

S. MULLER-HUBSCH geeft lezing van de volgende tekst :

S. MULLER-HUBSCH donne lecture du texte suivant :

Verschillende Brusselse gemeenten zijn ermee 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 de 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 ontvankelijk verklaard, 70% van de aanvragen worden na examen als gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaart. 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 op te richten? Is er een stappenplan voor de oprichting van een ombudsdienst?
- Als dat niet het geval is, wat is de reden om geen ombudsdienst op te richten?
- Hoe wordt op dit omgegaan met klachten, die eigenlijk een ombudsdienst kan oplossen?

Monsieur le Bourgmestre-Président donne lecture de la réponse suivante :

De heer burgemeester-voorzitter geeft lezing van het volgende antwoord :

Geachte mevrouw,

Voor men een beroep op de diensten van een ombudsman doet, is het belangrijk dat de inwoner alle beroepsmogelijkheden heeft uitgeput. Vooraf moet eerst een formele klacht worden ingediend omdat dit al een tweedelijnsinterventie is.

Daarom moeten we eerst de eerstelijnsopvang in orde brengen. Zo heeft het college, in zitting van 22 augustus 2017, beslist een beroep op een consultancybureau te doen om voor de burger een uniform en gecentraliseerd informatiesysteem uit te werken, gebaseerd op “Gent Info”, het model van de stad Gent.

De stad Gent heeft een uitstekende reputatie op dit vlak, onder andere dankzij dit systeem dat in 2003 werd ingevoerd. Het laat de inwoners toe alle mogelijke vragen te stellen over de diensten van hun stad, evenementen, kennisgevingen, suggesties of klachten. Men kan zelfs boeken van de bibliotheek verlengen, zich voor evenementen inschrijven, een plaats in een kinderdagverblijf of in de buitenschoolse opvang aanvragen, parkeerkaarten bestellen of zich voor een stage inschrijven. Verder kan men er terecht voor de telefoonnummers van de bevolkingsdienst, de nachtopvang voor daklozen, het onthaalpunt facility management, enz.

Bij ons werden al een reeks acties opgestart om het onthaal van de burger te verbeteren, wat een politieke doelstelling voor de legislatuur 2012-2018 is, zoals de fysieke uitbreiding van de teams die instaan voor het onthaal in de verschillende gebouwen, de verbetering van de signalisatie in de gebouwen, de aanwezigheid op de sociale netwerken, enz.

Onze administratie overweegt de invoering van een structuur zoals deze van de stad Gent, die met succes een grote organisatorische verandering heeft teweeggebracht. Het is de bedoeling om, via alle beschikbare kanalen, een gecentraliseerd en digitaal beheer van alle interacties met de burger te optimaliseren en te garanderen, met inbegrip van de klachtenbehandeling. Binnen dit model, waarvan de grootste uitdaging de dagelijkse update van de informatie is, is het gemeentepersoneel belast met het uitschrijven van de procedures en moet het de geüpdatete informatie zo snel mogelijk doorsturen naar de personeelsleden die instaan voor de klachtenbehandeling en het informeren van de burger.

Onze eerste vraag bestond erin een diagnostiek van onze administratie te verkrijgen (voorlopige stand van zaken) inzake het onthaal en het zoeken van informatie, de klachtenbehandeling, een reeks aanbevelingen, een gedetailleerd plan in functie van de uiteindelijke doelstelling, een prijszetting in functie van de aanbevelingen, dit alles gebaseerd op gesprekken per departement en een conclusieverslag.

Uw voorstel kan dus op de volledige belangstelling van het college rekenen. Wij zullen u dan ook op de hoogte houden van de evolutie van dit project, dat onze administratie zal toelaten nieuwe technologieën in te zetten om de interacties met de burger te optimaliseren.

S. MULLER-HUBSCH vindt dat heel spannend maar vraagt bij wie vandaag de klacht terecht komt als er een klacht is? Is er een ombudsman in ons gemeentebestuur of is elke dienst belast met de klachten? Hoe werkt dat?

Monsieur le Bourgmestre-Président explique que, pour l'instant, les plaintes sont réceptionnées par le service "Information" qui tente de répondre avec les éléments en sa possession. Le service envoie aussi les plaintes dans les services concernés. Ce n'est pas encore un système optimal. C'est pourquoi, le Commune a commencé à se renseigner auprès de la ville de Gand pour obtenir une meilleure gestion des plaintes et des renseignements généraux.

S. MULLER-HUBSCH vraagt wat de reden is om niet voor een bepaalde dienst of een bepaalde persoon te kiezen.

Monsieur le Bourgmestre-Président répète que pour l'instant, c'est le service "Information" qui reçoit les plaintes, sauf celles spécifiquement adressées directement aux échevins ou aux services concernées. Les plaintes sont traitées chaque fois dans les meilleurs délais pour répondre de la meilleure manière possible.