelijke termijn** : In het beschouwde geval had de periode tussen de vaststelling van de feiten (januari 2019) en de ontvangst van het aanslagbiljet (april 2019) mevrouw C. kunnen verhinderen om de nuttige bewijzen voor het indienen van een klacht te verzamelen. Het is immers niet gemakkelijk om zich te herinneren wat er drie maanden geleden op een bepaalde dag gebeurd is en om al het relevante bewijsmateriaal te verzamelen. Dit had dus gevolgen kunnen hebben voor de **effectiviteit** van haar recht op verdediging.

Momenteel is de achterstand ingelopen, maar deze terugkeer naar de normale gang van zaken impliceert nog steeds een vertraging van twee maanden tussen de vaststelling van de feiten en de verzending van het aanslagbiljet.

Uit het oogpunt van de effectiviteit van de rechten van de verdediging blijft deze periode van twee maanden zeer lang. De administratieve realiteit van de gemeente Schaarbeek lijkt het niet mogelijk te maken om deze periode te verkorten zolang de vervuiling onder een belasting valt.

De problematiek van de redelijke termijn lijkt hier de vraag op te roepen of het niet beter is om vervuiling niet langer te belasten maar met administratieve sancties aan te pakken³. De administratie zou dit moeten overwegen, met het oog op niet alleen het recht op verdediging van de burger maar ook in ruimere zin het beginsel van de juridische coherentie. Dit belastingreglement is immers in werkelijkheid bedoeld om asociaal gedrag tegen te gaan, dat onder het algemene politiereglement valt. Het zou dus eerlijker en transparanter zijn om de term «sanctie» eraan te koppelen en dus de overeenkomstige procedure toe te passen die de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties voorziet. Deze wet voorziet een procedure met garanties die eigen zijn aan de materie die ze regelt. Door een deel van de materie op een andere manier te behandelen, in dit geval door middel van een belasting, bestaat het risico dat men de burgers niet de rechten kan garanderen van de procedure die de wetgever heeft ingevoerd.

Bovendien blijkt uit deze zaak ook dat het belangrijk is dat de administratie de aanwerving van haar personeel zoveel mogelijk probeert te coördineren wanneer verscheidene diensten nauw samenwerken en een aanzienlijke toename van het personeel van de ene dienst gevolgen heeft voor de werklust van een andere dienst. Zo zou men het probleem van de redelijke termijn beter kunnen aanpakken.

- **Beginsel van de evenredigheid en de redelijkheid:** In de reflectie over de bepaling van het bedrag van de belasting op vervuiling, is het belangrijk dat de administratie rekening houdt met de noodzaak om het juiste evenwicht te vinden tussen de eisen van algemeen belang en de financiële last voor de burger die wordt belast. Hier moet worden benadrukt dat de bevolking van Schaarbeek divers is en een zeer kansarme minderheid omvat.

Het is ook interessant om op te merken dat Schaarbeek de Brusselse gemeente met het hoogste bedrag is. Ten aanzien van het evenredigheidsbeginsel, dat inhoudt dat er een evenwicht moet bestaan tussen het doel van het reglement en het middel dat gebruikt wordt om dat doel te bereiken, lijkt het dat een minder hoog bedrag (dat bijvoorbeeld in het geval van recidive wordt verhoogd) het afschrikkingseffect kan behouden zonder zo zwaar op het budget van de burgers te wegen.

In het huidige geval is de situatie gedeeltelijk opgelost, aangezien het bedrag van de belasting effectief vanaf januari 2020 zal worden aangepast.

Toch is het geval van mevrouw C. slechts gedeeltelijk opgelost, aangezien zij nog steeds 180 euro heeft moeten betalen.

Aanbeveling :

Nadenken over de mogelijkheid om de belasting op vervuiling door een administratieve sanctie te vervangen.



³ : Gelet op de informatie die tijdens het onderzoek bij de gemeente Elsene werd verkregen en gezien de maximale behandelingstijd (6 maanden) die de wet van 24 juni 2013 voorschrijft, lijkt het dat de procedure van de «administratieve sancties» het mogelijk zou maken om de termijnen voor de burger wat redelijker te maken.

V. ALGEMENE AANBEVELINGEN

Het jaar 2019 werd gekenmerkt door een aantal grote veranderingen in de gemeente Schaarbeek. Voorbeelden hiervan zijn: de oprichting van de databank van de burgerlijke stand (BABS), de geleidelijke digitalisering van verscheidene administratieve diensten en de oprichting van een algemeen callcenter voor de volledige administratie. Sommige van deze veranderingen hebben een directe invloed gehad op de klachten die de Ombudsman heeft ontvangen.

Het is normaal dat elke verandering gepaard gaat met een overgangperiode, die vaak synoniem is voor kleine tijdelijke disfuncties en vragen. Deze door het gemeentebestuur doorgevoerde veranderingen kunnen abnormaal lange vertragingen hebben veroorzaakt in de behandeling van dossiers, of moeilijkheden voor de burgers om toegang te krijgen tot de administratie.

Het is echter belangrijk dat deze overgangperiode niet te lang duurt. Ze moet de administratie in staat stellen om nuttige lessen te leren voor een zo efficiënt mogelijke lancering en uitvoering van toekomstige projecten.

Naast deze vaststelling heeft dit eerste werkingsjaar een aantal transversale verbeteringspunten aan het licht gebracht die het gemeentebestuur kan benutten om de dienstverlening aan de burger te optimaliseren. Dit kan worden samengevat in twee belangrijke aanbevelingen:

- > **Een vlottere communicatie met de burger bevorderen en zorgen voor meer transparantie in de behandeling van de dossiers:** Tijdens de behandeling van verscheidene dossiers die aan de Ombudsman

werden voorgelegd, werd het duidelijk dat de diensten vaak een deel van het probleem konden oplossen door gewoonweg met de burgers te communiceren. Als hij geen enkel nieuws krijgt, denkt de burger immers dat zijn dossier nooit is ontvangen of dat het niet wordt behandeld. Dit schept een gevoel van wantrouwen tegenover de administratie. Het is essentieel dat men de burger op de hoogte houdt van de behandeling van zijn dossier, zelfs als die behandeling vastzit. Wanneer hij geen nieuws krijgt, is het legitiem dat de burger denkt dat zijn of haar dossier niet goed wordt behandeld. Als men het werk van de administratie transparanter maakt, zullen de burgers meer begrip en waarschijnlijk ook meer geduld opbrengen.

Bovendien moet erop worden gewezen dat het gebrek aan communicatie ook de werklast van de administratie verhoogt, omdat burgers in deze situaties e-mails zullen sturen, herhaaldelijk zullen bellen of de Ombudsdienst zullen vragen een dossier te openen, waarna de Ombudsman op zijn beurt bij de betrokken dienst zal informeren. Het lijkt dus voordelig, zowel voor de burger als voor de administratie, om een automatische communicatie over de behandeling van verzoeken in te voeren.

- > **De dossiers systematisch in concreto analyseren:** Verscheidene dossiers die aan de Ombudsdienst werden voorgelegd, vertoonden hetzelfde type problematiek: de burger bevond zich in een bijzondere situatie die niet in het betrokken gemeentereglement was voorzien en kon dus geen kant meer uit. Als voorbeeld kunnen we verwijzen naar het bovenstaande geval van mevrouw D., over de afgifte van een bewonerskaart ⁴.

Omdat de reglementen een algemeen bereik hebben, kunnen ze niet alle specifieke situaties voorzien die zich kunnen voordoen. Het is dus mogelijk dat een gegeven situatie stricto sensu in strijd is met een gemeentereglement maar toch overeenstemt met zijn ratio legis. Bijgevolg moet de administratie zich bij de analyse van bepaalde dossiers soepeler kunnen opstellen door verzoeken inhoudelijk te analyseren, ook al voldoen ze a priori niet aan de strikte criteria van het betrokken reglement.

De Ombudsdienst is zich ervan bewust dat de toepassing van deze beginselen voor de gemeentediensten verre van gemakkelijk is.

Eenzijds vreest de administratie een “aanzuigeffect” voor dit soort verzoeken, die dus allemaal moeten worden geanalyseerd, of zelfs geaccepteerd, in het licht van het gelijkheidsbeginsel dat voor elke administratie geldt. Toch lijkt het waarborgen van een maximale billijkheid in de behandeling van de dossiers te zullen bijdragen tot het bereiken van dit gelijkheidsbeginsel. Een analyse in concreto en de toepassing van het billijkheidsbeginsel zullen bepaalde «ongelijkheden» wegwerken en een effectieve toepassing mogelijk maken van het gelijkheidsbeginsel dat de administraties moeten hanteren. Aan de andere kant vreest men dat een systematisch concretere analyse van de ontvangen dossiers mogelijk meer werk met zich meebrengt en dus meer tijd en mankracht vergt, terwijl de administratie daar nu al vaak gebrek aan heeft.

Hoewel de Ombudsdienst zich hiervan bewust is, meent hij dat een grondige analyse van alle omstandigheden van een dossier essentieel is om de relatie van het gemeentebestuur van Schaarbeek met zijn burgers menselijker te maken. Men zou bijvoorbeeld de organisatie van de diensten kunnen aanpassen door een of meer referentieambtenaren aan te stellen om

complexe dossiers te analyseren. Momenteel vallen de meer complexe verzoeken die afwijken van de strikte voorschriften van de reglementen meestal onder de bevoegdheid van het College van Burgemeester en Schepenen. Dat veronderstelt dan wel dat ze tot in dat stadium geraken en de noodzakelijke gedetailleerde analyse ondergaan.

⁴ : Deel IV, punt D. Nr. 3 «Bewonerskaart – Mevrouw D.», blz. 22

VI. BESLUIT

In de loop van 2019 heeft de Ombudsdienst verscheidene burgers geholpen in hun omgang met het bestuur. Het is essentieel dat de functie zich kan blijven ontwikkelen, met een dubbel doel: enerzijds de toegang van alle burgers tot de administratie vergemakkelijken en anderzijds een samenwerking met de administratie ontwikkelen, zodat zij de klachten kan opvatten als een kans om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren.

Dit jaarverslag is het resultaat van het eerste werkjaar van de Ombudsdienst. De dienstverlening kan ongetwijfeld worden aangepast, verder ontwikkeld en verbeterd. In de volgende jaren zullen we de analyse van de klachten verfijnen en de administratie optimaal begeleiden in haar opdracht om de burgers een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.



VII. BIJLAGEN

BIJLAGE 1: GEMEENTELIJKE VERORDENING OMTRENT DE FUNCTIE VAN DE OMBUDSMAN

#015/31.05.2017/A/0006#

UITTREKSEL uit het Notulenboek van de GEMEENTERAAD van SCHAARBEEK

Vergadering van 31 mei 2017

Voorwerp nr 6 van de agenda

AANWEZIG: H. Bernard Clerfayt, Burgemeester-Voorzitter; HH. Vincent Vanhalewyn, Bernard Guillaume, Denis Grimberghs, Schepenen; H. Frederic Nimal, Schepen wnd.; HH. Etienne Noel, Saït Köse, Sadik Köksal, Michel De Herde, Mohamed El Arnouki, Mevr. Adelheid Byttebier, Schepenen; HH. Georges Verzin, Jean-Pierre Van Gorp, Mevr. Cécile Jodogne, H. Emin Ozkara, Mevr. Laurette Onkelinx, Isabelle Durant, H. Ibrahim Dönmez, Mevr. Mahinur Ozdemir, Filiz Güles, HH. Abobakre Bouhjar, Yvan de Beaufort, Mevr. Angelina Chan, HH. Mohamed Reghif, Hasan Koyuncu, Mevr. Döne Sönmez, Sophie Querton, Debora Lorenzino, HH. Burim Demiri, Axel Bernard, Seydi Sag, Mevr. Lorraine de Fierlant, H. Abdallah Kanfaoui, Mevr. Asma Mettioui, H. Thomas Eraly, Mevr. Bernadette Vriamont, HH. EL MASLOUHI Ahmed, Luc Denys, Gemeenteraadsleden; H. David Neuprez, Gemeentesecretaris.

AFWEZIG: H. Halis Kökten, Mevr. Derya Alic, H. Mohamed Echouel, Mevr. Jamila Sanhayi, Joëlle van Zuylen, H. Quentin van den Hove, Gemeenteraadsleden; H. ABSLIMOU OUADRASSI Youssef, Gemeenteraadslid; Mevr. Berrin Saglam, H. Eric Platteau, Gemeenteraadsleden.

AFWEZIG TIJDENS DE STEMMING: H. Ibrahim Dönmez, Mevr. Mahinur Ozdemir, HH. Abobakre Bouhjar, Hasan Koyuncu, Seydi Sag, EL MASLOUHI Ahmed, Gemeenteraadsleden.

#Objet : Reglement omtrent de opdrachten en de werking van de Ombudsman - Goedkeuring

DE GEMEENTERAAD

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen. 6 leden hebben niet gestemd

Gelet op artikelen 117 en 119 van de Nieuwe Gemeentewet

Overwegende de het meerderheidsakkoord voorziet in het creëren van een werkaanbieding voor een ombudsman

Overwegende dat het College, in de prioriteiten aangaande het personeel voor 2016-2018, de aanwerving van een ombudsman heeft voorzien

Gelet op het besluit van het College van Burgemeester en Schepenen dd 23 mei 2017

BESLUIT

het reglement betreffende de opdrachten en de functies van de ombudsman, zoals hieronder weergegeven, goed te keuren

REGLEMENT OMTRENT DE OPDRACHTEN EN DE WERKING VAN DE OMBUDSMAN

Hoofdstuk 1 - Over de opdrachten van de Ombudsman

Art. 1. De Ombudsman staat onder het directe gezag van de gemeenteraad teneinde zijn functie volledig onafhankelijk uit te oefenen. Op administratief vlak valt hij onder het bestuur van de diensten van de Gemeentesecretaris. De Ombudsman heeft als opdrachten :

- het ontvangen en behandelen, binnen de vastgestelde voorwaarden van dit reglement, van de klachten betreffende de werking en de daden van de administratieve gemeentediensten in hun relatie met zijn burgers ;
- aanbevelingen te uiten en verslag te maken over de werking van de gemeentediensten, conform hoofdstuk 4.

Elk document dat voortkomt uit de administratieve diensten en gericht is aan het publiek vermeldt, in de mate van het mogelijke, het bestaan van de Ombudsman en zijn gegevens.

Hoofdstuk 2 - Over de Ombudsman

1. Over de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de Ombudsman

Art. 2. Binnen de grenzen vastgesteld door dit reglement en door de Nieuwe gemeentewet, voert de Ombudsman zijn functie in alle onpartijdigheid en onafhankelijkheid uit. De Ombudsman mag, in het uitvoeren van zijn functie, van geen enkele autoriteit instructies ontvangen.

Art. 3. Hij mag niet van zijn opdracht worden ontheven wegens de handelingen die hij vervult of de adviezen die hij uitbrengt in het kader van zijn functie, met naleving van het arbeidsreglement en deze bepalingen.

Art. 4. Hij legt de volgende eed af, in de handen van de Burgemeester, en voor de Gemeenteraad : « Ik zweer om de opdrachten verbonden aan mijn functie in alle geweten en onpartijdigheid uit te voeren, conform de bepalingen van het reglement van (datum van dit reglement) ».

2. Over de vertrouwelijkheid

Art. 5. Onder voorbehoud van de vaststellingen van fraude waarover hij enkel en uitsluitend zal refereren aan de Gemeentesecretaris, is de Ombudsman verplicht om de vertrouwelijkheid van de dossiers te verzekeren die hij behandelt tijdens de uitvoering van zijn opdrachten.

Hoofdstuk 3 - Over de klachten

1. Aanhangingmaking bij de dienst van de Ombudsman

Art. 6. Elke persoon die meent, ter gelegenheid van een zaak hem betreffende, dat zij niet op een gepaste manier werd behandeld door een ambtenaar of een gemeentedienst kan gratis een individuele klacht indienen bij de Ombudsman.

Voorafgaandelijk moet de betrokkene, de noodzakelijke stappen ondernemen bij de betrokken dienst om voldoening te verkrijgen.

De klagende partij mag door een persoon van zijn keuze worden bijgestaan.

Art. 7. Elke klacht zal bij de Ombudsman per schrijven (brief, on-line formulier) moeten worden ingediend, in het Frans of het Nederlands. Desgevallend, geeft de Ombudsman de nodige hulp bij het opstellen van de klacht. De klacht wordt gedagtekend en ondertekend.

Art. 8. Men kan zich enkel wenden tot de Ombudsman naar aanleiding van een bepaald contact tussen een burger of een rechtspersoon en één of meer administratieve gemeentedienst(en). Hij is niet bevoegd om klachten te behandelen die de beslissingen of de politieke oriënteringen genomen door de Gemeente in het gedrang zouden brengen, of het gaat om de gemeentelijke reglementen of het beheer van het lokaal openbaar bestuur.

Art. 9. De indiening van een klacht schort de wettelijke termijn niet op om in rechte op te treden tegen een beslissing van de Gemeente.

2. Onderzoeksprocedure van de klachten

2.1. Over de ontvankelijkheid van de klachten

Art. 10. Een klacht bij de Ombudsman is niet ontvankelijk indien :

- ze zaken betreft die vreemd zijn aan de bevoegdheid van de Gemeente. Indien een andere Ombudsman / Bemiddelaar bevoegd is om de klacht te behandelen, maakt de Ombudsman deze laatste aan haar over in de maand die volgt op het indienen van de klacht ;
- de klagende partij een gemeentebestuurder is en de klacht verbonden is met de uitvoering van zijn functie ;
- de klacht een klacht betreft die reeds werd verworpen door de Ombudsman en op dezelfde feiten slaat ;
- ze feiten betreft waarvoor een juridische of administratieve procedure aanhangig is of waarvoor de klagende partij de administratieve rechtsmiddelen die tot zijn beschikking staan in het bijzonder bij de toezichthoudende overheid, reeds heeft uitgeoefend ;
- ze feiten betreft die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke of administratieve beslissing die reeds werd uitgesproken ;
- ze gaat over feiten die zich meer dan één jaar voor de indiening van de klacht voordeden, onder voorbehoud van overmacht ;
- ze duidelijk niet gegrond is, ofwel volledig uit de lucht gegrepen, ofwel uitsluitend tergend of lasterlijk is.

Het onderzoek van een klacht wordt geschorst in geval van indiening van een gerechtelijke of administratieve procedure voor dezelfde feiten. In functie van de afloop van de procedure, kan het onderzoek worden hervat.

Art. 11. Een bericht van ontvangst wordt aan de klagende partij overgemaakt bij de indiening van zijn klacht.

Art. 12. De Ombudsman informeert de klagende partij binnen een termijn van maximum één maand over de ontvankelijkheid van zijn klacht. In geval van onontvankelijkheid, wordt de weigering van het behandelen van een klacht met redenen omkleed. Indien de klacht ontvankelijk is, informeert de Ombudsman het betrokken administratieve diensthoofd over het bestaan en de inhoud van de klacht.

2.2. Over het onderzoek van de ontvankelijke klacht

Art. 13. Elke ontvankelijke klacht wordt behandeld binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de complexiteit van het dossier. De klagende partij wordt regelmatig ingelicht over het verloop die aan zijn klacht wordt gegeven.

Art. 14. De Ombudsman spant zich in om de standpunten van de klagende partij en van de betrokken diensten te verzoenen.

Art. 15. Wanneer de Ombudsman beschouwt dat een klacht volledig of gedeeltelijk gegrond is, informeert hij hierover het College van Burgemeester en Schepenen en stuurt hij een kopij van zijn rapport aan de klagende partij en aan het administratieve diensthoofd betrokken bij de klacht. De Ombudsman kan aan het College van Burgemeester en Schepenen adviezen of aanbevelingen geven over de te nemen maatregelen die zouden kunnen verhelpen aan de vastgestelde onregelmatigheid of om er de gevolgen uit te trekken voor de toekomst, in naleving van de vertrouwelijkheid zoals voorzien in artikel 5 van huidig reglement.

Als het College de aanbeveling niet goedkeurt, informeert het er de Ombudsman over met staving van zijn standpunt.

Art. 16. Indien een klacht hem niet gegrond lijkt, informeert de Ombudsman er schriftelijk de klagende partij over met rechtvaardiging van zijn beslissing en maakt hij een kopij van deze brief over aan het administratieve diensthoofd betrokken bij de klacht.

Art. 17. Om hem toe te laten zijn opdracht te vervullen, is de Ombudsman bevoegd om een onderzoek uit te voeren binnen de gemeentediensten. Hij kan elke vaststelling ter plaatse maken, alle documenten

en inlichtingen opvragen die hij nodig acht en alle betrokken personen horen, met eerbiediging van de vertrouwelijkheid zoals omschreven in het artikel 5 van dit reglement.

De Ombudsman kan gebiedende antwoordtermijnen vaststellen voor de ambtenaren of diensten aan dewelke hij vragen heeft gesteld in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten, met respect voor het evenredigheidsprincipe. De gemeenteambtenaren zijn gehouden om met de Ombudsman samen te werken.

Art. 18. Na toelating gegeven door het College van Burgemeester en Schepenen, mag de Ombudsman zich laten bijstaan door deskundigen.

Hoofdstuk 4 - Over het verslag van de Ombudsman

Art. 19. De Ombudsman overhandigt elk jaar een activiteitenverslag aan de Gemeenteraad. De Ombudsman mag daarenboven trimestriële tussentijdse verslagen opstellen, indien hij het nodig acht. Deze verslagen stellen de klachten voor die hem werden aangebracht, houden de aanbevelingen in over de te nemen maatregelen die de Ombudsman nuttig acht en zetten de mogelijke moeilijkheden uiteen die hij ontmoet in de uitvoering van zijn functies.

Art. 20. De identiteit van de klagende partijen en van de personeelsleden van de verschillende diensten van de administratie mogen er niet in worden vermeld, in eerbiediging van de vertrouwelijkheid zoals voorzien in het artikel 5 van dit reglement.

Art. 21. Het verslag van de Ombudsman zal openbaar gemaakt worden.

Art. 22. De Ombudsman kan op ieder ogenblik worden gehoord door het College van Burgemeester en Schepenen. Hij kan anderzijds ook vragen om gehoord te worden wanneer de omstandigheden het vereisen.

Art. 23. Dit reglement zal in werking treden na goedkeuring door de Toezichthoudende overheid.

Beraadslaagd, in openbare vergadering, te Schaarbeek, op 31 mei 2017.

Namens de raad :

David Neuprez
Gemeentesecretaris

Bernard Clerfayt
Burgemeester-Voorzitter

BIJLAGE 2: LEIDRAAD VAN DE OMBUDSNORMEN, UITGEGEVEN DOOR DE FEDERALE OMBUDSMAN



Inleiding

De opdracht van een institutionele Ombudsman bestaat erin de gevallen van “onbehoorlijk bestuur” op te lossen. Wat wordt echter bedoeld met behoorlijk of onbehoorlijk bestuur?

De eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, meende dat er twee manieren zijn om de burgers en de ambtenaren te informeren over wat behoorlijk of onbehoorlijk bestuur is. De eerste houdt in dat de ombudsman geval per geval beslist op basis van zijn onderzoeken en dat hij er de resultaten van bekendmaakt. De tweede bestaat erin een wet of code van behoorlijk bestuur aan te nemen en openbaar te maken². Dit is reeds het geval in een aantal lidstaten.

Van bij zijn ontstaan, heeft de federale Ombudsman zich toegelegd op de uitwerking van een transparante lijst van normen waaraan hij de klachten die hij ontvangt, toetst.

Door de toetsing van de eigen dagelijkse praktijk aan deze van ombudsdiensten in andere democratische landen, is deze lijst in de loop der tijd geëvolueerd.

Oorspronkelijk werden deze normen “beginselen voor behoorlijk bestuur” genoemd. In werkelijkheid omvatten ze echter ruimere verplichtingen dan deze die ontwikkeld zijn door de Raad van State en het Hof van Cassatie en lenen ze zich niet allemaal tot een controle van juridische aard. Daarom hebben wij ze omgedoopt tot “Ombudsnormen”.

In het totaal hanteert de federale Ombudsman tegenwoordig 15 ombudsnormen. In functie van de evolutie van de rechtspraak, en vooral van de ontwikkeling van de maatschappij waarin de Ombudsman actief is en die weerspiegeld wordt in de klachten die hij onderzoekt, zal deze lijst van ombudsnormen en hun definitie in de loop der tijd verfijnd worden.



De 15 ombudsnormen

Overeenstemming met de rechtsregels

De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten.

Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

De administratie moet haar eigen omzendbrieven en interne richtlijnen naleven voor zover zij niet in strijd zijn met de wettelijke normen en voorschriften.

Gelijkheid

De administratie moet alle burgers gelijk behandelen en mag tussen hen geen ongeoorloofd onderscheid invoeren.

Burgers die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld. Burgers die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld. De omstandigheden worden beoordeeld in functie van de beoogde maatregel.

Een ongelijke behandeling tussen verschillende categorieën van personen is maar gerechtvaardigd indien zij de toets van het wettig doel, van de redelijke en objectieve verantwoording en van de evenredigheid doorstaat. Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden wanneer er geen redelijke, evenredige verhouding bestaat tussen de aangewende middelen en het beoogde doel.

Onpartijdigheid

De administratie mag om geen enkele reden een voordeel toekennen aan de ene partij ten koste van de andere. Deze onpartijdigheid houdt in dat het dossier objectief wordt behandeld zonder persoonlijk belang of schijn van partijdigheid in hoofde van de behandelende ambtenaar.

Wanneer de administratie een dossier behandelt, mag zij zich niet laten leiden door enige vorm van persoonlijk, familiaal of nationaal belang, door druk van buitenaf of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen. Niemand van de administratie mag betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben. Deze onthoudingsplicht geldt eveneens wanneer tegen een beslissing beroep wordt ingesteld, indien een ambtenaar betrokken was bij het nemen van die beslissing ten gronde.

De administratie moet vermijden dat haar beslissing wordt gestuurd door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

Redelijkheid en evenredigheid

De administratie moet gepaste en billijke beslissingen nemen die in een redelijke verhouding staan tot de feiten.

Het redelijkheidsbeginsel is geschonden, wanneer de administratie haar beleidsvrijheid op een kennelijk onredelijke manier heeft aangewend. De beslissing van de administratie wordt als onredelijk beschouwd, wanneer ze niet heeft gehandeld zoals elke normaal voorzichtige en zorgvuldige ambtenaar in dezelfde omstandigheden zou doen.

In toepassing van het evenredigheidsbeginsel geeft de normaal zorgvuldige ambtenaar de voorkeur aan de maatregel die optimaal rekening houdt met de belangen van de burger enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van zijn administratie anderzijds.

Wanneer de burger in een onbillijke situatie terechtkomt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moet de administratie alles in het werk stellen om dit te verhelpen. De gelijke behandeling van alle burgers in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard en machtsoverschrijding moet worden vermeden.

Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is, te kennen. De burgers moeten de rechtsgevolgen van hun handelingen en hun gedrag op voorhand kunnen inschatten. Zij moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burger binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hem van toepassing zijn.

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat van de burger niet mag worden verwacht dat hij rekening houdt met voorschriften die niet of laattijdig bekend zijn gemaakt, of met beslissingen met een individuele draagwijdte die hem niet werden meegedeeld.

De rechtszekerheid verbiedt dat terugwerkende kracht wordt verleend aan wettelijke en reglementaire bepalingen.

De rechtszekerheid garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.



Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door haar vaste gedragslijn of eerdere toezeggingen of beslissingen bij de burger heeft gewekt.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd zijn. Behoudens uitzonderingen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de administratie.

Hoorplicht

Elke burger heeft het recht om zijn opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer hij zijn belangen moet vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de wet is opgenomen of indien de wet de administratie niet oplegt om de burger te horen voordat zij haar beslissing neemt. Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook – in alle redelijkheid – na de beslissing.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen en de administratie heeft de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing neemt.

Redelijke termijn

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt het *Charter voor een klantvriendelijke overheid* als leidraad. Indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen drie weken, moet ze de belanghebbende een ontvangstmelding sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.

Zorgvuldigheid

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.



Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Efficiënte coördinatie

De verschillende overheidsdiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Ook binnen eenzelfde overheidsdienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de burger mogen geen gegevens meer worden gevraagd waarover de administratie beschikt of die ze zonder veel moeite zelf kan verzamelen.

Wanneer verschillende administraties moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om het eigen stilzitten te rechtvaardigen. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

Afdoende motivering

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk moeten zijn.

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de burger.

Actieve informatieverstrekking

De administratie moet doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt.

Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de overheid heeft om de wettelijke regels en voorschriften, en de administratieve praktijken toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Haar informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn.



De administratie moet duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Haar communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moet verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal burgers te bereiken.

Passieve informatieverstrekking

Wanneer de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en –kanaal dat de burger verkiest.

Hoffelijkheid

Tijdens het contact met de burger moet de ambtenaar ervoor zorgen dat hij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, naleeft. Zijn toon tijdens het gesprek en zijn houding moeten professioneel blijven, zodat er tussen hem en de burger een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding blijft bestaan.

Indien nodig vervult hij een educatieve rol en legt zijn gesprekspartner uit waarom hij niet op diens vraag kan ingaan. Tegelijkertijd probeert hij de burger te informeren over de bevoegde dienst. In alle omstandigheden is zijn taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

Indien de administratie zich heeft vergist of niet heeft gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de burger, biedt zij haar excuses aan om het vertrouwen van de burger in de administratie te herstellen.

Afdoende toegankelijkheid

De administratie moet haar diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemt de openingstijden van de kantoren af op haar specifieke publiek. Zij is telefonisch bereikbaar en gebruikt verschillende communicatiekanalen. De administratie levert de nodige inspanningen om de burger te ontvangen in een aangepaste werkomgeving, om de wachttijden beperkt te houden, om de beslissingen en de bestuursdocumenten leesbaarder te maken en om de toegang tot informatie over wetten en voorschriften te verbeteren. De administratie probeert deze informatie binnen het bereik van een zo groot mogelijk publiek te brengen, zonder dat zij exhaustief moet zijn.

De administratie moet er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor burgers met een beperkte mobiliteit.



JAARLIJKS VERSLAG 2019

O M B U D S M A N