



DIENTST
MBUDSMAN
VAN DE STAD BRUGGE

**situering
opdracht
bevoegdheid
werkwijze
praktisch**

Situering

Ombudsman is een Zweeds woord. Het betekent letterlijk 'verteenwoordiger van de persoon'. Of anders gezegd: hij is een bemiddelaar. Het tweede deel van het woord slaat niet op het geslacht. Als een vrouw de functie uitoefent, hoeft je strikt genomen niet te spreken van een ombudsvrouw, al gebeurt het in de praktijk wel. Het woord wordt in veel talen gebruikt. Dat een Zweeds woord gebruikt wordt, heeft te maken met het feit dat in dat land al in 1809 een parlementaire ombudsman aangesteld werd.

In Brugge werd de Dienst Ombudsman van de Stad Brugge opgericht in 1997. De eerste Brugse ombudsman was Mark Vandenbraembussche. Hij werd in 2005 opgevolgd door Marc Carlier. Nancy Brendonck en Edwin Vermeulen vervolledigen het ombudsteam. De dienst is gevestigd in de Hoogstraat 9 in Brugge.



De opdracht van de ombudsman

Bemiddelen bij onbehoorlijk optreden

Artikel 1 van het reglement op de ombudsfunctie zegt dat de ombudsman bemiddelt bij mogelijk onbehoorlijk optreden van de administratieve diensten waarvoor hij bevoegd is.

Onbehoorlijk optreden kan veel vormen aannemen. Het kan gaan om een foute of onwettige manier van werken, om abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, onbeleefd reageren, enz. De Dienst Ombudsman onderzoekt niet alleen of de diensten wettelijk handelden, maar ook of zij daarbij redelijk en rechtvaardig te werk gingen. Na het onderzoek oordeelt de ombudsman of er al dan niet behoorlijk werd bestuurd.

Tweedelijnsfunctie

De Dienst Ombudsman heeft een tweedelijnsfunctie. Zijn taak bestaat er niet in burgers wegwijs te maken in alle mogelijke reglementen en voorschriften. Evenmin is het zijn opdracht elke mogelijke vergissing recht te zetten. Informatieverstrekking en eerstelijnsklachtenbehandeling zijn taken van de diensten van de Stad en het OCMW zelf. De Dienst Ombudsman komt normaal gezien maar tussen als er betwisting blijft bestaan of als de burger zich oneerlijk behandeld voelt.

Aanbevelingen

De ombudsman is geen rechter. Dat betekent dat hij geen beslissingen kan opleggen of schorsen. Hij kan wel aanbevelingen

doen aan het College van burgemeester en schepenen of de voorzitter van het OCMW. Die aanbevelingen kunnen zowel gaan over het optreden in een specifiek geval als over de algemene houding in bepaalde dossiers. Een aanbeveling is een advies van de ombudsman om te voorkomen dat gelijkaardige klachten in de toekomst nog zouden voorkomen.

Onafhankelijk

De ombudsman is onafhankelijk. Hij kan niet door het bestuur onder druk gezet worden om dingen wel of niet te onderzoeken of om bepaalde standpunten in te nemen of in te trekken. De tussenkomst van de Dienst Ombudsman is gratis.



De bevoegdheid van de ombudsman

Algemeen principe

De Dienst Ombudsman kan klachten behandelen over de Brugse stadsdiensten, het OCMW, de lokale Politie en over de intercommunales (bv. Eandis, Farys, IVBO), concessiehouders (bv. Interparking) en privépersonen aan wie een stedelijke dienstverlening is toevertrouwd. Iedereen die klachten heeft over de manier waarop hij door deze diensten werd behandeld, heeft het recht klacht in te dienen bij de Dienst Ombudsman. Het gaat met andere woorden om een ruime bevoegdheid.

De klager hoeft niet noodzakelijk een inwoner van Brugge te zijn. Ook een Antwerps distributiebedrijf dat vindt dat er te weinig controle is op de los- en laadzones in de binnenstad, of een toerist die verkeerd geïnformeerd werd door de stadsdiensten, kunnen zich tot de Dienst Ombudsman wenden.

Beperkingen

Toch zijn er enkele beperkingen op de ontvankelijkheid en bevoegdheid.

De Dienst Ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen als hij de identiteit van de klager niet kent of als de klacht slaat op feiten van meer dan één jaar oud.

De Dienst Ombudsman is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op:

- algemeen geldende voorschriften en reglementen

U kan vinden dat de reglementen en voorschriften i.v.m. de ruimtelijke ordening in Brugge veel te streng zijn, maar de Dienst Ombudsman kan uw klacht

hierover niet behandelen.

- het algemeen beleid van het stadsbestuur en het OCMW

U kan vinden dat het beleid van de stad op bepaalde terreinen te repressief is en onvoldoende aandacht schenkt aan preventie, maar u kan daarover niet klagen bij de Dienst Ombudsman.

- de verhouding tussen werknemers van de Stad of van het OCMW en hun werkgever

De Dienst Ombudsman kan niet tussenkomen in dossiers die te maken hebben met evaluaties, bevorderingen, tuchtstraffen, enz.

- handelingen die buiten de bevoegdheid vallen van de Stad of van het OCMW

Nogal wat zaken vallen onder de bevoegdheid van andere overheden of instellingen. De Dienst Ombudsman kan wel doorverwijzen naar de klachtendienst of ombudsdienst van deze instelling.

- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is opgestart

U kan geen klacht meer indienen bij de Dienst Ombudsman als u al via de rechtbank klacht hebt ingediend of als er al een gerechtelijk onderzoek loopt.

- werkzaamheden en handelingen door de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie

U kan zich bij de Dienst Ombudsman niet beklagen over de inhoud van een proces-verbaal en het gevolg dat eraan gegeven werd. Het is wel denkbaar dat u zich beklaagt over bijvoorbeeld onduidelijke signalisatie die aanleiding gaf tot een overtreding, over onbeleefd gedrag van de agent, enz.

- beslissingen inzake individuele dienstverlening

De Dienst Ombudsman kan bijvoorbeeld niet tussenkomen in verband met het al dan niet toekennen van een leefloon door het OCMW. Er bestaat hiervoor een beroepsmogelijkheid bij de arbeidsrechtbank.

- alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

Meldingen

De Dienst Ombudsman heeft een **tweedelijnsfunctie**. Hij komt maar in actie als een eerder contact met een dienst van de Stad Brugge of het OCMW niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.



Hebt u een melding (bv. over losliggende straattegels, verzakkingen, geur- en lawaaihinder, ongedierte, enz.) of hebt u een suggestie, dan kunt u contact opnemen met het Huis van de Bruggeling, Frank Van Ackerpromenade 2 (stationsplein), 8000 Brugge, tel. 050 44 8000, info@brugge.be of www.brugge.be/meldpunt.

Aan de straatlampentelefoon meldt u defecten aan openbare verlichting (tel. 0800 635 35, www.straatlampen.be)

Uw wijkinspecteur is bereikbaar via het algemene nummer van de Politie (tel. 050 44 88 44, www.politiebrugge.be, doorklikken naar 'districten').

De werkwijze van de ombudsman

De klacht

U kan zowel mondeling als schriftelijk klacht indienen. Eventueel kan u zich door een raadsman laten bijstaan. De Dienst Ombudsman zal de klacht registreren.

Een klacht kan ook telefonisch ingediend worden. Als het om een ernstig of moeilijk probleem gaat, kan de Dienst Ombudsman vragen de klacht te komen bespreken in het kantoor of hem schriftelijk over te maken.

De termijn

De procedure begint te lopen vanaf de registratie van de klacht. Binnen drie maanden moet een klacht behandeld kunnen worden. Dat is niet alleen afhankelijk van de inzet en de middelen van de Dienst Ombudsman zelf, maar ook van de medewerking van de diensten bij wie informatie opgevraagd wordt. De ombudsman kan beslissen de termijn met drie maanden te verlengen als de zaak niet rond geraakt.

Het onderzoek

De Dienst Ombudsman voert een onderzoek naar de klacht. Hij kan alle documenten die nuttig zijn voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek.

De bemiddeling

De Dienst Ombudsman bemiddelt. Hij kan een voorstel doen

om de zaak recht te zetten of de schade te compenseren. Bemiddelen kan pas slagen als er aan beide zijden goede wil bestaat om tot een vergelijk te komen.

In bepaalde gevallen kan een klager al best tevreden zijn als de betrokken dienst of persoon zijn verontschuldiging aanbiedt voor een ongepast optreden.

De aanbeveling

Als een klacht volgens de ombudsman geheel of gedeeltelijk gegrond is, laat hij dat weten aan het College van burgemeester en schepenen of aan de voorzitter van het OCMW. De klager krijgt binnen de maand een afschrift van het onderzoeksverslag. Waar nodig doet de ombudsman aanbevelingen om de oorzaken die aanleiding gaven tot de klacht, weg te nemen. Als het College van burgemeester en schepenen of de voorzitter van het OCMW het niet eens zijn met deze aanbevelingen, brengen zij de ombudsman daarvan op de hoogte, met vermelding van de redenen.

Als de fout niet te zwaar weegt, kan de ombudsman hem beoordelen als een terechte opmerking.

Is een klacht volgens de ombudsman ongegrond, dan deelt hij dat mee aan de klager en legt hij uit waarom. Hiervan wordt een afschrift bezorgd aan het College van burgemeester en schepenen of de voorzitter van het OCMW.

Recht op inzage en privacy

Het gemeentelijk reglement op een behoorlijk en open bestuur is van toepassing op de dossiers die ter inzage werden

opgevraagd. U kan het dossier over de behandeling van uw klacht inkijken. De Dienst Ombudsman is ook verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem/haar een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft het recht verklaringen af te leggen en het dossier in te zien dat door de Dienst Ombudsman werd aangelegd.

De Dienst Ombudsman respecteert de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden als zij dat niet willen.

Het is niet altijd even gemakkelijk tegelijkertijd het inzagerecht en de bescherming van de privacy te waarborgen. In een dergelijk geval kan wel een kopie van het dossier ter inzage gegeven worden waarin de elementen die rechtstreeks naar een persoon verwijzen onleesbaar gemaakt zijn. In een aantal gevallen zal het onmogelijk zijn het onderzoek te voeren als de identiteit (of het adres) van de klager geheim moet blijven omdat de administratie het dossier dan niet kan terugvinden.

Jaarverslag

Jaarlijks brengt de ombudsman aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn verslag uit over zijn werkzaamheden. Het jaarverslag over het voorbije jaar wordt vóór eind april gepubliceerd en is voor iedereen ter inzage. Het spreekt vanzelf dat ook hierin de privacy gerespecteerd wordt.

Het jaarverslag geeft een overzicht van de klachten en de behandeling ervan. Het ligt ter inzage in verschillende diensten (bv. in de Bibliotheek). U kan het jaarverslag ook kopen bij de Dienst Ombudsman.

En verder ...

Ook het College van burgemeester en schepenen of de voorzitter van het OCMW kunnen de ombudsman vragen in een bepaalde zaak te bemiddelen. De ombudsman is ook bevoegd om op eigen initiatief een onderzoek op te starten naar de manier waarop een dienst in een bepaalde situatie heeft gehandeld. Hij kan daarover een advies formuleren.

Aandachtspunten

Als u documenten bezit die belangrijk zijn voor uw klacht, neem ze dan mee als u langs komt. Als ze belangrijk zijn voor het onderzoek, nemen wij er met uw toestemming een kopie van.

Als u een klacht in behandeling hebt, kunt u ons steeds contacteren om te informeren naar de stand van het onderzoek.

Uw persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt in het kader van het onderzoek.



Hoe een klacht indienen?

Schriftelijk

Dienst Ombudsman
van de Stad Brugge
Marc Carlier
Hoogstraat 9
8000 Brugge

Telefonisch

050 44 80 90

Mailen

ombudsman@brugge.be

Online

<http://www.brugge.be/ombudsman>, klik op 'online aanvragen'

Langs komen

U kan zonder afspraak langs komen tijdens de openingsuren:
van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur,
en op dinsdag ook van 13.30 tot 18.00 uur.

Ons kantoor ligt vlakbij de bushalte Vismarkt en Markt. De lijnen 6 en 16 stoppen aan de halte Vismarkt. De lijn 12 stopt tijdens de wekdagen aan de halte Markt.

U kan ook een afspraak maken om buiten de openingsuren langs te komen. Kunt u zich moeilijk verplaatsen, dan komen wij tot bij u.



U kan ons ook volgen op [Facebook](#).



*Het ombudsteam dat u graag verder helpt:
Edwin Vermeulen, Nancy Brendonck en Ombudsman Marc Carlier*