

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 juli 2008

**GEDACHTEWISSELING
met de federale en
sectorombudsmannen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Jean-Jacques FLAHAUX**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 juillet 2008

**ÉCHANGE DE VUES
avec les médiateurs fédéraux
et sectoriels**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
M. **Jean-Jacques FLAHAUX**

**Samenstelling van de Commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la Commission à la date du dépôt du rapport:**

voorzitter / président: **Jean-Luc Crucke**

A. — Vaste leden/Membres titulaires:

CD&V – N-VA: Sonja Becq, Michel Doomst, Katrien Partyka,
Raf Terwingen
MR: Xavier Baeselen, Jean-Luc Crucke,
Daniel Ducarme
PS: Colette Burgeon, Linda Musin
Open Vld: Guido De Padt, Sofie Staelraeve
VB: Jan Mortelmans, Bruno Valkeniers
sp.a+VI.Pro: Hans Bonte, David Geerts
Ecolo-Groen!: Juliette Boulet
cdH: Brigitte Wiaux

B. — Plaatsvervangers/Membres suppléants:

Els De Rammelaere, Leen Dierick, Luc Goutry, Stefaan Vercamer,
Mark Verhaegen
Jean-Jacques Flahaux, Kattrin Jadin, Carine Lecomte,
Florence Reuter
André Perpète, Eric Thiébaud, Bruno Van Grootenbrulle
Hendrik Daems, Herman De Croo, Geert Versnick
Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, Peter Logghe
Dalila Douifi, Meryame Kitir, Dirk Van der Maelen
Wouter De Vriendt, Fouad Lahssaini
Joseph George, Clotilde Nyssens

cdH	:	centre démocrate Humaniste		
CD&V – N-VA	:	Christen-Democratisch en Vlaams/Nieuw-Vlaamse Alliantie		
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen		
FN	:	Front National		
LDD	:	Lijst Dedeker		
MR	:	Mouvement Réformateur		
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten		
PS	:	Parti Socialiste		
sp.a+VI.Pro	:	Socialistische partij anders + VlaamsProgressieven		
VB	:	Vlaams Belang		

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Plenum	PLEN :	Séance plénière
COM :	Commissievergadering	COM :	Réunion de commission
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

PROCEDURE

De commissie heeft tijdens haar vergadering van 14 november 2007 beslist hoorzittingen te houden met de federale ombudsmannen en de sectorombudsmannen. Het was het de bedoeling na te gaan hoe de diverse ombudsdiensten werken, hoe burgers bij die diensten terecht kunnen en hoe de diverse ombudsdiensten onderling samenwerken.

De commissie heeft de volgende personen gehoord:

1. mevrouw Catherine De Bruecker en de heer Guido Schuermans, de federale ombudsmannen;
2. de heren Jean-Marc Jeanfils en Guido Herman, ombudsmannen bij de NMBS-groep;
3. de heren Jean Marie Hanneesse en Tony Van der Steen, ombudsmannen voor de Pensioenen;
4. de heer Xavier Godefroid en mevrouw Truus Lostrie, ombudsmannen van de postsector (OMPS);
5. de heren Luc Tuerlinckx en Jean-Marc Vekeman, ombudsmannen van Telecommunicatie;
6. de heer Jean-Luc Labbé, ombudsman van de stad Charleroi, en mevrouw Karla Blomme, ombudsvrouw van de stad Antwerpen;
7. de heer Jacques Zeegers, ombudsman «Banken-Kredieten-Beleggingen» en mevrouw Pamela Renders, permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen;
8. mevrouw Josette Van Elderen, ombudsman van de Verzekeringen;
9. de heer Dominique Vincke, ombudsman voor de private arbeidsbemiddeling en de dienstenchequewerknemers.

1. GEDACHTEWISSELING MET DE FEDERALE OMBUDSMANNEN (5 DECEMBER 2007)

a) Uiteenzetting van de ombudsmannen

De heer Guido Schuermans, Federaal ombudsman (N) geeft een uiteenzetting over de werking van de diensten van de Federale ombudsman.

Behalve Duitsland en Italië hebben alle Europese landen een nationale ombudsman. De invoering van ombudsdiensten is in drie golven verlopen: de eerste ombudsdiensten in Europa ontstonden in de Scandinavische landen (in 2009 zal het 200 jaar geleden zijn dat in Zweden een ombudsdienst bestaat); vervolgens hebben Spanje, Portugal en Griekenland een ombudsdienst opgericht kort na de val van hun respectieve dictaturen en een tweede golf veroorzaakt in West-Europa; ten slotte zijn ombudsdiensten tot stand gekomen in de voormalige communistische landen.

PROCÉDURE

Au cours de sa réunion du 14 novembre 2007, la commission a décidé d'entendre les médiateurs fédéraux ainsi que les médiateurs sectoriels. Ces auditions avaient pour but de s'informer sur le fonctionnement des différents services de médiation, sur les modalités de saisine des citoyens et sur l'interaction entre les différents services de médiation.

La commission a ainsi entendu les personnes suivantes:

1. Mme Catherine De Bruecker et M. Guido Schuermans, médiateurs fédéraux;
2. MM. Jean-Marc Jeanfils et Guido Herman, médiateurs, auprès du Groupe SNCB;
3. MM. Jean Marie Hanneesse et Tony Van der Steen, médiateurs des Pensions;
4. M. Xavier Godefroid et Mme Truus Lostrie, médiateurs pour le secteur postal (SMSPO);
5. MM. Luc Tuerlinckx et Jean-Marc Vekeman, médiateurs pour les Télécommunications;
6. M. Jean-Luc Labbé, médiateur de la ville de Charleroi et Mme Karla Blomme, médiateur de la ville d'Anvers;
7. M. Jacques Zeegers, médiateur des Banques-Crédit-Placements et Mme Pamela Renders, représentante permanente des consommateurs;
8. Mme Josette Van Elderen, ombudsman des Assurances;
9. M. Dominique Vincke, médiateur pour le placement privé et les travailleurs titres-services.

1. ENTRETIEN AVEC LES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX (5 DÉCEMBRE 2007)

a) Exposé des Médiateurs

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N) fait un exposé sur le fonctionnement des services du Médiateur fédéral.

A l'exception de l'Allemagne et de l'Italie, tous les pays européens disposent d'un médiateur national. L'instauration de services de médiation en Europe s'est déroulée en trois phases. Elle a débuté dans les pays scandinaves où l'ombudsman suédois fêtera ses 200 ans d'existence en 2009. Ensuite l'Espagne, le Portugal et la Grèce, ont instauré un service de médiation dès la fin de la dictature et initié une seconde vague en Europe occidentale. Enfin, des services de médiation ont été instaurés dans les pays du régime post-communiste.

In vergelijking met de andere landen heeft België vrij laat ombudsmannen gekregen.

De heer Schuermans geeft een chronologisch overzicht van de oprichting van de verschillende ombudsdiensten in België:

- op federaal niveau (in chronologische volgorde):
 - de ombudsmannen bij de autonome overheidsbedrijven (wet van 21 maart 1991);
 - de Federale ombudsman (wet van 22 maart 1995);
 - de Ombudsdienst Pensioenen (koninklijk besluit van 27 april 1997, bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997);
- voor de gemeenschappen en de gewesten (in chronologische volgorde):
 - de Ombudsman van het Waals Gewest (decreet van 22 december 1994);
 - de Vlaamse Kinderrechtencommissaris (decreet van 15 juli 1997);
 - de Vlaamse Ombudsdienst (decreet van 7 juli 1998);
 - de Ombudsman van de Franse Gemeenschap (decreet van 20 juni 2002);
 - de algemeen afgevaardigde van de Franse Gemeenschap voor de rechten van het kind (decreet van 20 juni 2002);
- op lokaal niveau: er is een ombudsman in Antwerpen, Brugge, Charleroi, Courcelles, Gent, La Louvière, Leuven, Mechelen, Puurs en Sint-Niklaas.

Het Parlement heeft ook andere nevenorganen opgericht. Voor de Kamer zijn dat de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het Rekenhof, het Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten en de Hoge Raad voor de Justitie.

De federale ombudsmannen, ingesteld bij de wet van 22 maart 1995, hebben pas op 1 januari 1997 hun werkzaamheden aangevat. Hun taak is vergelijkbaar met die van de Scandinavische ombudsmannen maar is ook beïnvloed door modellen uit Zuid-Europa. De Federale ombudsman beschikt over 42 medewerkers en een budget van 3.839.260 euro (2007). De dienst is een onafhankelijk en onpartijdig orgaan.

Vervolgens stelt de heer Schuermans het organogram van zijn diensten voor, zoals die in mei 2007 werden georganiseerd. Een directeur (die functie is thans vacant) en een administrateur staan elk aan het hoofd van een

En comparaison avec les autres pays, la Belgique s'est dotée de médiateurs assez tard.

M. Schuermans donne la chronologie de la création des différents services de médiation en Belgique:

- Au niveau fédéral (ordre chronologique):
 - les médiateurs auprès des entreprises publiques autonomes (loi du 21 mars 1991);
 - le Médiateur fédéral (loi du 22 mars 1995);
 - le Service de médiation pour les Pensions (arrêté royal du 27 avril 1997 confirmé par la loi du 12 décembre 1997);
- Au niveau des communautés et des régions (ordre chronologique):
 - le Médiateur de la Région wallonne (décret du 22 décembre 1994);
 - *Vlaams Kinderrechtencommissaris* (décret du 15 juillet 1997);
 - *Vlaamse Ombudsdienst* (décret du 7 juillet 1997);
 - le Médiateur de la Communauté française (décret du 20 juin 2002);
 - le délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant (décret du 20 juin 2002);
- Au niveau local: médiateur de la ville d'Anvers, Bruges, Charleroi, Courcelles, Gand, La Louvière, Louvain, Malines, Puurs et Saint Nicolas.

Le Parlement s'est également doté d'autres organes collatéraux. Il s'agit de la Commission «vie privée», de la Cour des comptes, du Comité P, du Comité R et du Conseil supérieur de la Justice.

Les médiateurs fédéraux, instaurés par la loi du 22 mars 1995, n'ont effectivement commencé leurs activités que le 1^{er} janvier 1997. Leur mission est comparable à celle des ombudsmans scandinaves mais est également influencée par des modèles du Sud de l'Europe. Les services du Médiateur fédéral comptent 42 collaborateurs et travaillent avec un budget de 3.839.260 euros (2007). Les médiateurs sont un organe indépendant et impartial.

M. Schuermans présente ensuite l'organigramme de ses services, tels qu'ils ont été réorganisés en mai 2007: Les services sont divisés en deux parties dépendant respectivement d'un directeur (poste actuellement

deel van de diensten: de directeur leidt een *Frontoffice* (onthaal, infovragen, onontvankelijkheid, dispatching van de dossiers, organisatie van de contactdagen, samenwerkingsprotocollen met andere instanties) en drie *Backoffices* (behandeling van de dossiers over de onderwerpen: Gezag, Sociaal en Financiën-Economie), terwijl de administrateur de afdelingen Communicatie en Logistiek beheer leidt.

De onafhankelijkheid van de ombudsmannen wordt gewaarborgd door de wet. Artikel 7 van de wet van 22 maart 1995 bepaalt immers het volgende: «Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies. Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling». De ombudsmannen zijn ook financieel (dotatiegerechtigd orgaan) en organisatorisch onafhankelijk. Het budget van de ombudsmannen wordt elk jaar voorgelegd aan de Kamercommissie voor de Comptabiliteit.

De ombudsmannen zijn onpartijdig bij de uitoefening van hun taak en bevinden zich op gelijke afstand tussen de burger en het overheidsapparaat.

Wat zijn de taken van de Federale ombudsman?

- onderzoek van klachten over de werking van de federale administratieve overheden;
- onderzoek instellen op verzoek van de Kamer;
- rapportering en formulering van aanbevelingen aan de Kamer, over de werking van de federale administratieve overheden.

Van bij hun aantreden hebben de ombudsmannen een missieverklaring opgesteld, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

Als onafhankelijke instelling:

- de klachten van de burger over de federale administratieve overheden snel, grondig en onpartijdig onderzoeken;
- geschikte en aangepaste oplossingen bewerkstelligen;
- transparante, correcte en klantvriendelijke procedures hanteren;
- de dienstverlening toegankelijk maken voor iedereen die ze nodig heeft;
- bijdragen tot de verbetering van de werking van de federale administratieve overheden en het recht op behoorlijk bestuur promoten;
- de federale administratieve overheden overtuigen van de meerwaarde van een billijk herstel voor gegronde klachten.

vacant) et d'un administrateur. Dépendent du directeur un *Frontoffice* (accueil, demandes d'information, irrecevabilité, dispatching des dossiers, organisation des permanences, accords de collaboration avec d'autres instances) et trois *Backoffice* (traitement des dossiers sur les thèmes: autorité, social et finances-économie). Sous l'autorité de l'administrateur se trouvent les sections communication et gestion logistique.

L'indépendance des médiateurs est garantie par la loi. En effet, l'article 7 de la loi du 22 mars 1995 stipule que «dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité. Ils ne peuvent être relevés de leur charge, en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions». Les médiateurs disposent également d'une indépendance financière (organe à dotation) et d'une indépendance organisationnelle. Le budget des médiateurs est soumis annuellement à la commission pour la Comptabilité de la Chambre.

Les médiateurs exercent leurs fonctions de manière impartiale et se situent à équidistance entre l'administré et l'administration.

Quelles sont les tâches du Médiateur fédéral?

- traiter les plaintes concernant les actes ou le fonctionnement des autorités administratives fédérales;
- mener des investigations à la demande de la Chambre;
- faire un rapport à la Chambre sur le fonctionnement des autorités administratives fédérales et formuler des recommandations à la Chambre.

Dès leur entrée en service, les médiateurs ont rédigé une déclaration de mission qui comporte les points suivants:

En tant qu'institution indépendante:

- analyser les plaintes des usagers envers les autorités administratives fédérales de manière rapide, approfondie et impartiale;
- mettre en œuvre des solutions appropriées et adaptées;
- utiliser des procédures transparentes, correctes et soucieuses du client;
- rendre le service accessible à quiconque en a besoin;
- contribuer à l'amélioration du fonctionnement des autorités administratives fédérales et promouvoir le droit à la bonne administration;
- convaincre les autorités administratives fédérales de la plus-value d'un redressement équitable en cas de réclamation fondée.

Voorts gaat de heer Schuermans in op de klachtenbehandeling en de voorwaarden van aanhangigmaking. Elke belanghebbende persoon kan zich tot de Federale ombudsman wenden voor elke handeling dan wel de werking van een «federale administratieve overheid». Die persoon moet wel vooraf geprobeerd hebben om de kwestie met de administratie te regelen. Het optreden van de ombudsman is gratis. Naamloze verzoeken zijn in principe onontvankelijk, net als verzoeken die slaan op feiten die meer dan één jaar eerder zijn gebeurd.

Over welke actiemiddelen beschikken de ombudsmannen?

Overeenkomstig artikel 11 van de wet van 22 maart 1995 kunnen de ombudsmannen de administratie een dwingende antwoordtermijn opleggen. Zij mogen ter plaatse alle nodige vaststellingen doen en elke betrokken persoon horen. Ze zijn bij machte een persoon van het beroepsgeheim te ontheffen en mogen zich laten bijstaan door deskundigen.

De klachtenbehandelingsprocedure is geregeld bij het huishoudelijk reglement van de Federale ombudsman, dat werd bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 27 januari 1999. In 1997 werd, met het oog op de behandeling van de klachten, een protocolakkoord gesloten over de betrekkingen tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties.

Vervolgens licht de heer Schuermans de evaluatiemethode van de klachten toe, die begin januari 2007 werd ingevoerd. De klachten worden aangemerkt als «ongegrond», «gegrond», «gedeeltelijk gegrond» of «geen oordeel». Wanneer een klacht het etiket «geen oordeel» krijgt, betekent zulks dat reeds een poging tot bemiddeling werd ondernomen, of dat de ombudsman zich onmogelijk kan uitspreken, of dat de klager niet ingaat op de vragen om informatie van de Federale ombudsman, dan wel dat de klacht zonder voorwerp is geworden.

Ter evaluatie van de klachten werden 15 ombudsnormen uitgewerkt:

- overeenstemming met de rechtsregels;
- gelijkheid;
- redelijkheid en evenredigheid;
- onpartijdigheid;
- rechtszekerheid;
- vertrouwen;
- het recht te worden gehoord;
- redelijke termijn;
- zorgvuldigheid;
- efficiënte coördinatie;
- afdoende motivering;

M. Schuermans aborde ensuite le traitement des plaintes et les conditions de saisine. Toute personne intéressée peut saisir le Médiateur fédéral concernant tout acte émanant d'une «autorité administrative fédérale» ou concernant le fonctionnement de cette autorité. La personne intéressée doit avoir déjà effectué les démarches préalables auprès de l'administration. L'intervention du médiateur est gratuite. Les requêtes anonymes sont en principe irrecevables ainsi que les requêtes portant sur des faits qui se sont passés il y a plus d'un an.

Quels sont les moyens d'action des médiateurs?

Conformément à l'article 11 de la loi du 22 mars 1995, les médiateurs peuvent imposer un délai de réponse à l'administration. Ils peuvent faire toute constatation sur place et entendre toute personne concernée. Ils peuvent faire lever le secret professionnel et se faire assister par des experts.

La procédure de traitement des plaintes est régie dans le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral; ce règlement a été publié dans le *Moniteur belge* du 27 janvier 1999. Un protocole d'accord a été conclu en 1997 concernant les relations entre les médiateurs fédéraux et les administrations fédérales pour le traitement des plaintes.

M. Schuermans explique ensuite la méthode d'évaluation des plaintes qui a été instaurée début janvier 2007. Les plaintes sont classées comme suit: non fondées, fondées, partiellement fondées et sans appréciation. Lorsqu'une plainte est classée «sans appréciation», cela signifie, soit qu'il y a déjà eu une tentative de médiation, soit qu'il est impossible de se prononcer, soit que le plaignant ne répond pas aux demandes d'information du Médiateur fédéral ou bien encore que la réclamation est devenue sans objet.

Afin de pouvoir évaluer les plaintes, 15 normes de bonne administration ont été adoptées:

- application conforme des règles de droit;
- égalité;
- raisonnable et proportionnalité;
- impartialité;
- sécurité juridique;
- confiance légitime;
- droit d'être entendu;
- délai raisonnable;
- gestion consciencieuse;
- coordination efficace;
- motivation adéquate;

- actieve informatieverstrekking;
- passieve informatieverstrekking;
- hoffelijkheid;
- afdoende toegankelijkheid.

De resultaten van het optreden van de ombudsman worden geregistreerd. Zo wordt genoteerd of de klacht heeft geleid tot een – geheel dan wel gedeeltelijk – herstel voor de klager, of het herstel werd geweigerd door de administratie, die bij haar standpunt is gebleven, dan wel of herstel niet mogelijk was, bijvoorbeeld omwille van verjaring. Tevens wordt genoteerd of de poging tot bemiddeling al dan niet geslaagd was.

Krachtens artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen moeten zij jaarlijks een activiteitenverslag aan de Kamer bezorgen. Bovendien mogen zij driemaandelijks tussentijdse verslagen indienen, als zij zulks nuttig achten. Die verslagen bevatten de aanbevelingen die volgens de ombudsmannen hun nut kunnen bewijzen.

Voorts kunnen de ombudsmannen, op verzoek van de Kamer of op eigen verzoek, gehoord worden door de Kamer. In principe verloopt dit via de commissie voor de Verzoekschriften of een vaste commissie.

De heer Schuermans geeft aan dat alle ombudsmannen (van overheidsinstellingen, sectoren, lokale besturen, alsook bepaalde ombudsmannen uit de privésector, zoals van de banken en de verzekeringsinstellingen) samenwerken in een orgaan voor informeel overleg, het POOL (Permanent Overleg Ombudslieden). Dat orgaan beoogt voor elke burger de toegankelijkheid tot de ombudsman te verbeteren, en wel door een nauwe samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten na te streven.

De ombudsmannen uit de privésector kunnen tot het POOL toetreden als zij aan vier voorwaarden voldoen: hun onafhankelijkheid moet gewaarborgd zijn, ze moeten over onderzoeksbevoegdheid beschikken, bij machte zijn aanbevelingen te doen en een jaarverslag opstellen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, Federaal ombudsvrouw (F), geeft vervolgens een overzicht van het Jaarverslag 2006 van de Federale ombudsman.

Het eerste deel van het Jaarverslag 2006 is onder meer gewijd aan de werking van de dienst, meer bepaald de projecten die het afgelopen jaar zijn uitgewerkt. In 2006 werd bijvoorbeeld werk gemaakt van de verbetering van de toegankelijkheid van de diensten voor de burger. In dat verband werd de benaming «College van de federale ombudsmannen», die niet in de organieke wet was vastgesteld, gewijzigd in «de Federale ombudsman» om de drempel voor de burger te verlagen. Met die

- information active
- information passive;
- courtoisie;
- accès approprié.

Les résultats de l'intervention du médiateur sont également enregistrés. Ainsi, il est noté si la plainte a conduit à une correction – totale ou partielle – pour le demandeur, si la correction a été refusée par l'administration qui a maintenu son point de vue, ou bien encore si la correction était impossible en raison par exemple, de la prescription. Il est également noté si la tentative de médiation a abouti ou non.

M. Schuermans rappelle qu'en vertu de l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, les médiateurs adressent annuellement un rapport de leurs activités à la Chambre. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles.

Par ailleurs, les médiateurs peuvent être entendus par la Chambre, soit à leur demande, soit à la demande de la Chambre. En principe, cela se déroule en commission des Pétitions, ou devant une commission permanente.

M. Schuermans souligne que tous les médiateurs (institutionnels, sectoriels, locaux et certains médiateurs privés comme ceux des banques et des assurances) se sont regroupés au sein d'une concertation informelle, la CPMO (concertation permanente des médiateurs et ombudsmans) en vue de renforcer l'accessibilité du médiateur pour tout citoyen par le biais d'une étroite collaboration entre les différents services de médiation.

Les médiateurs du secteur privé peuvent faire partie de la CPMO sous quatre conditions, à savoir: présenter une garantie d'indépendance, avoir une compétence d'enquête, avoir la possibilité de formuler des recommandations et éditer un rapport annuel.

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (F) présente ensuite un résumé du rapport annuel 2006 du Médiateur fédéral.

La première partie du rapport annuel 2006 est entre autres consacrée au fonctionnement du service dans laquelle sont développés les projets menés au cours de l'année écoulée. Ainsi, l'année 2006 avait été consacrée à l'amélioration de l'accessibilité des services au citoyen. A cet égard, la dénomination «Collège des médiateurs fédéraux» n'étant pas fixée dans la loi organique, elle a été modifiée en «le Médiateur fédéral» afin de la rendre moins hermétique pour le citoyen. Sous cette nouvelle

nieuwe naam werd einde 2006 een informatiecampa­gne opgestart, die verder liep in 2007. Via alle Belgische gemeenten en OCMW's werd een informatiebrochure verspreid. Deze week vindt men een advertentie in het blad «Metro» en in vier magazines.

Om de toegankelijkheid te verbeteren, organiseren de federale ombudsmannen lokale spreekuren, samen met de ombudsmannen van de gemeenschappen en de gewesten.

Om de burgers in kennis te stellen van die lokale spreekdagen en ze toegankelijker te maken, werden in beide landsdelen informatiecampa­gnes gevoerd. Daarnaast werd in het kader van het POOL in 2007 een portaalsite opgestart, waarop de burger door het invoeren van sleutelwoorden kan achterhalen welke ombudsman bevoegd is voor zijn probleem.

De ombudsmannen hechten belang aan hun voor­beeldfunctie; in dat verband hebben zij hun eigen klachtenbehandelingsprocedure herzien. Tevens hebben zij werk gemaakt van de transparantie van hun werking door hun evaluatiemethode te veranderen, om ze duidelijker te maken voor de burger én voor de administratie. Daarenboven werd een vaste groep van medewerkers van de dienst gelast de bevoegdheden van de Federale ombudsman in grensgevallen vast te leggen.

In het eerste deel van het jaarverslag wordt ook een hoofdstuk gewijd aan de problemen die de ombuds­mannen ervaren bij de uitoefening van hun ambt. In tegenstelling tot de vorige ombudsmannen hebben de huidige ombudsmannen ervoor geopteerd die problemen niet langer aan bod te laten komen in het hoofdstuk over de aanbevelingen, maar ze in een apart hoofdstuk te bundelen.

De ombudsmannen wijzen in het Jaarverslag 2006 op drie moeilijkheden:

- de ombudsmannen blijven nog altijd een aanspreekpunt bij vragen om informatie en oriëntatie vanwege burgers, terwijl de besturen die rol moeten spelen;
- het onderzoek van een zaak wordt opgeschort wanneer een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld; het is wenselijk dat die beroepen zouden sporen met het optreden van de ombudsman, met andere woorden, dat de ombudsman zijn onderzoek kan voortzetten ondanks een dergelijk beroep;

dénomination, une campagne d'information a été lancée fin 2006, qui s'est poursuivie en 2007. Une brochure d'information a été diffusée par le biais de toutes les communes et de tous les CPAS du pays. Cette semaine, une annonce est diffusée dans le journal «Métro» et dans quatre magazines.

Afin d'améliorer l'accessibilité, des permanences communes sont organisées avec les médiateurs régionaux et communautaires.

Des actions de communication ont été menées au Nord comme au Sud du pays afin de faire connaître ces permanences et de les rendre plus accessibles au citoyen. Enfin, dans le cadre de la CPMO, un site portail a été lancé en 2007 qui permet au citoyen – via un système de mots-clés – de trouver le médiateur compétent pour son problème.

Les médiateurs tiennent à avoir valeur d'exemple; ils ont, à cet effet, revu leur propre processus de traitement des plaintes. Ils ont également voulu développer leur transparence en révisant leur méthode d'évaluation afin de la rendre plus claire tant pour le citoyen que pour l'administration. Par ailleurs, un groupe permanent de collaborateurs est chargé au sein de l'institution de vérifier la compétence du Médiateur fédéral dans les cas limites.

Dans la première parité du rapport annuel un chapitre est également consacré aux difficultés rencontrées dans l'exercice de la fonction. Contrairement aux précédents médiateurs, les médiateurs actuels ont choisi de ne plus mentionner ces difficultés dans le chapitre consacré aux recommandations mais d'en faire un chapitre séparé.

Les médiateurs relèvent trois difficultés dans le rapport annuel 2006:

- les médiateurs restent malgré tout encore un point de contact pour les demandes d'information et d'orientation des citoyens alors que c'est le rôle des administrations;
- la suspension de la saisine des médiateurs en cas de recours juridictionnel ou administratif organisé; un parallélisme est souhaitable entre l'action du médiateur et l'action juridictionnelle ou administrative, en d'autres mots, que le médiateur puisse poursuivre son intervention malgré l'introduction d'une tel recours;

– de ombudsmannen hebben geen expliciete taak of bevoegdheid wat de bescherming van de mensenrechten betreft, enkel een impliciete.

Vervolgens verstrekt mevrouw De Bruecker enkele cijfergegevens:

in 2006 werden 4515 dossiers behandeld – 3554 klachten (78,8%) en 961 vragen om informatie (21,3%). Het aantal klachten is sedert drie jaar vrij stabiel.

De burgers kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de ombudsdiensten: (in volgorde van belangrijkheid) per e-mail, per brief, per telefoon, door zelf naar de kantoren van de ombudsdienst te komen, per fax en door op spreekuur te komen.

In 2006 hebben de burgers e-mail het vaakst als communicatiemiddel gebruikt.

Met betrekking tot de klachten per bestuur, kan worden vastgesteld dat drie domeinen de meeste klachten veroorzaken: fiscaliteit, sociale zekerheid en immigratie. Dat betekent niet dat die besturen slechter dan andere functioneren, maar het toont wel aan dat de drie betrokken domeinen bijzonder gevoelig liggen bij de burgers.

In 2006 lag het aantal dossiers weliswaar lager dan in 2005, maar waren meer klachten ontvankelijk, wat betekent dat de burger beter begrijpt waarvoor de ombudsman of -vrouw bevoegd is.

Vervolgens gaat de spreekster in op de evaluatie van de klachten. 23% van de klachten werd ongegrond verklaard, 43% werd gegrond verklaard waarna al dan niet herstel bekomen werd, en ten slotte werd 13% opgelost door bemiddeling zonder dat men zich over de grond van het knelpunt uitspreekt.

In 2006 was de redelijke termijn de ombudsnorm op basis waarvan de klachten het vaakst gegrond werden verklaard. Dat heeft de ombudsmannen ertoe gebracht een transversale aanbeveling te formuleren (die dus voor alle federale administratieve overheden geldt). Het is voornamelijk het gebrek aan informatie over de behandelingstermijn van zijn dossier dat de burger aanzet tot het indienen van een klacht. Termijnen vastleggen is inderdaad belangrijk, maar indien dat niet kan, moet de federale administratieve overheid de burger op zijn minst kunnen aangeven wanneer hij een beslissing mag verwachten.

– l'absence de compétence ou de mission explicite des médiateurs en matière de protection des droits de l'homme, même si au travers du contrôle de légalité ils exercent une compétence implicite en la matière.

Mme De Bruecker fournit ensuite quelques données chiffrées.

En 2006, 4515 dossiers ont été traités, parmi lesquels 3554 plaintes (78,8%) et 961 demandes d'information (21,3%). Le nombre de plaintes est assez stable depuis trois ans.

Les citoyens peuvent prendre contact avec les services du médiateur par différents moyens: (par ordre d'importance) par courriel, par courrier, par téléphone, en se présentant dans les bureaux, par fax, en se rendant aux permanences.

En 2006, le courriel a été le mode de communication le plus utilisé par les citoyens.

En ce qui concerne la répartition des plaintes sur les différentes administrations, on constate que trois domaines suscitent un nombre plus élevé de plaintes, à savoir la fiscalité, la sécurité sociale et l'immigration. Cela ne signifie pas que ces administrations fonctionnent plus mal que les autres mais cela démontre que les trois domaines concernés sont particulièrement sensibles pour les citoyens.

En 2006, le nombre de dossiers était moins élevé qu'en 2005 mais le nombre de plaintes recevables était plus élevé, ce qui signifie que le citoyen comprend mieux en quoi le médiateur est compétent.

En ce qui concerne l'évaluation des plaintes, on constate que 23% des plaintes ont été déclarées non fondées, 43% des plaintes ont été déclarées fondées, ce qui a ou non donné lieu à une correction, enfin, 13% ont été résolues par la voie de la médiation sans avoir à se prononcer sur la cause du problème.

Le principal critère d'appréciation sur base duquel les plaintes ont été déclarées fondées en 2006 était le délai raisonnable, ce qui a amené les médiateurs à formuler une recommandation transversale, c'est-à-dire valable pour l'ensemble de l'administration fédérale. C'est l'absence d'information concernant le délai de traitement de leur dossier qui pousse majoritairement le citoyen à se plaindre. S'il est certes important de fixer des délais, lorsque des délais ne peuvent pas être fixés, il faut, à tout le moins, que l'administration puisse indiquer au citoyen quand il peut attendre une décision.

Wat levert het optreden van de ombudsmannen op? In 79% van de gevallen werd herstel bekomen voor een gegronde klacht. Dat bewijst duidelijk dat de ombudsdiensten hun nut hebben voor de burger.

Het derde deel van het jaarverslag is gewijd aan analyse van de behandelde klachten. In plaats van die klachten per bestuur te analyseren, is het Jaarverslag 2006 vernieuwend doordat de klachten erin per thema worden geanalyseerd. Die aanpak kan aan het licht brengen dat soortgelijke moeilijkheden bij verscheidene federale besturen rijzen, en dat het derhalve een algemeen probleem met de werking van de besturen betreft, en geen sectorgerelateerd knelpunt. Voorts kunnen op die manier lessen worden getrokken uit de initiatieven die sommige besturen hebben genomen, en die ook voor andere dienstig zouden kunnen zijn.

Vervolgens geeft mevrouw De Bruecker enkele concrete voorbeelden van moeilijkheden die dankzij het optreden van de ombudsmannen werden opgelost.

Ten slotte wijst zij erop dat de ombudsmannen in 2006 acht algemene aanbevelingen voorgelegd hebben aan het parlement, alsmede elf officiële aanbevelingen aan de besturen gericht hebben, waarvan er zes reeds zijn omgezet.

b) Gedachtewisseling

De heer Bruno Valkeniers (VB) dankt de ombudsmannen voor hun uiteenzetting en vraagt of zij beschikken over cijfergegevens over de klachten per bestuur.

Mevrouw Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) vraagt hoe de federale en de sectorombudsmannen zich onderling verhouden.

Zij vraagt of uit de resultaten van de informatiecampaagnes is gebleken dat die campagnes ook de minvermogens bereiken.

Met betrekking tot de nieuw (ten opzichte van 2006) ingestelde procedure bij klachten had zij graag enkele voorbeelden gehad die aantonen dat de burgers door verduidelijkte methodes makkelijker toegang hebben tot de diensten.

De heer Guido De Padt (Open Vld) vraagt of de ombudsmannen al enig idee hebben van het aantal klachten in 2007.

Hebben de ombudsmannen een evocatierecht en kunnen zij het initiatief nemen om een dossier te openen,

Quel est le résultat de l'intervention du médiateur? Dans 79% des cas, une correction a été apportée lorsqu'une plainte a été déclarée fondée. Cela prouve bien que les services de médiation sont utiles au citoyen.

La troisième partie du rapport annuel est consacrée à l'analyse des plaintes traitées. Plutôt que d'analyser les plaintes par administration, le rapport annuel 2006 innove en analysant les plaintes par thème. Ce type d'approche permet de voir que des problèmes similaires se posent dans plusieurs administrations fédérales et qu'il s'agit dès lors d'un problème de fonctionnement général de l'administration et non pas d'un problème spécifique à un secteur. Cela permet, par ailleurs, de tirer des enseignements des initiatives prises par certaines administrations et qui pourraient également être utiles à d'autres.

Mme De Bruecker cite ensuite quelques exemples concrets de problèmes qui ont été résolus grâce à l'intervention des médiateurs.

Enfin, Mme De Bruecker signale qu'en 2006, les médiateurs ont présenté 8 recommandations générales au Parlement et ont adressé 11 recommandations officielles à l'administration dont 6 sont déjà transposées.

b) Échange de vues

M. Bruno Valkeniers (VB) remercie les médiateurs pour leur exposé et demande s'ils disposent de données chiffrées sur la répartition des plaintes par administration.

Mme Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) demande quelles sont les relations entre les médiateurs fédéraux et les médiateurs sectoriels.

Elle demande si les résultats des campagnes d'information montrent que celles-ci sont accessibles aux populations précarisées.

En ce qui concerne la nouvelle procédure mise en place pour les plaintes par rapport à 2006, elle souhaiterait avoir quelques exemples démontrant que la clarification des méthodes rend l'accès des services plus facile aux citoyens.

M. Guido De Padt (Open Vld) demande si les médiateurs ont déjà une idée du nombre de plaintes déposées en 2007.

Les médiateurs ont-ils le droit d'évocation et peuvent-ils prendre l'initiative d'ouvrir un dossier, par exemple sur

bijvoorbeeld op grond van persartikelen waarin bepaalde situaties in de besturen aan de kaak worden gesteld?

Kunnen ambtenaren zich tot de ombudsmannen richten met een klacht over hun bestuur of zelfs hun minister?

Het zou interessant zijn mocht de commissie na afloop van een jaarverslag kunnen beschikken over een overzicht van de follow-up van de aanbevelingen door de besturen.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) dankt de ombudsmannen voor hun uiteenzetting en verheugt er zich over dat in hun diensten opnieuw een betere stemming heerst.

Zij vraagt ook of de informatiecampagnes tot meer klachten hebben geleid.

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt wat er gebeurt met de klachten die niet tot de bevoegdheden van de Federale ombudsman behoren. Is de oprichting van lokale wachtdiensten te wijten aan een opleving van klachten in verband met de Dienst Vreemdelingenzaken? Dienen die klagers hun klacht zelf in, of via een advocaat of organisatie?

Mevrouw Clotilde Nyssens (cdH) informeert naar de bevoegdheidsverdeling tussen de federale ombudsmannen en de Hoge Raad voor de Justitie. Worden de ombudsmannen betrokken bij de reflectie van die Hoge Raad over de hervorming van diens bevoegdheden inzake «klachten»?

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen!) wenst te weten of de ombudsmannen echt meer bevoegdheden wensen inzake mensenrechten. Zij herinnert eraan dat er in 2003 een beroep is gedaan op de Federale ombudsman in het kader van een hongerstaking van «mensen zonder papieren» die een kerk bezetten. Werden de ombudsmannen, direct of indirect, ook gecontacteerd in verband met de jongste hongerstaking? Zijn de ombudsmannen voor dat soort bemiddeling bevoegd?

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) vindt dat de duidelijkheid gebiedt dat er voor de burger parallel met de website «ombudsman.be» een website «médiateur.be» komt.

Hij herinnert eraan dat de vroegere Franstalige ombudsman, de heer Pelletier, een beroep had gedaan op gepensioneerde hoge ambtenaren om te dienen als tussenpersoon tussen de ombudsdiensten en de burgers.

base d'articles de presse dénonçant certaines situations au sein des administrations?

Des fonctionnaires peuvent-ils s'adresser aux médiateurs pour formuler une plainte contre leur administration ou même contre leur ministre?

Il estime qu'il serait intéressant que la commission puisse disposer, à l'issue d'un rapport annuel, d'un aperçu du suivi des recommandations par les administrations.

Mme Colette Burgeon (PS) remercie les médiateurs pour leur exposé et se réjouit qu'une meilleure ambiance soit revenue au sein de leurs services.

Elle demande si les campagnes d'information suscitent une augmentation du nombre de plaintes.

M. Jan Mortelmans (VB) demande ce qu'il advient des plaintes déposées qui n'entrent pas dans les compétences du Médiateur fédéral. La création de permanences locales est-elle due à une recrudescence des plaintes relatives à l'Office des Étrangers?

Les plaignants à l'égard de l'Office des Étrangers introduisent-ils leur plainte eux-mêmes ou par l'intermédiaire d'un avocat ou d'une organisation?

Mme Clotilde Nyssens (cdH) demande quelle est la répartition des compétences entre les médiateurs fédéraux et le Conseil supérieur de la Justice. Les médiateurs sont-ils associés à la réflexion du CSJ pour réformer les compétences «plaintes» de ce dernier?

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen!) souhaiterait savoir si les médiateurs sont vraiment demandeurs de compétences élargies en matière de droits de l'homme. Elle rappelle qu'en 2003, il a été fait appel au Médiateur fédéral dans le cadre d'une grève de la faim de personnes sans papiers qui occupaient une église. Les médiateurs ont-ils également été sollicités, directement ou indirectement, lors de la dernière grève de la faim? Les médiateurs sont-ils compétents pour ce genre de médiation?

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) estime qu'il conviendrait, dans un souci de clarté vis-à-vis du citoyen, de créer un site «médiateur.be» parallèlement au site «ombudsman.be».

Il rappelle que l'ancien médiateur français, M. Pelletier, avait fait appel à de hauts fonctionnaires retraités pour servir de relais entre les services de médiation et les citoyens.

Hij verheugt zich over de nieuwe wind die de ombudsmannen willen laten waaien. Hij onderstreept dat het verdwijnen van de ombudsdiensten op termijn een bewijs van hun slagen zou zijn.

Tot slot vindt de spreker dat de aanhangigmaking bij de ombudsmannen zou kunnen geschieden via tussenpersonen, om weinig geïnformeerde of bestaansonzekere mensen te helpen.

De heer Guido Schuermans, Federaal ombudsman (N), deelt mee dat de cijfers in verband met de klachten per bestuur, alsook de evaluatie ervan, zijn vermeld in hoofdstuk 4 van het jaarverslag (blz. 126). Die statistieken moeten het de besturen ook mogelijk maken lessen te trekken en eventueel vragen te stellen aan de ombudsmannen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, Federaal ombudsvrouw (F), preciseert dat er tussen de Federale en de sectorombudsmannen geen enkele hiërarchische verhouding is. Zoals bij de wet is bepaald, zendt elke dienst de voor de andere dienst bestemde klachten door. Het informele netwerk dat is gecreëerd, draagt bovendien bij tot een versnelde uitwisseling van die dossiers.

De ombudsmannen proberen bij de informatiecampaagnes verschillende middelen aan te wenden. Een gemeenschappelijke campagne die werd uitgewerkt in samenwerking met de Waalse ombudsman en de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap is een voorbeeld van een geslaagde actie om alle lagen van de bevolking te bereiken. In het kader van die campagne heeft in oktober 2007 een rode dubbeldeksbus – rood komt voor in de emblemen van de drie diensten – verscheidene Waalse steden doorkruist. Verscheidene lokale tv-zenders hebben verslag uitgebracht over die campagne. De burgers kwamen met hun dossier naar de bus en werden daar ontvangen. Inzake sociale zekerheid is het aantal ingediende dossiers in de maand na de campagne verdubbeld.

De ombudsmannen slagen erin de zwakkeren in de maatschappij te bereiken dankzij de verenigingssector (bijvoorbeeld via de ziekenfondsen of de verenigingen die vreemdelingen bijstaan), of nog via de maatschappelijk assistenten van de OCMW's.

Terwijl de indiening van een klacht bij een rechtbank aan vormvoorschriften is onderworpen, is het uiterst eenvoudig om een klacht in te dienen bij de ombudsman. Er zijn immers helemaal geen vormvereisten. De klager hoeft zijn klacht alleen uiteen te zetten, waarop de ombudsdienst de klager zal helpen zijn dossier samen te stellen door bij de administratie de nodige documenten op te vragen. De klager kan ook gebruikmaken van het formulier dat hij op de website van de Federale ombudsman vindt.

Il se réjouit de la force de changement que veulent insuffler les médiateurs. Il souligne qu'à terme, la disparition des services de médiation serait une preuve de leur réussite.

Enfin, M. Flahaux est d'avis que la saisine des médiateurs pourrait se faire par le biais d'intermédiaires pour aider des citoyens peu informés ou fragilisés.

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N) mentionne que le chapitre 4 du rapport annuel 2006 (p.124) reprend les chiffres des plaintes par administration ainsi que l'évaluation de celles-ci. Ces statistiques doivent également permettre aux administrations de tirer les leçons et de poser éventuellement des questions aux médiateurs.

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (F) précise qu'il n'existe aucune hiérarchie entre les médiateurs fédéraux et les médiateurs sectoriels. Chaque service transmet à l'autre les plaintes qui lui sont destinées, comme le prévoit la loi. En outre, le réseau informel qui a été créé participe à l'accélération de ces échanges.

À travers les campagnes d'information, les médiateurs essaient de mettre en œuvre différents moyens. Comme moyen efficace pour toucher les publics les plus défavorisés on peut citer la campagne commune mise en œuvre en collaboration avec le médiateur wallon et la médiatrice de la Communauté française en octobre 2007. Dans le cadre de cette campagne, un bus à impériale a sillonné plusieurs villes wallonnes. Cette campagne a été relayée par les télévisions locales. Les citoyens venaient avec leurs dossiers et étaient accueillis dans le bus. En matière de sécurité sociale, le nombre de dossiers introduits a doublé dans le mois qui a suivi la campagne.

C'est notamment grâce au secteur associatif, que les médiateurs arrivent à toucher les personnes (les plus) fragilisées, par exemple, par le biais des assistants sociaux des CPAS, des mutuelles ou encore des associations venant en aide aux étrangers.

Contrairement au formalisme d'une plainte en justice, la procédure de plainte auprès du médiateur est extrêmement simple. Il n'y a aucune formalité sur la manière de formuler sa plainte. Il suffit d'exposer ses griefs et le service aide les personnes à constituer leur dossier en demandant des pièces à l'administration. Un formulaire de plainte est également disponible sur le site internet.

De heer Guido Schuermans wijst erop dat, wat het aantal dossiers betreft, er elke maand een stand van zaken wordt opgemaakt. Nu al is duidelijk dat 2007 nog even veel dossiers zal tellen als 2006.

De federale ombudsmannen mogen niet uit eigen beweging handelen, maar alleen naar aanleiding van een klacht of in het kader van een onderzoeksoopdracht waarmee de Kamer hen heeft belast, zoals bij wet is bepaald.

De federale ombudsmannen vragen dat de Kamer erover zou nadenken om hen initiatiefrecht te verlenen in dossiers die de mensenrechten betreffen. Wie meent dat terzake zijn rechten zijn geschonden, is vaak kwetsbaar en zal niet gemakkelijk zelf stappen ondernemen. In dat opzicht ware het misschien beter dat de federale ombudsmannen zelf kunnen optreden wanneer zij weet hebben van een probleem. Bij de publieke opinie heerst er immers onbegrip over het feit dat zij niet optreden in bepaalde situaties waarin de mensenrechten in het geding zijn.

Federale ambtenaren kunnen bij de federale ombudsmannen klacht indienen over hun eigen administratie, maar zijn op geen enkele manier beschermd. In Vlaanderen daarentegen genieten ambtenaren die een wantoestand in hun administratie willen aanklagen, bescherming dankzij het zogenaamde klokkenluiderdecreet. Die bescherming begint vanaf de melding van de onregelmatigheid en eindigt twee jaar na het afsluiten van het onderzoek.

In het jaarverslag 2006 staat in welke mate eerdere aanbevelingen zijn opgevolgd.

De federale ombudsmannen moeten elke klacht waarvoor zij niet bevoegd zijn, meteen doorsturen aan de bevoegde ombudsman, of aan de Hoge Raad voor de Justitie als de klacht op de werking van het gerecht slaat. Daartoe hebben de diverse ombudsmannen overeenkomsten gesloten. De klacht wordt door de ombudsdienst zelf doorgestuurd; de klager hoeft niet van voren af aan te herbeginnen. Ingeval er geen ombudsman bevoegd is voor de klacht, wordt in overleg met de klager beslist om de klacht door deze of gene dienst te laten behandelen.

De heer Schuermans stipt aan dat de meeste vreemdelingen zich zelf tot de Federale ombudsman richten. Slechts een minderheid neemt contact op via een ngo, het OCMW of een advocaat.

M. Guido Schuermans précise que l'évolution des chiffres est suivie mensuellement. À ce stade, on peut déjà dire que les données pour 2007 seront presque identiques à celles de 2006 en ce qui concerne le nombre de dossiers.

Les médiateurs fédéraux ne peuvent pas agir d'initiative mais uniquement sur base d'une plainte. La loi prévoit également que les médiateurs peuvent être chargés d'une mission d'investigation par la Chambre.

Les médiateurs fédéraux demandent que la Chambre réfléchisse à la nécessité de leur conférer un droit d'initiative en matière de droits de l'homme. Les personnes dont les droits sont menacés sont souvent fragilisées et n'entreprennent pas facilement elles-mêmes des démarches; il serait peut-être préférable que les médiateurs fédéraux, avertis des problèmes, puissent agir d'initiative. En outre, l'opinion publique ne comprend pas toujours pourquoi les médiateurs n'interviennent pas dans certaines situations concernant les droits de l'homme.

Les fonctionnaires peuvent porter plainte auprès des médiateurs fédéraux contre leur propre administration mais aucune protection ne peut leur être accordée. Le médiateur flamand, quant à lui, ne peut pas traiter les plaintes des fonctionnaires. Toutefois, le décret flamand sur les «*whistleblowers*» permet de protéger les fonctionnaires désireux de dénoncer certains dysfonctionnements dans leur administration. Cette protection prend cours à partir de la dénonciation de l'irrégularité et cesse deux ans après la fin de l'enquête du médiateur.

Le suivi des recommandations antérieures se trouve dans le rapport annuel 2006.

Lorsque les médiateurs fédéraux reçoivent des plaintes pour lesquelles ils ne sont pas compétents, ils sont obligés de les transmettre automatiquement au médiateur compétent ou au Conseil supérieur de la Justice s'il agit de plaintes concernant le fonctionnement de la Justice. Des accords ont été conclus dans ce sens avec les autres médiateurs. La transmission se fait d'office sans que le plaignant doive recommencer toute la procédure. S'il n'existe pas de médiateur pour la plainte déposée, la plainte est transmise au service concerné avec l'accord du plaignant.

M. Schuermans souligne que la majorité des étrangers s'adressent en personne aux médiateurs. Une minorité d'entre eux passent par des ONG, des CPAS ou des avocats.

Mevrouw Catherine De Bruecker preciseert dat de Hoge Raad voor de Justitie bevoegd is voor klachten over de werking van het gerecht, terwijl de Federale ombudsman de klachten behandelt over aangelegenheden die onder de FOD Justitie ressorteren (het gevangeniswezen, de niet met de rechterlijke orde verbonden taken van de justitiehuisen, de procedure tot naamsverandering,...). De Federale ombudsman en de HRJ plegen regelmatig overleg. Een samenwerkingsakkoord legt ieders bevoegdheden vast, alsmede de werkwijze.

De federale ombudsmannen werden echter niet betrokken bij het overleg over de hervorming van de bevoegdheden van de HRJ, maar er vond wel een gedachtewisseling plaats.

De website www.ombudsman.be is de portaalsite van de Belgische ombudsmannen. De Federale ombudsman heeft zijn eigen site: www.federaalombudsman.be of www.mediateurfederal.be.

In Frankrijk kunnen burgers een klacht indienen via de «*délégués départementaux*», doorgaans gepensioneerde hoge ambtenaren of vrijwilligers. Het is eigen aan het Franse systeem dat een klacht niet rechtstreeks bij de ombudsman kan worden ingediend, maar alleen via een parlamentslid of de genoemde «*délégués*». Deze laatste procedure werd overigens juist ingesteld om het voor de burger gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen. In België is het daarentegen wel mogelijk om zelf contact op te nemen met de ombudsman. Overigens worden er in de meeste grote provinciesteden elke maand spreekuren gehouden.

De ombudsdiensten blijven een alternatief om geschillen tussen burgers en de administratie te beslechten. Burgers kunnen aldus sneller en goedkoper een oplossing zoeken voor hun probleem dan dat met een gerechtelijke procedure het geval zou zijn.

De ombudsman kan ook worden ingeschakeld via een derde (advocaat, maatschappelijk werker enz.). Het begrip «*belanghebbende persoon*» wordt overigens veel ruimer geïnterpreteerd dan in rechtszaken en kan bijvoorbeeld ook een naaste van de familie omvatten.

Aangaande de rechten van de mens wijst de heer Guido Schuermans erop dat de federale ombudsmannen al bevoegd zijn om de eerbiediging van de mensenrechten impliciet te controleren. Wanneer zij een klacht over een mogelijke schending van de mensenrechten ontvangen, gaan zij na of het betrokken bestuur de internationale normen wel heeft nageleefd. Zij mogen echter niet uit eigen beweging ingrijpen, maar alleen naar aanleiding van een klacht.

Mme De Bruecker précise que le Conseil supérieur de la Justice est compétent en ce qui concerne le fonctionnement de l'appareil judiciaire alors que les médiateurs sont compétents en ce qui concerne le SPF Justice (administration pénitentiaire, fonctionnement des maisons de justice dans leurs tâches qui n'ont pas trait à l'ordre judiciaire, la procédure de changement de nom,...). Des contacts réguliers ont lieu entre les médiateurs fédéraux et le CSJ. Un protocole d'accord a également été conclu dans lequel les compétences de chacun sont précisées ainsi que la méthode de travail.

Les médiateurs fédéraux n'ont pas été associés à la réflexion sur la réforme des compétences du CSJ mais un échange de vues a toutefois eu lieu.

Le site www.ombudsman.be est le site du réseau des médiateurs. Le site du Médiateur fédéral est www.mediateurfederal.be et www.federaalombudsman.be.

En France, les citoyens peuvent porter plainte par le biais des délégués départementaux qui sont pour la plupart des hauts fonctionnaires pensionnés ou des bénévoles. Cette procédure découle d'une spécificité du système français qui prévoit que le médiateur ne peut jamais être saisi en direct. Il peut être saisi par la voie d'un député ou par la voie de ces délégués départementaux qui ont précisément été instaurés pour faciliter les démarches des citoyens. En Belgique, il existe une saisine directe du médiateur. Des permanences locales sont organisées mensuellement dans la plupart des grandes villes de province.

Les services de médiation restent une méthode alternative de résolution des conflits entre les citoyens et l'administration. Ils permettent aux citoyens de trouver une solution à leurs problèmes qui soit plus rapide et moins coûteuse qu'une procédure judiciaire.

Toute saisine du médiateur par une personne intermédiaire (avocat, assistant social,...) est permise. La notion de personne intéressée est interprétée de manière beaucoup plus large qu'en matière juridictionnelle; il peut, par exemple, s'agir d'un proche de la famille.

En ce qui concerne les droits de l'homme, M. Schuermans rappelle que les médiateurs fédéraux sont déjà compétents pour contrôler, implicitement, le respect des droits de l'homme. S'ils reçoivent une plainte relative au non-respect des droits de l'homme, ils vont vérifier le respect des normes internationales par l'autorité administrative concernée. Toutefois, les médiateurs ne peuvent pas intervenir de leur propre initiative mais uniquement sur base d'une plainte.

Voorts bepaalt de wet dat zij alleen bevoegd zijn voor de federale besturen. Over eventuele schendingen van de mensenrechten in de privésector kunnen zij zich dan ook niet uitspreken.

De heer Schuermans bevestigt dat de federale ombudsmannen meer bevoegdheden willen opnemen inzake mensenrechten maar dat het interne overleg over dit vraagstuk nog niet afgerond is.

Ten slotte merkt hij op dat de federale ombudsmannen niet gevraagd zijn om met de hongerstakingen te onderhandelen, maar dat zij niettemin de klachten van enkelen onder hen hebben behandeld.

La loi stipule également que les médiateurs ne sont compétents que pour les autorités administratives fédérales. Cela signifie, par exemple, qu'ils ne pourraient pas intervenir pour une violation des droits de l'homme dans le secteur privé.

M. Schuermans confirme que les médiateurs fédéraux sont disposés à assumer plus de compétences en matière de droits de l'homme mais il précise d'emblée que la discussion interne sur ce point n'est pas encore clôturée.

Il précise enfin que les médiateurs fédéraux n'ont pas été sollicités pour négocier avec les grévistes de la faim. Ils ont toutefois traité les plaintes que certains grévistes avaient déposées.

2. ONDERHOUD MET DE OMBUDSMANNEN BIJ DE NMBS-GROEP (9 JANUARI 2008)

a) Uiteenzetting door de ombudsmannen Jean-Marc Jeanfils (F) en Guido Herman (N)

1. Ontstaansgeschiedenis

De wet van 21 maart 1991 bepaalde dat de NMBS (net zoals Belgacom en De Post) een autonoom overheidsbedrijf zou worden en dat daartoe een beheerscontract tussen de Staat en dat bedrijf zou worden gesloten¹.

Hoofdstuk X van die wet, meer bepaald de artikelen 43 tot 46, maakte onder het opschrift «Bescherming van de gebruikers» melding van de oprichting van een dienst «ombudsman» en bepaalde er eveneens de samenstelling en werking van. De dienst «ombudsman» wordt daarin omschreven als een collegiaal samengestelde instantie, bestaande uit twee leden van een verschillende taalrol en benoemd door een koninklijk besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad. De taken van de dienst «ombudsman» zijn duidelijk afgebakend, te weten:

- 1) alle klachten van de gebruikers onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van de NMBS;
- 2) bemiddelen om een verzoening mogelijk te maken tussen de NMBS en haar gebruikers;
- 3) advies uitbrengen wanneer een verzoening onmogelijk bleek.

De wet voorziet eveneens in de mogelijkheid dat het college van ombudsmannen uitspraak kan doen als scheidsrechter in een geschil. Die procedure vereist echter de voorafgaande toestemming van beide partijen en is tot dusver nooit toegepast.

De eerste twee ombudsmannen zijn officieel in functie getreden op 1 januari 1993; de dienst zelf was pas operationeel in augustus 1993.

2. Structuur en werking

Bij een koninklijk besluit werden de nadere regels gepreciseerd die vervat zijn in de wet van 21 maart 1991 en die zowel betrekking hebben op de structuur als de werking van de dienst «ombudsman»².

¹ Wet van 21 maart 1991 houdende de hervorming van sommige openbare economische bedrijven (*Belgisch Staatsblad* van 27 maart 1991).

² Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst «ombudsman» in sommige autonome overheidsbedrijven (*Belgisch Staatsblad* van 19 november 1992). Een koninklijk besluit van 5 april 1995 (*Belgisch Staatsblad* van 10 april 1995) regelt de totale kosteloosheid van de bemiddeling.

2. ENTRETIEN AVEC LES MÉDIATEURS AUPRÈS DU GROUPE SNCB (9 JANVIER 2008)

a) Exposé des médiateurs MM. Jean-Marc Jeanfils (F) et Guido Herman (N)

1. Historique

La loi du 21 mars 1991 faisait de la SNCB (et de Belgacom et de la Poste) une entreprise publique autonome moyennant la conclusion d'un contrat de gestion entre l'Etat et ladite entreprise¹.

Le chapitre X de la loi en ses articles 43 à 46, sous l'intitulé «Protection des usagers», portait création d'un service de médiation et en définissait la composition et le fonctionnement. Le service de médiation est présenté comme une instance collégiale composée de deux membres de rôle linguistique différent nommés par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres. Les missions du service de médiation sont clairement délimitées, à savoir:

- 1) examiner toutes les plaintes des usagers relatives aux activités de la SNCB;
- 2) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable entre la SNCB et ses usagers;
- 3) émettre un avis quand un compromis n'a pu être dégagé.

La loi prévoit aussi la possibilité pour le collège de se prononcer en tant qu'arbitre d'un litige. Cette procédure, qui requiert l'accord préalable des deux parties, n'a à ce jour jamais été utilisée.

Officiellement, les deux premiers médiateurs sont entrés en fonction le 1^{er} janvier 1993; quant au service lui-même, il a été opérationnel en août 1993.

2. Structure et fonctionnement

Un arrêté royal est venu préciser les modalités contenues dans la loi du 21 mars 1991 quant à la structure et au fonctionnement du service de médiation².

¹ Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (*Moniteur Belge* du 27 mars 1991).

² Arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes (*Moniteur Belge* du 19 novembre 1992). Un arrêté royal du 5 avril 1995 (*Moniteur Belge* du 10 avril 1995) assurera la gratuité totale du recours au service de médiation.

Zo is bepaald dat de dienst, naast de twee ombudsmannen, 10 medewerkers (5 per taalrol) telt. De betrokkenen worden gedetacheerd vanuit de NMBS-groep en staan *de facto* uitsluitend onder het hiërarchisch gezag van het college van ombudsmannen. Die detacheringen gebeuren uiteraard op vrijwillige basis, na een door de ombudsmannen georganiseerde selectie. De goedkeuring tot detachering wordt formeel gegeven door de raad van bestuur van het betrokken bedrijf.

In de praktijk regelen de wet van 21 maart 1991 en het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 niet alle nadere werkingsregels betreffende de dienst «ombudsman». In het belang van een optimale dienstverlening aan de klanten, hebben de ombudsmannen dan ook reeds in 1993 een protocolovereenkomst gesloten met de NMBS. Daarin werden onder andere de termijnen vastgelegd die de NMBS in acht moet nemen bij het verstrekken van een antwoord aan de klant en de ombudsman tijdens de verschillende fases van de bij wet vastgelegde taak (cf. 1).

Die protocolovereenkomst werd in 2000 in die zin herwerkt dat formeel een rechtstreeks contact mogelijk werd tussen de dienst «ombudsman» en de afdelingen van de NMBS die het meest met klachten te maken krijgen, te weten «Reizigers Nationaal» en «Reizigers Internationaal». Vóór die wijziging, waarom de ombudsman reeds lang had verzocht, was er slechts één algemeen aanspreekpunt binnen de NMBS. Die wijziging leidde veeleer tot bijkomend comfort voor de medewerkers van de NMBS zelf die nu «officieel» met de ombudsman contact konden hebben; de ombudsman zelf was immers wettelijk bevoegd om overal en op elk niveau op te treden.

Ook andere aanpassingen zouden nog moeten worden doorgevoerd om een en ander beter af te stemmen op de huidige NMBS-structuur en op de opsplitsing per 1 januari 2005 in drie volwaardige bedrijven (B-Holding, Infrabel en NMBS).

Aldus kon de protocolovereenkomst eveneens een leemte in de wet van 21 maart 1991 verhelpen. Die wet had met name de dienst «ombudsman» niet uitdrukkelijk als een tweedelijnsinstantie gedefinieerd.

Aan een ombudsdienst ligt echter wel degelijk dat begrip «beroepsinstantie» ten grondslag. Concreet betekent dat, wanneer een klant zich tot de ombudsman richt zonder vooraf bij de NMBS-groep een klacht te hebben ingediend, de ombudsman die klacht registreert en ze aan de ad-hocdienst bezorgt voor een eerste onderzoek. Wat volgt hangt af van de inhoud van het door de NMBS-groep verstrekte antwoord. Dat antwoord biedt de ombudsman de mogelijkheid om zich

Ainsi, outre les deux médiateurs, le service est composé de 10 agents (5 dans chaque rôle linguistique) qui sont détachés du Groupe SNCB et sont soumis *de facto* à la seule autorité du Collège des médiateurs. Il va de soi que ces détachements sont exécutés sur base volontaire suite à une sélection opérée par les médiateurs et à l'approbation formelle du Conseil d'Administration de l'Entreprise concernée.

Pratiquement, la loi du 21 mars 1991 et l'arrêté du 9 octobre 1992 ne réglaient pas toutes les modalités de fonctionnement du service. Dès lors, dans le souci de rendre aux usagers un service optimal, un protocole d'accord a été conclu entre les médiateurs et la SNCB dès 1993. Il fixait entre autres les délais dans lesquels la SNCB s'engageait à répondre au client et au service de médiation et ce, durant les différentes phases de la mission définie par la loi (cf. 1).

Ce protocole a été revu en 2000 dans le sens d'un contact direct entre le service de médiation et les départements de la SNCB les plus concernés par les plaintes, c'est-à-dire «Voyageurs National» et «Voyageurs International». Avant cette modification, longtemps demandée par le service de médiation, un seul point de contact général existait à la SNCB. Ce changement a eu surtout pour effet un confort supplémentaire pour les collaborateurs de la SNCB qui, désormais, pouvaient «officiellement» contacter le médiateur. Celui-ci avait par ailleurs la compétence légale pour intervenir à n'importe quel niveau.

D'autres adaptations devraient encore être effectuées afin de cadrer au mieux avec la structure actuelle du Groupe SNCB et la scission en 3 entreprises (Holding, SNCB et Infrabel) le 01/01/2005.

Ceci étant, le protocole d'accord a aussi permis de pallier une lacune de la loi du 21 mars 1991. En effet, celle-ci n'instaurait pas explicitement un service de médiation en tant qu'organisme de seconde ligne.

Or, c'est bien cette notion de recours qui préside la philosophie même d'une instance de médiation. Concrètement, si le client qui s'adresse au médiateur n'a pas encore fait part de ses griefs au Groupe SNCB ou n'a pas reçu de réponse de sa part, la plainte est enregistrée et transmise au service ad hoc pour un premier examen. La suite dépend bien entendu de la teneur de la réponse fournie par l'entreprise. En possession de ces éléments et au besoin de renseignements

op grond daarvan en van de bijkomende informatie die hij indien nodig heeft opgevraagd bij de klant en/of de NMBS-groep, een oordeel te vormen over het dossier. In voorkomend geval kan hij zijn onderzoek voortzetten en daarbij een verzoeningsvoorstel doen dan wel een advies uitbrengen. Het is belangrijk erop te wijzen dat de ombudsmannen, om ervoor te zorgen dat zij de klager de hoogst mogelijke objectiviteit waarborgen, wettelijk (in casu krachtens artikel 9 van het koninklijk besluit van 9 oktober 1992) verplicht zijn schriftelijk bekend te maken waarom zij een zaak niet in behandeling nemen dan wel de behandeling ervan stoppen.

Overeenkomstig hetgeen de wet oplegt, stelt de NMBS-groep (ook financieel) de middelen ter beschikking die nodig zijn voor een goede werking.

3. Enkele cijfers

De wetgever heeft de ombudsman een belangrijk werkmiddel ter beschikking gesteld om alle betrokkenen te informeren over zijn werking: het jaarverslag. Dat moet niet alleen worden bezorgd aan de NMBS-groep, maar ook aan de bevoegde minister en aan alle leden van Kamer en Senaat. Daarenboven moet dat verslag ook openbaar worden gemaakt³.

Het jaarverslag wordt trouwens elk jaar eerst op een persconferentie voorgesteld.

Het jaarverslag bevat statistische informatie, en licht de activiteit van de ombudsman over het voorbije jaar toe. Daardoor moet op een kritische manier kunnen worden nagegaan hoe de relatie tussen de NMBS-groep en haar klanten in goede of in negatieve zin evolueerde. Het verslag moet ook worden beschouwd als een werkinstrument dat terzake discussie- en reflectiestof biedt voor alle mogelijke betrokken actoren op mobiliteits- én beleidsvlak.

Sinds zijn oprichting heeft de dienst «ombudsman» meer dan 37.000 dossiers behandeld.

Er dient op te worden gewezen dat het zeer hoge aantal klachten in 1998 is toe te schrijven aan de moeilijkheden die gepaard gingen met de invoering van het (toen nieuwe) IC/IR 98-plan.

De volgende cijfers – gemiddelden die werden berekend op basis van de jaren 1993-2006 – tonen aan dat het bemiddelingsproces in de volgende mate slaagde:

³ Alle jaarverslagen zijn gratis verkrijgbaar.

complémentaires demandés au client et/ou au Groupe SNCB, les médiateurs pourront se faire une opinion sur le dossier et, le cas échéant, poursuivre son examen par le biais d'un compromis, voire d'un avis. Il est important de mentionner que, dans le but d'assurer au plaignant la plus grande objectivité possible dans le chef des médiateurs, ceux-ci sont tenus légalement (article 9 de l'arrêté royal du 9/10/1992) de communiquer par écrit les raisons pour lesquelles ils n'entament pas ou ils interrompent l'examen d'une affaire.

Ainsi que la loi le prescrit, le Groupe SNCB met à la disposition du service de médiation les moyens, y compris financiers, nécessaires à son bon fonctionnement.

3. Quelques chiffres

Le législateur a mis à la disposition des médiateurs un outil d'information formidable pour toutes les parties intéressées: le rapport annuel d'activités. Non seulement celui-ci doit être communiqué à l'entreprise, au ministre de tutelle et à tous les membres de la Chambre et du Sénat, mais il doit aussi être rendu public³.

Il est d'ailleurs chaque année présenté en primeur lors d'une conférence de presse.

Le rapport d'activités comporte des informations statistiques et des commentaires illustrant les différentes actions menées par le service de médiation. On peut y lire de manière critique l'évolution positive et/ou négative du Groupe SNCB envers sa clientèle. Ce document doit aussi être considéré comme un instrument de travail qui, à ce titre, fait l'objet de discussions et de réflexions – directes et indirectes – entre le service de médiation et les autorités concernées, tant au niveau de la mobilité que du monde politique.

Depuis sa création, le service de médiation a traité plus de 37.000 dossiers.

Il convient de préciser que le nombre très élevé de plaintes en 1998 était principalement dû aux difficultés liées au lancement de la nouvelle offre train «IC/IR 98».

En terme de réussite du processus de médiation, les chiffres suivants, qui sont des moyennes calculées sur les années 1993 à 2006, indiquent que:

³ Tous nos rapports annuels sont disponibles gratuitement sur simple demande.

- aan de klachten van 58,6% van de klanten werd volledig tegemoet gekomen;
- aan de klachten van 22,8% van de klanten werd gedeeltelijk tegemoet gekomen;
- de klachten van 18,6% van de klanten leverden geen resultaat op.

Met verwijzing naar hetgeen jaarlijks in de verslagen wordt uiteengezet, kunnen die cijfers als volgt worden toegelicht.

Aan 81,4% van de gebruikers die een beroep deden op de ombudsdienst kwam de NMBS-groep geheel of gedeeltelijk tegemoet. Dat is een aanwijzing dat de meeste ingediende klachten gegrond waren en als dusdanig ook beschouwd werden door de NMBS-groep. Het is belangrijk te preciseren dat wanneer een antwoord aan een klant de betrokkene voldoening schenkt, dat niet noodzakelijk betekent dat het onderliggende knelpunt daarmee verholpen is. Nemen we het voorbeeld van de chronische vertragingen: het is mogelijk dat een klant een sluitende verklaring krijgt voor de opgelopen vertraging (wat mogelijk zelfs gepaard gaat met een vergoeding in een of andere vorm), maar dat hij tegelijkertijd moet vaststellen dat het nog een tijd zal duren vooraleer opnieuw een normale regelmaat wordt bereikt. Wanneer de NMBS-groep daarenboven een verbetering binnen een bepaalde termijn belooft en dit niet weet waar te maken, dan riskeert hij een nieuwe klacht van de nochtans «tevreden» klant. In 18,6% van de gevallen heeft de bemiddeling tot niets geleid, hetzij omdat de NMBS-groep op geen enkele manier op de (terechte) vraag van de klant antwoordde of kon antwoorden, hetzij omdat de procedure na overleg met de partijen werd gestopt.

De rol van de ombudsman bestaat er onder meer uiteraard in te proberen een redelijke oplossing te vinden voor de gegronde klachten die hem door de klanten van de NMBS-groep worden voorgelegd. Gelukkig beperkt de taak zich evenwel niet tot dat gegeven. Soms (om niet te zeggen vaak), moet de ombudsman bijna zoals een schriftgeleerde aan tekstinterpretatie doen, om de uitleg van de vennootschap te vertalen voor de klant. Mogelijkerwijs betreft het dan uitleg die hetzij veeleer ontwijkend is, hetzij te (of integendeel onvoldoende) technisch, hetzij onjuist of onvolledig. Het gebeurt ook dat de ombudsman zich, in een poging om het vertrouwen tussen de klant en het bedrijf te herstellen, verplicht ziet zonder veel omwegen het waarom van een negatief antwoord van de NMBS-groep aan de klant uit te leggen ondanks de verdedigbare eis van de klant; die redenen kunnen bijvoorbeeld technisch of financieel zijn.

Naast bemiddelen en interpreteren, zal de ombudsman ook suggesties doen. In het licht van de ontvangen

- 58,6% des clients ont obtenu satisfaction;

- 22,8% des clients ont obtenu partiellement satisfaction;
- et 18,6% des dossiers n'ont pas obtenu de résultat.

En se référant aux termes répétés annuellement dans les rapports, ces données chiffrées peuvent être éclairées comme suit.

81,4% des usagers qui ont fait appel au service de médiation ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB. Cela montre que la majorité des plaintes introduites étaient fondées et ont été considérées comme telles par le Groupe SNCB. Il est important de préciser que si une réponse donne satisfaction à un client, cela ne signifie pas pour autant que le problème sous-jacent a été résolu. Par exemple, le problème des retards chroniques: il se peut qu'un client reçoive du Groupe SNCB une explication correcte sur les retards subis (voire accompagnée de compensations sous une forme ou sous une autre), mais qu'il doive simultanément constater que le retour à une situation de régularité normale se fera attendre un certain temps encore. Lorsque le Groupe SNCB promet en plus du reste une amélioration dans un certain délai et que celui-ci n'est pas respecté, il risque de se voir confronté à une nouvelle plainte de ce client qui avait pourtant obtenu «satisfaction». Dans 18,6% des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que le Groupe SNCB ne répondait pas ou ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation entre les parties.

Le rôle de l'ombudsman consiste, entre autres, à essayer de trouver une solution équitable aux plaintes fondées que lui soumettent les usagers du Groupe SNCB, mais heureusement il ne se limite pas à cela. Parfois (voire souvent), l'ombudsman devient aussi une sorte d'exégète: il doit interpréter, à l'intention du client, les explications fournies par la Société; explications qui peuvent être tantôt évasives tantôt trop techniques ou pas assez, tantôt erronées ou incomplètes. Il est aussi des situations où l'ombudsman se doit, dans l'optique de maintenir ou de rétablir une relation de confiance entre les usagers et la Société, d'expliquer sans faux-fuyants pourquoi (raisons techniques ou financières par exemple) le Groupe SNCB ne peut donner une suite favorable à une revendication pourtant défendable.

Si l'ombudsman concilie ou interprète, il suggère également. À l'aune des récriminations reçues, il joue,

klachten zal hij ook preventief en anticiperend optreden door de NMBS-groep te wijzen op eisen die hij wenselijk en realiseerbaar acht. Doel daarvan is niet enkel de tevredenheid van de cliënteel te verhogen, maar ook daardoor het imago van het openbaar bedrijf te verbeteren.

Als voorbeeld kan hier het voorstel van 1994 gelden dat ertoe strekte een treinkaart voor deeltijds werkenden te lanceren. In 1995 heeft de NMBS dan de «Railflex»-kaart in omloop gebracht. Een ander voorbeeld was het verzoek de gele affiches met de dienstregeling in de stations duidelijk verschillend van elkaar te maken naar gelang de desbetreffende periode (enerzijds weekdagen en anderzijds weekends en feestdagen). Een laatste voorbeeld waren de beschouwingen in het verslag 2005 (die verder werden uitgewerkt in het verslag 2006) over de toegankelijkheid van spoorweginstallaties (stations, perrons, treinen) voor personen met beperkte mobiliteit, alsook over de moeilijkheden waarmee de betrokkenen bij hun verplaatsingen te kampen hebben. Over dat thema vond trouwens in maart 2006 een studienamiddag in de Kamer plaats met als motto «Iedereen aan boord, ook als je minder mobiel bent», en waaraan de ombudsmannen een bijdrage hebben geleverd.

De ombudsdienst heeft vanzelfsprekend niet de pretentie er vanuit te gaan dat onder meer die suggesties enkel en alleen door zijn toedoen concreet vorm hebben gekregen. Ze waren wellicht al ter sprake gekomen, en de timing van de suggestie zat goed ten aanzien van de NMBS. Toch getuigt hun verwezenlijking van het belang dat moet gehecht worden aan klachten en verwachtingen van klanten inzake commercieel beleid en inzake optimalisatie van de dienstverlening.

Zoals ook nog vermeld staat in de jaarverslagen, krijgt de dienst «ombudsman» ten slotte ook duizenden telefoonoproepen. Ofwel gaat het om vragen om informatie van zeer diverse aard (uurregeling, tarieven, reistrajecten enzovoort), ofwel om het indienen van een klacht. In het eerste geval probeert de dienst antwoorden te verstrekken (hoewel zulks niet tot zijn wettelijk vastgestelde takenpakket behoort), of speelt hij de vraag indien nodig door aan de bevoegde diensten van de NMBS-groep. In het tweede geval wordt reeds kort de oorzaak van het ongenoegen besproken en krijgt de ontevreden klant uitleg over de procedure om een klacht in te dienen.

Een belangrijk aspect van de taak van de ombudsman zijn diens aanbevelingen (dan wel adviezen). Kennelijk verwerpt de NMBS-groep verreweg de meeste van die adviezen. Dat gegeven moet evenwel in de juiste context worden geplaatst. Vooreerst betreffen die aanbevelingen veelal vrij principiële kwesties (denken we aan de lange

si nécessaire, un rôle proactif et préventif en tentant de relayer concrètement auprès du Groupe SNCB des revendications qu'il juge souhaitables et réalisables. L'objectif n'étant pas seulement la satisfaction de la clientèle, mais aussi partant de là, l'amélioration de l'image de marque d'une entreprise de service public.

A titre d'exemples, on pourrait citer la proposition émise en 1994 de créer une carte d'abonnement pour les travailleurs à temps partiel. En 1995, la SNCB lançait la carte «Railflex». Ou la demande pour que les affiches «horaires» jaunes dans les gares soient clairement identifiables en fonction de la période concernée (jours de la semaine d'une part; week-ends et jours fériés d'autre part). Ou encore la réflexion initiée dans notre rapport 2005 et largement développée dans celui de 2006 sur l'accessibilité des installations ferroviaires (gares, quais, trains) pour les personnes à mobilité réduite et les problèmes généraux de mobilité qu'ils peuvent rencontrer dans leurs déplacements. Ce thème a d'ailleurs fait l'objet, ici même en mars 2006, d'une après-midi d'étude (intitulée Tout le monde à bord – Les transports publics au service de la mobilité réduite) à laquelle nous avons apporté notre contribution.

Le service de médiation n'a évidemment pas la prétention de croire que ces suggestions, parmi d'autres, ont été réalisées du seul fait de sa volonté; elles étaient probablement dans l'air du temps auprès de la SNCB. Néanmoins, leur concrétisation témoigne à tout le moins de l'intérêt qu'il convient d'accorder à la nature même des plaintes – et des attentes – de la clientèle en matière de politique commerciale et d'optimisation des services rendus.

Enfin, comme l'indiquent les différents rapports d'activités du médiateur, le service de médiation reçoit annuellement plusieurs milliers d'appels téléphoniques. Ceux-ci ont pour but soit l'obtention d'informations diverses (horaires, tarifs, itinéraires, etc.) soit le dépôt d'une plainte. Dans le premier cas, le service s'efforce de répondre aux questions posées (bien qu'il ne s'agisse pas là d'une de ses missions légales) ou transmet au besoin la demande aux services compétents du Groupe SNCB. Dans le second cas, l'objet de la plainte est déjà abordé et la procédure de saisine est expliquée au client mécontent.

Un aspect important de la tâche du médiateur repose sur les recommandations (les avis) qu'il émet. Or, il apparaît que la grande majorité de ces avis est rejetée par le Groupe SNCB. Il faut toutefois replacer cette situation dans son contexte. Tout d'abord, bon nombre de recommandations portent sur des questions de principes

discussies over stiptheid als essentieel facet van het vervoerscontract).

Voorts kan men er niet omheen dat formeel verworpen aanbevelingen nadien niet alleen intern in de NMBS-groep worden besproken, maar zelfs gewoon worden toegepast en in de interne bedrijfsdocumenten worden overgenomen. Ideeën moeten de kans krijgen te rijpen, en de betrokkenen moeten ze zich eigen kunnen maken. Ook op dat vlak menen de ombudsmannen te mogen stellen dat zij via hun adviezen het debat mee hebben kunnen sturen.

Ten slotte is er het belangrijke, zorgvuldig en langzaam opgebouwde informele netwerk, dat is gestoeld op overtuigingskracht en vertrouwen en dus het resultaat vormt van een langdurig aangehouden proces.

4. Besluit

De ombudsdienst is noch de pleitbezorger, noch de klantendienst van de NMBS-groep. Nochtans zou, vooral in woelige tijden, de ene partij willen dat de ombudsman voluit en zonder voorbehoud de NMBS-groep veroordeelt, terwijl de andere partij zou waarderen dat hij de gemoederen bedaart. «Legt u het nu eens uit, misschien luisteren de klanten dan wél!» wordt dan gesuggereerd. 1998 kan in dit verband als voorbeeld gelden.

Aldus heeft de ombudsman heeft zich in de loop der jaren ontegensprekelijk opgeworpen als een vertrouwenspersoon die een brugfunctie vervult tussen de klant en het bedrijf.

De ombudsman heeft dus tot taak op objectieve wijze op te treden en begrip te tonen voor het (gerechtvaardigde) standpunt en de (evenzeer gerechtvaardigde) bezorgdheden van de verschillende betrokken partijen. Steeds kan worden verwezen naar de rechten en plichten van die partijen. Bij twijfel moet zulks volgens de ombudsmannen – in overeenstemming met hun taak – evenwel in het voordeel van de klant spelen. Toch willen de ombudsmannen niet in een klaagcultuur vervallen. Zij zullen ze absoluut niet aanmoedigen, wel integendeel. Zodra een klacht een component vormt van ongeacht welk communicatieproces dat moet leiden tot meer onderling begrip tussen partijen opdat het geleverde product of de verleende dienst beter wordt afgestemd op het gevraagde, spelen de ombudsmannen hun bemiddelende rol bij klachtenbehandeling: bestaande geschillen oplossen en toekomstige voorkomen. Dat heeft zijn belang op verscheidene vlakken. In eerste instantie gaat het hier om het essentiële vertrouwen tussen de klant en de dienstverlener, waardoor in de toekomst het gesprek tussen beiden wordt vergemakkelijkt en omslachtige

(songeons aux longues discussions sur la ponctualité en tant qu'élément essentiel du contrat de transport).

Ensuite, force est de constater que certaines recommandations, pourtant formellement repoussées, sont débattues au sein même du Groupe SNCB et vont jusqu'à être appliquées et se retrouver ainsi dans des documents internes de l'entreprise. Les idées doivent avoir le temps de mûrir et les parties en présence celui de les assimiler. A cet égard aussi, les médiateurs estiment avoir pu via leurs avis donner quelque orientation au débat.

Enfin, lentement, méticuleusement, un réseau informel important s'est constitué, bâti sur la force de persuasion et la confiance au cœur d'un processus long et permanent.

4. Conclusion

Le service de médiation n'est ni l'avocat de l'utilisateur ni le service après-vente du Groupe SNCB. Pourtant, particulièrement en périodes perturbées, les uns voudraient parfois que le médiateur participe avec eux au procès et à la condamnation sans réserve du Groupe SNCB et les autres apprécieraient qu'ils calment le jeu sur l'air du «Expliquez-leur, vous, ils vous écouteront peut-être!». 1998 fut à cet égard un modèle du genre.

Le médiateur constitue une passerelle qui – il faut oser le dire – s'est imposée au fil des ans comme un véritable partenaire dans les relations entre l'utilisateur et l'entreprise.

La mission du médiateur est donc d'intervenir de manière objective et de faire preuve de compréhension vis-à-vis du point de vue (légitime) et des préoccupations (tout aussi légitimes) des différentes parties concernées. On peut toujours se référer aux obligations et aux droits desdites parties. Mais lorsque le doute est présent, le bénéfice doit, selon les médiateurs, en regard de leur mission, être accordé à l'utilisateur. Les médiateurs ne souhaitent cependant pas se laisser aller à une culture de la plainte. Ils ne l'encourageront absolument pas, au contraire. Dès qu'une plainte fait partie d'un processus de communication, quel qu'il soit, qui doit conduire à améliorer la compréhension entre les parties afin que le produit ou le service offert soient plus en adéquation avec ce qui avait été demandé. Ils jouent leur rôle de médiateur dans le traitement de cette plainte, à savoir résoudre les litiges en cours et en prévenir d'autres. Cela a son importance sur plusieurs plans. D'abord sur le rapport de confiance primordial entre le client et le prestataire de services, qui favorisera la discussion entre ces deux parties et évitera bien des écueils procéduriers;

omgangsvormen voorkomen worden. Ten tweede is in een breder maatschappelijk kader de perceptie in het geding die de consument/burger heeft nopens de betrokkenheid van verantwoordelijken op elk vlak bij de belangrijke sociaal-economische activiteiten. Ten slotte komt het erop aan rechtsgedingen en rechtstvorderingen te voorkomen, teneinde zo een bestel dat reeds met een hoge werklast te kampen heeft niet nog zwaarder te overstelpen. De ombudsman kan daarin een bescheiden rol spelen door de reële verantwoordelijkheden te duiden, alsmede door opnieuw vertrouwen te scheppen bij een relatie tussen die consument/burger en dat bedrijf waaraan een eersterangsrol op maatschappelijk vlak voor de toekomst wordt toebedeeld⁴.

Het moet worden onderstreept dat de NMBS inzake dienstverlening na verkoop een grote vooruitgang heeft geboekt door in 2000 een centrale klantendienst op te richten die zich bezighoudt met alle moeilijkheden van de reizigers bij het binnenlands verkeer (dus taken van openbare dienstverlening). Daarenboven heeft de snelle opgang van het internationale verkeer geleid tot de oprichting van specifieke commerciële klantendiensten voor Thalys en Eurostar. Naast die verschillende interne instanties staat de dienst «ombudsman», een externe controle-instantie die haar wettelijke opdracht altijd en overal op onafhankelijke wijze uitoefent.

Ten slotte gaan de ombudsmannen in op het informele POOL/CPMO⁵-netwerk dat de grote meerderheid van de in België werkzame ombudsmannen groepeerde. Deze zijn werkzaam in de openbare sector (de federale overheid, de gewesten, de Franse Gemeenschap en de Rijksdienst voor Pensioenen), de semi-openbare sector (post, telecomunicatie, de NMBS-groep), de lokale sector (steden zoals Brugge, Gent, Antwerpen, Charleroi en andere die een ombudsman hebben aangesteld) en de privésector (de banken, de verzekeringen, de uitzendarbeid enzovoort).

POOL/CPMO heeft aldus een charter uitgewerkt met de vier basisbeginselen voor de functie van ombudsman:

1. De ombudsman staat, per definitie, ten dienste van het publiek en handelt als een beroepsinstantie wanneer een eerste contact niet heeft geleid tot een goed resultaat.

2. De ombudsman moet in alle onafhankelijkheid kunnen werken en daartoe over de nodige middelen beschikken, onder meer een daadwerkelijke onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid aanbevelingen

ensuite sur la perception du consommateur/citoyen dans un cadre social plus large quant à l'implication des responsables à chaque niveau dans les grandes activités socio-économiques; enfin sur la prévention des actions judiciaires et des procédures juridiques, ce qui permet de ne pas accabler davantage un système déjà fort sollicité. Le médiateur peut jouer un rôle modeste dans ce domaine en déterminant les responsabilités réelles, en restaurant un climat de confiance entre le consommateur/citoyen et l'entreprise qui s'est vu confier un rôle social de premier plan⁴.

Il convient de souligner que la SNCB a réalisé des progrès considérables en matière de service après-vente en restaurant en 2000 un service central clientèle (SCC) qui s'occupe de tous les problèmes relatifs aux voyageurs du service intérieur (missions de service public). En outre, l'essor pris par les voyages internationaux a rapidement conduit à la création de services clientèle spécifiques et purement commerciaux pour les utilisateurs du Thalys et de l'Eurostar. Et aux côtés de ces différents organes internes, il y a le service de médiation, instance de contrôle externe, qui partout et à tout moment exerce sa mission légale dans l'indépendance.

En conclusion, les médiateurs évoquent le réseau informel POOL/CPMO⁵ qui regroupe la plus grande majorité des ombudsmans actifs en Belgique. Ceux-ci exercent leurs activités dans le domaine public (État fédéral, Régions, Communauté française et Pensions), semi-public (Poste, Télécommunications, Groupe SNCB), local (des villes comme Bruges, Gand, Anvers, Charleroi et d'autres disposent d'ombudsmans) et privé (secteur des banques, des assurances, du travail intérimaire, etc.).

POOL/CPMO a ainsi élaboré une charte établissant notamment les quatre principes de base de la fonction de médiateur:

1. le médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsqu'un premier contact s'est révélé inopérant;

2. le médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires. Parmi ceux-ci doivent notamment figurer un réel pouvoir d'investigation et la faculté d'émettre des

⁴ Jaarverslag 2000, blz. 171.

⁵ Permanent Overleg Ombudslui/Concertation Permanente des Ombudsmans-Médiateurs, opgericht in 1996.

⁴ Rapport annuel 2000, pp. 171 et 172.

⁵ Permanent Overleg Ombudslui/Concertation Permanente des Ombudsmans-Médiateurs, créée en 1996.

te doen die de geregistreerde werkingsstoornissen wegwerken.

3. De ombudsman moet het beroepsgeheim onverkort in acht nemen. Hij voert zijn onderzoek in alle objectiviteit, werkt op basis van wetteksten en reglementen en laat zich bij het zoeken naar praktische oplossingen inspireren door het beginsel van redelijkheid. Op die manier stuurt hij, geleid op de opgedane ervaring, aan op hervormingen.

4. De ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op dat toegankelijk moet zijn voor het publiek.

Op grond daarvan kan de ombudsman op zijn manier zorgen voor het welbevinden van twee partijen: de burger/consument, en meer algemeen de democratie zelf.

b) Gedachtewisseling

Voorzitter Jean-Luc Crucke (MR) onderstreept dat de uiteenzettingen van de ombudsmannen goed aantonen dat een ombudsdienst echt in symbiose met de samenleving kan werken.

Die uiteenzettingen geven ook duidelijk aan dat mobiliteit niet meer los van duurzame ontwikkeling kan worden gezien.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt of de ombudsmannen kennis hebben van de klachten die rechtstreeks aan de NMBS worden gericht. De reizigers hebben de keuze om hun klacht ofwel bij de ombudsmannen ofwel bij de NMBS in te dienen; resulteert dit niet in onjuiste statistieken?

Waarom zijn 142 klachten onontvankelijk verklaard?

Hebben de ombudsmannen van de NMBS contact met de voor de spoorwegen bevoegde ombudsmannen in het buitenland?

De heer Guido De Padt (Open Vld) vraagt nadere uitleg over de samenstelling van het personeel van de ombudsmannen. Door welke instantie worden die mensen betaald?

Is de onafhankelijkheid van de diensten van de ombudsmannen volledig gegarandeerd?

De spreker merkt op dat er talrijke actoren zijn inzake klachten ten aanzien van de NMBS, zoals Test-Aankoop, de BTTB (Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers) enzovoort. Is er samenwerking tussen die instanties en de ombudsmannen?

recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés;

3. l'ombudsman est tenu au secret professionnel total. Il instruit en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou de règlements, tout en s'inspirant du principe d'équité et en recherchant des solutions pratiques. En ce sens, il est un vecteur de réformes en fonction de l'expérience acquise;

4. le médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.

À partir de là, tout médiateur peut, à sa manière, faire deux heureux: le citoyen/consommateur et, plus largement, la démocratie elle-même.

b) Échange de vues

M. Jean-Luc Crucke, président souligne que les exposés des médiateurs sont un bel exemple de la manière dont des médiateurs peuvent travailler en symbiose avec la société.

Ils témoignent également du fait que l'on ne peut plus envisager la mobilité sans le développement durable.

Mme Colette Burgeon (PS) demande si les médiateurs ont connaissance des plaintes adressées directement à la SNCB. Étant donné que les citoyens ont le choix de déposer leur plainte soit auprès des médiateurs, soit auprès de la SNCB, les statistiques des uns et des autres n'en sont-elles pas faussées?

Pour quelles raisons 142 plaintes ont-elles été déclarées irrecevables?

Les médiateurs SNCB ont-ils des contacts avec leurs homologues des chemins de fer à l'étranger?

M. Guido de Padt (Open VLD) demande des précisions sur la composition du personnel des médiateurs. Par quelle instance ces personnes sont-elles rémunérées?

L'indépendance des services des médiateurs est-elle totalement garantie?

L'intervenant fait remarquer que de nombreux acteurs s'occupent des plaintes à l'égard de la SNCB, comme par exemple, Test-Achats, le BTTB (Bond Trein Tram en Busgebruikers) (association des usagers du train, tram et bus), etc. Existe-t-il une synergie entre ces acteurs et les médiateurs SNCB?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V – N-VA) sluit zich aan bij de vorige opmerking en vraagt of de ombudsmannen bij de verdediging van de reizigers kunnen optreden in overleg met de BTTB en het Raadgevend comité bij de NMBS?

Er verschijnen veel nieuwe actoren in het spoorwielandschap, zowel voor het goederenvervoer als voor het internationaal reizigersverkeer; hij geeft het voorbeeld van de Duitse treinen die op het Belgische net rijden. Zijn de ombudsmannen ook bevoegd om de klachten van die gebruikers te behandelen?

De heer Jan Mortelmans (Vlaams Belang) herinnert eraan dat er driemaal meer klachten zijn in het Nederlands dan in het Frans. Heeft dit, gelet op de paritaire samenstelling van het personeel (namelijk 5 mensen per taalrol), niet tot gevolg dat het evenwicht in de werkbelasting wordt verstoord?

Hebben de ombudsmannen contact met alle NMBS-diensten, of alleen met de klantendienst?

Het Jaarverslag 2006 vermeldt dat de klantendienst almaar later antwoordt. Is in die toestand intussen verbetering gekomen?

Waarom wordt er geen arbitrage toegepast? Wie moet daartoe het initiatief nemen?

De heer Bruno Valkeniers (Vlaams Belang) verwijst naar de heer Jeanfils, die heeft aangestipt dat de ombudsmannen al 16 jaar bestaan en dat geen enkele arbitrage heeft plaatsgehad. Houdt dat in dat geen enkele klager om arbitrage heeft verzocht, of heeft de NMBS die steeds geweigerd?

De spreker richt zich tot de heer Herman en geeft aan dat als niet op een klacht kan worden geantwoord, men toch de klager zou moeten inlichten waarom dat zo is.

De heer Jean-Marc Jeanfils, ombudsman (F), antwoordt dat de ombudsmannen niet op de hoogte worden gebracht van de klachten die rechtstreeks aan de NMBS worden gericht en die trouwens veel talrijker zijn dan die welke aan de ombudsmannen worden voorgelegd. Sinds enkele jaren stelt men vast dat de klagers zich tot verschillende instanties tegelijk wenden, met name de minister, de drie voorzitters van de raad van bestuur, de drie gedelegeerd bestuurders, de ombudsmannen, Test-Aankoop, de reizigersverenigingen en zelfs de pers via de lezersbrieven. Daardoor bevindt dezelfde klacht zich op verschillende plaatsen. In dat opzicht heeft de oprichting van een centrale dienst «klanten» bij de

M. Jef Van den Berghe (CD&V – N-VA) se rallie à la question précédente et demande si les médiateurs peuvent agir de concert avec le BTTB et avec le Comité consultatif auprès de la SNCB (Raadgevend comité bij de NMBS) dans la défense des usagers.

De nombreux nouveaux acteurs font leur apparition dans le paysage ferroviaire, tant en ce qui concerne le transport de marchandises qu'en ce qui concerne le transport international des voyageurs. Il cite par exemple les trains allemands qui roulent sur le réseau belge. Les médiateurs sont-ils également compétents pour traiter les plaintes de ces voyageurs?

M. Jan Mortelmans (VB) rappelle qu'il existe trois fois plus de plaintes déposées en néerlandais qu'en français. Étant donné que le personnel est composé paritaire de cinq personnes de chaque rôle linguistique, cette situation n'entraîne-t-elle pas un déséquilibre dans la charge du travail?

Les médiateurs ont-ils des contacts avec tous les services de la SNCB ou uniquement avec le service «clientèle»?

Le rapport annuel 2006 mentionne que le service «clientèle» répond de plus en plus tard. La situation s'est-elle entre-temps améliorée?

Pour quelle raison l'arbitrage n'est-il pas appliqué? Qui doit en prendre l'initiative?

M. Bruno Valkeniers (VB) se réfère aux propos de M. Jeanfils qui a déclaré qu'en 16 ans d'existence des médiateurs, aucun arbitrage n'avait eu lieu. Cela signifie-t-il qu'aucun plaignant n'a demandé d'arbitrage ou que la SNCB l'a toujours refusé?

S'adressant à M. Herman, il estime que si une réponse ne peut être fournie à une plainte, il convient malgré tout de prévenir le plaignant des raisons qui motivent cette absence de réponse.

M. Jean-Marc Jeanfils, médiateur (F) répond que les médiateurs ne sont pas informés des plaintes adressées directement à la SNCB et qui sont d'ailleurs beaucoup plus nombreuses que celles adressées aux médiateurs. Depuis quelques années, on constate que les plaignants multiplient les canaux de réclamation et s'adressent à plusieurs instances simultanément, à savoir au ministre, aux trois présidents du conseil d'administration, aux trois administrateurs, aux médiateurs, à Test-Achats, aux associations de voyageurs et même à la presse par le biais du courrier des lecteurs. Il est résulte que la même plainte se retrouve à différents endroits. À cet égard, la création d'un service central «clientèle» à la

NMBS de mogelijkheid geboden de antwoorden aan de ontevreden klanten te stroomlijnen en te voorkomen dat zij uiteenlopende antwoorden krijgen.

Er zijn regelmatig officiële contacten tussen de NMBS en de ombudsmannen. Het is duidelijk dat de NMBS de klachten die ze rechtstreeks ontvangt en die welke aan de ombudsmannen worden voorgelegd op billijke wijze wil behandelen.

Onontvankelijke klachten zijn die waarbij niet een reiziger in conflict is met de onderneming, bijvoorbeeld een werknemer van de NMBS die er zijn beklag over maakt dat hij zijn pensioen niet tijdig heeft ontvangen, een aangelande die klaagt over de geluidshinder als gevolg van werken enz.

Via het POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) zijn er contacten met de andere ombudsmannen. Tevens zijn er contacten met de ombudsman van de SNCF, de heer Bernard Cieutat, die ook voorzitter van een Kamer van de Franse *Cour des Comptes* is. De procedure om de Franse ombudsman een klacht voor te leggen, is veel ingewikkelder dan in België: de klant moet zich eerst rechtstreeks en schriftelijk tot de SNCF wenden; als het conflict niet wordt opgelost, moet hij zich vervolgens richten tot een door de SNCF erkende gebruikersvereniging, die dan het dossier verzendt aan de ombudsman. Als gevolg van die zware procedure ontvangt de Franse ombudsman jaarlijks slechts enkele honderden dossiers.

De heer Guido Herman, ombudsman (N), preciseert dat het Belgisch ombudsmodel zal dienen als voorbeeld voor de hervorming van de ombudsdienst van de SNCF.

De wettelijke personeelsformatie van de diensten van de ombudsmannen bestaat uit 12 personen (2 ombudsmannen, 5 Franstalige medewerkers en 5 Nederlandstalige medewerkers), die door de NMBS zelf worden betaald, wat onmiddellijk de vraag van de onafhankelijkheid doet rijzen.

Aanvankelijk waren de betrekkingen tussen de ombudsmannen en de NMBS niet zeer goed. Na enige tijd werden overeenkomsten gesloten om de onafhankelijkheid van de ombudsmannen te waarborgen, op financieel en materieel vlak. *De heer Herman* bevestigt dat hij in 15 jaar tijd nooit heeft opgemerkt dat de NMBS het optreden van de ombudsmannen probeerde te boycotten door middel van financiële maatregelen. Het budget van de ombudsmannen bedraagt 900.000 euro per jaar. De lonen van de medewerkers, de huur van het gebouw en het computermateriaal worden rechtstreeks door de NMBS betaald. Daarnaast beschikken de ombudsmannen over een budget van zo'n 30.000 euro per jaar dat

SNCB a permis d'harmoniser les réponses aux clients mécontents et d'éviter que ceux-ci reçoivent des réponses différentes.

Des contacts officiels réguliers ont lieu entre la SNCB et les médiateurs. Il est clair que la SNCB est soucieuse de traiter de manière équitable les plaintes qu'elle reçoit directement et celles déposées chez les médiateurs.

Les plaintes irrecevables sont celles qui n'opposent pas un usager à l'entreprise, par exemple, un employé de la SNCB qui se plaint de ne pas avoir perçu sa pension à temps, un riverain qui se plaint de nuisances sonores dues à des travaux,...

Des contacts avec les autres médiateurs ont lieu par le biais du pool CPMO (concertation permanente des médiateurs et ombudsmans). Des contacts ont également lieu avec le médiateur de la SNCF, M. Bernard Cieutat, qui est également président d'une Chambre de la Cour des comptes en France. La procédure de saisine du médiateur français est beaucoup plus compliquée qu'en Belgique. Ainsi, le client doit d'abord s'adresser par écrit directement à la SNCF. En cas de non résolution du conflit, le client doit ensuite s'adresser à une association d'usagers reconnue par la SNCF et c'est cette association qui transmet le dossier au médiateur. En raison de cette lourde procédure, le médiateur français ne connaît que quelques centaines de dossiers par an.

M. Guido Herman, médiateur (N), précise que le modèle de médiation belge servira d'exemple pour la réforme du service de médiation de la SNCF.

Le cadre légal des services des médiateurs se compose de 12 personnes (2 médiateurs, 5 collaborateurs francophones et 5 collaborateurs néerlandophones) rémunérées par la SNCB elle-même, ce qui pose d'emblée la question de l'indépendance.

Au début, les relations entre les médiateurs et la SNCB n'étaient pas très bonnes. Après quelques temps, des accords ont été conclus afin de garantir l'indépendance des médiateurs au niveau financier et matériel. *M. Herman* confirme qu'en 15 ans, il n'a jamais perçu de la part de la SNCB de tentative de boycott de l'action des médiateurs par le biais de mesures financières. Le budget des médiateurs est de 900.000 euros par an. Les salaires des collaborateurs ainsi que le loyer du bâtiment et le matériel informatique sont directement payés par la SNCB. Les médiateurs disposent également d'un budget autonome de quelque 30.000 euros par an dont ils disposent à leur gré pour le fonctionnement du service et, par exemple

zij naar goedgevallen kunnen besteden voor de werking van de dienst, bijvoorbeeld ook aan de deelname aan seminars of opleidingen.

De samenwerking tussen de ombudsmannen en het Raadgevend Comité van de NMBS verloopt erg vlot.

Met Test-Aankoop zijn de betrekkingen veeleer occasioneel. De reizigersvereniging BTTB aarzelt niet de NMBS haar eisen te bezorgen. De ombudsmannen gaan op een andere manier te werk. Overigens belegt de NMBS vergaderingen met die nieuwe actoren, de zogenaamde «*stakeholders*». De ombudsmannen nemen daar ook aan deel en kunnen op basis van de informatie waarover zij beschikken, voorstellen doen. Die voorstellen mogen er weliswaar in geen geval toe leiden dat hun onafhankelijkheid in het gedrang komt.

De ombudsmannen bij de NMBS bemiddelen momenteel in dossiers aangaande Thalys, Eurostar en, in zeldzame gevallen, B Cargo. Gelet op de liberalisering van het spoor en de komst van nieuwe marktspelers menen de ombudsmannen dat zij ten dienste moeten staan van de gebruikers van de hele spoorwegsector. Ingeval de ombudsmannen in hun jaarverslag niet alle, maar slechts enkele actoren onder de loep zouden nemen, dreigt er een concurrentienadeel te ontstaan.

De heer Guido Herman geeft toe dat de werkdruk voor de Nederlandstalige en de Franstalige medewerkers niet gelijk is (80% dossiers in het Nederlands, tegenover 20% in het Frans in 2007). Daar staat tegenover dat alle medewerkers elkaar helpen bij de opzoeken.

De wet bepaalt dat de ombudsmannen elke ontvangen klacht ter kennis moeten brengen van de NMBS. Voor een NMBS-personeelslid is het evenwel niet vanzelfsprekend zijn dienstoversteden erover in te lichten dat hij informatie heeft meegedeeld aan de ombudsmannen. Daarom werd naar aanleiding van de herziening van de protocolovereenkomst in 2000 beslist om het aantal contactpunten te verhogen, opdat de communicatie van de NMBS met de ombudsmannen vlotter zou verlopen.

De heer Jean-Marc Jeanfils meldt dat er sinds de komst van de ombudsmannen nog nooit een beroep is gedaan op arbitrage. Alleen de ombudsdienst van de telecommunicatiesector heeft ooit één arbitrageaanvraag ontvangen. Na de liberalisering van die sector werden alle marktspelers waarvoor de ombudsmannen van de telecommunicatiesector bevoegd waren, er wettelijk toe verplicht met de ombudsdienst een overeenkomst inzake voorafgaande arbitrage te sluiten. Ondanks die overeenkomst zijn er nooit arbitrageaanvragen ingediend; vorig jaar werd de procedure dan ook afgeschaft, zowel voor de telecommunicatiesector als voor de postdiensten.

aussi pour financer la participation à des séminaires ou à des formations.

La collaboration des médiateurs avec le Comité consultatif de la SNCB se passe très bien.

Toutefois, les relations avec Test-Achats sont occasionnelles. Le BTTB est une association de consommateurs qui pose ses exigences à la SNCB. Les médiateurs ont une fonction différente. De plus en plus, la SNCB organise des réunions avec ces nouveaux acteurs qu'elle appelle les «*stakeholders*». Les médiateurs en font également partie et peuvent faire des suggestions sur base des informations dont ils disposent. Toutefois, ces suggestions ne peuvent en aucun cas porter ultérieurement atteinte à leur indépendance.

Des dossiers de médiation sont ouverts en ce qui concerne le Thalys, Eurostar et, dans de rares cas, B Cargo. Étant donné la libéralisation du rail et la survenance de nouveaux acteurs sur le marché, les médiateurs sont d'avis que leurs services s'adressent aux usagers de l'ensemble du secteur ferroviaire. Si le rapport annuel des médiateurs ne portait que sur certains de ces acteurs et non pas sur tous, il risquerait de provoquer une distorsion de la concurrence.

M. Guido Herman concède que la charge de travail n'est pas la même pour les collaborateurs francophones et néerlandophones (80% des dossiers N contre 20% des dossiers F en 2007). Cependant tous les collaborateurs (F+N) s'entraident pour le travail de recherche.

La loi prévoit que chaque plainte déposée auprès des médiateurs est portée à la connaissance de la SNCB. Toutefois, il faut reconnaître qu'il n'est pas toujours évident pour un agent de la SNCB de dire à sa hiérarchie qu'il a communiqué des informations au médiateur. C'est la raison pour laquelle, lors de la révision du protocole d'accord en 2000, il a été prévu de multiplier les points de contacts afin de faciliter la communication de la SNCB vers les médiateurs.

M. Jean-Marc Jeanfils précise que depuis la création des médiateurs, il n'y a jamais eu de recours à l'arbitrage. Une seule demande d'arbitrage a été adressée auprès du médiateur des télécommunications. Après la libéralisation de ce secteur, la loi a prévu l'obligation, pour tous les opérateurs pour lesquels les médiateurs des Télécommunications sont compétents, de conclure avec le service de médiation, une convention d'arbitrage préalable. Malgré cette convention, il n'y a pas eu de demande d'arbitrage et cette procédure a été supprimée il y a un an tant pour les Télécommunications que pour La Poste.

De heer Jean-Marc Jeanfils wijst erop dat de ombudsdienst, toen die in 1991 werd ingesteld, een totaal nieuw concept was, waarop de NMBS erg wantrouwig reageerde. Zij vreesde dat de ombudsdienst altijd partij zou kiezen voor de klant. Haar scepsis gold nog meer de arbitrageprocedure, waarvan de beslissingen afdwingbaar waren ten aanzien van de onderneming, wat bij bemiddeling niet het geval was. Om die reden was de NMBS nooit voorstander van een arbitrageregeling.

Mettertijd ontstond er een klimaat van vertrouwen tussen de ombudsdienst en de NMBS, zodat arbitrage thans niet helemaal uitgesloten is. In de praktijk is er echter geen vraag naar.

De heer Guido Herman voegt daaraan toe dat de ombudsmannen uit de diverse sectoren onder elkaar het vraagstuk van de arbitrage al vaak hebben aangekaart. Wel mogen we niet uit het oog verliezen dat de ombudsman in een dossier niet tegelijk als arbiter en als ombudsman kan optreden.

Hij bevestigt dat wanneer een klant om een arbitrageprocedure verzoekt, die procedure ook moet worden toegepast omdat ze altijd wettelijk toepasbaar is.

Ten behoeve van de heer Valkeniers preciseert hij dat de NMBS de klager altijd uitlegt waarom ze hem geen antwoord kan verschaffen. Beslist werd dat als de NMBS niet binnen de 9 werkdagen antwoordt, het verzoeningsvoorstel ten uitvoer wordt gelegd. Dankzij die methode kan de gegrondheid van de klacht worden erkend zonder de NMBS in moeilijkheden te brengen.

Teneinde de onafhankelijkheid van de ombudsmannen te vrijwaren, suggereert *de heer Guido De Padt (Open Vld)* dat hun diensten zouden worden gefinancierd met een specifieke dotatie en niet langer door de NMBS zelf.

De heer Bruno Valkeniers (VB) brengt in herinnering dat, bij privatisering van de spoorwegen, de privéondernemingen de rails blijven gebruiken waar de NMBS-groep eigenaar van is. Een en ander betekent dat een klacht tegen een van die privéondernemingen ook betrekking kan hebben op de NMBS-groep. Daarom moet de actieradius van de ombudsmannen worden uitgebreid tot de spoorwegen in het algemeen. In dat geval moet ook de financiering van de ombudsdiensten worden bijgestuurd. Het zou immers niet kunnen dat de NMBS alleen instaat voor de financiering van een ombudsdienst die ook breder gaat.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt of de ombudsmannen eveneens optreden in conflicten waarin

M. Jean-Marc Jeanfils rappelle qu'en 1991, la fonction de médiateur était un concept tout à fait nouveau à l'égard duquel la SNCB était très méfiante. Elle craignait, en effet, que le médiateur ne donne chaque fois raison au client. Cette méfiance était d'autant plus présente à l'égard de la procédure d'arbitrage qui, contrairement à la médiation, entraîne des décisions coercitives vis-à-vis de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle la SNCB n'a jamais été demandeuse d'une procédure d'arbitrage.

Au fil des années, un climat de confiance a fini par s'installer entre le médiateur et la SNCB de sorte qu'une procédure d'arbitrage ne serait pas tout à fait à exclure actuellement mais il n'y a pas de demande.

M. Guido Herman ajoute que la question de l'arbitrage a déjà souvent été évoquée par les médiateurs des différents secteurs entre eux. Toutefois, il faut garder à l'esprit que le médiateur ne peut pas, pour un même problème, agir à la fois comme arbitre et comme médiateur.

Il confirme que si un client le demande, la procédure d'arbitrage devra être appliquée car elle est toujours légalement applicable.

Il précise à M. Valkeniers que la SNCB explique toujours au plaignant la raison pour laquelle elle ne peut pas lui fournir de réponse. Il a été décidé que si la SNCB ne fournit pas de réponse dans les 9 jours ouvrables, la proposition de conciliation est exécutée. Cette méthode permet de reconnaître le bien fondé de la plainte sans mettre la SNCB en difficulté.

M. Guido De Padt (VLD) suggère, afin de garantir l'indépendance des médiateurs, que leurs services soient financés par une dotation spécifique et non plus par la SNCB elle-même.

M. Bruno Valkeniers (VB) rappelle qu'en cas de privatisation des chemins de fer, les sociétés privées continuent à utiliser les rails appartenant au Groupe SNCB. Cela signifie qu'une plainte déposée contre les sociétés privées pourrait également concerner la Groupe SNCB. Il conviendrait dès lors d'élargir le champ d'action des médiateurs aux chemins de fer en général. Si tel est le cas, il faudrait également revoir le financement des services de médiation; il serait, en effet, inconcevable que la SNCB finance des services de médiation qui ne concernent pas qu'elle.

Mme Colette Burgeon (PS) demande si les médiateurs interviennent également dans des conflits

gebruikers van de internationale treinen naar Italië, Spanje of Groot-Brittannië betrokken zijn.

De heer Jean-Marc Jeanfils, ombudsman (F), preciseerd dat de ondernemingen Eurostar en Thalys elk over een eigen klantendienst beschikken. De ombudsmannen treden tevens op bij de Luxemburgse en de Nederlandse spoorwegmaatschappijen. Hoewel het om informele contacten gaat, verlopen ze optimaal en worden de ombudsmannen er goed onthaald.

Met betrekking tot de financiering van de ombudsdiensten bij een eventuele liberalisering, voert de heer Jeanfils het voorbeeld aan van de telecommunicatiesector en de postdiensten. De ombudsmannen werken bij het BIPT om de voor de hand liggende reden dat zij zich onafhankelijk moeten opstellen; het BIPT vordert van elke operator een «ombudsbijdrage», volgens een welbepaald percentage. Indien het spoor wordt geliberaliseerd, zou men een soortgelijke formule kunnen hanteren.

De heer Guido Herman preciseerd dat bij de herziening van de overeenkomst met de NMBS werd bepaald dat voor de problemen met de infrastructuur, die zouden ervaren worden door een operator die niet tot de NMBS-groep behoort, een afzonderlijke overeenkomst met Infrabel moest worden gesloten.

Wat de samenwerking tussen de internationale ombudsdiensten betreft, houden de ombudsmannen veel eer rekening met de positie van de spoorreizigers in het hele liberaliseringsproces. Uit internationaal oogpunt is immers niet meer sprake van verschillende netwerken, wel van verschillende operatoren, die elk werken met hun eigen materiaal, hun eigen informaticasystemen, in hun specifieke omstandigheden enzovoort. Ten aanzien van die operatoren is de klant weerloos. De heer Herman verwijst naar de klachten die werden ingediend omdat er in de Thalys te weinig plaatsen tegen verminderd tarief beschikbaar zijn; in die context moeten aanbevelingen worden geformuleerd die gelden over de landsgrenzen heen.

De heer Bruno Valkeniers (VB) maakt een vergelijking met de privatisering van de binnenvaart en de luchtvaart. De liberalisering van de spoorwegen verplicht de privésector tot samenwerking met de overheidsdiensten, aangezien de infrastructuur in handen is van de overheidssector.

concernant des usagers des trains internationaux vers l'Italie, l'Espagne ou encore la Grande Bretagne.

M. Jean-Marc Jeanfils, médiateur (F) précise que les sociétés Eurostar et Thalys disposent de leur propre service clientèle. Les médiateurs interviennent également auprès des chemins de fer luxembourgeois et néerlandais. Bien que ces contacts soient informels, ils se passent bien et les médiateurs sont bien accueillis.

En ce qui concerne le financement des services de médiation en cas de libéralisation, M. Jeanfils cite l'exemple des Télécommunications et de La Poste. Les médiateurs sont logés auprès de l'IBPT pour des raisons évidentes d'indépendance et l'IBPT réclame une contribution «médiateurs» à chaque opérateur selon un certain pourcentage. En cas de libéralisation du rail, on pourrait envisager une formule similaire.

M. Guido Herman précise que lors de la révision du protocole avec la SNCB, il a d'ailleurs été prévu qu'un protocole séparé devait être conclu avec Infrabel en ce qui concerne les problèmes d'infrastructure que rencontrerait un opérateur n'appartenant pas au Groupe SNCB.

En ce qui concerne la collaboration entre services de médiation internationaux, les médiateurs tiennent plutôt compte de la position de l'utilisateur du rail au sein du processus de libéralisation. En effet, au niveau international, on ne parle plus de réseau différents mais bien d'opérateurs différents qui travaillent chacun avec leurs propres produits, leurs propres systèmes informatiques, leurs conditions spécifiques, etc. Au milieu des ces opérateurs, le client est démuné. M. Herman cite en exemple les plaintes concernant la rareté des places à tarif réduit dans le Thalys. Compte tenu de cette situation, il convient de formuler des recommandations qui seront valables au-delà des frontières.

M. Bruno Valkeniers (VB) fait une comparaison avec la privatisation de la navigation fluviale et aérienne. La libéralisation des chemins de fer rend obligatoire une collaboration entre les acteurs privés et publics étant donné que l'infrastructure appartient au secteur public.

3. ONDERHOUD MET DE OMBUDSMANNEN VOOR DE PENSIOENEN.

a) Uiteenzetting door de ombudsmannen Jean Marie Hanneesse (F) en Tony Van der Steen (N)

De Ombudsmannen voor de Pensioenen worden, voor een hernieuwbaar mandaat van 6 jaar, benoemd door de Koning op voordracht van de minister van Pensioenen (art. 5 van het oprichtingsbesluit, zie bijlage 1).

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen wordt gevormd door:

- Jean Marie Hanneesse, benoemd tot Ombudsman van de Franse taalrol op 1 juni 1999 en herbenoemd op 1 december 2006
- Tony Van Der Steen, benoemd tot Ombudsman van de Nederlandse taalrol op 1 mei 2007.

Het College is onafhankelijk en onpartijdig

De volgende maatregelen zijn getroffen om de onafhankelijkheid van de Ombudsmannen te garanderen, zowel bij hun benoeming als tijdens de uitoefening van hun mandaat:

- Onverenigbaarheden en voorwaarden waaraan de Ombudsmannen moeten voldoen om benoemd te worden en het ambt uit te oefenen (art. 6 en 7 van het oprichtingsbesluit);
- De omstandigheden waarin een einde kan worden gemaakt aan het mandaat of waarin zij kunnen afgezet worden (art. 8 van het oprichtingsbesluit);
- De bepaling dat de Ombudsmannen binnen de grenzen van hun bevoegdheid van geen enkele overheid instructies ontvangen en dat zij genieten van de onschendbaarheidregel. Zij kunnen niet uit hun ambt worden ontzet wegens daden die zij stellen in het kader van de uitoefening van hun ambt (art. 9 van het oprichtingsbesluit).

De wettelijke opdracht van het College (art. 3 van het oprichtingsbesluit)

De wettelijke opdracht van het College is:

1° klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of werking van de pensioendiensten belast met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen;

3. ENTRETEN AVEC LES MÉDIATEURS DES PENSIONS (23 JANVIER 2008)

a) Exposé des médiateurs MM. Jean Marie Hanneesse (F) et Tony Van der Steen (N)

Les Médiateurs sont nommés par le Roi, sur proposition du ministre des Pensions, pour un mandat renouvelable de 6 ans (art. 5 de l'arrêté royal d'instauration, voir annexe 1).

Le Collège des Médiateurs pour les Pensions est actuellement composé de:

- Jean Marie Hanneesse, nommé Médiateur du rôle linguistique francophone au 1^{er} juin 1999. Il a été reconduit au 1^{er} décembre 2006 pour une période de six ans;
- Tony Van Der Steen, nommé Médiateur du rôle linguistique néerlandophone au 1^{er} mai 2007.

Le Collège est indépendant et impartial

Les mesures suivantes sont prises en vue de garantir l'indépendance des Médiateurs, aussi bien lors de leur nomination que durant l'exécution de leur mandat.

- les incompatibilités et les conditions auxquelles doivent satisfaire les Médiateurs pour être nommés et exercer leur office (art. 6 et 7 de l'AR d'instauration);
- les circonstances dans lesquelles il peut être mis fin à leur mandat ou dans lesquelles ils sont révoqués (art. 8 de l'AR d'instauration);
- dans les limites de leur compétence, les Médiateurs ne reçoivent des instructions d'aucune autorité et jouissent de la règle de l'invulnérabilité: «ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.» (art. 9 de l'AR d'instauration).

La mission légale du Collège (art. 3 de l'AR d'instauration)

La mission légale du Collège consiste à:

1° examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;

2° klachten te onderzoeken in verband met:

- de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en toekomstige gepensioneerden op een pensioen ten laste van een wettelijke pensioenregeling;
- de uitbetaling en het bedrag van die uitkeringen;

3° te bemiddelen en verzoening na te streven tussen de burger en de pensioendienst;

4° op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2° aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen.

De bevoegdheden die voortvloeien uit de wettelijke opdracht

Het oprichtingsbesluit determineert de bevoegdheden *ratione materiae*: de wettelijke pensioenen ten laste van de pensioendiensten.

Tevens blijkt uit de formulering van opdracht dat de Ombudsmannen vier ombudsbevoegdheden zijn toe- vertrouwd: een onderzoeksbevoegdheid, een bemid- delingsbevoegdheid, een aanbevelingsbevoegdheid en een verslagbevoegdheid.

De bevoegdheden *ratione materiae*

De pensioendiensten

De Ombudsmannen voor de Pensioenen oefenen hun taken uit ten aanzien van de pensioendiensten die belast zijn met het toekennen en de uitbetaling van wettelijke pensioenen.

Uit de tekst van artikel 3 van het oprichtingsbesluit zou men kunnen afleiden dat de Ombudsmannen bevoegd zijn voor alle pensioendiensten die wettelijke pensioenen toekennen en/of uitbetalen. In het Verslag aan de Koning en meer bepaald in de commentaar bij de artikelen worden hierover evenwel enkele preciseringen aangebracht.

Hierin luidt het dat met pensioendiensten wordt bedoeld «alle organismen – in de publieke of privaatrechtelijke sfeer – die wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen, rekening houdend met de hierna vermelde beperkingen van een federale dienst».

De Ombudsdienst is bijgevolg bevoegd voor pensioendiensten zowel in de publiekrechtelijke als in de privaatrechtelijke sfeer, op voorwaarde dat zij wettelijke pensioenen beheren, toekennen of betalen en mits sommige beperkingen.

2° examiner les réclamations relatives:

- à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;
- au paiement et au montant de ces prestations;

3° servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;

4° sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2° formuler des recommandations et produire un rapport.

Les compétences qui découlent de la mission légale

L'arrêté royal d'instauration détermine les compétences *ratione materiae*: les pensions légales à charge des services de pensions.

De la formulation de la loi, et en particulier du Rapport au Roi, il apparaît également que le Médiateur dispose d'autres compétences afin de remplir sa mission: la compétence d'instruction, la compétence de servir d'intermédiaire, la compétence de faire des recommandations et la compétence de rapportage.

Les compétences *ratione materiae*

Les Services de pensions

Le Collège des médiateurs pour les Pensions exerce sa mission à l'égard des services de pensions qui sont en charge de l'attribution et du paiement des pensions légales.

On peut déduire du texte de l'article 3 de l'arrêté d'instauration que les Médiateurs sont compétents pour tous les services de pensions qui attribuent et/ou paient les pensions légales. C'est dans le Rapport au Roi, et plus précisément dans le commentaire des articles, que nous trouvons quelques indications à ce sujet.

Il en ressort que par services de pensions, il faut entendre «tous les organismes – relevant de la sphère juridique publique ou privée – qui attribuent, paient ou gèrent les pensions légales, compte tenu des limitations d'un service fédéral visées ci-après».

En conséquence, le Service de médiation est compétent pour les services de pensions relevant aussi bien de la sphère juridique publique que privée, à la condition qu'ils attribuent, paient ou gèrent des pensions légales et sous réserve de certaines limitations.

Deze beperkingen worden als volgt verduidelijkt: «Het is uiteraard zo dat deze bevoegdheid, zoals uiteengezet in het advies van de Raad van State, geen afbreuk kan doen enerzijds aan de bevoegdheden van de federale ombudsmannen – bedoeld in de wet van 22 maart 1995, bvb. met betrekking tot klachten over de werking van personeelsdiensten van federale overheden die gegevens bijhouden en doorsturen naar pensioendiensten – en anderzijds, aan de autonomie van de Gemeenschappen en Gewesten of de lokale besturen.»

In de publiekrechtelijke sfeer is de bevoegdheid van de Ombudsmannen voor de Pensioenen dus beperkt tot de federale diensten in de pensioensector.

In de praktijk heeft het College zich reeds onbevoegd moeten verklaren voor klachten die betrekking hadden op de pensioendiensten van de stad Luik en van een aantal provinciebesturen, soms trouwens tot groot ongenoegen van de klager.

Als het College niet bevoegd is zendt het de klacht door naar de bevoegde ombudsman, als hij bestaat. De ombudsman van de stad Antwerpen en de stad Charleroi zijn hiervan het enige praktijkvoorbeelden. Is er geen bevoegde ombudsman dan stuurt het College, mits instemming van de klager, in voorkomend geval de klacht door naar de betrokken pensioendienst.

Federale pensioendiensten in de publieke sfeer

De volgende federale diensten kennen wettelijke pensioenen toe:

- de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), voor de werknemers, onderworpen aan de Belgische sociale zekerheid;
- het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), voor de zelfstandigen;
- de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) voor de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke ministeries; de militairen; de leden van het onderwijzend personeel; de ambtenaren van de federale, de gemeenschaps- en de gewestelijke instellingen van openbaar nut, bedoeld in de wet van 28 april 1958; de ambtenaren van de plaatselijke besturen aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheden (RSZPPO); de statutaire ambtenaren van De Post, Belgacom, Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) en sommige autonome overheidsbedrijven;
- de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ), voor zijn aangesloten.

Ces limitations sont ainsi définies: «Il va par ailleurs de soi que cette compétence, comme signalé dans l'avis du Conseil d'État, ne peut porter préjudice aux compétences des médiateurs fédéraux prévues par la loi du 22 mars 1995, par exemple en ce qui concerne les plaintes relatives au travail fourni par les services du personnel des autorités fédérales qui tiennent les données à jour et les transmettent aux services des pensions. Par ailleurs, l'autonomie des Communautés, des Régions et des pouvoirs locaux doit être respectée.»

Dans la sphère juridique publique, la compétence des Médiateurs pour les Pensions est donc limitée aux services fédéraux dans le secteur des pensions.

En pratique, le Collège a déjà dû se déclarer incompetent pour des plaintes qui concernaient par exemple les services de pensions de la ville de Liège et d'un certain nombre d'administrations provinciales, parfois en dépit d'une grande insatisfaction du plaignant.

Lorsque le Collège n'est pas compétent, il transmet la plainte au médiateur compétent, s'il existe. Les Ombudsmans de la Ville d'Anvers et de Charleroi en sont ici les seuls exemples tirés de la pratique. S'il n'y a pas de médiateur compétent, le Collège transmet alors la plainte au service de pensions concerné, le cas échéant, avec l'accord du demandeur.

Les Services fédéraux de pensions dans la sphère publique

Les services publics suivants attribuent des pensions légales:

- l'Office National des Pensions (ONP), pour les travailleurs assujettis à la sécurité sociale belge;
- l'Institut National d'Assurance Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI), pour les travailleurs indépendants;
- le Service de Pensions du Secteur Public (SdPSP), pour les fonctionnaires des ministères fédéraux, communautaires et régionaux; les militaires; les membres du personnel enseignant; les fonctionnaires des institutions fédérales, communautaires et régionales d'utilité publique, visées par la loi du 28 avril 1958; les fonctionnaires des pouvoirs locaux affiliés à l'Office national de sécurité sociale pour les Administrations provinciales et locales (ONSSAPL); les agents statutaires de La Poste, Belgacom, la Société Nationale des Chemins de fer belges (SNCF) et quelques entreprises publiques autonomes;
- l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM), pour les travailleurs y affiliés.

Niet elke toekenningsdienst betaalt ook de pensioenen uit. Soms is een andere openbare dienst belast met deze opdracht.

De wettelijke pensioenen worden uitgekeerd door:

- de Rijksdienst voor Pensioenen, voor de werknemers en de zelfstandigen;
- de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) van de FOD Financiën, voor de pensioenen beheerd door de PDOS;
- de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, voor zijn aangeslotenen;
- de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen.

Bij de publieke overheden vinden wij ook nog de PDOS en de Directie Pensioenen van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven van de FOD Financiën terug in de rol van administratief beheersorgaan, in hoofdzaak voor de wettelijke pensioenen van sommige gemeenten die zich niet hebben aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en de Plaatselijke Overheden.

Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer

In de regeling van de zelfstandigen fungeren de sociale verzekeringsfondsen in sommige gevallen als toekenningsdienst voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen.

Meerdere privé-instellingen voeren ook de betaling van wettelijke pensioenen uit, onder meer:

- Ethias en sommige andere verzekeringsinstellingen, voor het gewezen personeel van sommige gemeenten;
- de sociale verzekeringsfondsen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in bepaalde gevallen;
- de verzekeringsmaatschappijen, voor het onvoorwaardelijk pensioen van de zelfstandigen in het kader van een onderschreven levensverzekering.

De handelingen of de werking van de pensioendiensten

De Ombudsmannen voor de Pensioenen zijn bevoegd om klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de handeling of de werking van de pensioendiensten. Dit is bijvoorbeeld het geval indien het optreden onbehoorlijk is of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen.

Le paiement des pensions ne relève pas, dans tous les cas, du service d'attribution concerné. Parfois, c'est un autre service public qui est chargé de cette mission.

Les pensions légales sont liquidées par:

- l'Office National des Pensions, pour les travailleurs salariés et indépendants;
- la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) du Service Public Fédéral Finances, pour les pensions gérées par le Service de Pensions du Secteur Public;
- l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, pour ses affiliés;
- la Société nationale des Chemins de fer belges.

Parmi les autorités publiques, l'on retrouve le SdPSP et la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) dans le rôle d'un organe de gestion administratif, principalement pour les pensions légales de certaines communes qui se sont affiliées à l'Office national de sécurité sociale pour les Administrations provinciales et locales (ONSSAPL).

Les organismes relevant de la sphère du droit privé

Dans la réglementation des travailleurs indépendants, les caisses d'assurances sociales fonctionnent dans certains cas comme un service d'attribution en matière de pension inconditionnelle des travailleurs indépendants.

Plusieurs institutions privées s'occupent également du paiement de pensions légales, entre autres:

- Ethias et d'autres organismes d'assurance, pour le personnel pensionné de certaines communes;
- les caisses d'assurances sociales, pour la pension inconditionnelle des travailleurs indépendants, dans certains cas;
- les compagnies d'assurance, pour la pension inconditionnelle des travailleurs indépendants dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie.

Les activités ou le fonctionnement des services de pensions

Les Médiateurs sont compétents pour instruire des plaintes relatives aux activités ou au fonctionnement des services de pension. C'est par exemple le cas lorsque l'attitude d'un service de pensions est incorrecte ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou serviable.

In het verslag aan de Koning bij het oprichtingsbesluit wordt hier verder nog aan toegevoegd:

«Alle feiten of gedragingen uitgaande van de bedoelde pensioendiensten, waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek worden onderworpen. Dit slaat op gedragingen van de pensioendienst als dusdanig of op gedragingen van de bestuurders of personeelsleden, op zowel feiten die de voorbereiding of de uitvoering van de beslissing betreffen als op de beslissing zelf, of op louter feitelijke gedragingen, los van elke specifieke beslissing (bijvoorbeeld een vraag om informatie). Ook het niet handelen van de overheid kan aangeklaagd worden. Zo kan bijvoorbeeld tegen de weigering van een pensioendienst om een rechterlijke beslissing uit te voeren een klacht worden geformuleerd.»

De handeling of de werking van de pensioendiensten dient dus in de ruimst mogelijke zin geïnterpreteerd te worden.

De wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen bevat een gelijksoortige bepaling. De federale ombudsmannen hebben als taak «klachten te onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden». Aan deze bevoegdheid van de federale ombudsmannen zijn evenwel beperkingen opgelegd. Zij oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden, met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman begiftigd zijn.

Vermits de pensioendiensten door het oprichtingsbesluit dat bekrachtigd is bij wet over een eigen ombudsman beschikken, moet uit de samenlezing van de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en het oprichtingsbesluit afgeleid worden dat de federale ombudsmannen niet bevoegd zijn voor de werking van de pensioendiensten.

De Ombudsdienst Pensioenen is bijgevolg bevoegd voor alle activiteiten van de pensioendiensten. Dit heeft belangrijke gevolgen. Het brengt onder meer mee dat de Ombudsdienst Pensioenen bijvoorbeeld bevoegd is voor de Inkomensgarantie voor Ouderen en het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, dat toegekend en betaald wordt door de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), en voor de werking van de Pensioendienst voor de Overheidssector in verband met de vergoedingspensioenen

Dans le Rapport au Roi attenant à l'arrêté d'instauration, il est mentionné plus loin:

«Tous les faits et comportements émanant des services de pensions susvisés, dont le plaignant estime qu'ils ne sont pas corrects, peuvent être soumis à une enquête. Cela concerne les comportements du service de pensions en tant que tels ou les comportements des dirigeants ou des agents, tant les faits qui ont trait à la préparation ou l'exécution de la décision que la décision même, ou simplement des comportements effectifs, indépendant de chaque décision spécifique (par exemple une demande d'information). La position des autorités peut donc être mise en cause. C'est ainsi que par exemple une réclamation peut être formulée contre le refus d'un service de pensions d'exécuter une décision juridique.»

Les termes «L'activité et le fonctionnement» des services de pensions doivent donc être interprétés au sens le plus large.

La loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux contient une disposition similaire. Les médiateurs fédéraux ont comme mission «d'instruire les plaintes sur le fonctionnement des autorités administratives fédérales». Des limitations sont toutefois prévues à cette compétence des médiateurs fédéraux. Ils exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre Médiateur par une disposition légale particulière.

Puisque les services de pensions disposent d'un ombudsman propre, en vertu de l'arrêté d'instauration confirmé par la loi, on doit déduire de la lecture conjointe de la loi d'instauration des médiateurs fédéraux et de l'arrêté d'instauration que les médiateurs fédéraux ne sont pas compétents pour le fonctionnement des services de pensions.

Le Service de médiation pour les Pensions est par conséquent compétent pour toutes les activités des services de pensions. Ceci a d'importantes répercussions. Cela implique entre autres le fait que le Service de médiation pour les Pensions est, par exemple, compétent en ce qui concerne la Garantie de Revenus pour les Personnes Agées (GRAPA) et le revenu garanti aux personnes âgées (RG), qui est attribué et payé par l'Office national des pensions (ONP), et pour le fonctionnement du Service de Pensions du Secteur Public (SdPSP) en ce qui concerne notamment les pensions de réparation.

De wettelijke pensioenen

De Belgische sociale zekerheidsregeling kent drie grote wettelijke pensioenstelsels naargelang de aard van de beroepsloopbaan die aan het pensioen vooraf gaat: het werknemersstelsel, het stelsel voor de zelfstandigen en dat voor de ambtenaren. Daarnaast bestaan er nog kleinere en specifieke stelsels die in essentie van de drie grote zijn afgeleid.

In de pensioenstelsels komen verschillende pensioenen voor waarvan de aard niet voor alle stelsels dezelfde is.

De werknemerspensioenen en de pensioenen voor zelfstandigen omvatten het rustpensioen, het overlevingspensioen en het pensioen voor gescheiden echtgenoten met een onderscheid tussen de echtgenoten die feitelijk of van tafel en bed gescheiden zijn en diegenen die uit de echt gescheiden zijn.

De pensioenregeling van de ambtenaren voorziet eveneens het rustpensioen, met daarin een specifiek pensioen wegens definitieve lichamelijke ongeschiktheid, en het overlevingspensioen waarop niet alleen de langstlevende echtgenoot kan aanspraak maken maar ook de uit de echtgescheiden echtgenoot en de wezen van de overledene.

Het pensioenstelsel van de werknemers kent ook nog de ouderdoms- en weduwerente. Deze renten vloeien voort uit de oude stelsels van kapitalisatie waaraan een einde werd gesteld tussen 31 december 1953 en 31 december 1967 naargelang het gaat over arbeiders, zeevarenden, mijnwerkers of bedienden.

In het pensioenstelsel van de zelfstandigen vindt men tevens het specifiek onvoorwaardelijk rust- en overlevingspensioen dat toegekend wordt bij het bereiken van de pensioenleeftijd voor zover het «gewone» rust- of overlevingspensioen niet kan toegekend of uitgekeerd worden.

De vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen lastens een wettelijke pensioenregeling, en de uitbetaling en het bedrag van de uitkeringen

De taak van de Ombudsdienst Pensioenen bestaat er ook in klachten te onderzoeken in verband met de vaststelling van de rechten van de gepensioneerden en de toekomstig gepensioneerden op een pensioen ten laste een wettelijke pensioenregeling.

Pensions légales

La législation belge de sécurité sociale connaît trois grands régimes légaux de pension, selon la nature de la carrière professionnelle qui précède la pension: le régime des travailleurs salariés, le régime des travailleurs indépendants et celui des fonctionnaires. A côté de ceux-ci, coexistent des régimes spécifiques de moindre taille, qui en dérivent pour l'essentiel.

Dans les régimes de pensions, on trouve différentes pensions dont la nature peut ne pas être identique dans tous les régimes.

Les pensions pour travailleurs salariés et pour travailleurs indépendants comprennent la pension de retraite, la pension de survie et la pension des conjoints séparés, avec une distinction entre les conjoints qui sont séparés de fait ou de corps et de biens, et ceux qui sont divorcés.

Le régime de pensions des fonctionnaires prévoit également la pension de retraite, avec une pension spécifique en raison d'une incapacité physique définitive, et la pension de survie, à laquelle peuvent prétendre non seulement le conjoint survivant mais aussi le conjoint divorcé et les orphelins.

Le régime des travailleurs salariés connaît également la rente de vieillesse et la rente de veuve. Ces rentes proviennent des anciens régimes de capitalisation, auxquels il a été mis fin entre le 31 décembre 1953 et le 31 décembre 1967 selon qu'il s'agisse d'ouvriers, de marins, de mineurs ou d'employés.

Dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, on trouve une pension de retraite et de survie inconditionnelle. Cette pension, de retraite et de survie spécifique, est attribuée lorsque l'âge de la pension est atteint et pour autant que la pension de retraite ou de survie «normale» ne soit pas attribuée ou liquidée.

La fixation des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime légal de pension et le paiement et les montants des prestations

La tâche du Service de médiation pour les Pensions consiste également à instruire des plaintes portant sur la fixation des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime légal de pensions.

Materies en overheidsdiensten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is

Voor de (potentiële) klagers en voor de effectieve werking van de Ombudsdienst is het van cruciaal belang dat de klagers een goed inzicht hebben in de bevoegdheden van de Ombudsdienst. De weigering om een klacht te behandelen omwille van onbevoegdheid moet niet noodzakelijk maar kan in ieder geval onvrede en ongenoegen veroorzaken bij de klager. In dat geval dreigt een andere taak van de Ombudsdienst, met name verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendienst, in het gedrang te komen.

Daarom wil het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen hier verder gaan dan een positieve beschrijving van zijn bevoegdheden en herhaalt het hier een weliswaar niet exhaustieve beschrijving van de materies en diensten waarvoor het niet bevoegd is.

De bevoegdheden van de Ombudsmannen voor de pensioenen blijven beperkt tot de pensioendiensten. Zo zijn zij niet bevoegd in verband met klachten over de werking van de personeelsdiensten van federale, gemeenschaps- of gewestelijke overheden die loopbaangegevens verstrekken aan de pensioendiensten.

Dit is geen onbelangrijke beperking aan de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen. Met grote regelmaat ontvangt de Ombudsdienst klachten over het uitblijven van een pensioenbeslissing. In een aantal gevallen is dit niet te wijten aan de pensioendienst maar aan de dienst die de gegevens die nodig zijn voor de beslissing moet verstrekken.

Ook de autonomie de Gemeenschappen en Gewesten en van de provinciale en de lokale overheden moet gerespecteerd worden. De Ombudsdienst Pensioenen is dus niet bevoegd om klachten te onderzoeken over wettelijke pensioenen die één van deze overheden zelf zou toekennen en/of uitbetalen. Wij hebben hoger reeds melding gemaakt van de ontevredenheid van de klagers wanneer de Ombudsdienst zich onbevoegd verklaart voor de behandeling van klachten in verband met de handelingen en werking van stedelijke en provinciale pensioendiensten.

Uiteraard vallen de buitenlandse pensioenen of de pensioenen ten laste van internationale of volkenrechtelijke instellingen buiten de bevoegdheidssfeer.

Matières et autorités administratives à l'égard desquelles les Médiateurs pour les Pensions ne sont pas compétents

Il est d'une importance cruciale, pour les plaignants (potentiels) et pour un fonctionnement efficace du Service de médiation, d'avoir une vision claire de ses compétences. Le refus de traiter une plainte pour cause d'incompétence n'entraîne pas nécessairement mécontentement et insatisfaction de la part du plaignant, mais pourrait y donner lieu. Dans cette hypothèse, une menace pèse sur une autre tâche du Service de médiation, celle de la recherche de la conciliation entre le citoyen et le service de pensions.

C'est pourquoi le Collège des médiateurs pour les Pensions souhaite ici aller plus loin qu'une simple description positive de ses compétences et reprend ci-dessous une description – il est vrai non exhaustive – des matières et des services pour lesquels il n'est pas compétent.

Les compétences des Médiateurs pour les Pensions restent limitées aux services de pensions. Ainsi, ils ne sont pas compétents en matière de plaintes au sujet du fonctionnement des services du personnel des autorités fédérales, communautaires ou régionales, qui fournissent des données de carrière aux services de pensions.

Cette limite aux compétences du Service de médiation pour les Pensions n'est pas sans importance. Le Service de médiation reçoit régulièrement des plaintes portant sur le retard apporté à une décision de pension. Dans un certain nombre de cas, le service en cause n'est nullement le service de pensions, mais bien le service qui doit dispenser les données nécessaires à la décision.

De même, l'autonomie de certains organismes ou parastataux communautarisés et régionalisés, ainsi que celle des autorités provinciales et locales, doit être respectée. Le Service de médiation pour les Pensions n'est donc pas compétent pour instruire des plaintes sur des pensions légales que l'une de ces autorités attribuerait et/ou paierait elle-même. Sous le titre «Services de pensions», plus haut dans le texte, nous avons déjà mentionné le mécontentement des plaignants lorsque le Service de médiation se déclare incompétent pour le traitement de plaintes en rapport avec les activités et le fonctionnement des services de pensions locaux et provinciaux.

Il va de soi que les pensions étrangères et les pensions à charge d'institutions internationales ou de droit international se situent également en dehors de sa sphère de compétence.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst Pensioenen bevoegd is voor de werking van de federale pensioendiensten in verband met hun taken en opdrachten bij het tot stand komen van een buitenlandse pensioenbeslissing. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de Europese verordeningen 1408/71 en 574/72 en de bilaterale overeenkomsten inzake sociale zekerheid moeten toegepast worden voor de toekenning van een buitenlands pensioen. De federale pensioendiensten staan dan in de regel in voor de contacten met de buitenlandse pensioeninstelling: mededeling van de pensioenaanvraag en in voorkomend geval van alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het tot stand komen van de buitenlandse beslissing.

Sommige uitkeringen en vergoedingen die in de omgangstaal als pensioen bestempeld worden, zoals de brugpensioenen en de aanvullende pensioenen zijn geen wettelijke pensioenen en de Ombudsdienst is hiervoor dus evenmin bevoegd.

Tenslotte gaan de Ombudsmannen niet in op vragen om informatie. De informatieopdracht is uitdrukkelijk toevertrouwd aan de pensioendiensten. Daarenboven zou het verstrekken van informatie de onafhankelijkheid van de Ombudsmannen voor de Pensioenen in het gedrang kunnen brengen in sommige omstandigheden. Zij verwijzen elke vraag om informatie dan ook systematisch door naar de pensioendiensten, soms tot ontevredenheid van de verzoeker.

Uit de praktijk blijkt dat dit het grootste probleem vormt voor de efficiënte en effectieve werking van de Ombudsdienst Pensioenen. De informatiekanalen van de pensioendiensten zijn niet of onvoldoende gekend en de verstrekte informatie vertoont regelmatig gebreken, voornamelijk in het geval van gemengde loopbanen. Daarenboven beperken de pensioendiensten zich in hun informatieverstrekking in veel gevallen tot hun eigen materie. Door de complexiteit van de pensioenwetgeving en de veelvuldige interferentie tussen de verschillende pensioenregelingen is het trouwens niet eenvoudig om in alle gevallen volledig adequate informatie te verstrekken. Vragen om informatie die de Ombudsdienst doorgestuurd heeft, komen soms terug bij de Ombudsdienst terecht in de vorm van ontvankelijke klachten over de werking van de pensioendiensten.

De Ombudsmannen geven evenmin juridisch advies. De onderzoeksbevoegdheid (art. 13 van het oprichtingsbesluit)

De ombudsmannen hebben de mogelijkheid om ambtenaren of pensioendiensten aan wie zij in het kader van hun bevoegdheid vragen richten, een dwingende termijn

Ceci n'empêche pas le Service de médiation pour les Pensions d'être compétent à l'égard du fonctionnement des services de pensions fédéraux pour ce qui est de leur intervention dans l'établissement d'une décision de pension étrangère. C'est le cas, par exemple, quand les règlements européens 1408/71 et 574/72 et les conventions bilatérales en matière de sécurité sociale se doivent d'être appliqués pour l'attribution d'une pension étrangère. Les services de pensions fédéraux font, en l'occurrence, office d'organisme de liaison avec l'institution de pension étrangère: transmission de la demande de pension et, le cas échéant, de toutes les données nécessaires à l'établissement de la décision étrangère. Un exemple pratique éclairera notre propos.

Certaines prestations et indemnités qui dans le langage courant sont cataloguées comme pensions, tels que les prépensions et les pensions complémentaires, ne sont pas des pensions légales et le Service de médiation n'est donc pas compétent à leur égard.

Enfin, les Médiateurs ne répondent pas aux demandes d'information. La mission d'information est en effet expressément confiée aux services de pensions. De plus, la communication d'information pourrait, dans certaines circonstances, mettre en péril l'indépendance des médiateurs. Ils transmettent systématiquement toute demande d'information aux services de pensions, et cela en provoquant parfois l'incompréhension, voire le mécontentement du requérant.

Il ressort de la pratique du Service de médiation Pensions que ce problème constitue un obstacle majeur à un fonctionnement efficace du Service. Les canaux par lesquels les services de pensions dispensent leur information ne sont pas, ou trop peu, connus et l'information dispensée recèle régulièrement des lacunes, surtout en cas de carrières mixtes. Dans de nombreux cas, les services de pensions limitent l'information dispensée à leur propre matière, il n'est en effet pas simple de fournir, dans tous les cas, une information adéquate et complète, vu la complexité de la législation de pension et les multiples imbrications possibles entre les différents régimes de pension.

Les Médiateurs ne dispensent guère plus d'avis juridique.

La compétence d'instruction (art. 13 de l'AR d'instauration)

Les Médiateurs ont la possibilité d'imposer aux fonctionnaires des services auxquels des questions sont adressées, un délai contraignant pour répondre à leurs

voor het beantwoorden van deze vragen op te leggen. Daarbij bestaat er geen beperking in de aard van de vragen die dienstig zijn voor het onderzoek.

De Ombudsmannen mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle stukken of inlichtingen doen overhandigen of meedelen die zij nodig achten en alle personen horen.

De personen met wie zij in contact komen en die uit hoofde van hun staat of beroep kennis hebben van geheimen die hen zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het ingesteld onderzoek.

De Ombudsmannen kunnen zich ook laten bijstaan door deskundigen in het kader van bijzondere onderzoeken.

Met het oog op de concretisering van hun onderzoeksfunctie hebben de Ombudsmannen voor de pensioenen een huishoudelijk reglement vastgesteld dat de specifieke procedureregels en termijnen voor de behandeling van de klachten bevat (art. 19 van het oprichtingsbesluit). Dit reglement is, na goedkeuring door de minister van Pensioenen, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Daarnaast hebben de Ombudsmannen een protocolakkoord afgesloten dat de relaties tussen het College van de Ombudsmannen voor de pensioenen en de pensioendiensten bij de behandeling van klachten regelen.

De bemiddelingsbevoegdheid

De Ombudsmannen komen in een geschil tussen de pensioendienst en de rechtzoekende gepensioneerde of toekomstig gepensioneerde tussen beide, op vraag van de burger, om een duurzame oplossing te vinden die beide partijen in consensus aanvaarden.

Om een kwaliteitsvolle bemiddelingsactie tot een goed einde te brengen is de eerste vereiste dat de Ombudsmannen volstrekt neutraal, onpartijdig en onafhankelijk zijn en als dusdanig het vertrouwen genieten van de betrokken partijen.

Om redenen van doeltreffendheid verloopt het bemiddelingsproces tevens professioneel, discreet en zonder formalisme.

Deze en de voorgaande bevoegdheid spelen in op de curatieve rol van het College van de Ombudsmannen, namelijk het rechtsherstel.

questions. Il n'existe pas de limitation quant à la nature et à l'objet des questions jugées utiles pour l'enquête.

Les Médiateurs peuvent également effectuer toutes les constatations sur place et se faire communiquer tous les documents ou renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de données confidentielles, ne peuvent se prévaloir du secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par les membres du Service de médiation.

Les Médiateurs peuvent aussi, lors d'enquêtes particulières, se faire assister par des experts.

Afin de préciser les contours de leur fonction d'investigation, les Médiateurs pour les Pensions ont édicté un règlement d'ordre intérieur, qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations (art. 19 de l'AR d'instauration). Après approbation par le ministre des Pensions, ce règlement a été publié au *Moniteur belge*.

En outre, les Médiateurs ont conclu un Protocole d'accord qui règle les relations entre le Collège des Médiateurs pour les Pensions et les services de pension pour le traitement des plaintes.

La compétence de servir d'intermédiaire

La fonction de médiation suppose que les Médiateurs interviennent dans un litige entre le service de pension et le pensionné ou le futur pensionné, à la demande du citoyen, pour trouver une solution durable acceptée de commun accord par les deux parties.

Pour mener à bonne fin une action de médiation de qualité, il importe en premier lieu que les Médiateurs soient pleinement neutres, impartiaux et indépendants, et jouissent en conséquence de la confiance des parties intéressées.

Pour être efficace, le processus de médiation doit se dérouler de manière professionnelle, discrète et sans formalisme.

Cette compétence et la précédente, reflète le rôle curatif du Collège de Médiateurs, à savoir le redressement du droit.

De aanbevelingsbevoegdheid

De officiële aanbevelingen aan de pensioendiensten

Indien de Ombudsmannen op basis van hun onderzoek oordelen dat het gepast is om, in de vorm van een officiële aanbeveling, de betrokken pensioendienst uitdrukkelijk uit te nodigen om zijn beslissing of zijn werking te wijzigen, brengen zij ook de minister die bevoegd is voor de pensioenen en de verantwoordelijke minister voor die administratie ervan op de hoogte (art. 16, derde alinea van het oprichtingsbesluit). Het is immers niet altijd de minister van Pensioenen die verantwoordelijk is voor of de voogdijminister is van de betrokken pensioendienst.

Het feit dat mededeling wordt gedaan aan de betrokken ministers kan enkel de inhoudelijke kwaliteit van het debat over het gevolg dat aan de aanbevelingen gegeven zal worden, verhogen.

Daarnaast bestaat ook nog het toezicht door de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector via de opname van de aanbevelingen in het jaarverslag.

Bijgevolg is er sprake van een dubbele werking van controle en toezicht op de wijze waarop de pensioendiensten omgaan met de aanbevelingen van de Ombudsmannen.

De algemene aanbevelingen

In het jaarverslag doen de Ombudsmannen hun algemene aanbevelingen.

Die hebben doorgaans te maken hebben met verbeteringen op het gebied van de wetgeving en de regelgeving en met het wegwerken van structurele en conjuncturele disfuncties. Op basis daarvan kan de Kamer van volksvertegenwoordigers wetgevend initiatief nemen terwijl de minister van Pensioenen kan ingrijpen op zijn bevoegdheidsterrein. Het Raadgevend Comité voor de Pensioensector van zijn kant kan er rekening mee houden in zijn functie van adviserend orgaan.

De aanbevelingen van de Ombudsmannen kunnen dus beschouwd worden als constante evaluaties met het doel de werking en de behoorlijke dienstverlening van de verschillende pensioendiensten te optimaliseren en op elkaar af te stemmen. Zij overstijgen de loutere signaalfunctie doordat de Ombudsmannen niet alleen de wetgever, de toezichthoudende overheden van de pensioendiensten, evenals het geëigende

La compétence de faire des recommandations

Les recommandations officielles aux services de pension

Si les Médiateurs décident, sur la base de leur enquête, qu'il convient d'inviter expressément le service de pension concerné, sous la forme d'une recommandation officielle, à modifier sa décision ou son fonctionnement, ils en informent, en vertu de l'article 16, 3 alinéa, le ministre des Pensions et le ministre responsable de l'administration concernée. En effet, ce n'est pas toujours le ministre des Pensions qui est responsable de ou qui exerce la tutelle sur le service de pension concerné.

Le fait que le ministre concerné soit informé ne peut qu'augmenter la qualité intrinsèque du débat qui portera sur les suites à donner à ces recommandations.

Conjointement, la Chambre des Représentants et le Comité consultatif pour le secteur des Pensions peuvent également exercer une supervision par le biais de la publication de ces recommandations officielles dans le rapport annuel.

En conséquence, nous pouvons parler d'un double contrôle à propos de la manière dont les services de pension font usage de ces recommandations.

Les recommandations générales

Dans le rapport annuel, les Médiateurs formulent également leurs recommandations générales.

Elles peuvent, entre autres, concerner des améliorations dans le domaine de la législation et de la réglementation ainsi que l'élimination de dysfonctionnements structurels et conjoncturels. Sur cette base, la Chambre des représentants peut prendre une initiative législative, tandis que le ministre des Pensions peut agir dans son champ de compétence. Le Comité consultatif pour le secteur des Pensions peut, de son côté, en tenir compte dans sa fonction d'organe d'avis.

Les recommandations des Médiateurs peuvent donc être considérées comme des évaluations continues destinées à optimiser et harmoniser le fonctionnement des différents services de pension dans les différentes formes qu'il peut revêtir. Elles dépassent la simple «fonction de révélateur» (fonction-signal) parce que les Médiateurs n'informent pas seulement le législateur, les responsables des services de pension ainsi que

inspraakorgaan informeren over de problematiek die zij hebben vastgesteld maar ook een discussiebasis voor oplossingen aanreiken.

De jaarverslagen bieden aan de Kamer, de ministers en het Raadgevend Comité de mogelijkheid om de wijze waarop en de mate waarin de officiële aanbevelingen worden ter harte genomen, te controleren en desgewenst initiatieven te nemen.

Anderzijds brengen zij door de algemene aanbevelingen de bredere context aan waarin door wetgevende, reglementaire en andere initiatieven eventueel verbeteringen kunnen doorgevoerd worden in de pensioensector.

Het openbaar maken van de verslagen versterkt nog de garantie dat inderdaad wordt rekening gehouden met hetzij de officiële hetzij de algemene aanbevelingen omdat daardoor de publieke opinie kan deelnemen aan de debatten.

De verslagbevoegdheid

De Ombudsmannen richten jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over hun activiteiten tijdens het voorbije jaar aan de Kamer van volksvertegenwoordigers, de minister van Pensioenen en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector (art. 17 van het oprichtingsbesluit).

Indien zij het nuttig achten, kunnen zij bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen.

In deze verslagen beschrijven de ombudsmannen niet alleen hun bevindingen en de officiële aanbevelingen die zij hebben gedaan in het kader van de onderzoeken en de bemiddelingsacties. Zij formuleren er ook de algemene aanbevelingen in die zij nuttig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van de ombudsfunctie.

De verslagen worden openbaar gemaakt.

De minister van Pensioenen en alle leden van de Kamer en het Raadgevend Comité ontvangen een exemplaar ervan. De verslagen zijn tevens beschikbaar in de Belgische openbare bibliotheken. Verder kunnen zij bekomen worden bij de Ombudsmannen en zijn zij integraal beschikbaar op de website van de Ombudsdienst (www.ombudsmanpensioenen.be). Elk jaar wordt het nieuwe jaarverslag ook voorgesteld op een persconferentie.

l'organe consultatif attiré sur la problématique qu'ils ont constatée, mais aussi offrent une base de discussion pour parvenir à des solutions.

Les rapports annuels donnent à la Chambre, au ministre et au Comité consultatif, l'opportunité de contrôler la manière dont les recommandations officielles sont rencontrées et, s'ils le souhaitent, de s'en inspirer pour prendre des initiatives.

Par ailleurs, par les recommandations générales, ils élargissent le contexte dans lequel d'éventuelles améliorations peuvent être apportées dans le secteur des pensions, au départ d'initiatives de nature législative, réglementaire ou autres.

La publicité des rapports renforce encore la garantie qu'il sera bien tenu compte tant des recommandations officielles que des recommandations générales, parce que l'opinion publique peut ainsi en être informée et prendre part aux débats.

La compétence de faire rapport

Les Médiateurs établissent annuellement, dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités durant l'année écoulée et l'adressent à la Chambre des représentants, au ministre des Pensions et au Comité consultatif pour le secteur des Pensions (art. 17 de l'AR d'instauration).

S'ils l'estiment nécessaire, ils peuvent en outre rédiger trimestriellement des rapports intermédiaires.

Dans ces rapports, ils ne décrivent pas seulement leurs constatations et les propositions qu'ils ont faites dans le cadre de leurs enquêtes et médiations, mais ils formulent aussi les recommandations générales qu'ils jugent utiles à l'intention des décideurs. Ils signalent par ailleurs les difficultés éventuelles qu'ils ont éprouvées dans l'exercice de leur fonction.

Les rapports sont rendus publics.

Afin de satisfaire à cette obligation, le ministre des Pensions, tous les membres de la Chambre des Représentants et du Comité consultatif pour le secteur des Pensions en reçoivent un exemplaire. Les rapports sont également disponibles dans les bibliothèques publiques belges. Ils peuvent en outre être obtenus après de l'office des Médiateurs et ils sont en version intégrale disponible sur le site Internet du Service de médiation (www.mediateurpensions.be). Chaque année, le rapport annuel est présenté également à l'occasion d'une conférence de presse.

Deze derde en vierde ombudsbevoegdheid weerspiegelt de preventieve rol die het College speelt, namelijk het voorkomen dat fouten en disfuncties zich herhalen en het stimuleren van verbeterde wetgeving inclusief het publieke debat daaromtrent.

DE WERKING VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN

De klachtenbehandeling en de onderzoeks- en bemiddelingsprocedures

De klachtenbehandeling verloopt volgens de procedures die vastgelegd zijn in het huishoudelijk reglement van het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Het huishoudelijk reglement is opgesteld in functie van de voorwaarden en procedures voor de behandeling van de klachten die opgenomen zijn in het oprichtingsbesluit dat trouwens de Ombudsmannen opdracht geeft om een huishoudelijk reglement op te stellen (art. 19 van het oprichtingsbesluit).

Dit reglement, goedgekeurd door de minister van Pensioenen, is openbaar gemaakt door de publicatie in het *Belgisch Staatsblad* van 16 december 2000. Het legt de basisprincipes vast voor de behandeling van de klachten, de onderzoeksprocedures en de evaluatie van de handelingen en de werking van de pensioendiensten waartegen een klacht werd ingediend.

Het College heeft tevens een Protocolakkoord afgesloten met pensioendiensten waar voor de Ombudsdienst bevoegd is. Dit Protocolakkoord regelt de relaties tussen het College van de Ombudsmannen en de pensioendiensten voor de behandeling van klachten.

In het akkoord verbinden de pensioendiensten er zich onder meer toe om binnen de afgesproken termijnen te antwoorden op de door de Ombudsmannen gestelde vragen. Dit doet evenwel geen afbreuk aan het recht om dwingende termijnen op te leggen zoals voorzien is in het oprichtingsbesluit.

Redelijke antwoordtermijnen vormen immers een essentieel aspect in de doeltreffende uitvoering van de onderzoeks- en bemiddelingsopdracht.

Basisprincipes voor de behandeling van de klachten

Bij de opstelling van deze teksten hebben de Ombudsmannen zich laten leiden door de fundamentele beginselen waarop hun dienstverlening moet gebaseerd zijn.

Cette troisième et quatrième compétence du médiateur reflètent le rôle préventif du Collège, qui consiste à éviter que des fautes et des dysfonctionnements ne se répètent et à stimuler une législation améliorée, ainsi que le débat public qui l'accompagne.

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES PENSIONS

Le traitement des plaintes et les procédures d'instruction et de médiation

Le traitement des plaintes se déroule suivant les procédures fixées dans le Règlement d'ordre intérieur du Collège des Médiateurs pour les Pensions (voir annexe 2). Ce règlement est rédigé en fonction des conditions et procédures décrites par l'arrêté royal d'instauration qui en outre charge les Médiateurs de rédiger un règlement d'ordre intérieur (art. 19 de l'AR d'instauration).

Ce règlement, approuvé par le ministre des Pensions, a été rendu public par sa parution au *Moniteur belge* du 16 décembre 2000. Il fixe les principes de base du traitement des plaintes ainsi que les procédures d'instruction et d'évaluation des actions et du fonctionnement des services de pension contre lesquels plainte a été déposée.

Le Collège a également conclu un Protocole d'accord avec chacun des services de pension qui tombent sous la compétence du Service de médiation. Ce Protocole d'accord règle les relations entre le Collège des médiateurs et les services de pension pour le traitement des plaintes.

Dans l'accord existant, les services de pension s'engagent notamment à répondre, dans le délai convenu, 15 jours ouvrables, aux questions posées par les médiateurs. Ceci ne porte pas préjudice au droit de fixer des délais impératifs tels que prévus dans l'arrêté de base.

Des délais de réponse raisonnables constituent un aspect essentiel dans l'exécution efficace de la mission d'enquête et de médiation.

Principes de base du traitement des plaintes

Lors de l'élaboration de ces textes, les Médiateurs se sont laissé guider par les principes sur lesquels repose leur activité.

Eenzijds bieden zij aan de klager een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek aan waarbij zij zich strikt houden aan de vastgelegde regels. Anderzijds stellen zij in alle openheid de spelregels vast zodat de klager weet wat hij mag verwachten wanneer hij op hen beroep doet.

Modaliteiten in hoofde van de klager

Met het oog op de grootst mogelijke toegankelijkheid hebben de Ombudsmannen soepele regels voorzien om een klacht in te dienen.

De burger kan een klacht indienen op verschillende manieren: mondeling ter plaatse, schriftelijk, per fax of e-mail.

Hij gebruikt daarbij zijn eigen taal. Als die niet één van de drie nationale talen is zullen de Ombudsmannen desnoods met de hulp van een vertaler werken.

Het komt ook voor dat de klager niet in staat is om zelf beroep te doen op de Ombudsmannen. In dat geval kan hij zich laten vertegenwoordigen door een mandataris die in zijn plaats optreedt.

Daartoe volstaat het dat een schriftelijke volmacht wordt voorgelegd.

Opdat de Ombudsmannen het onderzoek en de bemiddeling effectief en efficiënt kunnen aanvangen moet elke klacht een aantal elementaire gegevens bevatten.

Zo wordt vereist dat een schriftelijke klacht en alle latere briefwisseling getekend is door de klager of zijn mandataris.

Om eventuele onontvankelijkheid te vermijden vermeldt de klacht volgende gegevens:

- de identiteit van de klager, d.i. zijn naam en voor- naam, volledig adres, geboortedatum en indien mogelijk een telefoon- of faxnummer of e-mailadres;
- wanneer een mandataris werd aangesteld, de identiteitsgegevens van die persoon;
- het voorwerp van de klacht, zo duidelijk en nauwkeurig mogelijk omschreven;
- de voorafgaande contacten van de klager met de betrokken pensioendienst om genoegdoening te verkrijgen;
- de eventuele stappen die de klager bij andere instanties ondernomen heeft in het kader van zijn klacht. Het gaat hier in het bijzonder om de gerechtelijke en administratieve beroepen;

D'une part, ils offrent au plaignant la garantie d'une instruction indépendante et impartiale, dans le strict respect des règles établies. D'autre part, ils déterminent clairement les règles du jeu, de telle sorte que le plaignant sache ce qu'il peut attendre lorsqu'il fait appel à leurs services.

Modalités d'introduction d'une plainte (saisine)

Les Médiateurs ont prévu, pour l'introduction des plaintes, des règles souples, visant la plus grande accessibilité possible.

Le citoyen peut introduire sa plainte de différentes manières: oralement, sur place ou lors des permanences, par écrit, par télécopie ou par courrier électronique.

Il utilise sa propre langue. Si celle-ci n'est pas l'une des trois langues nationales, les Médiateurs communiqueront avec lui, si nécessaire avec l'aide d'un traducteur.

Il arrive également que le plaignant ne soit pas en état de faire appel lui-même aux Médiateurs. Dans ce cas, il peut se faire représenter par un mandataire qui agit en son nom.

Pour cela, il suffit de produire une procuration écrite.

Pour que les Médiateurs puissent entreprendre l'enquête de manière effective, chaque plainte doit contenir un certain nombre de données élémentaires.

Il est ainsi exigé que la plainte écrite, et tous courriers ultérieurs, soient signés par le plaignant ou son mandataire.

Pour éviter une éventuelle irrecevabilité, la plainte mentionne les données suivantes:

- l'identité du plaignant (nom et prénom, adresse complète, date de naissance et si possible, un numéro de téléphone, de fax ou une adresse électronique);
- lorsqu'un mandataire est désigné, l'identité de cette personne;
- l'objet de la plainte, décrit aussi clairement et précisément que possible;
- les contacts préalables du plaignant avec le service de pension concerné afin d'obtenir satisfaction;
- les démarches éventuelles que le plaignant a entreprises dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pension concerné, en particulier les recours juridictionnels et administratifs;

– het chronologisch verloop van de feiten.

Een doeltreffend onderzoek vereist eveneens dat de klager alle bijkomende inlichtingen verstrekt op vraag van de Ombudsmannen. Bovendien vraagt hij best geen andere tussenkomst die parallel zou lopen met die van de Ombudsmannen. Doet hij dat toch dan kunnen de Ombudsmannen het onderzoek beëindigen.

Rechten van de klager

In hun rol van bemiddelaars en vertrouwenspersonen omschrijven de Ombudsmannen duidelijk op welke dienstverlening de burgers mogen rekenen. Transparantie en klantvriendelijkheid zijn daarbij de belangrijkste criteria.

In de eerste plaats is hun tussenkomst volledig gratis.

De klager mag tevens rekenen op een objectief en onpartijdig onderzoek van zijn klacht in alle onafhankelijkheid met respect van zijn persoonlijke levenssfeer.

Bovendien wordt hij voortdurend op de hoogte gehouden van het verloop van de behandeling van zijn klacht.

Op de dag van ontvangst van de klacht sturen de Ombudsmannen een ontvangstmelding en binnen de drie dagen na de beslissing om de klacht al dan niet te behandelen lichten zij hem in over deze beslissing. Daarbij informeren zij hem over hun bevoegdheden en hun werkwijze. Dat doen zij ook als zij een klacht wegens onbevoegdheid doorverwijzen naar de vermoedelijk bevoegde instantie.

Indien zij weigeren om een klacht te behandelen motiveren zij uitgebreid waarop die beslissing gestoeld is.

Zij delen de klager alleszins hun beslissing over de gegrondheid van de klacht mee binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de ingewikkeldheid van het dossier.

Tenslotte delen zij het gevolg mee dat de pensioendienst geeft aan de aanbevelingen die zij hebben geformuleerd in het kader van of naar aanleiding van zijn klacht.

De beslissing van de Ombudsmannen

De Ombudsmannen behandelen niet elke klacht.

In sommige omstandigheden weigeren zij een klacht te behandelen. In bepaalde gevallen beschikken de Ombudsmannen over een eigen beleidsruimte om al dan

– le déroulement chronologique des faits.

Une enquête efficace exige que le plaignant communique toute information complémentaire à la simple demande des Médiateurs. En outre, il lui est demandé de s'abstenir de toute démarche parallèle à l'intervention des Médiateurs. A défaut, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur enquête.

Les droits du plaignant

Dans leur rôle d'intermédiaires et de personnes de confiance, les Médiateurs définissent clairement la nature du service que le citoyen peut attendre. Transparence et service au client sont leurs préoccupations principales.

Tout d'abord, leur intervention est complètement gratuite.

Le plaignant peut compter sur une instruction objective et impartiale de sa plainte, en toute indépendance et dans le respect de sa vie privée.

En outre, il est régulièrement tenu informé de l'état d'avancement du traitement de sa plainte.

Le jour de réception de la plainte, les médiateurs lui envoient un accusé de réception et, dans les trois jours de la décision de traiter ou non la plainte, il est avisé de cette décision. De plus, ils l'informent sur leurs compétences et leur manière de travailler. Ils l'informent également lorsqu'une plainte est transmise pour incompétence et orientée vers l'instance supposée compétente.

S'ils refusent de traiter une plainte, ils motivent cette décision de manière circonstanciée.

Ils communiquent au plaignant leur décision au sujet du bien-fondé de la plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier.

Enfin, ils font part de la suite donnée par les services de pensions aux recommandations formulées dans le cadre ou à l'occasion de sa plainte.

La décision des Médiateurs

Les Médiateurs ne traitent pas toutes les plaintes.

Dans certaines circonstances, ils refusent de traiter une plainte. Dans certains cas, les Médiateurs disposent d'une marge de manoeuvre propre pour traiter ou non

niet een klacht te behandelen zodat zij in hun beslissing kunnen rekening houden met specifieke situaties.

Verder kan de behandeling van de klacht opgeschort worden of kan de klager doorverwezen worden.

De weigering om een klacht te behandelen

Dit is het geval wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.

Indien de klager vooraf geen stappen ondernam met het doel voldoening te verkrijgen bij de betrokken pensioendienst, behandelen de Ombudsmannen de klacht ook niet. Het is immers logisch dat de pensioendiensten eerst een redelijke kans krijgen om kennis te nemen van een probleem (de kenbaarheidvereiste) en het op te lossen. De rol van de Ombudsmannen ligt op de tweede lijn, op het vlak van de bemiddeling en de verzoening, niet op dat van het eerste lijn, het interne klachtenbeheer waarvoor de pensioendiensten zelf verantwoordelijk zijn.

Wanneer de klager een nieuwe klacht indient waarvan de inhoud dezelfde is als de inhoud van een reeds eerder behandelde klacht en ze geen nieuwe feiten bevat, weigeren de Ombudsmannen eveneens een nieuwe behandeling. Hiermee beletten de Ombudsmannen de nutteloze herhaling van het onderzoek en de bemiddelingsprocedure die hun moreel gezag zou ondermijnen.

Andere mogelijkheden om de behandeling van een klacht te weigeren

Wanneer de identiteit van de klager niet gekend is of wanneer de klacht gaat over feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan, hebben de Ombudsmannen de keuze om de klacht te behandelen of te weigeren.

De Ombudsmannen hebben reeds gebruik gemaakt van deze beleidsruimte in die zin dat zij collegiaal beslist hebben om alle klachten die betrekking hebben op feiten die meer dan een jaar voordien hebben plaats gevonden, te behandelen. Deze beslissing is ingegeven door de overweging dat een foute pensioenbeslissing levenslang uitwerking heeft.

De opschorting van de behandeling

De Ombudsmannen zijn in geen geval gemachtigd om rechterlijke procedures te doorkruisen.

une plainte, ce qui leur permet dans leur décision de tenir compte de situations spécifiques.

Par ailleurs, le traitement de la plainte peut être suspendu ou le plaignant être orienté.

Refus d'examiner une plainte

C'est le cas lorsque la plainte est manifestement non fondée.

Si le plaignant n'a effectué aucune démarche préalable en vue d'obtenir satisfaction auprès du service de pension concerné, la plainte n'est pas traitée. Il est en effet logique de donner au service de pension l'opportunité de prendre connaissance d'un problème, d'y réagir et de le résoudre. Le rôle des Médiateurs se situe au niveau de la médiation et de la conciliation, et pas au niveau de la gestion interne des plaintes dont la charge incombe au service de pension.

Lorsque le plaignant introduit une nouvelle plainte dont le contenu est identique à celui d'une plainte traitée antérieurement et qu'il n'allègue aucun fait nouveau, les Médiateurs refusent un nouveau traitement. De cette manière, les Médiateurs empêchent la reprise inutile de l'instruction et de la procédure de médiation, qui minerait leur autorité morale.

Autres possibilités de refus de traiter une plainte

Lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue ou lorsque la plainte porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte, les Médiateurs ont le choix de traiter ou de refuser la plainte.

Les Médiateurs ont déjà fait usage de cette marge de manoeuvre, en décidant collégialement d'instruire toutes les plaintes relatives à des faits remontant à plus d'un an, au moins durant la première année de fonctionnement. Cette décision s'appuie sur la considération que ces plaignants n'ont pas eu, dans le passé, l'opportunité de pouvoir s'adresser au Service de médiation pour les Pensions.

Suspension du traitement de la plainte

Les Médiateurs n'ont en aucun cas le pouvoir d'entraver des procédures juridictionnelles.

Zij schorten het onderzoek van een klacht dan ook op wanneer in verband met de aangehaalde feiten een beroep bij de rechtbank of een administratief beroep werd ingesteld.

De doorverwijzing

In het kader van hun rol als bemiddelaar tussen de burger en de administratie, zenden zij de klachten en vragen die niet binnen hun bevoegdheidsveld vallen door aan de bevoegde Ombudsman. Als er geen bestaat maken zij ze over aan de bevoegde administratie.

De vragen om algemene inlichtingen over pensioen-rechten of informatie over een individueel pensioendossier worden doorgestuurd aan de betrokken pensioendienst. Datzelfde gebeurt met klachten die onontvankelijk zijn omdat ofwel de klager geen voorafgaand contact heeft opgenomen met de bevoegde administratie, ofwel omdat de klacht werd ingediend door een persoon die geen belanghebbende is. Hierbij waken zij zorgvuldig over de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

De Ombudsmannen vullen op die manier hun rol in van tussenpersoon en wegbereider die de contacten met de pensioendiensten vergemakkelijkt. De registratie van deze klachten en vragen geeft hun eveneens inzicht in het effect van het communicatiebeleid van de pensioendiensten.

Het onderzoek

Wanneer de Ombudsmannen beslissen dat een klacht ontvankelijk is, onderzoeken zij of de handelingen, de beslissingen en de werking van de pensioendiensten overeenstemmen met de wetten en reglementen en met de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid. Het feit dat de Ombudsmannen en hun medewerkers ervaren specialisten zijn zowel in de pensioenmaterie als op het vlak van de werking van de administratie, draagt bij tot een functioneel en kwaliteitsvol onderzoek binnen een redelijke termijn. Bovendien vergemakkelijkt dit gegeven de evaluatie van het administratief gedrag in het licht van de huidige opvattingen betreffende de principes van behoorlijk bestuur.

Is de klacht niet gegrond, sluiten zij het dossier af.

Indien de klacht wel gegrond is, treden de Ombudsmannen opnieuw in verbinding met de betrokken partijen.

Een eerste doel kan zijn het formuleren van een gemotiveerd voorstel. De Ombudsmannen stellen dan aan de pensioendienst voor zijn beslissing of zijn werking te wijzigen omdat die niet overeenstemt met de wettelijke

Ils suspendent leur médiation dès l'introduction d'un recours juridique ou administratif en relation avec les faits cités.

Transfert

Dans le cadre de leur rôle de médiateur entre le citoyen et l'administration, ils transmettent les plaintes et les demandes qui n'entrent pas dans leur champ de compétence au médiateur concerné. S'il n'y en a pas, ils les transmettent à l'administration compétente.

Les demandes de renseignements d'ordre général sur les droits à pension ou d'information sur un dossier individuel de pension sont transférées au service de pension concerné. C'est le cas également des plaintes déclarées irrecevables, soit parce que le plaignant n'a pas eu de contact préalable avec l'administration compétente, soit parce que la plainte a été introduite par une personne qui n'est pas intéressée. En tout cas, ils veillent soigneusement au respect de la vie privée.

De cette manière, les Médiateurs remplissent leur rôle d'intermédiaire et facilitent le contact avec les services de pension. L'enregistrement de ces plaintes et questions permet d'apprécier l'efficacité de la politique de communication des services de pension.

Instruction

Lorsque les Médiateurs décident qu'une plainte est recevable, ils examinent si les actions, les décisions et le fonctionnement des services de pension sont conformes aux lois et règlements et aux principes de bonne administration et d'équité. Le fait que les Médiateurs et leurs collaborateurs aient une expérience en matière de pensions et connaissent le fonctionnement de l'administration, contribue à permettre une enquête fonctionnelle et de qualité dans un délai raisonnable. En outre, ceci facilite l'évaluation du comportement administratif à la lumière des principes de bonne administration.

Si la plainte n'est pas fondée, ils clôturent le dossier.

Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts avec les parties concernées.

Un premier objectif peut être la formulation d'une proposition motivée. Les Médiateurs proposent au service de pension de changer sa décision ou son fonctionnement parce qu'il n'est pas conforme aux dispositions

bepalingen of verplichtingen van de dienst, zonder over te gaan tot een officiële aanbeveling.

Een tweede mogelijkheid bestaat erin dat de Ombudsmannen een bemiddeling tussen de klager en de pensioendienst voorstellen en, mits akkoord, ook uitvoeren.

Het bemiddelingsproces verloopt op dubbele bilaterale basis. Het houdt in dat de Ombudsmannen trachten de bij het conflict betrokken partijen te overtuigen een oplossing voor hun geschil te aanvaarden.

De Ombudsmannen stellen aan de klager het afgebakend voorwerp van de bemiddeling die zij willen voeren bij de leidend ambtenaar van de administratie voor akkoord voor.

Indien de klager met dit voorstel akkoord gaat, verbindt hij zich ertoe het resultaat van de bemiddeling te aanvaarden, welke de uitkomst ervan ook weze. Zijn dossier wordt in elk geval afgesloten na de bemiddeling.

De Ombudsmannen doen aan de leidend ambtenaar een voorstel tot bemiddeling, duidelijk afgelijnd naar de inhoud en de vorm. De bemiddeling wordt gevoerd over het afgebakend voorwerp dat aanvaard werd door de klager.

Bij het einde van deze procedure leggen de Ombudsmannen het resultaat van de bemiddeling schriftelijk vast. Het resultaat bindt de partijen na ondertekening.

Op basis van hun vaststellingen tijdens het onderzoek kunnen de Ombudsmannen ook beslissen dat een officiële aanbeveling gepast is.

In dat geval nodigen zij de pensioendienst uitdrukkelijk uit om zijn beslissing of zijn werking te wijzigen omdat die niet strookt met de rechtsregels of met de beginselen van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Indien zij deze beslissing nemen informeren zij altijd de minister die bevoegd is voor de pensioenen en de verantwoordelijke minister voor de betrokken pensioendienst.

Het is ook mogelijk dat de ombudsmannen het nuttig achten dat een algemene aanbeveling op haar plaats is. In dat geval menen zij dat de wetten en de reglementen voor verbetering vatbaar zijn en richten zij zich bijgevolg tot de wetgever.

légales ou aux obligations du service, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle.

Une deuxième possibilité consiste pour les Médiateurs à proposer et, en cas d'accord, à effectuer une médiation entre les parties.

La procédure de médiation se déroule sur une double base bilatérale. Elle consiste à essayer de convaincre les parties intéressées à accepter une solution à leur différend.

Les Médiateurs proposent, pour accord, au plaignant les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En cas d'accord sur cette proposition, le plaignant s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation. Son dossier sera en tout état de cause clôturé après la médiation.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme et le fond. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par le plaignant.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

Sur la base des constatations faites durant l'enquête, les Médiateurs peuvent également décider qu'il convient de faire une recommandation officielle.

Dans ce cas, ils invitent explicitement le service de pension à modifier sa décision ou son fonctionnement parce que ceux-ci s'écartent des règles de droit ou des principes de bonne administration et d'équité.

S'ils prennent cette décision, ils en informent toujours le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

Il est également possible que les Médiateurs estiment qu'une recommandation générale est souhaitable. Dans ce cas, ils estiment que les lois et les règlements sont améliorables et dès lors ils s'adressent au législateur.

De evaluatieprocedure

Na de afsluiting van het dossier, vangt de evaluatie van de handelingen en de werking van de pensioendienst tegen wie de klacht gericht was aan.

Hiervoor baseren de Ombudsmannen zich op de algemeen aanvaarde ombudsnormen. Daarnaast zijn de Belgische wetten betreffende de aan de administratieve overheden opgelegde verplichtingen van behoorlijk bestuur (de motiveringsplicht, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het Handvest van de sociaal verzekerde) de belangrijkste bron.

Hierna volgt een greep uit de reeks vragen (niet exhaustief) in verband met het gedrag en de beslissingen van de pensioendiensten.

1. Betreffende de rechtsprincipes

Worden de wetten en de reglementen toegepast?
Wordt machtsmisbruik vastgesteld?
Wordt rechtszekerheid geboden?

Wordt de klager gediscrimineerd, eerlijk behandeld?

Wordt objectiviteit en onpartijdigheid gewaarborgd?
Wordt consequent gehandeld?

Worden maatregelen genomen, in verhouding tot de doelstellingen?

2. Betreffende de procedures

Wordt de taalwetgeving gerespecteerd?

Wordt een ontvangstmelding verstuurd en worden de personalia van de verantwoordelijke dossierbeheerder meegedeeld?

Wordt een document doorgezonden naar de bevoegde dienst wanneer het niet op de juiste bestemming toekomt?

Wordt het recht om gehoord te worden en verklaringen af te leggen voordat een beslissing wordt genomen, gerespecteerd?

Wordt gereageerd, een beslissing genomen binnen een redelijke termijn?

Wordt rekening gehouden met relevante gegevens met uitsluiting van de niet relevante?

Wordt een individuele (negatieve) beslissing gemotiveerd?

Wordt de betrokkene in kennis gesteld van de beslissing?

Worden de mogelijkheden van beroep meege-deeld?

Worden adequate archieven bijgehouden?

La procédure d'évaluation

À l'issue du traitement d'une réclamation, commence l'évaluation des actes et du fonctionnement du service de pension contre lequel la plainte était dirigée.

À ce propos, les Médiateurs se basent sur les principes de bonne conduite administrative, universellement reconnus. S'y ajoutent comme sources principales les lois belges concernant les obligations de bonne administration imposées aux autorités administratives (le devoir de motivation, la protection de la vie privée, la Charte de l'assuré social).

Sur la base des constatations faites durant l'instruction, les Médiateurs répondent aux questions suivantes, en rapport avec la conduite et les décisions des services de pensions.

1. Concernant les principes juridiques:

Les lois et règlements ont-ils été appliqués?
Un abus de pouvoir a-t-il été constaté?
Une atteinte a-t-elle été portée à la sécurité juridique?

Le plaignant a-t-il été l'objet d'une discrimination ou son dossier a-t-il été correctement traité?

L'objectivité et l'impartialité ont-elles été garanties?
Le traitement a-t-il été conséquent?

Les mesures prises sont-elles proportionnelles au but recherché?

2. Concernant les procédures:

Les règles régissant l'usage des langues ont-elles été respectées?

Un accusé de réception a-t-il été envoyé et les coordonnées du gestionnaire du dossier ont-elles été mentionnées (nom et numéro de téléphone)?

Le document qui n'arrive pas à bonne destination a-t-il été transmis au service compétent?

Le droit d'être entendu et de formuler des commentaires avant qu'une décision soit prise a-t-il été respecté?

A-t-on réagi, décidé dans un délai raisonnable?

A-t-on tenu compte de tous les éléments pertinents en excluant ceux qui ne le sont pas?

La décision individuelle (surtout négative) a-t-elle été motivée?

L'intéressé a-t-il été avisé de la décision?

Les possibilités de recours éventuels ont-elles été mentionnées?

Des archives adéquates ont-elles été tenues?

3. Betreffende relaties met de burgers

Wordt heldere en begrijpelijke informatie, correct advies gegeven?

Worden telefoongesprekken correct afgehandeld?

Wordt beleefd optreden vastgesteld?

Worden verontschuldiging voor fouten aangeboden?

De Ombudsmannen toetsen zorgvuldig de stukken en eventueel de telefonische inlichtingen die zij ontvingen van de pensioendiensten en van de klager. Op die wijze krijgen zij een inzicht in de kwaliteit van de handelingen en de beslissingen van de pensioendiensten.

Bij de afsluiting van de evaluatieprocedure dringen zich dan drie mogelijke conclusies op.

Er is ofwel sprake van behoorlijk bestuur, ofwel onbehoorlijk bestuur of er is geen uitspraak mogelijk.

Zij komen tot het besluit dat de pensioendienst blijk heeft gegeven van behoorlijk bestuur wanneer geen enkel element wijst op een overtreding van de wetten en de reglementen of van de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

Er is sprake van onbehoorlijk bestuur als zij sporen vinden van foute toepassing van de wetgeving of van inbreuken op de beginselen van behoorlijk bestuur en de billijkheid.

In sommige gevallen kunnen zij zich evenwel niet uitspreken omdat zij in aanraking komen met tegenstrijdige feiten en gegevens die hen niet toelaten een gegrond besluit te nemen. Het is ook mogelijk dat wel degelijk tekortkomingen bloot gelegd worden bij de pensioendienst doch dat die te wijten zijn aan omstandigheden door de klager zelf veroorzaakt.

Het Protocolakkoord

Om hun taak doeltreffend en efficiënt uit te voeren hebben de Ombudsmannen reeds met de pensioendiensten waarvoor zij bevoegd zijn, een akkoord afgesloten teneinde de wederzijdse relaties klaar en duidelijk te regelen. Conflictsituaties naar aanleiding van onduidelijkheden en misverstanden veroorzaken alleszins in de context van bemiddeling en verzoening ongewenste en contraproductieve effecten.

Daarom heeft elke betrokken partij het grootste belang bij het onderhouden van correcte en objectieve betrekkingen.

Als regel geldt dat de Ombudsdienst en de pensioendiensten schriftelijke contacten onderhouden met elkaar.

3. Concernant les relations avec les citoyens:

Des informations claires et intelligibles et des conseils corrects ont-ils été donnés?

A-t-on répondu correctement au téléphone?

L'accueil a-t-il été courtois?

En cas d'erreur, des excuses ont-elles été présentées?

Les Médiateurs comparent soigneusement les pièces et, éventuellement, les informations téléphoniques reçues des services de pensions et du plaignant à chaque item de la liste de contrôle. De cette manière, ils peuvent apprécier la qualité des actes et des décisions des services de pension.

A la fin de la procédure d'évaluation, ils ont le choix entre trois conclusions possibles.

Ils concluent à une bonne administration, à une mauvaise administration ou ils ne se prononcent pas.

Ils arrivent à la conclusion que le service de pension a fait preuve de bonne administration, lorsqu'aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Il est question de mauvaise administration lorsqu'ils trouvent des éléments d'une application incorrecte des lois et règlements ou d'infractions aux principes de bonne administration et à l'équité.

Dans certains cas, ils ne peuvent pas se prononcer parce qu'ils sont en présence d'éléments de fait contradictoires qui ne les autorisent pas à aboutir à une conclusion fondée. Il peut arriver aussi que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même.

Le Protocole de collaboration

Pour exécuter leur mission de manière efficace, les Médiateurs ont déjà conclu un accord avec les administrations à l'égard desquelles ils sont compétents, afin de fixer des règles claires et précises dans leurs relations réciproques. Des situations conflictuelles provoquées par des imprécisions et des malentendus entraînent, dans le contexte d'une médiation et d'une conciliation, des effets peu souhaitables et peu productifs.

C'est pourquoi chaque partie intéressée a intérêt à entretenir des relations correctes et objectives.

La règle est que les contacts entre le service de médiation et les services de pension se font par écrit. Ceci

Dat neemt niet weg dat de Ombudsmannen bijkomende inlichtingen mondeling opvragen als dat een vlotte werking ten goede komt.

Het protocol kan te allen tijde in onderling overleg worden gewijzigd om rekening te houden met specifieke omstandigheden die zich zouden voordoen bij de diensten. In elk geval is een evaluatie voorzien na twaalf maanden en wordt het desgewenst aangepast.

Door de Ombudsmannen toegepaste procedures

In het kader van hun opdracht van bemiddelaar zenden zij de vragen om informatie onmiddellijk door naar de bevoegde pensioendienst. Dat gebeurt ook met de dossiers waarin zij beslissen dat de klacht onontvankelijk is omdat de klager voorafgaandelijk geen contact heeft opgenomen ten einde zijn probleem op te lossen met de dienst die zijn pensioendossier beheert of omdat diegene die de klacht indient geen belanghebbende is. Hierbij wordt altijd met de grootste omzichtigheid te werk gegaan met het oog op de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Bij twijfel wordt de toestemming van de klager gevraagd.

Indien de Ombudsmannen beslissen om een klacht te onderzoeken, vragen zij gedetailleerde inlichtingen in verband met het voorwerp van de klacht. Desnoods vragen zij een kopie van het volledige pensioendossier op.

Zij nemen rechtstreeks contact op met de leidend ambtenaar wanneer zij een voorstel tot bemiddeling formuleren. In hun brief geven zij dan duidelijk de grenzen van de bemiddeling naar de inhoud en de vorm aan. Een bemiddelingsactie belet evenwel niet dat een aanbeveling volgt. De evaluatieprocedure gaat eveneens verder.

Ook in andere omstandigheden stellen de Ombudsmannen zich rechtstreeks in verbinding met de leidend ambtenaar.

Dit is het geval wanneer zij een disfunctie vaststellen in een pensioendienst of wanneer de diensten tot wie zij zich rechtstreeks gewend hebben geen of onvoldoende gevolg geven aan de vragen om inlichtingen over een pensioendossier.

Een officiële aanbeveling wordt alleszins gericht aan de leidend ambtenaar.

Daarvan wordt trouwens ook de minister, bevoegd voor de pensioenen en de verantwoordelijke minister voor die administratie op de hoogte gebracht. Zoals reeds hoger

n'empêche pas que les Médiateurs puissent prendre des contacts verbaux si cela favorise un traitement rapide.

Le protocole peut à tout moment être complété de commun accord afin de tenir compte de situations spécifiques à certains services de pensions. En tout état de cause, le protocole sera réévalué dans les 12 mois au plus tard et, si nécessaire, modifié.

Les procédures appliquées par les Médiateurs

Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire, ils transmettent les demandes d'information immédiatement au service de pension concerné. Ils agissent de même avec les dossiers déclarés irrecevables, parce que la plainte n'a pas fait l'objet d'une démarche préalable auprès du service de pension concerné ou parce qu'elle a été introduite par une personne non intéressée. C'est avec la plus grande circonspection qu'ils interviennent, en gardant à l'œil le respect de la «privacy» du plaignant. En cas de doute, ils le consultent.

Si les Médiateurs décident d'instruire une plainte, ils demandent des informations détaillées en relation avec l'objet de la plainte. Si nécessaire, ils demandent le dossier de pension complet.

Lorsqu'ils formulent une proposition de médiation, ils prennent contact directement avec le fonctionnaire dirigeant. Les limites de la médiation sont précisées tant dans son objet que dans sa forme. Une action n'empêche toutefois pas qu'elle soit suivie par une recommandation. De même, la procédure d'évaluation se poursuit.

Dans d'autres circonstances, les Médiateurs se mettent également en rapport avec le fonctionnaire dirigeant.

C'est le cas lorsqu'ils constatent un dysfonctionnement dans un service de pension ou lorsque les services auxquels ils se sont adressés directement n'ont pas donné suite ou une suite insuffisante aux demandes d'informations concernant un dossier de pension.

Une recommandation officielle est toujours adressée au fonctionnaire dirigeant.

Les Médiateurs en informent également le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée. En effet,

gezegd, is de minister van Pensioenen immers niet in alle gevallen de voogdijminister van of de verantwoordelijke minister voor de betrokken administratie.

Door de pensioendiensten gevolgde procedures

De pensioendiensten beantwoorden de vragen om informatie van de Ombudsmannen. Zij doen dat normaal binnen de 15 werkdagen die volgen op de ontvangst van de vraag. Die termijn kan nochtans in overleg met de Ombudsmannen verlengd worden op voorwaarde dat de vertraging gemotiveerd wordt. Anderzijds kunnen de Ombudsmannen in specifieke gevallen nog altijd dwingende termijnen voor antwoord opleggen.

De pensioendiensten verzekeren ook de opvolging van de vragen om informatie en de onontvankelijke klachten die doorgestuurd werden door de Ombudsmannen.

comme cela a déjà été écrit, le ministre des Pensions n'est pas dans tous les cas le ministre de tutelle ou le ministre responsable de l'administration concernée.

Les procédures suivies par les services de pension

Les services de pension répondent aux demandes d'information des Médiateurs. La réponse est normalement fournie dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la question. Moyennant motivation et après accord avec les Médiateurs, le service de pension pourra déroger à ce délai. D'autre part, les Médiateurs peuvent toujours, dans des cas spécifiques, imposer des délais contraignants pour la réponse.

Les services de pension assurent également le suivi des demandes d'information et des plaintes irrecevables qui leur sont transmises par les Médiateurs.

Enkele cijfers

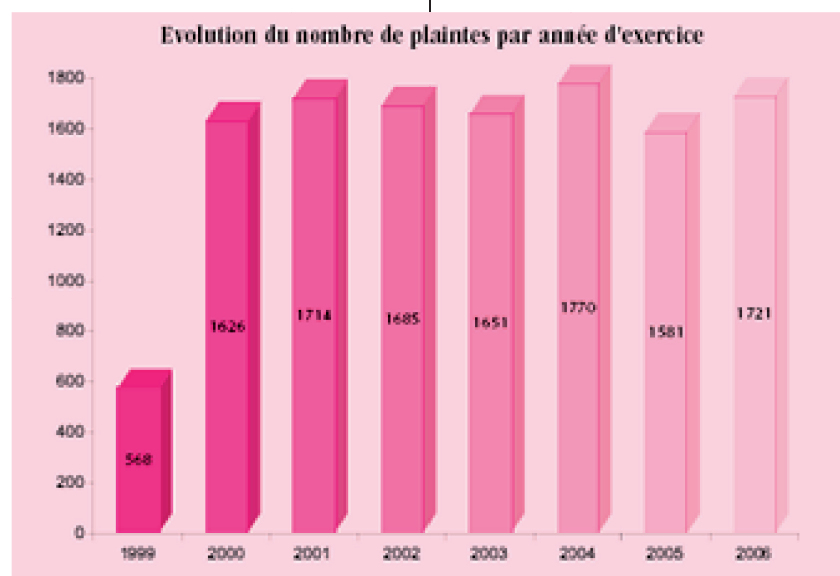
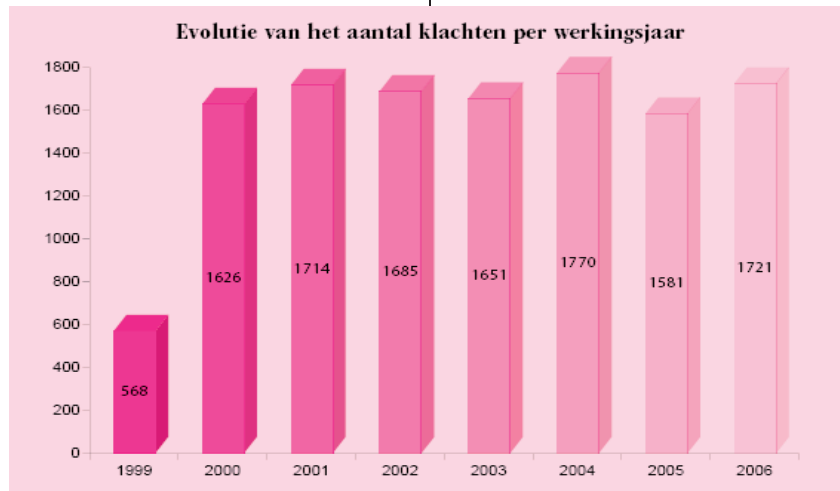
De evolutie van het aantal klachten

De cijfers hierna geven een beeld van 2006.

Quelques chiffres

L'évolution du nombre de plaintes

Les chiffres ci-après concernent 2006.



Voor het werkingsjaar 2007 kunnen wij nog geen definitieve cijfers geven. Het jaar wordt immers afgesloten op 29 februari 2008.

Momenteel bedraagt het totaal aantal klachten 13.890. Gedurende het afgelopen kalenderjaar zijn 1.944 klachten ontvangen.

Pour l'exercice 2007, nous ne pouvons pas encore donner des chiffres définitifs, l'année d'exercice se terminant le 29 février 2008.

Toutefois, à la date actuelle, le total de plaintes traitées depuis la création du service s'élève à 13.890 traitées durant l'année civile 2007 s'élève à 1944.

De woonplaats van de klagers

	België	Buitenland
2002	93%	7%
2003	92%	8%
2004	88%	12%
2005	85%	15%
2006	88%	12%

Vanaf 2002 bedraagt het aantal klachten uit het buitenland meer dan 10%. De mogelijkheden van het internet en onze goede samenwerking met Buitenlandse Zaken zijn hieraan niet vreemd. De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking heeft op zijn website en de websites van de Ambassades een artikel over de Ombudsdienst en een link naar zijn website geplaatst. Dank zij deze FOD vinden de gepensioneerden ook de folders van de Ombudsdienst in de Belgische ambassades en consulaten, in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

Het zijn zowel Belgen als mensen met een andere nationaliteit die beroep op ons doen vanuit het buitenland. Bijna tweederde van de buitenlandse verzoeken komt uit een lidstaat van de Europese Unie. Buiten de Europese Unie zijn Canada en Marokko de koplopers.

De resultaten van het ombudswerk

* De ontvankelijke klachten

De ontvankelijke klachten kunnen ondergebracht worden in 3 grote categorieën: klachten die verband houden met de vaststelling van de pensioenrechten, de betaling van het pensioen en de toepassing van de principes van behoorlijk bestuur.

Bijna de helft van de klachten gaan over de vaststelling van het pensioen. De manier van berekening van het pensioen is het hoofdprobleem.

Een derde van het klachtenvolume houdt verband met de betaling van het pensioen. Hier doen de laattijdige betaling en de onderbreking van de betaling de mensen in hun pen kruipen.

Op het gebied van behoorlijk bestuur zijn het, zoals bij vele collega's, vooral de termijnen die aanleiding geven tot klachten. De mensen klagen vooral over de

Le domicile des plaignants

	Belgique	Étranger
2002	93%	7%
2003	92%	8%
2004	88%	12%
2005	85%	15%
2006	88%	12%

Depuis 2002, le nombre de plaintes provenant de l'étranger se situe au-delà des 10%. Le développement de l'internet ainsi qu'une bonne collaboration avec les Affaires étrangères ne sont certainement pas pour rien dans ce constat. Le Service Public Fédéral Affaires étrangères, Commerce Extérieur et Coopération au Développement a publié un article à propos du Service de médiation sur son site Internet ainsi que sur celui des ambassades, y compris un lien vers notre site. Également grâce à ce SPF, les dépliants du Service sont mis à disposition dans les ambassades et consulats belges aux quatre coins du monde (en français, néerlandais, allemand et anglais).

Les plaignants sont aussi bien des belges qui vivent à l'étranger que des personnes d'une autre nationalité. Quasi deux tiers des plaintes de l'étranger proviennent d'un pays de l'Union européenne. Hors de l'Union européenne, c'est le Canada et le Maroc qui viennent en tête.

Les résultats de l'action du médiateur

* Les plaintes recevables

Les plaintes recevables peuvent être réparties en 3 grandes catégories: plaintes en rapport avec l'établissement des droits à pension, avec le paiement de la pension, et avec l'application des principes de bonne administration (voir annexe 3 pour des exemples de plaintes traitées).

La fixation du droit à la pension couvre presque la moitié des plaintes recevables. Les plaintes portant sur le calcul de la pension occupent la tête de ce hit-parade.

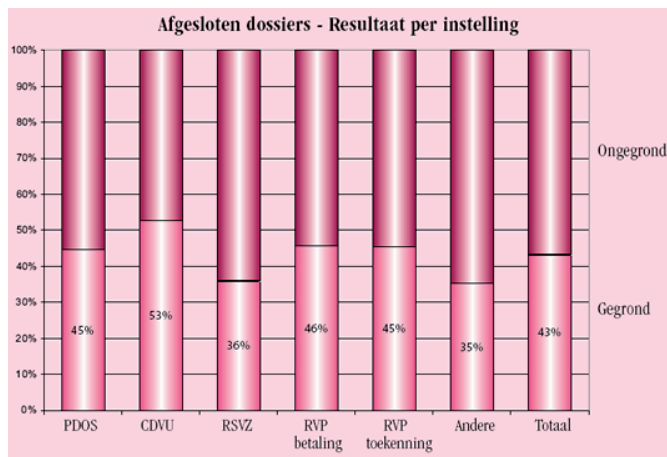
Un tiers des plaintes portent sur le paiement de la pension. Ici ce sont le retard de paiement et l'interruption effective du paiement régulier qui incitent les pensionnés à prendre la plume.

En matière de bonne administration, ce sont surtout les délais qui donnent lieu à griefs, à l'instar des constats effectués chez nombre de nos collègues. Il arrive encore

termijn die de administraties nodig hebben voor een pensioenbeslissing.

Maar het is niet omdat deze klachten ontvankelijk zijn dat zij ook gegrond zijn.

In 2006 was van de afgehandelde ontvankelijke klachten 43% gegrond.



Van 2002 tot 2004 klom het percentage tot 56% gegronde klachten. Vanaf 2005 zien wij een dalende trend. In 2006 komen wij uit op gemiddeld 43% gegronde klachten.

	2002	2003	2004	2005	2006
PDOS	40%	47%	51%	50%	45%
CDVU	59%	51%	55%	36%	53%
RSVZ	61%	50%	50%	50%	36%
RVP betaling	64%	57%	51%	49%	46%
RVP toekenning	55%	52%	62%	61%	45%
Andere	40%	52%	40%	29%	35%
Gemiddelde	56%	56%	56%	46%	43%

Uit de resultaten per instelling over de laatste vijf jaar kunnen geen vaste trends afgeleid worden. Daarvoor zijn de schommelingen van jaar tot jaar te groot.

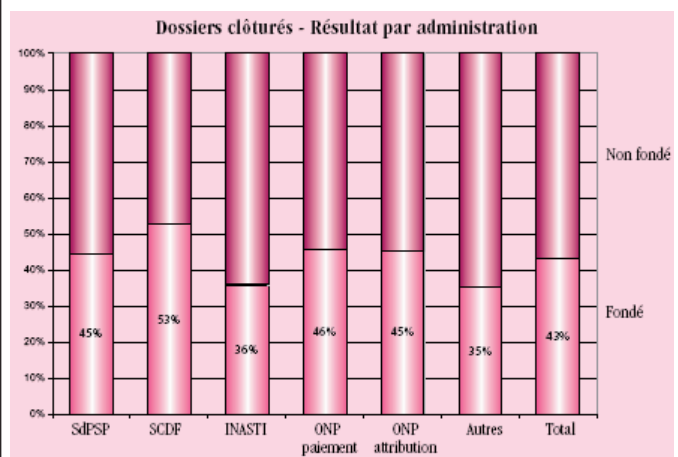
De omvang en variatie van het staal van problemen waarmee wij te maken krijgen, de toevallige problemen in de pensioendiensten of een nieuwe reglementering kan voor een groot stuk het aantal ingediende ontvankelijke klachten en de eventuele gegrondheid ervan bepalen.

Voor 86% van de gegronde klachten was onze bemiddeling positief voor de klager. Vaak gaat het om een financieel rechtsherstel.

trop souvent que des délais raisonnables ne soient pas respectés pour prendre une décision ou exécuter un paiement.

Mais ce n'est pas parce qu'une plainte est recevable, quelle est également fondée.

Pour l'exercice 2006, 43% du total des plaintes recevables qui ont été traitées ont été déclarées fondées.



Si, de 2002 à 2004, ce pourcentage a grimpé jusqu'à 56%, à partir de 2005, nous constatons une tendance décroissante. En 2006, 43% de plaintes étaient fondées.

	2002	2003	2004	2005	2006
SdPSP	40%	47%	51%	50%	45%
SCDF	59%	51%	55%	36%	53%
INASTI	61%	50%	50%	50%	36%
ONP Paiement	64%	57%	51%	49%	46%
ONP Attribution	55%	52%	62%	61%	45%
Autres	40%	52%	40%	29%	35%
Moyen	56%	56%	56%	46%	43%

Les résultats **par service de pensions** sur une période de 5 ans, ne permettent pas de tirer de conclusion particulièrement évidente. Les variations d'année en année sont trop importantes.

L'importance et la variabilité de l'échantillon des problèmes qui nous sont soumis, des problèmes accidentels dans les services de pensions ou une nouvelle réglementation peuvent déterminer le nombre de plaintes recevables et leur éventuel fondement.

Le résultat de notre médiation est positif pour le pensionné dans quasi 86% des plaintes fondées. Il s'agit souvent d'une réparation à caractère pécuniaire.

In eerste instantie zoeken wij een individuele oplossing voor de gepensioneerde die een gegronde klacht ingediend heeft. In 86% van de dossiers zijn wij daarin geslaagd. Vaak gaat het om een financieel rechtsherstel: bedragen die effectief verschuldigd zijn en die slechts dank zij onze interventie uitbetaald worden.

Voor sommigen gaat het om eenmalige achterstallen. Voor de meeste gepensioneerden gaat het daarenboven om een verhoging van hun uitkeringen voor de rest van hun leven.

Sommige administratieve fouten kunnen echter niet hersteld worden, bijvoorbeeld onvolledige of foutieve informatieverstrekking, ongerechtvaardigde onderbrekingen in de betalingen,...

De analyse van de gegronde klachten geeft ons een uitstekend zicht op de diverse problemen in de pensioendiensten. Wij zijn dan ook goed geplaatst om knelpunten aan te duiden en voorstellen of aanbevelingen te doen om ze te verhelpen en herhaling te voorkomen. In onze suggesties en aanbevelingen komt dit preventieve aspect van onze opdracht goed tot uiting.

*** De suggesties aan de pensioendiensten**

In het kader van onze preventieve opdracht hebben wij, naast de algemene en officiële aanbevelingen die meestal een wetswijziging vragen, verschillende concrete voorstellen gedaan aan de pensioendiensten.

Sedert 1999 zijn er meer dan vijftig daarvan aangenomen door de pensioendiensten. Hoewel over het algemeen weinig spectaculair, zijn deze verbeteringen effectief en duurzaam voor de hele betrokken categorie van gepensioneerden.

De suggesties laten zich in drie grote luiken opdelen en beantwoorden aan even zoveel doelstellingen:

- de verbetering van interne procedures (kortere termijnen, initiatieven om contact op te nemen, automatische opvolging,...),
- de verbetering van de communicatie aan de gepensioneerden (informatieverstrekking, systematische verzending van een ontvangstmelding,...),
- de verbetering van de rechtszekerheid (keuze voor de meest voordelige interpretatie, opheffing van tweeslachtigheid in de wet,...).

Alle suggesties en het gevolg dat er aan gegeven werd, zijn opgenomen in de jaarverslagen.

En première instance, nous recherchons une solution individuelle au problème du pensionné qui a introduit une plainte fondée. Dans presque 86%, nous trouvons une solution individuelle à cette plainte. Cette solution se traduit souvent par une réparation à caractère financier: l'obtention de montants qui sont effectivement dus et qui ne sont obtenus qu'à la suite de notre intervention.

Pour certains, il s'agit d'un montant unique d'arriérés. Mais la plupart des pensionnés bénéficient en outre d'une augmentation de leur pension pour le reste de leur vie.

Certains manquements ne peuvent pas faire l'objet d'une réparation. Un défaut d'information ou de conseil, ou encore l'interruption du paiement non justifié, en sont des exemples.

L'analyse des plaintes fondées, nous offre une très bonne vue sur les problèmes divers dans les services de pensions. De ce fait nous sommes bien placés pour mettre au jour des dysfonctionnements et formuler des suggestions et des recommandations en vue d'y remédier, et surtout d'en éviter la répétition.

*** Les suggestions aux services de pensions**

Dans le cadre de son action préventive, le Service de médiation pour les Pensions a émis, outre les différentes Recommandations générales et directes, qui nécessitent la plupart du temps une adaptation des dispositions légales, diverses suggestions concrètes aux services de pension.

De 1999 à ce jour, plus de cinquante d'entre elles ont été adoptées par une ou plusieurs administrations. Bien que peu spectaculaires en général, ces améliorations sont toutefois réelles et durables pour toute la catégorie concernée de pensionnés.

Ces suggestions se répartissent en trois grandes catégories correspondant à autant d'objectifs:

- l'amélioration des procédures internes (délais raccourcis, initiatives de contact, suivi automatique,...),
- l'amélioration de la communication à l'égard des pensionnés (informations rendues disponibles, envoi systématique d'un accusé de réception,...),
- l'amélioration de la sécurité juridique (choix de l'interprétation la plus favorable aux pensionnés, levée de l'ambiguïté de la loi,...).

L'ensemble des suggestions et le suivi qui y a été donné est rassemblé dans les rapports annuels.

Ter illustratie, in 2006 gingen onze suggesties aan de pensioendiensten over:

- de verbetering van de geautomatiseerde controlefuncties bij de RVP in het kader van het ambtshalve onderzoek van het pensioen;
- de verbeterde opmaak van de fiscale fiches voor gepensioneerden met een gezinspensioen in het kader van de fiscale hervorming voor gehuwde gepensioneerden;
- de noodzaak om de telefonische bereikbaarheid van de CDVU te verbeteren wat aanleiding gaf tot de installatie van een performanter telefoonsysteem.

Wij willen hier van de gelegenheid gebruik maken om de openheid van geest te onderlijnen waarvan de verschillende pensioendiensten blijk geven bij het aanvaarden en in praktijk brengen van de suggesties.

De pensioendiensten ervaren de Ombudsdienst duidelijk als een partner die hen helpt om hun dienstverlening te verbeteren.

Overigens is het verheugend om vast te stellen dat de verschillende pensioendiensten steeds meer met mekaar overleggen en samenwerken. Dit is net wat de gepensioneerden ten goede komt, niet in het minst degenen met een gemengde loopbaan.

*** De aanbevelingen**

Zoals al eerder aangestipt, behoort het formuleren van aanbevelingen tot de preventieve rol van het College de Ombudsmannen.

Het kan twee soorten aanbevelingen doen: de algemene aanbevelingen die de bedoeling hebben om de wetgeving en de reglementering te verbeteren en de rechtstreekse aanbevelingen die als doel hebben de pensioendienst uit te nodigen om zijn beslissing of zijn werkwijze te herzien wanneer het College vaststelt dat deze niet stroken met de wetten en de reglementen of met de principes van behoorlijk bestuur. De minister van Pensioenen ontvangt altijd een kopie van een rechtstreekse aanbeveling.

Tot 2005 hebben we nog maar drie rechtstreekse aanbevelingen aan de pensioendiensten dienen te richten. In 2006 hebben wij het nodig geacht om 4 rechtstreekse aanbevelingen te doen. Maar twee ervan zijn positief beantwoord.

Sedert de start van de Ombudsdienst tellen wij 33 algemene aanbevelingen. Daarvan hebben er 14 geleid tot een wijziging in de pensioenreglementering

À titre d'illustration, en 2006 celles-ci portaient notamment sur:

- l'amélioration des contrôles automatiques effectués par l'ONP dans le cadre de l'octroi d'office de la pension;
- l'établissement amélioré des fiches fiscales en cas de bénéfice d'une pension au taux de ménage dans le cadre de la réforme fiscale en faveur des pensionnés mariés;
- la nécessité d'améliorer l'accessibilité téléphonique du SCDF, ce qui a débouché sur l'installation d'un nouveau système téléphonique plus performant.

Il convient de souligner ici l'ouverture d'esprit dont font preuve les différents services de pension pour contribuer à la mise en pratique de ces suggestions.

Même si celles-ci paraissent parfois évidentes, les administrations perçoivent dorénavant à ce titre le Service de médiation comme un partenaire qui les aide à améliorer leur service à la clientèle.

Par ailleurs, force est de constater que les initiatives communes aux grands services de pension se multiplient, ce qui est d'autant plus favorable aux pensionnés, en particulier en cas de carrière mixte.

*** Les recommandations**

Comme déjà souligné précédemment, émettre des recommandations relève du rôle préventif du Collège des Médiateurs pour les Pensions.

Il peut faire deux types de recommandations: les recommandations générales visent en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation et les recommandations directes dont le but est en effet d'inviter l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsque le Collège constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration. Le ministre des Pensions reçoit toujours une copie d'une recommandation directe.

Jusqu'à 2005, nous n'avions dû faire que trois recommandations directes aux services de pension. En 2006, nous avons estimé utile d'en faire quatre. Seules deux d'entre elles ont été suivies.

Depuis la création du Service de médiation, sur 33 recommandations générales, 14 ont permis une modification de la législation ou de la réglementation

of pensioenwetgeving. In 8 gevallen heeft de wetgever de algemene aanbeveling niet gevolgd.

11 aanbevelingen blijven tot vandaag zonder gevolg.

Voorbeelden van ingewilligde aanbevelingen zijn:

- De automatische toekenning van het pensioen op de wettelijke pensioenleeftijd in de privésector;
- De terugwerkende kracht van 10 jaar in alle pensioenstelsels voor het herstellen van een fout;

- Voor de berekening van de IGO wordt geen rekening gehouden met andere personen in zelfde verzorgings-tehuis;

- De kleinste pensioenen worden nu ook uitbetaald

De middelen waarover wij beschikken

De menselijke middelen

Het personeelskader van de Ombudsdienst is vrij stabiel.

De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- drie onderzoekers van niveau A;
- vijf onderzoekers van niveau B of C;
- een secretariaatsmedewerker van niveau C;
- een communicatiemedewerker van niveau A.

Ingedeeld naar taalrol zijn er vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal.

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeel, werking- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden, in 2007 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

des pensions. Dans huit cas, le législateur n'a pas suivi la recommandation générale.

11 recommandations restent sans réaction à ce jour.

Parmi les exemples de recommandations suivies, on trouve:

- l'octroi d'office de la pension à l'âge de la pension;
- uniformisation de la prescription décennale pour la réparation d'une erreur commise par le service de pensions;
- pour les personnes accueillies dans la même maison de repos, les ressources et les pensions des autres personnes ne sont plus prises en compte pour le calcul de la Grapa;
- l'octroi et le paiement des petites pensions.

Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions

Le cadre du personnel du Service de médiation pour les Pensions est particulièrement stable.

L'effectif du personnel se présente comme suit:

- trois examinateurs de niveau A;
- cinq examinateurs de niveau B ou C;
- un collaborateur de niveau C chargé de fonctions de secrétariat;
- un collaborateur de niveau A chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande.

Les moyens financiers

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2007 également au suivi strict de nos dépenses.

Tot nu toe garandeert het toegekende budget een behoorlijke uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De kantoren van de Ombudsdienst zijn gemakkelijk te bereiken via lift of roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over de nodige bureautica en informatica middelen in netwerkomgeving. Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het Internet.

Dit jaar is een deel van de oorspronkelijke hardware vervangen (beeldschermen, printers,...).

Om onze performante werking te consolideren in de toekomst zou er echter in 2008 een versterking van de netwerkomgeving moeten gebeuren. In dit kader streven wij op middellange termijn ook naar het verwerven van een geïntegreerde klachtenbehandelingssoftware.

DE WIJZE WAAROP DE BURGER TERECHT KAN BIJ DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN

Het huishoudelijk reglement bepaalt op welke manier de klachten ingediend worden (art. 7).

De burger kan zowel mondeling als schriftelijk terecht bij de Ombudsdienst.

Telefonisch kan geen klacht in ontvangst genomen worden. Uit bezorgdheid voor het respect voor zijn persoonlijke levenssfeer, vragen wij steeds een schriftelijke bewijs van de identiteit van de klager. Wij werken immers met vertrouwelijke gegevens die alleen hem of haar aangaan.

Mensen met klachten over hun pensioen kunnen

– schrijven naar de Ombudsdienst Pensioenen, WTC III – Simon Bolivarlaan 30, bus 5, 1000 Brussel

Le budget garantit encore le bon accomplissement de nos missions dans le respect des principes qui régissent l'action d'un Service de médiation.

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 1^{er} étage du World Trade Center III. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants.

Dès sa création, le Service de médiation pour les Pensions a disposé d'un équipement neuf tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle et d'un accès à internet.

Cette année, une partie du hardware a été renouvelé (écrans, imprimantes,...)

Afin de consolider le fonctionnement performant, il faudrait un renforcement du réseau informatique en 2008. Dans ce cadre nous espérons à moyen terme disposer d'un software intégré pour le traitement des plaintes.

LES MODALITÉS D'INTRODUCTION DE PLAINTES (SAISINE)

Le Règlement d'ordre intérieur détermine les modalités d'introduction des plaintes (art. 7).

Le citoyen peut s'adresser au Service de médiation aussi bien par écrit qu'oralement.

Par souci du respect de la vie privée, il n'est pas possible d'introduire une plainte par téléphone et nous demandons toujours une preuve écrite de l'identité du plaignant. En effet, nous travaillons avec des données confidentielles qui ne concernent que lui.

Les citoyens avec des plaintes à propos de leur pensions peuvent

– écrire au Service de médiation pour les Pensions, WTC III – Boulevard Simon Bolivar 30, boîte 5, 1000 Bruxelles

- faxen naar 02 274 19 99
- mailen naar klacht@ombudsmanpensioenen.be
- online het klachtenformulier invullen op de website www.ombudsmanpensioenen.be
- een bezoek brengen op ons kantoor tussen 9 en 17 u, bij voorkeur na telefonische afspraak op het nummer 02 274 19 80
- langskomen op onze maandelijkse zitdag in Gent of in Namen op het adres van onze collega's, respectievelijk de ombudsvrouw van de Stad Gent en OCMW en de ombudsman voor het Waalse Gewest, na telefonische afspraak.

Wij proberen zoveel mogelijk op afspraak te werken omdat wij dan kunnen garanderen dat een specialist in het pensioenstelsel waarover het geschil gaat de bezoeker ontvangt. Bovendien kunnen wij het onderhoud goed voorbereiden.

DE INTERACTIE VAN DE OMBUDSDIENST PENSIOENEN MET DE ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Wij waken erover dat het regelmatig contact heeft met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze contacten helpen ons om de dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

In België

Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden. Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federaal Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek, van sociale zekerheid,...), de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap (onderwijs), de Ombudsman voor de financiële sector (banken) en van de verzekeringen (extra-legale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries of buitenlandse regelgeving. In sommige gevallen zijn ook andere instanties dan pensioendiensten betrokken bij de signaleerde problematiek.

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de ombudslui zo nauw mogelijk samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidssterrein, samen behandelen.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van de noodzaak van nauwe samenwerking. Meestal

- faxer au numéro 02 274 19 99
- s'adresser par courriel à l'adresse plainte@mediateurpensions.be
- compléter le formulaire de plainte sur le site internet www.mediateurpensions.be
- rendre visite au bureau du Médiateur entre 9 et 17 heures, de préférence après rendez-vous au numéro 02 274 19 90
- se rendre à notre permanence mensuelle à Namur ou à Gand à l'adresse de nos collègues, respectivement le Médiateur de la Région wallonne et la Médiatrice de la Ville de Gand, après rendez-vous téléphonique.

Nous insistons sur l'intérêt de prendre rendez-vous car de la sorte nous pouvons garantir la présence d'un spécialiste dans le régime de pensions concerné et, au mieux préparer l'entretien.

L'INTERACTION ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LES PENSIONS ET LES AUTRES SERVICES DE MÉDIATION

Le Collège veille à entretenir des contacts réguliers tant avec ses collègues belges que ses collègues étrangers. La qualité de ces relations contribue à optimiser le service aux plaignants.

En Belgique

De plus en plus régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes. Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale,...), la Médiatrice de la Communauté française (enseignement) ainsi que les collègues des secteurs financiers (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et procèdent à une instruction conjointe de la plainte, chacun ou chacune tenant compte de son champ de compétence.

La transmission adéquate de son dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Généralement, cette transmission fait l'objet d'un suivi,

gebeurt de doorverwijzing in een opvolgingsfase, hetzij door middel van een werkvergadering, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven.

Het spreekt vanzelf dat de benoeming van Guido Schuermans, de vroegere Ombudsman voor de Pensioenen, tot Federaal Ombudsman de synergie tussen onze diensten versterkt heeft.

Die synergie vertaalt zich ook in gezamenlijke vorming voor de medewerkers van alle ombudsdiensten die lid zijn van POOL (Permanent Overleg Ombudslui).

Bovendien versterken de intensieve relaties met onze collega's de goede samenwerking op het vlak van communicatie met en informatie aan de burgers. De Ombudsdienst Pensioenen neemt deel aan het Gentse netwerk van ombudsdiensten, waarvan de Ombudsvrouw van de Stad Gent en OCMW de drijvende kracht is. Werken nog mee aan het netwerk, de Federaal Ombudsman en de Vlaamse Ombudsman.

De samenwerkende Ombudsdiensten houden tenminste eenmaal per maand spreekuren in het kantoor van de Gentse Ombudsvrouw.

Een andere succesvol samenwerkingsproject met collega's, voor de eerste maal georganiseerd, is «*La Semaine de la médiation*». Dit is een gezamenlijk communicatie-initiatief van de Franstalige Federaal Ombudsvrouw, de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap en de Ombudsman van het Waalse Gewest waarbij ook wij betrokken zijn geweest.

Gedurende een week hebben de collega's met een dubbeldekker de grote Waalse centra en Brussel bezocht. Wij hebben deelgenomen aan het initiatief op de start- en de laatste actiedag. Deze originele actie had tot doel de verspreiding van informatie over de deelnemende ombudsdiensten aan de man en de vrouw in de straat, te antwoorden op hun vragen of om hun klachten te registreren. De pers heeft er behoorlijk wat aandacht aan besteed.

In het buitenland

Meer en meer mensen, werkenden en gepensioneerden, verplaatsen zich in Europa en overigens in de hele wereld. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context, gebeurt het vaak dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland, het klachtendossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom die bijdraagt tot de oplossing van een probleem.

soit par le biais de réunion de travail, soit en final par la finalisation des résultats et l'échange respectif des lettres de clôture, par exemple.

Il va sans dire que la nomination de Guido Schuermans, ancien Médiateur pour les Pensions, à la fonction de Médiateur fédéral n'a fait que renforcer les synergies entre nos services.

Ces synergies se sont traduites, notamment, par des formations conjointes ouvertes à l'ensemble des collaborateurs des services membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Par ailleurs, le Service de médiation pour les Pensions participe également au réseau mis en place par le Médiateur de la Ville de Gand, et auquel participent également le médiateur fédéral et le Médiateur flamand.

Ces services assurent au moins une fois par mois une permanence dans les bureaux de la Médiatrice de la Ville de Gand.

Pour la première fois, les Médiateurs parlementaires francophones ont organisé conjointement une action de notoriété intitulée «*La Semaine de la médiation*». Nous avons été associés à cette démarche originale.

Durant toute une semaine, un bus Impériale a sillonné les principales villes de Wallonie et Bruxelles. L'objectif de cette campagne d'information consistait à aller à la rencontre des gens afin de faire connaître la médiation. La presse a largement fait écho à cette action.

À l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs et les pensionnés circulent de plus en plus. La carrière de ces personnes s'est donc déroulée dans différents pays. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un renvoi ou un contact avec le collègue compétent à l'étranger fasse avancer le dossier.

Les contacts informels établis avec les collègues étrangers lors de colloques, permettent souvent d'actionner un levier supplémentaire pour contribuer à la solution d'un problème.

Kwaliteitsvolle dienstverlening

Ten slotte, wij laten niet na om indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van de kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden in 99% van de gevallen positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren quasi altijd uitstekende resultaten op.

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een informeel Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld en de samenwerking tussen de leden te bevorderen. Meer nog, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een volwaardige ombudsman of ombudsvrouw zich houdt.

Die basisprincipes zijn vertaald in de «10 geboden» van de ombudsman.

Een ombudsman bemiddelt voor de burger die een klacht heeft over een dienst of een bedrijf en die zelf die klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.

Een ombudsman werkt onafhankelijk, dat wil zeggen dat hij geen verantwoording moet afleggen aan de diensten of de bedrijven die hij beoordeelt.

Een ombudsman werkt kosteloos voor de burgers die op hem een beroep doen.

Een ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.

Een ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.

Een ombudsman beschikt over voldoende middelen om onafhankelijk te kunnen werken.

Een ombudsman kan zonder belemmeringen elke klacht onderzoeken.

Een ombudsman hoort alle partijen. Pas daarna oordeelt hij in alle objectiviteit de gegrondheid van de klacht.

Een ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.

Een ombudsman publiceert regelmatig een activiteitenverslag dat voor iedereen ter beschikking ligt.

Mission de bons offices

Enfin, le Service de médiation ne manque pas, lorsque cela s'avère nécessaire, par exemple lorsqu'il n'y a pas de médiateur compétent, d'intervenir d'initiative dans le cadre d'une mission de bons offices.

Ce type d'intervention est à 99% accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau informel belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs belges. Plus encore, la CPMO a adopté un nombre de principes de base auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre.

Ces principes de base ont été traduits dans les «10 commandements» du Médiateur:

Le médiateur traite la réclamation d'un citoyen à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.

Le médiateur travaille de manière indépendante, ce qui veut dire, qu'il n'a pas de compte à rendre à l'administration ou à l'entreprise concernée.

Le médiateur travaille gratuitement pour le citoyen.

Le médiateur se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il veille particulièrement au respect de notions comme l'équité ou la justice.

Le médiateur est tenu par le secret professionnel.

Le médiateur dispose de pleins pouvoirs pour instruire une réclamation.

Le médiateur ne peut être entravé dans ses recherches.

Le médiateur instruit à charge et à décharge, ce qui veut dire qu'il entend les deux parties. Il juge en toute objectivité du bien-fondé d'une réclamation.

Le médiateur émet des recommandations afin d'éviter la répétition d'un problème constaté.

Le médiateur publie régulièrement un rapport annuel et le met à disposition de tous.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, in gezamenlijk inspanning van alle leden van POOL, de portaalsite ombudsman.be gecreëerd.

De site bevat de coördinaten van alle Belgische ombudsmannen die de basisprincipes van POOL onderschrijven. De geïnteresseerde kan er ook zoeken op trefwoorden om de juiste ombudsman voor zijn probleem te vinden. Ondertussen is de site uitgebreid met de gegevens van de Europese Ombudsman.

Tony Van Der Steen zetelt in de stuurgroep van POOL en Jean Marie Hannesse, is verkozen door de leden tot coördinator van POOL.

Internationale Ombudsmanorganisaties

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, <http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/>). Dit instituut groepeerde wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

Het College is ook lid van het Europees Ombudsman Instituut (EOI, <http://www.eoi.at/>). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van het ombudsmaninstituut te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is het College ook aangesloten bij de *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF, http://democratie.francophonie.org/rubrique.php3?id_rubrique=506).

b) Gedachtewisseling

Mevrouw Colette Burgeon (PS) dankt de ombudsmannen voor hun erg volledige uiteenzetting. Zij herinnert eraan dat zij in 22 jaar parlementaire loopbaan vaak door burgers is aangezocht voor vaak bijzonder ingewikkelde pensioendossiers. Zij is verheugd dat daarvoor nu een ombudsdienst is opgericht, en brengt hulde aan het door de ombudsmannen verwezenlijkte werk, dat de zaken voor de burgers sterk heeft vereenvoudigd.

Volgens mevrouw Burgeon zouden de verschillende pensioenformulieren op elkaar moeten worden afgestemd om ze begrijpelijker te maken voor de burgers, in het bijzonder voor mensen met een gemengde loopbaan.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'Ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail www.ombudsman.be a été créé.

Le site mentionne les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit les principes de base de la CPMO. Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clefs, le médiateur compétent pour ses problèmes. Entretemps, les coordonnées du Médiateur européen y sont également reprises.

Tony Van der Steen siège actuellement dans le Comité de pilotage de la CPMO et Jean Marie Hannesse, médiateur francophone pour les Pensions, en a été élu coordinateur.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, <http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/>). Cet Institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

Parallèlement le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, <http://www.eoi.at/>). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, http://democratie.francophonie.org/rubrique.php3?id_rubrique=506).

b) Échange de vues

Mme Colette Burgeon (PS) remercie les médiateurs pour leur exposé très complet. Elle rappelle qu'en 22 ans de carrière parlementaire, elle a souvent été sollicitée par des citoyens pour des dossiers de pensions souvent très compliqués. Elle se réjouit de la création d'un service de médiation dans ce domaine et elle rend hommage au travail réalisé par les médiateurs qui a grandement simplifié les choses pour les citoyens.

Mme Burgeon estime qu'il conviendrait de prévoir une harmonisation des différents formulaires de pensions afin de les rendre plus compréhensibles pour les citoyens et en particulier pour ceux qui ont une carrière mixte.

Ten slotte vraagt de spreekster van welk bestuur de ombudsmannen afhangen, zowel inzake hun budget als inzake het gebouw waar zij gevestigd zijn.

Mevrouw Sonja Becq (CD&V – N-VA) is opgetogen over het enthousiasme waarmee de ombudsmannen voor Pensioenen hun diensten hebben voorgesteld.

In haar naïviteit dacht zij dat wanneer iemand een pensioenaanvraag indiende, alles voor zichzelf sprak en dat het bestuur, bijvoorbeeld op grond van het rijksregisternummer, automatisch alle gegevens over de loopbaan van de aanvrager opzocht. Op dat punt heeft de uiteenzetting van de ombudsmannen haar de ogen geopend.

Mevrouw Becq vraagt meer uitleg over de manier waarop de burgers op de hoogte worden gebracht van het bestaan van de ombudsmannen, alsmede over de wijze waarop die burgers met hun diensten contact kunnen opnemen.

Zij vraagt of de klachten van jaar tot jaar inhoudelijk veranderen.

De ombudsmannen hebben erop gewezen dat voor 85% van de gegronde klachten een oplossing wordt gevonden. Wat gebeurt er met de overige 15%?

Mevrouw Brigitte Wiaux (cdH) dankt de ombudsmannen voor hun zeer volledige uiteenzetting die doorspekt is met voorbeelden en aanbevelingen. Ze geeft aan dat ze de bevoegde ministers op die aanbevelingen zal wijzen teneinde nog beter in te spelen op de problemen van de burgers.

Mevrouw Wiaux betreurt dat er geen centraal informatiepunt is dat de burgers de mogelijkheid biedt hun loopbaan gemakkelijker te achterhalen. Ze is verheugd over de goede werking van de website van de ombudsmannen en in het bijzonder over de opzoeken aan de hand van trefwoorden.

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt wat gebeurt met de aanbevelingen waaraan geen gevolg wordt gegeven; worden ze automatisch in het rapport van het volgende jaar opgenomen?

Wat de middelen betreft die ter beschikking worden gesteld van de ombudsmannen verwijst de heer Mortelmans naar het jaarverslag 2006, waarin wordt vermeld dat het computermateriaal zou moeten worden vervangen. In het document dat thans ter hand wordt gesteld van de commissieleden staat te lezen dat het computermateriaal gedeeltelijk werd vervangen. Is dat voldoende?

Enfin, l'intervenante demande de quelle administration dépendent les médiateurs, tant au niveau de leur budget que des bâtiments qu'ils occupent.

Mme Sonja Becq (CD&V – N-VA) se réjouit de l'enthousiasme avec lequel les médiateurs des Pensions ont présenté leurs services.

Elle croyait naïvement que lorsqu'une personne introduisait une demande de pension, tout allait de soi et que l'administration, par exemple sur base du numéro national, recherchait automatiquement toutes les données sur la carrière du requérant. A cet égard, l'exposé des médiateurs fut révélateur.

Mme Becq demande des précisions sur la manière dont les citoyens sont mis au courant de l'existence des médiateurs et sur la manière dont ils peuvent prendre contact avec leurs services.

Elle demande si, d'année en année, le contenu des plaintes se modifie.

Les médiateurs ont souligné que 85% des plaintes fondées trouvaient une solution. Qu'advient-il des 15% restants?

Mme Brigitte Wiaux (cdH) remercie les médiateurs pour leur exposé très complet et truffé d'exemples et de recommandations. Elle déclare qu'elle relatera ces recommandations auprès des ministres compétents afin de mieux encore rencontrer les problèmes des citoyens.

Mme Wiaux déplore l'absence d'un point central d'information permettant aux citoyens de retracer plus facilement leur carrière. Elle se réjouit du bon fonctionnement du site web des médiateurs et, en particulier, de la recherche par mots-clés.

M. Jan Mortelmans (VB) demande ce qu'il advient des recommandations qui ne sont pas suivies; sont-elles reprises d'office dans le rapport annuel suivant?

En ce qui concerne les moyens mis à disposition des médiateurs, M. Mortelmans se réfère au rapport annuel 2006 qui mentionne que le matériel informatique devrait être remplacé. Le document mis à la disposition de la commission ce jour précise que ce remplacement est partiellement effectué. Est-ce suffisant?

In dat document wordt tevens het volgende aangegeven: «Om onze performante werking te consolideren in de toekomst zou er echter in 2008 een versterking van de netwerkomgeving moeten gebeuren. In dit kader streven wij op middellange termijn ook naar het verwerven van een geïntegreerde klachtenbehandelingssoftware.». De heer Mortelmans vraagt in dat opzicht of de ombudsmannen de garantie hebben gekregen dat die «versterking» er wel degelijk komt.

De heer Tony Van der Steen, ombudsman (N), stipt aan dat de ombudsmannen, binnen de perken van hun budgettaire middelen, eenmaal per jaar een informatiecampagne organiseren in de media (*Vlan* en de *Streekkrant*) om zich kenbaar te maken. In 2007 werden affiches verspreid in de rusthuizen. De ombudsmannen hebben ook een website ontwikkeld. Tot slot organiseren ze zitdagen in sommige steden, zoals zulks het geval is geweest in Gent en in Namen. Sinds 2006 is het aantal klachten gestegen.

De heer Jean Marie Hanneesse, ombudsman (F), verwijst naar het Mattheüs-effect, dat inhoudt dat vooral de hogeschoolden een klacht indienen bij de ombudsmannen. Daarom proberen de ombudsmannen hun diensten laagdrempeliger te maken zodat ze makkelijker toegankelijk zijn voor de minder geschoolden. De stijging van het aantal klachten in 2006 en 2007 is misschien het gevolg van aankondigingen in de gratisbladen zoals *Vlan* en *De Streekkrant*. Die stijging is ook toe te schrijven aan nieuwe probleempunten die bij de ombudsmannen worden aangekaart (toename van de gemengde loopbanen, verhuizing van de gerechtigden, Europese en wereldwijde loopbanen enz).

De vijftigplussers zoeken de gegevens van de ombudsmannen in de telefoongids omdat ze niet allemaal over een computer beschikken. De brochures van de ombudsmannen zijn ook beschikbaar in de gemeentehuizen en in de postkantoren, en ze worden in samenwerking met de FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking verspreid in de consulaten en de ambassades in het buitenland. Twee jaar geleden kwam 15% van de klachten uit het buitenland.

De heer Hanneesse stipt aan dat het budget voor het personeel dat voor de ombudsmannen werkt voor rekening van de FOD Sociale Zekerheid komt. Hoewel de diensten van de ombudsmannen geen autonome overheidsinstelling zijn – wat nochtans ideaal zou zijn geweest – bestaat er geen enkele hiërarchische band ten aanzien van de FOD Sociale Zekerheid. De ombudsmannen beschikken over ook een dotatie om hun werkingskosten te dekken. De heer Hanneesse geeft aan dat de

Ce document mentionne également qu'» afin de consolider le fonctionnement performant, il faudrait un renforcement du réseau informatique en 2008. Dans ce cadre nous espérons à moyen terme disposer d'un logiciel intégré pour le traitement des plaintes.». M. Mortelmans demande à cet égard si les médiateurs ont obtenu les garanties que ce renforcement aura bien lieu.

M. Tony Van der Steen, médiateur (N) déclare que, dans la limite de leurs moyens budgétaires, les médiateurs organisent une fois par an une campagne d'information dans les médias (*Vlan* et *De Streekkrant*) pour se faire connaître. En 2007, des affiches ont été distribuées dans les maisons de repos. Les médiateurs ont également développé un site web. Enfin, ils organisent des permanences dans certaines villes comme ce fut le cas à Gand et à Namur. Le nombre de plaintes est en augmentation depuis 2006.

M. Jean Marie Hanneesse, médiateur (F), relate l'«effet Mathieu» selon lequel on constate que ce sont plutôt les personnes les plus scolarisées qui introduisent une plainte auprès des médiateurs. C'est la raison pour laquelle les médiateurs essaient d'abaisser le seuil d'accès à leurs services afin qu'ils soient accessibles plus facilement aux personnes les moins scolarisées. Le fait que le nombre de plaintes ait augmenté en 2006 et 2007 est peut-être dû à la parution d'annonces dans la presse gratuite comme le *Vlan* et *De Streekkrant*. Cette augmentation est également due à des problématiques nouvelles dont sont saisis les médiateurs (augmentation des carrières mixtes, déplacement des bénéficiaires, carrières européennes et mondiales,...).

On remarque également que les personnes de plus de 50 ans cherchent les coordonnées des médiateurs dans l'annuaire téléphonique; en effet, toutes ces personnes ne disposent pas d'un ordinateur. Les brochures des médiateurs sont également disponibles dans les administrations communales et dans les bureaux de poste et sont distribuées dans les consulats et ambassades belges à l'étranger en collaboration avec le SPF Affaires étrangères. Il y a deux ans, 15% des plaintes émanaient de l'étranger.

M. Hanneesse précise que le budget du personnel travaillant pour les médiateurs est à charge du SPF Sécurité sociale. Bien que les services des médiateurs ne soient pas une institution publique autonome – ce qui aurait été idéal – il n'y a aucun lien hiérarchique envers le SPF Sécurité sociale. Les médiateurs disposent également d'une dotation destinée à couvrir leurs frais de fonctionnement. M. Hanneesse déclare que pour la première fois cette année, les médiateurs ont interjeté

ombudsmannen dit jaar voor het eerst beroep hebben aangetekend tegen de beslissing van de FOD hun budget niet te verhogen. Zonder die bescheiden verhoging van het budget zullen de ombudsmannen niet meer de middelen hebben om zich kenbaar te maken. Het huidige budget, zonder de personeelskosten kent in reële waarde een teruggang met 6% in vergelijking met het bedrag dat werd toegekend in 1999 toen de dienst werd opgericht. Het ligt voor de hand dat besparingen zouden kunnen worden gedaan inzake reclame indien de verschillende pensioendiensten in hun adres en verdere gegevens de ombudsmannen zouden vermelden. Vandaag is dat nog niet het geval voor alle pensioendiensten.

De heer Tony Van der Steen, ombudsman (N), attendeert op het bestaan van een project van gemeenschappelijke kennisgeving tussen de Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen. Een identieke kennisgeving voor alle pensioendiensten zou uiteraard ideaal zijn.

De heer Jean Marie Hanneesse, ombudsman (F), herinnert eraan dat ook het Generatiepact pleit voor een enkele kennisgeving voor alle pensioendiensten. Het is duidelijk dat het ook wenselijk zou zijn de documenten op elkaar af te stemmen. Ter verontschuldiging van de administraties moet echter worden toegegeven dat de uiteenlopende kennisgevingen te verantwoorden vallen doordat de nadere regels voor de berekening soms zeer verschillend zijn.

De heer Hanneesse bevestigt dat 9 op 10 gegronde klachten tot een resultaat leiden, dat doorgaans neerkomt op een financieel voordeel voor de begunstigde. In 15% van de gevallen komt men tot geen enkel resultaat. Dat kan gewoon betekenen dat de administratie goed werk heeft geleverd.

De ombudsmannen formuleren algemene aanbevelingen die voortvloeien uit de klachtenanalyse, maar de politieke overheid moet beslissen of ze de wet al dan niet wijzigt om definitief een einde te maken aan iedere discriminatie. De tenuitvoerlegging van sommige aanbevelingen heeft echter een weerslag op de begroting; dat verklaart misschien waarom de politieke overheid er niet altijd gevolg aan geeft. Als de ombudsmannen vaststellen dat binnen de administraties iets mank loopt, kunnen ze ook rechtstreeks aan de betrokken administraties aanbevelingen doen.

In tegenstelling tot andere ombudsmannen beschikt het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen niet over de ambtshalve onderzoeksbevoegdheid. Het kan alleen op grond van de klachten van de burgers optreden.

appel de la décision du SPF de ne pas augmenter leur budget. En effet, sans cette modeste augmentation budgétaire, les médiateurs n'auront plus les moyens de se faire connaître. Le budget actuel, hors frais de personnel subit, en valeur réelle, une perte de 6% par rapport au montant alloué initialement en 1999 lors de la création du service. Il est clair que des économies de publicité pourraient être réalisées si les différentes administrations des pensions mentionnaient les médiateurs dans leurs coordonnées. Actuellement, ce n'est pas encore le cas pour tous les services de pensions.

M. Tony Van der Steen, médiateur (N) souligne l'existence d'un projet de notification commune entre l'Office national des Pensions et l'INASTI. La situation idéale serait évidemment d'en arriver à une notification identique pour tous les services de pensions.

M. Jean Marie Hanneesse, médiateur (F) rappelle que le Pacte des générations plaide également pour une notification unique pour l'ensemble des services de pensions. Il est clair qu'une harmonisation des documents serait également souhaitable. À décharge des administrations, il faut cependant reconnaître que les modalités de calcul étant parfois très différentes, elles justifient des notifications également différentes.

M. Hanneesse confirme qu'en ce qui concerne les plaintes fondées, 9 plaintes sur 10 aboutissent à un résultat qui se traduit le plus souvent par un avantage financier pour le bénéficiaire. Dans 15% des cas, aucun résultat n'est obtenu. Cela peut signifier tout simplement que l'administration a bien fonctionné.

Les médiateurs formulent des recommandations générales découlant de l'analyse des plaintes mais il appartient au pouvoir politique de décider s'il modifie ou non la loi afin de lever toute discrimination de manière définitive. Toutefois, l'exécution de certaines recommandations a un impact budgétaire; ceci explique peut-être la raison pour laquelle le pouvoir politique n'y donne pas toujours suite. Lorsque les médiateurs constatent un dysfonctionnement au sein des administrations, ils peuvent également leur faire des recommandations directes.

Contrairement à d'autres médiateurs, les médiateurs des pensions ne disposent pas de la saisine d'office. Ils ne peuvent agir que sur base des plaintes des citoyens.

4. ONDERHOUD MET DE OMBUDSPERSONEN VAN DE POSTSECTOR (OMPS) (13 FEBRUARI 2008)

a) Uiteenzetting van de ombudspersonen, de heer Xavier Godefroid (F) en mevrouw Truus Lostrie (N)

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven ligt aan de basis van de Ombudsdienst voor de postsector.

Aanvankelijk was de Ombudsdienst bij De Post alleen voor De Post bevoegd. Als gevolg van de geleidelijke liberalisering van de postmarkt heeft de wet van 21 december 2006, die op 2 februari 2007 in werking is getreden, zijn bevoegdheden uitgebreid tot andere bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt. De dienst is daarentegen niet langer bevoegd voor de bankaangelegenheden van De Post (de rekeningen en de producten van de Bank van De Post), waarvoor de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen of de Ombudsdienst Verzekeringen bevoegd zijn.

De dienst is dus thans bevoegd voor de gebruikers van

1. De Post voor alle activiteiten, met uitzondering van die welke betrekking hebben op de Bank van De Post;
2. de ondernemingen die postdiensten aanbieden, en waarvan het aanbod een vergunning of een aangifte vereist.

SAMENSTELLING-ORGANISATIE-FINANCIERING

De Ombudsdienst voor de postsector is samengesteld uit twee leden die tot een verschillende taalrol behoren. Zij zijn benoemd door de Koning, bij een na overleg in de Ministerraad vastgesteld besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar.

De Ombudsdienst treedt op als college.

Om hun taken te vervullen, krijgen de twee leden van de dienst de hulp van personeelsleden van het BIPT (Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie), waarmee de dienst een administratieve band heeft.

De wet bepaalt dat tussen beide instanties een overeenkomst wordt gesloten om de nadere praktische regels van de werking van de ombudsdienst binnen het Instituut te bepalen en om vast te stellen hoe eventuele bevoegdheidsconflicten worden beslecht.

Het budget van de Ombudsdienst is onderworpen aan het advies van de Inspectie van Financiën en van het

4. ENTRETIEN AVEC LES MÉDIATEURS DU SECTEUR POSTAL (SMSPO) (13 FÉVRIER 2008)

a) Exposé des médiateurs M. Xavier Godefroid (F) et Mme Truus Lostrie (N)

Le service de médiation pour le secteur postal est institué par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

À l'origine, il était institué uniquement pour La Poste («Service de médiation auprès de La Poste») et c'est en raison de l'ouverture progressive du marché postal que ses missions ont été étendues aux autres entreprises postales par la loi du 21 décembre 2006 entrée en vigueur le 2 février 2007. Par contre, les matières proprement bancaires de La Poste (les comptes et les produits de la Banque de La Poste) ne sont plus de son ressort mais de celui du «service de médiation banques-crédit-placements» ou de celui de l'«ombudsman des assurances».

Le service est donc actuellement compétent pour les matières concernant les usagers

- 1° de La Poste pour toutes ses activités à l'exception de celles qui ont trait à la Banque de La Poste;
- 2° des entreprises qui offrent des services postaux dont l'offre requiert soit une licence soit une déclaration d'exercice d'un service postal.

COMPOSITION-ORGANISATION-FINANCEMENT

Le service de médiation pour le secteur postal est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent. Ils sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans.

Le service de médiation agit en tant que collège.

Pour exercer leurs missions, les deux membres du service disposent de l'aide d'agents de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) auquel le service est rattaché administrativement. Actuellement, nous disposons de 12 collaborateurs.

La loi prévoit qu'une convention est conclue entre les deux organes en vue d'établir les modalités pratiques du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut ainsi que le mode de résolution d'éventuels conflits de compétence.

Le budget du service de médiation est soumis à l'avis de l'Inspection des Finances et du Comité Consultatif

Raadgevend Comité voor de postdiensten. De begroting van de Ombudsdienst maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT. Voor 2008 is in een bedrag van 1.900.000 euro voorzien.

De financiering van de ombudsdienst wordt verzekerd door de ondernemingen van de sector waarvan de activiteiten onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen, en waarvan de omzet meer dan 500.000 euro bedraagt.

De jaarlijkse bijdrage van die ondernemingen is berekend volgens een formule die samengesteld is uit twee elementen:

1. de omzet van de onderneming,
2. het aantal klachten betreffende de onderneming in evenredigheid met de aard van de klachten naargelang het gaat over een vraag om inlichtingen, ontvankelijke of niet-ontvankelijke klachten.

TAKEN

De Ombudsdienst voor de postsector heeft de volgende taken:

1. alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met:

a) de activiteiten van De Post, met uitzondering van klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is, of die producten en diensten betreffen die door De Post aangeboden worden in onderaanneming;

b) postale activiteiten van ondernemingen die postdiensten aanbieden waarvoor een vergunning of een aangifte vereist is. Postale activiteiten zijn deze die bij wet bepaald zijn.

2° bemiddelen om een minnelijke schikking voor de geschillen te vergemakkelijken en indien geen minnelijke schikking wordt bereikt, een aanbeveling richten aan de onderneming;

3° de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten, zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;

4° op verzoek van de minister die bevoegd is voor de postsector of van de minister bevoegd voor consumentenzaken, dan wel van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de postdiensten, adviezen uitbrengen in het kader van zijn taken;

pour les services postaux. Il figure distinctement au budget de l'IBPT. Le montant prévu pour 2008 est de 1.900.000 euros.

Le financement du service de médiation est assuré par les entreprises du secteur dont le chiffre d'affaires des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation est supérieur à 500.000 euros.

La redevance annuelle de ces entreprises est calculée selon une formule qui se compose de deux éléments:

1. Le chiffre d'affaires de l'entreprise
2. Le nombre de plaintes concernant l'entreprise en pondérant ces plaintes selon qu'il s'agit de demandes de renseignements, de plaintes irrecevables ou de plaintes recevables.

MISSIONS

Le service de médiation pour le secteur postal est investi des missions suivantes:

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait:

a) aux activités de La Poste, à l'exception de litiges qui relèvent d'une commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ou qui concernent des produits et services offerts par La Poste en sous-traitance de tiers.

b) aux activités postales des entreprises qui offrent des services postaux dont l'offre requiert soit une licence soit une déclaration. Les services postaux sont ceux définis par la loi.

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable de ces litiges et à défaut, adresser une recommandation à l'entreprise;

3° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

4° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions;

5° samenwerken met andere Belgische of buitenlandse onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

KLACHTENBEHANDELING

De ombudsdienst is een beroepsinstantie. De klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klant vooraf bij de betrokken onderneming een klacht heeft ingediend volgens de interne procedure van die onderneming. De klachten moeten schriftelijk (brief, *e-mail*, fax) worden ingediend. Ze mogen niet anoniem zijn en de ombudsdienst mag weigeren om een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming of wanneer de klacht duidelijk beledigend is.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij het gerecht.

De wet regelt in grote lijnen de klachtenbehandelingsprocedure. Zij voorziet er ook in dat de ombudsdienst met elke onderneming een overeenkomst sluit die de praktische nadere samenwerkingsregels vastlegt.

De ombudsdienst beschikt in de uitoefening van zijn taken over ruime onderzoeksmogelijkheden. Hij mag immers kennis nemen van alle documenten en geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het onderwerp van de klacht. Bovendien mag hij van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen, alsmede alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. De enige beperkingen daarop zijn de inachtneming van het briefgeheim en de vertrouwelijkheid.

Indien met betrekking tot een geschil een procedure voor een financiële vergoeding door de onderneming werd ingesteld die nog aan de gang is, moet de operator de inningprocedure (voor maximum 4 maanden) opschorten totdat een minnelijke schikking wordt getroffen of totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd.

INFORMATIE – SAMENWERKING

De wet bepaalt dat iedere betrokken onderneming haar gebruikers moet op de hoogte brengen van de beroepsmiddelen welke openstaan bij de ombudsdienst voor de postsector. Die voorlichting gebeurt in overleg met de ombudsdienst.

5° collaborer avec des commissions sectorielles indépendantes de litiges ou des médiateurs indépendants que ce soit en Belgique ou à l'étranger.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Le service de médiation est un organe de recours. Les plaintes ne sont donc recevables que lorsque le plaignant a introduit préalablement une réclamation selon la procédure interne de l'entreprise concernée. Les plaintes doivent être introduites par écrit (courrier, courriel, télécopie) ou en nos bureaux. Elles ne peuvent être anonymes et le service peut refuser de les instruire si elles ont été introduites il y a plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ou si elles sont de nature clairement vexatoire.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

La loi organise de manière générale la procédure de traitement des plaintes. Elle prévoit également que le service et chaque entreprise concluent une convention qui fixe les modalités pratiques de collaboration.

Dans le traitement d'une plainte, le service de médiation dispose de larges pouvoirs d'investigation. Il peut en effet prendre connaissance de tous les documents ayant trait directement à l'objet de la plainte et requérir des organes d'administration et du personnel de l'entreprise toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. Les seules limites sont le respect du secret des lettres et le maintien du caractère confidentiel.

Lorsqu'une procédure de recouvrement financier par l'entreprise est en cours au sujet du litige, elle doit être suspendue par l'opérateur jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable ait pu être trouvé ou jusqu'à ce que le service de médiation ait formulé une recommandation (avec un maximum de 4 mois).

INFORMATION – COLLABORATION

La loi prévoit que chaque entreprise concernée doit informer ses utilisateurs de la possibilité de recourir au service de médiation en lui fournissant cette information en accord avec le service de médiation.

De Ombudsdienst brengt jaarlijks verslag uit over zijn werkzaamheden. Dat verslag handelt meer bepaald over de verschillende (soorten van) klachten en het gevolg dat daaraan wordt gegeven, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Het verslag wordt bezorgd aan het BIPT, de ondernemingen binnen de sector, de minister die bevoegd is voor de postsector, alsook aan de minister die bevoegd is voor consumentenzaken, en aan de Wetgevende Kamers. Het wordt bovendien ter beschikking gesteld van het publiek en kan geraadpleegd worden op de website van de dienst (www.omps.be).

De Ombudsdienst voor de postsector werkt samen met andere ombudsdiensten voor de behandeling van gemeenschappelijke klachten (bijvoorbeeld met de Ombudsdienst voor Pensioenen in een geschil over een pensioenassignatie, met een buitenlandse dienst als het over een internationale zending gaat, met de Federale Ombudsman als het geschil bepaalde aspecten van de fiscaliteit betreft die verband houden met douanekosten op poststukken). Wanneer een klacht verkeerdelijk naar de Ombudsdienst voor de postsector werd gestuurd, wordt de klager doorverwezen naar de bevoegde dienst (bijvoorbeeld bij klachten over de Bank van De Post of over telefonie).

De Ombudsdienst is lid van het POOL (Permanent Overleg Ombudslui) en van EEJNet.

STATISTIEKEN

In de hoedanigheid van «Ombudsdienst bij De Post» (vanaf 1 januari 1993 tot 1 februari 2007), ontving de Ombudsdienst 90.875 aanvragen tot bemiddeling, waarvan 14.400 in de loop van het laatste boekjaar (dertien maanden).

Het is nog te vroeg om nu reeds statistische gegevens over de «Ombudsdienst voor de postsector» ter beschikking te stellen, aangezien de dienst pas één jaar bestaat.

Tijdens de eerste elf maanden van 2007 ontving de Ombudsdienst 12.514 klachten, waarvan de meeste betrekking hadden op De Post (met inbegrip van haar filialen, Taxipost en de Bank van De Post).

Op grond van de lijsten die door het BIPT werden gepubliceerd, heeft de Ombudsdienst contact opgenomen met de daarin aangegeven ondernemingen die over een vergunning beschikken dan wel een aangifte hebben ingediend, om het wettelijk bepaalde samenwerkingsprotocol te ondertekenen.

Tot en met 31 januari 2008 werd een veertigtal overeenkomsten gesloten.

Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant. Il est communiqué à l'IBPT, aux entreprises du secteur, au ministre ayant en charge le secteur postal et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi qu'aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public. Il peut être consulté en ligne sur le site du service (www.smspo.be).

Le service de médiation pour le secteur postal collabore avec les autres services de médiation soit dans le cadre de plaintes communes (exemples: avec le service de médiation pour les Pensions pour un litige concernant une assignation de pension; avec le médiateur d'un office postal étranger en cas de litige portant sur un envoi international; avec le médiateur fédéral à propos de certains aspects fiscaux touchant aux droits de douane appliqués à des envois postaux) soit dans le cas de renvoi vers le service ad hoc lorsqu'une plainte lui a été adressée par erreur (exemples: litige Banque de La Poste, litige téléphone).

Le service est membre de la CPMO (Concertation permanente des médiateurs-ombudsmans) et de l'EEJNet.

STATISTIQUES

Sous sa forme de «Service de médiation auprès de La Poste» (du 1^{er} janvier 1993 au 1^{er} février 2007), notre service a reçu 90.875 demandes d'intervention dont 14.400 au cours du dernier exercice (treize mois).

Il est trop tôt pour fournir une statistique du «Service de médiation pour le secteur postal». L'extension du service ne date que d'un an.

Pour les onze mois de l'année 2007, nous avons comptabilisé 12.514 demandes dont la quasi-totalité concerne La Poste (et ses filiales, Taxipost et Banque de La Poste).

En nous basant sur les listes publiées par l'IBPT, reprenant les entreprises qui soit disposent d'une licence soit ont effectué une déclaration, nous les avons contactées en vue de conclure l'accord de collaboration prévu par la loi.

Au 31 janvier 2008, nous avons conclu une quarantaine de conventions.

WETTELIJKE GRONDSLAGEN

Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Koninklijk besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst «Ombudsman» in sommige autonome Overheidsbedrijven.

b) Gedachtewisseling

De heer Jan Mortelmans (VB) wenst nadere inlichtingen over de opdeling van de personeelsleden per taalgroep (Nederlandstalig/Franstalig). Tevens vraagt hij wat het aandeel is van de in het Frans geformuleerde klachten vergeleken bij de Nederlandse klachten.

Hij vraagt zich af of de jaarverslagen beschikbaar zullen zijn op de site van de Ombudsdienst zodra die toegankelijk is.

Hij vraagt hoe de ombudsmannen de privéfirma's er zouden kunnen toe brengen hun klanten in te lichten dat de ombudsmannen bevoegd zijn om hun problemen te pogen op te lossen.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt of de ombudsmannen gemachtigd zijn om spontaan advies uit te brengen of alleen op verzoek van de minister.

Kunnen de klagers ter plaatse een klacht komen indienen en per telefoon?

Hoeveel contracten zijn al getekend met privéondernemingen?

Bestaat er een reglementering die de privéondernemingen verplicht van het bestaan van een ombudsdienst melding te maken?

Zijn de definities in de wet voldoende uitvoerig om beroep voor een rechtbank te voorkomen?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) wenst te weten wat het percentage klachten is waarvoor een gunstige oplossing kon worden gevonden.

Mevrouw Truus Lostrie, ombudsvrouw (N), antwoordt dat de personeelsformatie bestaat uit 12 leden, namelijk 6 Nederlandstaligen en 6 Franstaligen. In 2007 bedroeg het aantal klachten 8.286 in het Nederlands en 4.228 in het Frans.

De internetsite van de ombudsdienst is in opbouw. Aangezien het budget van de ombudspersonen deel uitmaakt van dat van het BIPT, moeten de ombudspersonen inzake openbare aanbestedingen dezelfde regels naleven als het BIPT. Om de internetsite te kunnen uitwerken heeft men daarom moeten wachten op de bekendmaking van het besluit in het *Belgisch Staatsblad*

RÉFÉRENCES LÉGALES

Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes.

b) Échanges de vues

M. Jan Mortelmans (VB) demande des précisions sur la répartition des membres du personnel francophones et néerlandophones. Il demande également quelle est la proportion des plaintes rédigées en français par rapport aux plaintes en néerlandais.

Les rapports annuels seront-ils accessibles sur le site des médiateurs dès que celui-ci sera opérationnel?

Il demande de quelle manière les médiateurs pourraient contraindre les firmes privées à informer leurs clients que les médiateurs sont compétents pour essayer de résoudre leurs problèmes.

Mme Colette Burgeon (PS) demande si les médiateurs sont habilités à rendre un avis de manière spontanée ou uniquement sur requête d'un ministre.

Les plaignants peuvent-ils venir déposer plainte sur place et par téléphone?

Combien de contrats ont déjà été signés avec des entreprises privées?

Existe-t-il une réglementation obligeant les entreprises privées à mentionner l'existence d'un service de médiation.

Les définitions mentionnées dans la loi sont-elles assez exhaustives pour éviter un recours devant un tribunal?

Mme Valérie De Bue (MR) souhaiterait connaître le pourcentage de plaintes pour lesquelles une issue favorable a pu être trouvée.

Mme Truus Lostrie, médiateur (N) répond que le cadre du personnel est composé de 12 membres, à savoir 6 francophones et 6 néerlandophones. En 2007, le nombre de plaintes s'élevaient à 8.286 plaintes en néerlandais et en allemand et à 4.228 plaintes en français.

Le site internet des médiateurs est en construction. Étant donné que le budget des médiateurs est englobé dans le budget de l'IBPT, les médiateurs sont tenus de respecter les mêmes règles que l'IBPT en matière de marchés publics. Dès lors, pour élaborer le site internet, il a fallu attendre la parution de l'arrêté au *Moniteur belge* pour pouvoir lancer les appels d'offre. Dans ce dossier,

alvorens een offerte te kunnen uitschrijven. In dat dossier zou de Inspectie van Financiën nog vragen hebben.

De wet bepaalt duidelijk dat als de ondernemingen niet in orde zijn, zij geen postactiviteit mogen uitoefenen. In dat geval treedt het BIPT op, ontvangen zij een brief waarmee zij in gebreke worden gesteld en als zij geen orde op zaken stellen, wordt voor de rechtbank een procedure gestart als zij niet betalen.

De ombudspersonen zijn bevoegd voor de ondernemingen die geacht worden een vergunning te hebben of een aangifte te hebben gedaan.

Het is duidelijk dat als een onderneming niet betaalt, de kosten een weerslag hebben voor de andere ondernemingen. Er vloeit concurrentieverschil uit voort tussen de ondernemingen die een overeenkomst tekenen en degene die zulks niet doet.

In het volgende verslag zal melding worden gemaakt van dat verschil ten aanzien van de Post en ten aanzien van de privéondernemingen.

Voor mevrouw Lostrie bevat de wet geen leemte, maar zou een minister het initiatief moeten nemen om de gevolgen duidelijk te maken als niet wordt betaald.

De wet vermeldt ook dat de ondernemingen verplicht zijn het bestaan van de ombudspersonen aan hun klanten bekend te maken. Als de ondernemingen daarin de wet niet volgen, zouden zij normalerwijze geen postactiviteiten mogen uitoefenen.

De heer Xavier Godefroid, ombudsman (F), stipt aan dat de ombudsmannen wettelijk gezien geen spontaan advies kunnen uitbrengen. Zij hebben geen initiatiefrecht. In hun jaarverslag kunnen zij wel aanbevelingen verstrekken.

Alleen vragen om inlichtingen zijn telefonisch mogelijk; klachten moeten schriftelijk worden ingediend.

Op dit ogenblik is er met veertig privébedrijven een contract getekend. Zo'n duizend bedrijven mogen in België postale activiteiten uitoefenen. Daarvan beantwoorden er 180 aan de regels van het BIPT (11 vergunningen en 170 aangifte-attesten).

De bedrijven vullen de aangifteformulieren naar eigen zeggen goed in, maar niet alles is altijd even duidelijk.

Een bedrijf kan pas een vergunning of een aangifte-attest krijgen als het een overeenkomst met de Ombudsdienst heeft gesloten.

il semblerait que l'Inspection des Finances ait encore des questions.

La loi stipule clairement que si les entreprises ne sont pas en ordre, elles ne peuvent pas exercer d'activité postale. Dans ce cas, l'IBPT intervient, elles reçoivent une lettre, sont mises en demeure et une procédure est entamée devant un tribunal si elles ne se mettent pas en ordre.

Les médiateurs sont compétents pour les entreprises qui sont censées avoir une licence ou avoir fait une déclaration.

Il est clair que si une entreprise ne paie pas, les frais se répercutent sur les autres entreprises. Il en découle une distorsion de concurrence entre les entreprises qui signent une convention et celles qui n'en signent pas.

Le prochain rapport annuel mentionnera cette distorsion à l'égard de la Poste et à l'égard des entreprises privées.

Pour Mme Lostrie, la loi ne comporte pas de lacune mais il conviendrait qu'un ministre prenne l'initiative de préciser clairement les conséquences d'un non-paiement.

La loi mentionne également que les entreprises privées sont obligées de mentionner l'existence des médiateurs à leurs clients. Normalement, si les entreprises ne se conforment pas à la loi sur ce plan, elles ne devraient pas pouvoir exercer d'activités postales.

M. Xavier Godefroid, médiateur (F) précise que la loi ne prévoit pas la possibilité pour les médiateurs de rendre un avis spontané. Ils n'ont pas le droit d'initiative. Ils peuvent toutefois formuler des recommandations dans leur rapport annuel.

Si des demandes de renseignements peuvent avoir lieu par téléphone, les plaintes ne peuvent pas être introduites par ce moyen.

Actuellement, 40 conventions ont été signées avec les firmes privées. Il existe en Belgique quelque 1000 entreprises qui sont susceptibles d'exercer une activité postale. Parmi celles-ci, 180 sont en règle avec l'IBPT (dont 11 licences et 170 déclarations).

Les entreprises déclarent que les documents sont bien remplis pour obtenir une déclaration mais ça reste flou.

Pour pouvoir obtenir une licence ou une déclaration, une entreprise doit signer une convention avec les médiateurs.

De definitie van «postale activiteiten» in de wet is duidelijk. De wet bepaalt immers de vier verrichtingen waarin een postdienst bestaat: het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie. De Belgische wet gaat zelfs verder dan de Europese richtlijn, aangezien een privé-bedrijf dat slechts één van die vier verrichtingen uitvoert, ook wordt geacht postale activiteiten uit te oefenen. Volgens de bedrijven zelf moeten de vier activiteiten worden uitgeoefend. Die verschillende interpretaties hebben al meermaals tot een gerechtelijke procedure geleid. Het BIPT gaat in de eerste plaats na of de wet wel is nageleefd; bedrijven die de wet anders interpreteren, gaan meteen in beroep tegen de beslissing van het BIPT.

Uiteraard streven de ombudsmannen ernaar alle klagers voldoening te schenken. Als de klant het bij het rechte eind heeft, zal de ombudsman het tegenover het privébedrijf voor hem opnemen. Niettemin moet de ombudsman soms oordelen dat de klant ongelijk heeft.

De aanbevelingen die de ombudsmannen bij de afsluiting van een dossier formuleren, zijn niet afdwingbaar, maar een bedrijf dat de aanbevelingen naast zich neerlegt, moet uitleggen waarom.

Thans is 70% van de mensen die een beroep hebben gedaan op de Ombudsdienst, tevreden. In 30% van de gevallen was er geen genoegdoening omdat de klant ongelijk had, er fraude in het spel was of er geen rechtsgrond voor was.

La définition d'une activité postale contenue dans la loi est suffisante. En effet, la loi précise les quatre conditions définissant une activité postale, à savoir: la collecte, le tri, le transport et la distribution. La loi belge va même plus loin que la directive européenne en ce sens que si l'entreprise privée exerce une seule de ces quatre activités, elle est censée exercer une activité postale. Or, les entreprises prétendent que les quatre activités doivent être cumulées. C'est cette différence d'interprétation qui provoque des recours en justice. L'IBPT intervient en première instance pour contrôler le respect de la loi; les entreprises qui contestent vont directement en appel de la décision de l'IBPT.

Il est clair que les médiateurs ont comme objectif un taux de satisfaction des plaignants de 100%. Si le client a raison, les médiateurs le défendent vis-à-vis de l'entreprise privée. Il arrive cependant que les médiateurs estiment que le client n'a pas raison.

Les recommandations formulées par les médiateurs en clôture d'une plainte ne sont pas contraignantes mais l'entreprise qui ne les suit pas doit motiver son refus.

Actuellement, 70% des personnes ayant fait appel à la médiation sont satisfaites. Dans 30% des cas, il n'a pas été possible de donner satisfaction soit parce que le client avait tort, soit en raison d'une fraude, soit encore parce que la loi ne le permet pas.

5. ONDERHOUD MET DE OMBUDSMANNEN VAN TELECOMMUNICATIE (27 FEBRUARI 2008)

a) Uiteenzetting van de ombudsmannen, de heren Luc Tuerlinckx (N) en Jean-Marie Vekeman (F)

1. Beschrijving van de Ombudsdienst

1.1. Wettelijke basis

Wet van 21 maart 1991

Deze wet kent een verregaande autonomie toe aan drie overheidsbedrijven (De Post, de NMBS, Belgacom) en richt, parallel daarmee, drie ombudsdiensten op om een betere bescherming van de gebruikers te garanderen.

Wet van 19 december 1997

Deze wet, die tot doel heeft om het reglementaire kader aan te passen aan de verplichtingen inzake vrije mededinging, heeft de bevoegdheid van de ombudsdienst uitgebreid tot alle operatoren die in de telecomunicatiesector actief zijn.

Koninklijk Besluit van 4 april 2003

Dit besluit bepaalt de menselijke middelen die ter beschikking worden gesteld van de ombudsdienst (20 medewerkers).

Wet van 13 juni 2005

Deze wet, die het begrip «elektronische communicatie» invoert, heeft het actieterrein van de ombudsdienst opnieuw bepaald.

Wet van 15 mei 2007

Deze wet breidt de bevoegdheid van de ombudsdienst uit tot de prestaties van teledistributiemaatschappijen.

1.2. Actieterrein

Artikel 154 van de wet van 13 juni 2005 richt bij het BIPT een ombudsdienst voor telecommunicatie op die bevoegd is voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker en elke operator, elk bedrijf dat een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt, elk bedrijf dat een telefooninlichtingendienst verstrekt, elk bedrijf dat elektronische communicatiesystemen exploiteert, elk bedrijf dat openbare versleutelingsdiensten verstrekt en elk bedrijf dat andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt.

5. ENTRETIEN AVEC LES MÉDIATEURS DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (27 FÉVRIER 2008)

a) Exposé des médiateurs MM. Luc Tuerlinckx (N) et Jean-Marc Vekeman (F)

1. Description du service de médiation

1.1. Base Légale

Loi du 21 mars 1991

Cette loi a accordé une large autonomie à trois entreprises publiques (La Poste, SNCB, Belgacom) et, parallèlement, a créé trois services de médiation en vue d'une meilleure protection des utilisateurs.

Loi du 19 décembre 1997

Cette loi qui avait pour but d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence, a élargi la compétence du service de médiation à tous les opérateurs du secteur des télécommunications.

Arrêté royal du 4 avril 2003

Cet arrêté définit les ressources humaines mises à disposition du service de médiation (20 collaborateurs).

Loi du 13 juin 2005

Cette loi qui introduisait la notion de «communications électroniques», a notamment redéfini le champ d'action du service de médiation.

Loi du 15 mai 2007

Cette loi étend la compétence du service de médiation aux prestations des sociétés de télédistribution.

1.2. Champ d'action

L'article 154 de la loi du 13 juin 2005 institue, auprès de l'IBPT, un service de médiation pour les télécommunications compétent pour les relations entre l'utilisateur final et tout opérateur, toute société confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire, toute société fournissant un service de renseignements téléphonique, toute société exploitant des systèmes de communications électroniques, toute société fournissant au public des services de cryptographie et toute société offrant d'autres activités en matière de communications électroniques.

1.3. Opdrachten

De klachten onderzoeken van de eindgebruikers die betrekking hebben op de activiteiten van de bedrijven waarvan sprake onder punt 1.2. hierboven, bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken en een aanbeveling formuleren indien er geen compromis kan worden bereikt;

De eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de ombudsdienst wenden optimaal bijstaan en hun belangen zo goed mogelijk verdedigen;

Op verzoek van het ministerie dat bevoegd is voor telecommunicatie of van het BIPT of van het Raadgevend Comité voor telecommunicatie, adviezen verstrekken in het kader van zijn opdrachtenpakket;

Advies uitbrengen over de algemene voorwaarden van de operatoren;

Het verzoek onderzoeken van iedereen die beweert het slachtoffer te zijn van het kwaadwillige gebruik van elektronische-communicatienetwerken en -diensten met het oog op het achterhalen van de identiteit en het adres van de gebruikers die hem of haar hebben lastiggevallen voor zoverre deze gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst gaat op het verzoek in wanneer de volgende voorwaarden vervuld zijn: de feiten lijken vast te staan en het verzoek heeft betrekking op precieze data en tijdstippen.

1.4. Samenwerking met de operatoren

Artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 verplicht de operatoren om een persoon aan te wijzen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecommunicatie, om de gebruikers op de hoogte te brengen van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst en om een protocol te sluiten met de ombudsdienst ten einde geschillen doeltreffend te behandelen.

1.5. Bijzonderheden van de ombudsdienst voor telecommunicatie

De werking is gebaseerd op een college van twee ombudsmannen/médiateurs;

De ombudsmannen worden benoemd door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad;

De klachten van de gebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voordien al een procedure heeft aangespannen bij de betrokken onderneming (beroepsinstantie);

1.3. Missions

Examiner les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des sociétés dont question ci-avant, s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable et adresser une recommandation si un compromis n'a pas été trouvé;

Orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent au service de médiation par écrit ou oralement;

Emettre, à la demande du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions ou de l'IBPT ou du comité consultatif pour les télécommunications, des avis dans le cadre de ses missions;

Emettre un avis sur les conditions générales des opérateurs;

Examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs l'ayant importunée pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies: les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

1.4. Collaboration avec les opérateurs

L'article 136 de la loi du 13 juin 2005 impose aux opérateurs de désigner une personne valablement habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation, d'informer les utilisateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation et de conclure un protocole avec le service de médiation en vue d'assurer un traitement efficace des litiges.

1.5. Spécificités du service de médiation pour les télécommunications

Fonctionnement sous forme d'un collège de deux médiateurs/ombudsmans;

Les médiateurs sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres;

Les plaintes des utilisateurs ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée (organe de recours);

De klachten moeten schriftelijk of naar aanleiding van een bezoek aan de lokalen van de ombudsdienst worden ingediend;

De ombudsdienst beschikt over een ruime onderzoeksbevoegdheid wanneer een klacht bij hem wordt ingediend;

De ombudsdienst is gehouden om een jaarverslag te publiceren;

Om de werkingskosten van de ombudsdienst te dekken, storten de operatoren jaarlijks een bijdrage aan het BIPT, die wordt vastgesteld op basis van de omzet die tijdens het voorgaande jaar werd gerealiseerd door alle operatoren die betrokken zijn bij de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen;

De activiteiten van de ombudsdienst hebben betrekking op diensten die dagelijks door al onze medeburgers worden gebruikt;

De betrokken sector heeft in de afgelopen tien jaar een uitzonderlijke evolutie doorgemaakt;

De ombudsdienst wordt met steeds complexere klachten geconfronteerd.

1.6 Klachtenbehandelingsprocedure

Kwaadwillige oproepen

De klager wordt uitgenodigd om een formulier in te vullen aan de hand waarvan de ombudsdienst kan nagaan of aan de wettelijke voorwaarden is voldaan (de feiten lijken bewezen en de aanvraag heeft betrekking op precieze data en tijdstippen).

Op basis van dit formulier vraagt de ombudsdienst dan aan de betrokken operatoren om de herkomst van de kwaadwillige oproepen na te gaan.

Indien een identificatie mogelijk is, deelt de ombudsdienst het slachtoffer de identiteit en het adres van de vermoedelijke dader mee.

Klachten voor bemiddeling

Zodra er een klacht binnenkomt, onderzoekt de ombudsdienst of deze klacht ontvankelijk is. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt hij doorgestuurd naar de betrokken operatoren en wordt er een ontvangstbewijs verzonden naar de klager.

Op basis van de beschikbare informatie en het standpunt van de operatoren, probeert de ombudsdienst om tot een minnelijke schikking te komen.

Indien dit niet mogelijk is, formuleert de ombudsdienst een aanbeveling.

Les plaintes doivent être introduites par écrit ou lors d'une visite dans les locaux du service de médiation;

Le service de médiation dispose d'un large pouvoir d'investigation dans le cadre d'une plainte dont il est saisi;

Le service de médiation est tenu de publier un rapport annuel;

Afin de couvrir les frais de fonctionnement du service de médiation, les opérateurs acquittent annuellement à l'IBPT une redevance établie sur base du chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des opérateurs concernés par les activités entrant dans le champ de compétence du service de médiation;

Les activités du service de médiation concernent des services utilisés quotidiennement par l'ensemble de nos concitoyens;

Le secteur concerné a subi une extraordinaire évolution depuis dix ans;

Le service de médiation est confronté au traitement de plaintes de plus en plus complexes.

1.6. Procédure de traitement des plaintes

Communications malveillantes

Le plaignant est invité à compléter un formulaire qui va permettre au service de médiation de voir si les conditions légales sont remplies (faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises).

Sur base de ce formulaire, le service de médiation va demander aux opérateurs concernés d'identifier la provenance des communications malveillantes;

Si l'identification est possible, le service de médiation communique à la victime l'identité et l'adresse de l'auteur présumé.

Plaintes «médiation»

Dès réception de la plainte, le service de médiation examine la recevabilité de la plainte. Si cette plainte est recevable, elle est transmise aux opérateurs concernés et un accusé de réception est transmis au plaignant.

Sur base des informations et de la position des opérateurs, le service de médiation va tenter d'aboutir à une conciliation.

Si ce n'est pas possible, le service de médiation va formuler une recommandation.

Indien de betrokken operator daar geen enkel gevolg aan geeft, wordt deze aanbeveling uitvoerbaar.

2. Statistieken

In de voorbije 15 jaar kon de Ombudsdienst een sterk stijgend aantal telecomgebruikers helpen om een oplossing voor hun telecomprobleem te bereiken. In 1993 werden 480 tweedelijnsklachten ontvangen. In 2007 werkten we in 22.465 beroepsklachten aan een oplossing. De laatste jaren konden we bijna 90% van de mensen en de bedrijven die onze dienst aanspraken een positief resultaat bieden. Sinds ons ontstaan werden we meer dan 143.000 maal gevraagd om te bemiddelen bij een beroepsklacht. Hiermee zijn we in België een van de meest actieve en bij het brede publiek gekende pioniers in het ombudsgebeuren.

De overweldigende meerderheid van de klachten (97%) wordt nog altijd schriftelijk ingediend. Er worden steeds meer klachten per e-mail naar ons gestuurd (49%). De klagers die er de voorkeur aan hebben gegeven om hun klacht door middel van een bezoek aan onze kantoren persoonlijk in te dienen, vertegenwoordigen 2,67% van het totale aantal ingediende klachten. Tot slot dient te worden vermeld dat 2,79% van alle klagers hun grieven via het formulier op onze website hebben meegedeeld.

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, blijven de klachten over «facturatie» duidelijk de meerderheid van het totale aantal klachten uitmaken. De klachten met betrekking tot de categorieën «defecten en storingen», «contractuele aangelegenheden», «aansluiting» en «gebruiksopties telefoon/gsm» vervolledigen de top-5.

Alhoewel het aantal klachten in absolute cijfers is toegenomen, vertegenwoordigen de klachten vanwege de klanten van Belgacom nog slechts een derde van het totale aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend. Daarnaast stellen wij vast dat er een aantal operatoren zijn waarvoor de Ombudsdienst steeds meer klachten ontvangt. Dit kan enerzijds worden verklaard door het steeds toenemende gebruik van automatische preselectie (carrier preselection) en anderzijds door de opkomst van alternatieve aanbiedingen zoals het product «Tele2 All In».

We stelden in 2006 een sterke stijging vast van het aantal klachten betreffende Versatel/Tele2 (2.846 tegenover 936 in 2005), Mobistar (1.728 tegenover 1.065 in 2005), Telenet Operations (1.530 tegenover 980 in 2005), Scarlet Telecom (1.470 tegenover 1.275 in 2005),

Si l'opérateur concerné ne donne aucune suite à cette recommandation, cette dernière devient exécutoire.

2. Statistiques

Au cours des 15 dernières années, le service de médiation a pu aider un nombre croissant d'utilisateurs à résoudre leurs problèmes de télécommunications. En 1993, nous avons reçu 480 plaintes en recours. En 2007, nous avons été sollicités pour un total de 22.465 plaintes. Ces dernières années, nous avons pu aboutir à un résultat positif pour près de 90% des personnes et des entreprises ayant fait appel à notre service. Depuis la création du service, nous avons été sollicités à 143.000 reprises pour intervenir dans une plainte. Nous figurons ainsi, en tant que pionnier dans le domaine des services de médiation, parmi les médiateurs les plus actifs et les plus connus du grand public.

La toute grande majorité des plaintes (97%) est encore introduite par écrit. Un nombre croissant de plaintes nous est envoyé par e-mail (49%). Les plaignants qui ont choisi d'introduire leur plainte par le biais d'une visite dans nos bureaux représentent 2,67% du nombre total des plaintes déposées. Enfin, signalons encore que 2,79% de l'ensemble des plaignants ont transmis leurs griefs à l'aide du formulaire qui se trouve sur notre site web.

Si l'on fait abstraction des dossiers concernant des appels malveillants, les plaintes relatives à la «facturation» constituent clairement la majorité des plaintes introduites. Les plaintes portant sur les catégories «défauts et dérangements», «questions contractuelles», «raccordement» et «options téléphonie/GSM» complètent le top 5.

Bien que le nombre de plaintes ait augmenté en chiffres absolus, les plaintes émanant de clients de Belgacom ne représentent plus qu'un tiers du nombre total des plaintes introduites auprès du service de médiation. Par ailleurs, nous constatons qu'il y a une série d'opérateurs pour lesquels le service de médiation reçoit un nombre toujours croissant de plaintes. Ceci peut s'expliquer d'une part, par l'utilisation sans cesse croissante de la présélection automatique (carrier preselection) et d'autre part, par l'émergence d'offres alternatives telles que le produit «Tele2 All In».

Nous avons constaté en 2006 une forte augmentation du nombre de plaintes concernant Versatel/Tele2 (2.846 contre 936 en 2005), Mobistar (1.728 contre 1.065 en 2005), Telenet Operations (1.530 contre 980 en 2005), Scarlet Telecom (1.470 contre 1.275 en 2005), Euphony

Euphony (400 tegenover 280 in 2005), Talk Talk Belgium (262 tegenover 32 in 2005), Coditel (175 tegenover 51 in 2005), Brutélé (91 tegenover 3 in 2005) en in mindere mate Base (980 tegenover 863 in 2005).

In de mobiele telefonie is het aantal klachten betreffende Belgacom Mobile gedaald in 2006, zowel in absolute cijfers (2.975 tegenover 3.177 in 2005) als procentueel (14,57% tegenover 20,81%). Onder de vermelding «Andere bedrijven» worden meer dan 20 operatoren samengebracht, waaronder United Telecom, EDPnet, La Tribu, ALE-Teledisnet, Happy Many, One Mobile, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom en Clearwire Belgium.

Ombudsdiensten hebben als eerste opdracht om individuele gebruikers met beroepsklachten via bemiddeling te helpen. De Ombudsdienst voor telecomcommunicatie slaagde er in 2006 in om voor 87,08% van de behandelde problemen een minnelijke schikking te bereiken. Rekening houdend met de aanbevelingen die door de operatoren positief werden beantwoord, kon in totaal aan 90,37% van de gebruikers een oplossing worden geboden.

3. Aanbevelingen

In de voorbije jaren ontving de Ombudsdienst vele tienduizenden klachten van telecomgebruikers. Dit was slechts de top van de zgn. ijsberg aangezien we een tweedelijns klachtendienst zijn. Op basis van deze vele individuele klachten hebben we echter een zeer goed beeld van de problemen waarmee telecomgebruikers, zowel particulieren als professionelen, te maken krijgen.

Vele klachten handelen over dezelfde thema's. De Ombudsdienst streeft hierbij naar structurele oplossingen die niet enkel de betreffende klagers, maar tevens de vele andere telecomgebruikers – die dikwijls in een soortgelijke situatie verkeren – ten goede komen.

Graag bespreken we drie klachtenthema's die de voorbije jaren zeer veel klachten genereerden en ook vele andere telecomgebruikers aanbelangen.

3.1. Betalende sms-diensten

Sinds 2002 ontvangt de Ombudsdienst jaarlijks vele honderden klachten over betalende sms-diensten. De Ombudsdienst stelde vooral volgende pijnpunten vast:

(400 contre 280 en 2005), Talk Talk Belgium (262 contre 32 en 2005), Coditel (175 contre 51 en 2005), Brutélé (91 contre 3 en 2005) et dans une moindre mesure Base (980 contre 863 en 2005).

Dans la téléphonie mobile, le nombre de plaintes concernant Belgacom Mobile a diminué en 2006, tant en chiffres absolus (2.975 contre 3.177 en 2005) qu'en pourcentage (14,57% contre 20,81%). Sous la mention «Autres entreprises» sont regroupés plus de 20 opérateurs, parmi lesquels United Telecom, EDPnet, La Tribu, ALE-Teledisnet, Happy Many, One Mobile, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom et Clearwire Belgium.

Les services de médiation ont pour mission essentielle d'aider, par la médiation, les utilisateurs individuels qui ont des plaintes à formuler. Le service de médiation pour les Télécommunications a réussi, en 2006, à trouver un arrangement à l'amiable pour 87,08% des problèmes traités. Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu être apportée à 90,37% des utilisateurs.

3. Recommandations

Au cours des dernières années, le service de médiation a reçu des dizaines de milliers de plaintes d'utilisateurs des télécoms. Ceci ne constitue que le sommet de l'iceberg dans la mesure où, en matière de plaintes, nous intervenons en deuxième ligne. Ces nombreuses plaintes individuelles nous permettent néanmoins de cerner clairement les problèmes auxquels les utilisateurs des télécoms, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels, sont confrontés.

L'examen des plaintes fait apparaître des thèmes récurrents. Le service de médiation s'efforce, dans ces domaines, de trouver des solutions structurelles qui profitent non seulement aux plaignants, mais aussi aux nombreux autres utilisateurs qui, souvent, se trouvent dans une situation similaire.

Nous aimerions aborder plus en détail trois thèmes qui, ces dernières années, ont généré de très nombreuses plaintes et qui concernent également de nombreux autres utilisateurs.

3.1. Services SMS payants

Depuis 2002, le service de médiation reçoit chaque année des centaines de plaintes concernant les services SMS payants. Le service de médiation a notamment

ongevraagde ontvangst van sms-berichten, problemen met de tariefvermelding, chat-diensten en de informatie-verstrekking daaromtrent, problemen met uitschrijvingen, en ongelimiteerde sms-spelen. We stellen vast dat de meeste klachten over de bestelling van ringtones of spelletjes gaan en de uitschrijving waaraan vaak geen gevolg gegeven wordt.

Ook bleek uit de klachten dat vele gsm-gebruikers niet op de hoogte zijn van het feit dat ze bij het bestellen van een ringtone zich in vele gevallen meteen inschrijven voor een abonnementsdienst. Al verloopt de informatieverstrekking volgens de GOF-richtlijnen, de providers vinden blijkbaar steeds «verkoopsmethoden» om de diensten aan te prijzen en de gsm-gebruikers ertoe aan te zetten om zich in te schrijven. Vooral jongeren zijn hier ontvankelijker voor.

Ook de uitschrijving blijft een probleem. Vele dienstproviders zetten de dienst niet stop, ondanks de melding dat de gsm-gebruiker het abonnement wenst te beëindigen. De Ombudsdienst betreurt deze manier van werken, die bovendien ook strijdig is met de GOF-richtlijnen.

Van zodra een klacht bij de Ombudsdienst wordt ingediend, nadat de operator geen oplossing heeft geboden, kan de Ombudsdienst doorgaans wel een terugbetaling realiseren aan de klager van alle onterechte berichten die de klager nog ontving na zijn sms-bericht met de melding «STOP». De Ombudsdienst betreurt echter dat het nog te vaak gebeurt dat de operator dit niet zelf in eerste lijn nakijkt en regelt voor de klager.

Verder merkte de Ombudsdienst reeds op dat de tariefmeldingen in bevestigings-sms-berichten na inschrijving te onduidelijk waren.

Een probleem waarmee diverse klagers sinds 2006 werden geconfronteerd is het probleem van de «teasing-sms». De Ombudsdienst heeft uit diverse identieke getuigenissen van klagers kunnen afleiden dat zij werden aangespoord. Dit gebeurt op verschillende manieren: door een sms-bericht waarin de dienaar aanbieder doet alsof hij een persoon is uit zijn vriendenkring en waarmee op die manier een nieuwsgierige reactie wordt uitgelokt; door een sms-bericht met een nieuwe vraag in het kader van een spel; of door een sms-bericht met het voorstel voor een andere nieuwe ringtone, waarmee tegelijkertijd een nieuw abonnement zou worden afgesloten. M.a.w. een gsm-gebruiker die zich ooit inschreef voor een bepaalde dienst (abonnement, spel of *chat*), wordt later vaak via – meestal gratis, maar vaak ook betalende – sms-berichten aangespoord om terug deel te nemen

relevé les problèmes suivants: réception non sollicitée de messages SMS, problèmes relatifs à l'indication des tarifs, services de chat et informations à ce sujet, problèmes de désinscription et jeux SMS illimités. Nous constatons que le plus grand nombre de plaintes concernent la commande de sonneries et de jeux et la désinscription à laquelle, souvent, aucune suite n'est donnée.

Il ressort également des plaintes que de nombreux utilisateurs de SMS ignorent le fait qu'en commandant une sonnerie, ils sont, dans bien des cas, automatiquement inscrits à un service d'abonnement. Même si les informations sont fournies conformément aux directives GOF, les fournisseurs trouvent toujours, semble-t-il, des «méthodes de vente» pour vanter leurs services et inciter les utilisateurs de GSM à s'inscrire. Les jeunes y sont particulièrement réceptifs.

La désinscription reste également un problème. De nombreux fournisseurs ne mettent pas fin au service alors même que l'utilisateur de GSM a manifesté sa volonté de mettre fin à l'abonnement. Le service de médiation déplore cette manière de procéder qui, en outre, est contraire aux directives GOF.

Lorsqu'une plainte est introduite auprès du service de médiation, l'opérateur n'ayant apporté aucune solution, le service de médiation arrive souvent, malgré tout, à obtenir un remboursement au plaignant de tous les messages que celui-ci a reçus indûment après l'envoi de son sms avec la mention «STOP». Le service de médiation déplore toutefois qu'il arrive que l'opérateur refuse d'examiner le problème et ne règle pas le litige que lui soumet le plaignant.

Le service de médiation a déjà constaté, par ailleurs, que les indications tarifaires dans les messages sms de confirmation après une inscription manquaient de clarté.

Un autre problème auquel sont confrontés divers plaignants depuis 2006 est celui du «teasing» par sms. Le service de médiation a pu déduire d'une série de témoignages similaires de plaignants que ceux-ci avaient subi des incitations à l'achat. Cela peut se faire de différentes manières: par un message sms dans lequel le fournisseur de service se fait passer pour une personne de son cercle d'amis et déclenche ainsi une réaction de curiosité, par un message sms posant une nouvelle question dans le cadre d'un jeu ou par un message sms proposant encore une autre sonnerie, ce qui entraîne automatiquement la souscription à un nouvel abonnement. En d'autres termes, un utilisateur de gsm qui s'est inscrit à un service bien déterminé (abonnement, jeu ou *chat*) est par la suite encouragé par le biais de sms – souvent gratuits mais aussi payants dans bien

aan een nieuwe wedstrijd, om zich opnieuw voor een abonnement in te schrijven of om terug een *chat*, quiz of andere dienst te starten. Dit komt dan niet noodzakelijk van hetzelfde korte nummer waarvan men destijds een bepaalde dienst ontving. Dergelijke sms-berichten kan men vergelijken met «spam», maar dan betalend.

De oorzaak van het feit dat deze sms-klachten zeer hoog in aantal blijven, is volgens de Ombudsdienst enerzijds de weinig overtuigende toepassing van de bestaande GOF-richtlijnen door de dienstenaanbieders en anderzijds de ontoereikende controle op de naleving ervan door de gsm-operatoren die deze richtlijnen ondertekenden.

De Ombudsdienst blijft daarom toezien op de naleving van de GOF-richtlijnen. In de grote meerderheid van de klachten wordt een minnelijke schikking bereikt doordat de operatoren tenslotte erkennen dat er een inbreuk op de GOF-richtlijnen is geweest en dat de klager dient schadeloos gesteld te worden. Slechts in een aantal klachten bleken de Ombudsdienst en de operator niet tot eenzelfde conclusie te komen.

3.2. Problemen in verband met de opzegging van contracten voor vaste telefonie

De voorbije jaren heeft de Ombudsdienst vele duizenden klachten ontvangen in verband met de opzegging van contracten voor vaste telefonie. Deze klachten hebben in de eerste plaats betrekking op de opzeggingsmodaliteiten en -voorwaarden van contracten voor vaste telefonie.

Na de openstelling voor de concurrentie en de ontwikkeling van het internet werd het landschap van de vaste telefonie zwaar dooreengeschud. De concurrentie heeft ongetwijfeld een aantal gunstige effecten gehad, bijvoorbeeld een ruimer aanbod en verlaging van de kosten van de gesprekken, maar anderzijds ook tot een nieuw type van geschillen geleid. Dit laatste heeft dikwijls te maken met de agressieve en soms onwettige verkoopsmethoden die door sommige operatoren worden aangewend die eindgebruikers nadeel kunnen berokkenen en hen in de onmogelijkheid stellen om optimaal voordeel te halen uit de liberalisering.

Eveneens nemen sommige operatoren in hun algemene voorwaarden bepalingen op die de mogelijkheid tot opzegging van een contract door de eindgebruikers feitelijk beperken. Daardoor brengen deze bepalingen het principe van overdraagbaarheid van de nummers, dat eigenlijk geacht is om de sector van de vaste telefonie te beheersen, ernstig in het gedrang.

des cas – à participer encore à un autre concours, à souscrire à un autre abonnement ou à commencer un nouveau *chat*, quiz ou autre service. Cela ne provient pas nécessairement du même numéro court que celui à partir duquel l'utilisateur a reçu auparavant un service déterminé. De tels messages sms peuvent être comparés à du «spam», si ce n'est qu'ils sont payants.

Selon le service de médiation, le fait que ces plaintes liées aux SMS restent si nombreuses est la conséquence d'une part, de l'application peu convaincante des directives GOF existantes par les fournisseurs de services et d'autre part, du fait que les opérateurs GSM qui ont signé ces directives ne contrôlent pas suffisamment leur application.

C'est pourquoi le service de médiation continue de veiller au respect des directives GOF. Dans la grande majorité des dossiers, nous parvenons à un arrangement à l'amiable, les opérateurs finissant par admettre qu'il y a eu une infraction aux directives GOF et que le plaignant doit être dédommagé. Dans un nombre limité de cas seulement, le service de Médiation et l'opérateur n'aboutissent pas aux mêmes conclusions.

3.2. Problèmes liés à la résiliation des contrats en téléphonie fixe

Ces dernières années, le service de médiation a reçu des milliers de plaintes ayant trait à la résiliation des contrats en téléphonie fixe. Ces plaintes portent le plus souvent sur les modalités et conditions de résiliation des contrats.

Après l'ouverture à la concurrence et le développement de l'internet, le paysage de la téléphonie fixe a été complètement bouleversé. La concurrence a eu, sans nul doute une série d'effets positifs, comme un élargissement de l'offre et une diminution des frais d'appel, mais a aussi fait apparaître, d'autre part, des litiges d'un nouveau genre. Ceux-ci sont souvent en rapport avec les méthodes de vente agressives et parfois illicites utilisées par certains opérateurs. De telles pratiques peuvent porter préjudice aux utilisateurs finaux et les mettre dans l'impossibilité de tirer pleinement profit de la libéralisation.

Certains opérateurs reprennent également dans leurs conditions générales des dispositions qui, dans les faits, limitent la possibilité pour l'utilisateur final de résilier son contrat. Ce faisant, ces dispositions mettent sérieusement en péril le principe de la portabilité des numéros qui, en définitive, est censé régir le secteur de la téléphonie fixe.

Op dit ogenblik worden de meeste contracten voor vaste telefonie op afstand gesloten, dus hetzij telefonisch, hetzij via elektronische weg. De modaliteiten voor de ondertekening en voor de opzegging van telefoniecontracten zouden volgens de Ombudsdienst moeten worden gelijkgeschakeld. In geval van de opzegging van een contract op initiatief van de eindgebruiker, zouden de formaliteiten voor deze laatste even soepel moeten zijn als die welke gelden bij de ondertekening van een contract, eventueel met de bijkomende voorwaarde dat de opzegging later op een of andere manier moet worden bevestigd.

De frequentie van de klachten met betrekking tot de opzeggingsvoorwaarden en -modaliteiten wijst erop dat sommige eindgebruikers bovendien totaal niet op de hoogte zijn van de opzeggingsmodaliteiten van hun contract.

Andere belemmeringen zijn onder andere de lange duur van de verbintenis waardoor de verbruikers met de operatoren in de vaste telefonie verbonden zijn, alsook de opzeggingskosten. Deze kunnen bijzonder afschrikkend zijn voor mensen die slechts over een gering inkomen beschikken en kunnen deze laatsten ertoe aanzetten om van een verandering van operator af te zien.

De duur van de telefoniecontracten zou niet meer dan 12 maanden mogen bedragen, waarna deze aanvankelijke periode vervolgens stilzwijgend zou kunnen worden verlengd.

Als conclusie kan worden gesteld dat voor de opzegging van een contract voor vaste telefonie heel wat obstakels moeten worden overwonnen. Een eindgebruiker die zijn telefoniecontract wil beëindigen, kan dus maar beter heel erg op zijn hoede zijn.

3.3 Ongevraagde preselekties

In de jaarverslagen van 2003 en 2004 besprak de Ombudsdienst de problemen die klagers ondervonden door een onterechte activering of deactivering van de preselektiedienst (*Carrier Preselection* – verder CPS) op hun lijn waardoor men ongewenst van operator veranderde.

Zo werden bijvoorbeeld klanten van Belgacom plotseling klanten van Versatel, doordat Versatel aan Belgacom de opdracht gaf op de lijn van de eindgebruiker een CPS van Versatel te plaatsen, zonder daarbij een *Letter of Activation* (LoA), gehandtekend door de klant voor te leggen.

Actuellement, la plupart des contrats de téléphonie fixe sont conclus à distance, soit par téléphone, soit par voie électronique. Selon le service de médiation, les modalités concernant la conclusion et à la résiliation des contrats de téléphonie devraient être harmonisées. Dans le cas de la résiliation d'un contrat à l'initiative de l'utilisateur final, les formalités pour ce dernier devraient offrir la même souplesse que celles qui s'appliquent lors de la conclusion d'un contrat, avec éventuellement comme condition supplémentaire l'obligation de confirmer la résiliation.

La fréquence des plaintes portant sur les conditions et modalités de résiliation révèle par ailleurs que certains utilisateurs finaux ne connaissent absolument pas les modalités de résiliation de leur contrat.

La longue durée de l'engagement qui lie les utilisateurs aux opérateurs dans le domaine de la téléphonie fixe et les frais de résiliation constituent, à cet égard, d'autres obstacles. Ces frais peuvent être dissuasifs pour des personnes qui disposent de revenus limités et peuvent les inciter à renoncer à un changement d'opérateur.

La durée des contrats de téléphonie ne devrait pas pouvoir dépasser 12 mois; passé ce délai, cette période initiale pourrait alors être reconduite tacitement.

En conclusion, nous devons constater que pour pouvoir résilier un contrat de téléphonie fixe, il y a de nombreux obstacles à surmonter. L'utilisateur final qui souhaite mettre fin à son contrat de téléphonie doit dès lors faire preuve de la plus grande vigilance.

3.3 Présélections non sollicitées

Dans les rapports annuels de 2003 et 2004, le service de médiation avait évoqué les problèmes vécus par des plaignants suite à l'activation ou la désactivation injustifiée du service de présélection (*Carrier Preselection* – ci-dessous CPS) sur leur ligne, leur imposant ainsi un changement d'opérateur non sollicité.

C'est ainsi que certains clients de Belgacom sont soudain devenus clients de Versatel en raison du fait que cet opérateur avait chargé Belgacom d'installer un CPS sur la ligne de l'utilisateur final, sans présenter aucune «*Letter of Activation*» (LoA) signée par le client.

Ook omgekeerd werden mensen die klant waren bij een alternatieve operator (bijvoorbeeld Tele2) voor wat betreft de gesprekken, terug klant bij Belgacom zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Dit gebeurde bijvoorbeeld door een toezegging aan de telefoon na de vraag van Belgacom om een gunstiger tariefplan van Belgacom te laten activeren. Deze Tele2-klanten realiseerden zich vaak niet dat ze weer klant bij Belgacom zouden worden voor wat betreft de gesprekken. Belgacom verwijderde vervolgens naar aanleiding van deze «toestemming» de CPS van Tele2 van de lijn van deze gebruikers.

Naar aanleiding van deze problematiek werd in de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie artikel 135 opgenomen: De persoon (operator) die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer over te dragen of een preselectie van de operator te activeren of deactiveren, of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat deze de gesprekskosten betaalt voor de gesprekken die zijn gevoerd in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht. In dit geval betaalt de persoon de reeds ontvangen bedragen aan deze eindgebruiker terug.

Aangezien de persoon bovendien ook een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro dient te betalen aan de operator die de eindgebruiker tijdelijk als klant verliest, heeft dit artikel zeker een afschrikkend effect gehad. Sinds de inwerkingtreding van de Elektronische-communicatiewet in de zomer van 2005 werd er nog maar een klein aantal klachten bij de Ombudsdienst ingediend betreffende deze CPS-problematiek.

4. Pool

De Ombudsdienst voor telecomcommunicatie is een van de oprichters van POOL (Permanent Overleg Ombudslui). Pool verenigt de parlementaire ombudsdiensten van de federale staat en de gefedereerde eenheden (gewesten en gemeenschappen), alsook een aantal gemeentelijke en stedelijke ombudsmannen, sectorale ombudsmannen en ombudsmannen uit de privésector.

De term ombudsman kent in België geen wettelijke bescherming. Toch streven de leden van POOL er naar om samen enkele basisbeginselen na te leven:

- ze zijn een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek;
- ze werken onafhankelijk;

Inversement, certaines personnes qui étaient clientes chez des opérateurs alternatifs (Tele2 par exemple) pour leurs communications, sont redevenues clientes chez Belgacom sans leur accord explicite. Cette situation se produit notamment suite à une promesse faite par téléphone, après la demande de Belgacom de faire activer un plan tarifaire plus favorable. Bien souvent, ces clients de Tele2 ne se rendent pas compte qu'ils redeviennent clients de Belgacom pour les communications. Suite à cette «autorisation», Belgacom supprime alors la CPS de Tele2 de la ligne de ces consommateurs.

Suite à cette problématique, un article 135 a été introduit dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques: la personne (opérateur) qui demande à tort à un opérateur de transférer un numéro ou d'activer ou de désactiver une présélection de l'opérateur, ou la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre, ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, la personne doit rembourser les montants déjà perçus à cet utilisateur final.

L'opérateur fautif étant, en outre, tenu de payer une indemnité forfaitaire de 750 euros à l'opérateur qui perd temporairement cet utilisateur final, cet article a certainement eu un effet dissuasif. Depuis l'entrée en vigueur en été 2005 de la Loi sur les communications électroniques, le nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation à propos de cette problématique est minime.

4. CPMO

Le service de médiation pour les télécommunications est l'un des fondateurs de la CPMO (Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans). La CPMO regroupe les services de médiation parlementaires de l'État fédéral et des entités fédérées (régions et communautés) ainsi qu'une série de médiateurs de villes et communes, médiateurs sectoriels et médiateurs du secteur privé.

Le terme d'ombudsman/médiateur ne fait l'objet d'aucune protection légale en Belgique. Les membres de la CPMO s'efforcent néanmoins de respecter quelques principes de base:

- ils constituent des instances de recours au service du public;
- ils travaillent en toute indépendance;

– ze beschikken over de nodige middelen om onderzoeken in stellen en de situatie te kunnen beoordelen;

– ze publiceren een periodiek activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

Sinds begin 2007 is de portaalsite van de Belgische ombudsdiensten online (www.ombudsman.be). Op deze site wordt de gebruiker wegwijs gemaakt naar de juiste ombudsman die kan helpen om een probleem op te lossen.

b) Gedachtewisseling

De heer Roel Deseyn (CD&V – N-VA) is ongerust over de samenwerking van de ombudsmannen met de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie, inzonderheid met het directoraat-generaal Controle en Bemiddeling. Dat directoraat-generaal is vrij deskundig inzake het economisch aspect, meer bepaald wat betreft de overtredingen van de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Niettemin worden beide instanties geconfronteerd met klachten over dezelfde «consumptieverschijnselen». Hoe verloopt de informatie-uitwisseling tussen die twee instanties in de praktijk?

In verband met de bevoegdheidsverdeling vraagt de heer Deseyn wie bevoegd is om klachten te behandelen over digitale televisie. Staat de wet de ombudsmannen toe dergelijke klachten te behandelen?

Worden er klachten ingediend over het gebrek aan bescherming tegen virussen op het internet? De telecomwet bepaalt immers dat de operatoren een adequate bescherming tegen virussen moeten bieden.

Ten slotte vraagt *de heer Deseyn* of de GOF-richtlijnen (waarbij GOF staat voor *GSM Operators' Forum*) reeds in de gedragscode werden opgenomen.

De heer Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) vraagt of het klopt dat alle mobiele telefonieoperatoren moeilijkheden ondervinden om de inhoud van ongewenste sms-berichten te controleren, doordat die sms'jes door tussenoperatoren worden verstuurd en vaak uit het buitenland afkomstig zijn. Hoeveel percent van het totale aantal klachten gaat over die sms-berichten?

De heer Jan Mortelmans (VB) verwijst naar het jaarverslag 2006 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, waarin het volgende wordt gesteld: «Op dit moment wordt echter de capaciteit van onze dienst met het hui-

– ils disposent des moyens nécessaires pour pouvoir mener leurs investigations et évaluer le problème soulevé:

– ils publient un rapport d'activités périodique accessible à tous.

Le site portail des services belges de médiation est en ligne depuis le début de l'année 2007 (www.ombudsman.be). Sur ce site, l'utilisateur est orienté vers le médiateur qui pourra l'aider à résoudre un problème spécifique.

b) Échange de vues

M. Roel Deseyn (CD&V – N-VA) s'inquiète de la collaboration des médiateurs avec le SPF Économie et, en particulier avec la direction générale Contrôle et Médiation. Cette direction est plutôt compétente pour l'aspect économique et, en particulier en ce qui concerne les violations de la loi sur les pratiques du commerce. Toutefois, les deux instances sont confrontées à des plaintes concernant les mêmes «phénomènes de consommation». De quelle manière se déroule l'échange d'informations entre les deux instances dans la pratique?

En ce qui concerne la répartition des compétences, *M. Deseyn* demande qui est compétent pour traiter les plaintes concernant la télévision digitale. La loi permet-elle aux médiateurs d'intervenir pour traiter ce genre de plaintes?

Des plaintes sont-elles déposées en ce qui concerne le manque de protection contre la présence de virus sur Internet? En effet, la loi sur les télécom prévoit que les opérateurs sont tenus de fournir une protection adéquate contre les virus.

Enfin, *M. Deseyn* demande si les directives GOF (*GSM Operator's Forum*) ont déjà été intégrées dans le code de déontologie.

M. Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) demande s'il est exact que les opérateurs de téléphonie mobile éprouvent des difficultés à contrôler le contenu des SMS non désirés, en raison du fait que ces SMS sont fournis par des opérateurs intermédiaires et proviennent souvent de l'étranger. Quel est le pourcentage des plaintes relatives à ces SMS par rapport à l'ensemble des plaintes.

M. Jan Mortelmans (VB) se réfère au rapport annuel 2006 des médiateurs qui mentionne: «Toutefois, avec le nombre actuel de collaborateurs, la capacité de notre service est aujourd'hui mise à rude épreuve. Le nombre

dige aantal medewerkers sterk op de proef gesteld. Het verder stijgende aantal beroepsklachten en de recente bevoegdheidsuitbreiding met televisieklachten maakt hierdoor een uitbereiding van het aantal medewerkers noodzakelijk om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen blijven garanderen.».

De heer Mortelmans vraagt of die opmerking nog actueel is in het jaarverslag 2007. Wanneer zal dat verslag officieel worden voorgesteld?

In verband met kwaadwillige oproepen vraagt de spreker of de klagers zich eerst tot hun operator, dan wel tot de ombudsmannen moeten wenden.

Ten slotte vraagt hij of alle operatoren de bijdrage moeten betalen, dan wel of zulks alleen geldt voor de operatoren die met de ombudsmannen een protocol hebben ondertekend. Met hoeveel operatoren hebben de ombudsmannen reeds een protocol gesloten?

Mevrouw Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) klaagt over de kwaadwilligheid van sommige operatoren, over een gebrekkige follow-up van de dossiers en over de ingewikkelde procedures waarmee de klanten te maken krijgen. Als bewijs daarvoor kan de slechte persoonlijke ervaring gelden die zij heeft gehad. Speelt Test-Aankoop bij conflicten de rol van pressie uitoefenende instantie ten aanzien van de operatoren?

Zij vraagt of er, gelet op de internationalisering van de oproepen, een Europese ombudsman voor telecomcommunicatie bestaat.

Kunnen de ombudsmannen in hun jaarverslag algemene aanbevelingen formuleren over het telecomcommunicatiebeleid?

Ten slotte vraagt zij de ombudsmannen naar hun mening over de bevoegdheden van het BIPT wat het eerste pakket Octopusmaatregelen betreft.

Mevrouw Brigitte Wiaux (cdH) dankt de ombudsmannen voor hun uiteenzetting, waardoor zij beter zicht heeft gekregen op de moeilijkheden die bij telecomcommunicatie rijzen.

Zij wijst erop dat ook de gemeenten soms moeilijkheden ondervinden met bepaalde operatoren.

De heer Jean-Luc Crucke (MR) vraagt of ook de overheidsbesturen een beroep doen op de ombudsmannen.

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) vraagt de ombudsmannen met welke middelen zij hun bekendheid zouden kunnen vergroten. Hij onderstreept dat weinig

toujours croissant de plaintes et l'élargissement des compétences du service de médiation dans le domaine de l'audiovisuel rendent, dès lors, indispensable une extension de notre effectif si nous voulons pouvoir continuer à garantir la qualité de notre service.».

M. Mortelmans demande si cette remarque est encore d'actualité dans le rapport 2007? Quand ce rapport sera-t-il présenté officiellement?

En ce qui concerne les appels malveillants, l'intervenant demande si les plaignants doivent d'abord s'adresser à leur opérateur ou aux médiateurs.

Enfin, il demande si tous les opérateurs sont tenus de payer la cotisation ou seulement ceux qui ont signé un protocole avec les médiateurs. Avec combien d'opérateurs les médiateurs ont-ils déjà conclu un protocole?

Mme Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) se plaint de la mauvaise foi de certains opérateurs, du manque de suivi des dossiers et de la complexité des procédures auxquelles doivent faire face les clients. Elle en veut pour preuve la mauvaise expérience personnelle qu'elle a vécue. En cas de conflit, Tests Achats joue-t-il un rôle d'organe de pression à l'égard des opérateurs?

Elle demande s'il existe un médiateur télécom européen, compte tenu de l'internationalisation des appels.

Dans leur rapport annuel, les médiateurs peuvent-ils émettre des recommandations générales à l'égard de la politique en matière de télécommunications?

Enfin, elle demande l'avis des médiateurs sur les compétences de l'IBPT dans le premier paquet de mesures de l'Octopus.

Mme Brigitte Wiaux (cdH) remercie les médiateurs pour leur exposé qui lui a permis de mieux cerner les problèmes qui se posent en matière de télécommunications.

Elle signale que les communes rencontrent également parfois des problèmes avec certains opérateurs.

M. Jean-Luc Crucke (MR) demande si les administrations publiques font également appel aux médiateurs.

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) demande aux médiateurs par quels moyens ils pourraient mieux se faire connaître. Il souligne qu'il existe peu de moyens de

pressiemiddelen voorhanden zijn als het gaat om knelpunten die voortvloeien uit de internationalisering van de dienstverlening. Ware het niet mogelijk de wet te wijzigen, en erin te voorzien dat het abonnement alleen begint te lopen op grond van de schriftelijke instemming van de klant?

Hij betreurt dat de bonussen die sommige operatoren toekennen verloren gaan wanneer de klant van operator verandert.

Ten slotte vraagt *de heer Flahaux* of de financiering van de ombudsdienst (met behulp van door de operatoren betaalde premies) volgens hen toereikend is.

De heer Luc Tuerlinckx, ombudsman (N), antwoordt de heer Deseyn dat de ombudsmannen enerzijds en de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie (directoraat-generaal Controle en Bemiddeling) anderzijds, verschillende taken hebben. De FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie is immers bevoegd voor de aan de handelspraktijken gerelateerde aspecten. De klachten die over dat facet bij de ombudsmannen worden ingediend, worden dan ook doorgestuurd naar de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie. Bemiddelen is vanzelfsprekend de belangrijkste taak van de ombudsmannen. Controleren behoort niet tot hun takenpakket, en zij stellen geen processen-verbaal op.

Ingevolge de Copernicushervorming werd de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie belast met een «sectorgerelateerde» bemiddelingsopdracht. Tussen de beide diensten vinden geregeld informele contacten plaats.

De bevoegdheden van de ombudsmannen volstaan om klachten te behandelen tegen de operatoren die audiovisuele diensten aanbieden.

De ombudsmannen ontvangen maar weinig klachten over de inhoud van het internet en over virussen.

De richtlijnen in verband met het *GSM Operators' Forum* (GOF) zijn goede initiatieven. Momenteel is de gedragscode bijna rond.

In antwoord op de vraag van de heer Schiltz stelt *de heer Tuerlinckx* dat de operatoren volgens hem berichten niet op hun inhoud moeten controleren. Toch moeten de operatoren aan hun leveranciers van dienstverlening opleggen dat zij de GOF-gedragscode naleven.

Ten behoeve van de heer Mortelmans bevestigt *de heer Tuerlinckx* dat nog steeds een schrijnend personeelsgebrek heerst, gelet op het aantal klachten dat moet worden behandeld. In 2003 is de personeelsformatie

pression par rapport aux problèmes issus de l'internationalisation des services. Ne serait-il pas possible de modifier la loi et de prévoir que l'abonnement ne prend court que sur base de l'accord écrit du client.

Il déplore que les bonus accordés par certains opérateurs soient perdus lorsque le client change d'opérateur.

Enfin, *M. Flahaux* demande si les médiateurs estiment leur financement (constitué des primes payées par les opérateurs) suffisant.

M. Luc Tuerlinckx, médiateur (N), répond à M. Deseyn que les missions des médiateurs et du SPF Économie (direction générale Contrôle et Médiation) sont différentes. En effet, le SPF Économie est compétent pour les aspects liés aux pratiques du commerce. Les plaintes concernant cet aspect et déposées auprès des médiateurs sont dès lors transférées au SPF Économie. La mission première des médiateurs est bien entendu la médiation. Ils n'ont pas de mission de contrôle et ne dressent pas de procès-verbal.

À l'issue de la réforme Copernic, le SPF Économie a été investi d'une mission de médiation «sectorielle». Des contacts informels et ponctuels ont lieu entre les deux services.

Les compétences des médiateurs sont suffisantes pour traiter les plaintes contre les opérateurs de l'audio-visuel.

Les médiateurs reçoivent peu de plaintes concernant le contenu de l'Internet et les virus.

Les directives GOF (*GSM Operator's Forum*) sont de bonnes initiatives. Actuellement, le code de déontologie est en phase de finalisation.

Répondant à M. Schiltz, *M. Tuerlinckx* est d'avis que les opérateurs ne doivent pas contrôler le contenu des messages. Toutefois, les opérateurs doivent pouvoir imposer le respect du code de déontologie GOF par leurs fournisseurs de service.

En ce qui concerne le personnel, *M. Tuerlinckx* confirme à M. Mortelmans que le besoin en personnel est encore criant, compte tenu du nombre de plaintes à traiter. En 2003, le personnel est passé de 12 à 20

gestegen van 12 naar 20 mensen. Het aantal klachten stijgt voortdurend, en is opgelopen van 9.724 in 2003, tot ongeveer 22.000 in 2007. De ombudsmannen hebben de bevoegde ministers (voor telecomunicatie en consumentenzaken) gewaarschuwd dat die toestand een behoorlijke behandeling van de klachten van de burgers wel eens in het gedrang zou kunnen brengen. In de wet is bepaald dat de operatoren hun invorderingsprocedure gedurende vier maanden moeten bevroren. In heel wat gevallen komen de ombudsmannen er evenwel niet toe de klacht binnen die termijn te behandelen. Dat betekent dat de invorderingsprocedure opnieuw van start gaat, met bijkomende kosten voor de klant tot gevolg.

Het jaarverslag 2007 zal vóór de zomer gereed zijn.

De spreker antwoordt dat slachtoffers van kwaadwillige oproepen een klacht kunnen indienen bij de ombudsmannen, teneinde de kwaadwillige oproeper te identificeren. De politiediensten beschikken evenwel ook over procedures om zich tot de operatoren te wenden.

De wet bepaalt dat de operatoren met een omzet van meer dan 1.239.467 euro (wat neerkomt op 50 miljoen Belgische frank) een bijdrage moeten betalen. De storting van de bijdragen wordt beheerd door het BIPT.

Volgens de heer Jean-Marc Vekeman, ombudsman (F), moet een onderscheid worden gemaakt tussen de kwade trouw van de operatoren in de behandeling van een klacht en de aanvaardbare samenwerking tussen de ombudsdiensten en de operatoren.

Hij bevestigt dat sommige reclamanten ervoor kiezen een klacht in te dienen bij de ombudsmannen en zich tegelijkertijd tot Test-Aankoop te wenden. Gepreciseerd zij echter dat Test-Aankoop een consumentenvereniging is, een pressiegroep die werkt volgens een systeem van lidmaatschap en die er belang bij heeft sommige van zijn stellingnamen weerklank te doen vinden in de media. Een ombudsdienst heeft daarentegen niet de taak prijzen of tarieven te vergelijken en te bepalen welke operator voor de klant de beste is. Bovendien is de onderzoeksbevoegdheid van de ombudsmannen ruimer dan die van Test-Aankoop.

Wat de in het buitenland actieve operatoren betreft, herinnert de heer Vekeman eraan dat de ombudsmannen bevoegd zijn ten aanzien van de operatoren die bij het BIPT een aangifte hebben ingediend. Tal van buitenlandse operatoren met een bijkantoor in België hebben bij de BIPT aangifte gedaan.

personnes. Le nombre de plaintes est en constante augmentation et est passé de 9.724 en 2003 à environ 22.000 en 2007. Les médiateurs ont alerté les ministres compétents (télécommunications et protection du consommateur) du danger que représente cette situation pour un traitement adéquat des plaintes des citoyens. La loi stipule que les opérateurs doivent geler leur procédure de recouvrement pendant 4 mois. Or, dans de nombreux cas, les services des médiateurs n'arrivent pas à traiter la plainte dans ce délai. Cela signifie que la procédure de recouvrement est relancée, entraînant des coûts supplémentaires pour le plaignant.

Le rapport annuel 2007 sera prêt avant l'été.

En ce qui concerne les appels malveillants, *M. Tuerlinckx* répond que les personnes lésées peuvent déposer plainte chez les médiateurs afin d'identifier l'auteur des appels malveillants. Toutefois, les services de police disposent également de procédures afin de s'adresser aux opérateurs.

La loi prévoit le paiement d'une cotisation pour les opérateurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1.239.467 euros (soit l'équivalent de 50 millions de francs belges). C'est l'IBBP qui gère le versement des cotisations.

M. Jean-Marc Vekeman, Médiateur (F) est d'avis qu'il faut faire une distinction entre la mauvaise foi des opérateurs dans le traitement d'une plainte et la collaboration valable entre les services de médiation et les opérateurs.

Il confirme que certains plaignants choisissent de déposer plainte auprès des médiateurs et simultanément de s'adresser à Tests Achats. Il convient toutefois de préciser que Tests Achats est une organisation de défense des consommateurs, un groupe de pression qui fonctionne selon un système d'affiliation et qui a intérêt à médiatiser certaines de ses positions. En revanche, un service de médiation n'a pas comme mission de comparer des prix ou des tarifs et de déterminer quel est le meilleur opérateur pour le client. En outre, le pouvoir d'investigation des médiateurs est plus étendu que celui de Tests Achats.

En ce qui concerne les opérateurs actifs à l'étranger, *M. Vekeman* rappelle que les médiateurs sont compétents vis-à-vis des opérateurs qui ont fait une déclaration à l'IBPT. Il existe de nombreux opérateurs étrangers qui ont une antenne en Belgique et qui ont fait une déclaration à l'IBPT.

Onder de operatoren die aan hun klanten sms -berichten factureren met betrekking tot logo's moet een onderscheid worden gemaakt tussen de operator die alleen dient als tussenpersoon door wiens toedoen het sms-bericht bij de klant terechtkomt en de dienstverstrekkers die zich vaak in het buitenland of zelfs buiten Europa bevinden. Daarom moet de gesprekspartner van de ombudsmannen steeds de operator zijn die met de dienstverstrekker een overeenkomst heeft ondertekend. Normaliter moet de operator ervoor zorgen dat zijn dienstverstrekkers de GOF-richtlijnen in acht nemen.

De heer Vekeman geeft de voorkeur aan een schriftelijke overeenkomst tussen de klant en zijn operator of althans een schriftelijke bevestiging die kan dienen als bewijs voor de overeenkomst. Thans zijn de wettelijke bepalingen in verband met de op afstand gesloten overeenkomsten een beetje vaag. Er zou kunnen worden overwogen dat de klant een afschrift van het ondertekende contract moet terugzenden als bewijs van zijn akkoord, zoals zulks het geval is in de verzekeringssector.

De ombudsmannen formuleren aanbevelingen in hun jaarverslag. Sinds kort worden sommige aanbevelingen dwingend als de operator niet reageert.

De heer Vekeman bevestigt dat er klachten bestaan die uitgaan van gemeentebesturen die zich als klant van een operator tot de ombudsmannen kunnen wenden.

In het kader van de bevoegdheden van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie bestaat sinds de wet van juni 2005 een werkgroep die ermee belast is de werking van het BIPT te onderzoeken.

De heer Vekeman geeft aan dat het niet normaal is dat een operator bepaalde voordelen toekent aan een klant en dat hij hem niet toestaat ze tot het einde te gebruiken. Het is echter absoluut normaal dat men bepaalde door een operator verstrekte voordelen verliest als men het contract opzegt om bij een andere operator klant te worden. Tal van klanten geven er zich geen rekenschap van dat ze aan hun operator gebonden zijn door een contract.

En ce qui concerne les opérateurs qui facturent à leurs clients des SMS relatifs à des logos, il faut faire la distinction entre l'opérateur qui n'est que le support par lequel le SMS arrive chez le client et les fournisseurs de services qui sont souvent situés à l'étranger, voire même hors Europe. C'est la raison pour laquelle l'interlocuteur des médiateurs doit toujours être l'opérateur qui a signé un contrat avec les fournisseurs de services. L'opérateur est normalement tenu de faire respecter les directives GOF à ses fournisseurs de service.

M. Vekeman privilégie la signature d'un contrat écrit entre le client et son opérateur ou au moins d'une confirmation écrite qui puisse servir de preuve à l'accord. Actuellement, les dispositions légales sur les contrats à distance sont un peu vagues. Comme c'est le cas dans le secteur des assurances, on pourrait imaginer que le client doive renvoyer une copie de contrat signé attestant de son accord.

Les médiateurs formulent des recommandations dans leur rapport annuel. Depuis peu, certaines recommandations deviennent contraignantes à défaut de réaction de l'opérateur.

M. Vekeman confirme qu'il existe des plaintes émanant des administrations communales qui peuvent d'adresser aux médiateurs en tant que clients d'un opérateur.

Dans les compétences du comité consultatif des télécom, il existe depuis la loi de juin 2005, un groupe de travail qui a pour mission l'examen du fonctionnement de l'IBPT.

M. Vekeman explique qu'il n'est pas normal qu'un opérateur accorde certains avantages à un client et ne lui permette pas de les utiliser jusqu'à leur terme. Toutefois, il est tout à fait normal de perdre certains avantages fournis par un opérateur lorsque l'on casse son contrat pour aller chez un autre opérateur. Un grand nombre de clients ne se rendent pas compte qu'ils sont liés à leur opérateur par un contrat.

6. ONDERHOUD MET DE OMBUDSMANNEN VAN DE STEDEN ANTWERPEN EN CHARLEROI (9 APRIL 2008)

a) Uiteenzetting door mevrouw Karla Blomme, ombudsvrouw van de stad Antwerpen

Mevrouw Karla Blomme verklaart dat Antwerpen als eerste stad een ombudsdienst heeft ingesteld, in 1991. De eerste ombudsman was de heer Tuur Van Wallendaël; die werd opgevolgd door de heer Bernard Hubeau (die later Vlaams ombudsman is geworden); vervolgens kwam de heer Wim Vandenbroeck. Mevrouw Blomme werd als ombudsvrouw aangesteld in oktober 2006.

De ombudsdienst heeft tot taak de klachten te behandelen over het stadsbestuur (maar niet over politieke beslissingen), de stedelijke administratie, het OCMW, de lokale politie, het stedelijk onderwijs, de sociale huisvestingsmaatschappijen, de stedelijke vzw's en de autonome gemeentebedrijven (AG VESPA, parkeerbedrijf).

Niet in aanmerking komen de klachten:

- die nog niet zijn aangekaart bij de bevoegde dienst;
- over het algemeen beleid van het stadsbestuur (als evenwel talrijke klachten zijn ingediend in verband met een politieke beslissing, zal de ombudsvrouw de alarmbel luiden bij de betrokken schepen of bij de burgemeester);
- over feiten van meer dan een jaar oud;
- die anoniem zijn;
- waarvoor een bezwaarschriftenprocedure of een beroepsmogelijkheid bestaat;
- over feiten die deel uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Iedereen, ongeacht of hij al dan niet inwoner is van de stad Antwerpen, die met een stadsdienst in contact komt en daarover een klacht heeft, kan bij de ombudsdienst aankloppen. Zo komt het voor dat toeristen of ondernemingen op de ombudsdienst een beroep doen.

Er zijn verschillende soorten klachten:

- onmiddellijke dienstverlening in geval van informatievragen en consumentenvragen (ongeveer 3.000 à 4.000 per jaar);
- eerstelijnsklachten;
- tweedelijnsklachten.

6. ENTRETIEN AVEC LES MÉDIATEURS DES VILLES D'ANVERS ET DE CHARLEROI (09.04.2008)

a) Exposé de Mme Karla Blomme, médiatrice de la ville d'Anvers

Mme Karla Blomme explique que la ville d'Anvers a été la première ville à instaurer un service de médiation en 1991. Le premier médiateur de la ville était M. Tuur Van Wallendaël, suivi de M. Bernard Hubeau (devenu par la suite médiateur flamand) et de M. Wim Van den Broeck. Mme Blomme a été désignée médiatrice en octobre 2006.

Le service de médiation a pour mission de traiter les plaintes concernant la gestion de la ville (pas les décisions politiques), l'administration communale, le CPAS, la police locale, l'enseignement communal, les sociétés de logement social, les ASBL communales et les entreprises communales autonomes (société immobilière, société de parking).

Les plaintes suivantes ne sont pas prises en considération:

- les plaintes qui n'ont pas encore été déposées auprès du service compétent;
- les plaintes concernant la politique générale de l'administration communale; (Toutefois, si de nombreuses plaintes sont déposées à l'encontre d'une décision politique, le médiateur tirera la sonnette d'alarme auprès de l'échevin concerné ou auprès du bourgmestre);
- les plaintes concernant des faits qui se sont passés il y a plus d'un an;
- les plaintes anonymes;
- les plaintes pour lesquelles il existe une procédure de réclamation ou une possibilité de recours;
- les plaintes concernant des faits dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Toute personne, habitant de la commune d'Anvers ou non, étant en contact avec un des services de la ville et ayant une plainte à formuler peut s'adresser au médiateur. Ainsi, il arrive que des touristes ou des entreprises fassent appel au médiateur.

On distingue différents types de plaintes:

- aide immédiate en cas de demandes d'informations et de questions de consommateurs; on en dénombre de 3.000 à 4.000 par an;
- des plaintes de première ligne;
- des plaintes de seconde ligne.

Het is ook belangrijk het onderscheid te maken tussen de eerste- en de tweedelijnsklachten. De stad Antwerpen heeft immers een project inzake klachtenmanagement ontwikkeld op grond waarvan in elke dienst en in elk district een «klantverantwoordelijke» is aangewezen om de eerstelijnsklachten te behandelen; hij moet de klager op de hoogte houden van de opvolging van de klacht. Als de klager zich rechtstreeks tot de ombudsdienst wendt, zal hij uiteraard worden gehoord en zal zijn klacht worden genoteerd, maar zal hij naar de persoon worden doorverwezen die terzake verantwoordelijk is voor de eerstelijnsklachten.

Als de klager al vruchteloze stappen heeft gezet, zijn de diensten van de ombudsvrouw in tweede lijn bevoegd en treden dan op.

Mevrouw Blomme preciseert dat het vaak voorkomt dat haar dienst de betrokken stadsdienst tot zeven of acht keer moet contacteren alvorens er een duidelijk overzicht van het probleem is; in het algemeen verlopen de contacten echter goed.

De gegronde klachten, alsook de aanbevelingen, worden doorgezonden naar het college van burgemeester en schepenen.

Bepaalde gegronde klachten waarvoor de betrokken stadsdienst niets blijkt te kunnen worden verweten, worden echter ook als «terechte opmerking» naar de bevoegde politici doorgezonden.

De niet-gegronde klachten betreffen feiten waarvoor de betrokken dienst geen nalatigheid of onzorgvuldigheid kan worden verweten.

De ombudsdienst garandeert ook een opvolging van de aanbevelingen die hij aan de overheid van de stad zendt.

De ombudsvrouw is onafhankelijk van het college van burgemeester en schepenen en moet zich alleen voor de gemeenteraad verantwoorden.

De ombudsvrouw werkt nauw samen met de andere ombudsdiensten, met name via permanent overleg (POLO – POOL).

Het «Permanent Overleg Lokale Ombudslui» heeft aan de basis gelegen van de ontwikkeling van een website waarop de burger alle gegevens van alle bestaande ombudsmannen kan vinden.

Sinds maart 2008 is er in Antwerpen spreekuur met de Vlaamse en de federale ombudsman (elke eerste

Il convient également de distinguer les plaintes de première ligne et les plaintes de seconde ligne. La ville d'Anvers a, en effet, développé un projet de management des plaintes sur base duquel un responsable de la clientèle a été désigné dans chaque entreprise et dans chaque district afin de traiter les plaintes en première instance. Ce responsable est chargé de tenir le plaignant au courant du suivi de sa plainte. Si le plaignant d'adresse directement au service de médiation, il sera bien entendu écouté et sa plainte sera notifiée mais il sera renvoyé vers le responsable des plaintes de première ligne qui le concerne.

Si le plaignant a déjà effectué des démarches infructueuses, les services du médiateur sont compétents en seconde ligne et interviennent.

Mme Blomme précise qu'il n'est pas rare que ses services doivent contacter de 7 à 8 fois le service communal compétent avant d'avoir un aperçu clair du problème; mais en général, les contacts se passent très bien.

Les plaintes fondées sont transmises au collège des bourgmestre et échevins, ainsi que les recommandations.

Certaines plaintes fondées mais pour lesquelles il apparaît que rien ne peut être reproché au service communal concerné, sont cependant également transmises aux responsables politiques sous forme d'observation pertinente.

Les plaintes non fondées concernent des faits pour lesquels aucune négligence ne peut être reprochée au service concerné.

Le service de médiation assure également un suivi des recommandations qu'il adresse aux autorités communales.

Le médiateur est indépendant du Collège des bourgmestre et échevins et ne doit se justifier que devant le conseil communal.

Le médiateur collabore étroitement avec les autres services de médiation, notamment par le biais de la concertation permanente (CPMO – POOL).

A l'initiative de la CPMO, un site internet a été développé sur lequel le citoyen peut trouver les coordonnées de tous les médiateurs existants.

Depuis le mois de mars 2008, il existe à Anvers une permanence des médiateurs fédéraux et du médiateur

donderdag van de maand, op afspraak). Talrijke burgers maken er gebruik van om dichterbij huis hun klacht te bespreken met de daarvoor bevoegde ombudsman.

B) Uiteenzetting door de heer Jean-Luc Labbé, ombudsman van de stad Charleroi

Charleroi had als eerste een ombudsdienst in Frans-talig België

De idee om in Charleroi een ombudsdienst op te richten gaat terug op wat indertijd de ABC-as (Antwerpen, Brussel, Charleroi) werd genoemd: de politieke en administratieve overheden van die drie steden ontmoeten elkaar soms, om over hun ervaring van gedachten te wisselen en hun initiatieven inzake stadsbeleid ter sprake te brengen. Toen de toenmalige burgemeester, de heer Jean-Claude Van Cauwenberghe, werd ingelicht over wat het Antwerpse experiment leerde, heeft hij in november 1992 de idee voorgelegd aan de gemeenteraad van Charleroi. Als indiener van het project onderstreepte hij in zijn argumentatie dat dit initiatief een onderdeel was van een dynamiek van burgerparticipatie.

Het uitgangspunt was dat de ombudsman de geschillen die tussen het stadsbestuur en de burgers kunnen ontstaan, op niet-gerechterlijke wijze kan doen afnemen, dus bij minnelijke schikking. In het verlengde daarvan zou de ombudsman ook kunnen bijdragen tot een verbetering van de stadsdiensten.

Op 1 oktober 1993 trad de eerste ombudsman, de heer Francis Groff, in dienst. De heer Jean-Luc Labbé volgde hem op 16 augustus 1999 op.

In Franstalig België beschikken alleen de gemeenten La Louvière (1999) en Courcelles (2004) thans over een dergelijke dienst.

Een dubbele taak

Heel schematisch omvat het werk van de ombudsman twee verschillende, maar uiteindelijk nauw verwante aspecten.

De eerste taak is casusgebonden. Het komt er daarbij op aan te proberen geval per geval een oplossing te vinden voor de dossiers die na een verzoek van een klager worden aangelegd.

De tweede taak is structureel, aangezien het daarbij gaat om de werking van de administratieve molen zelf. Als uit het onderzoek van de dossiers immers herhaalde disfuncties blijken, kan de ombudsman zijn

flamand, tous les premiers jeudis du mois sur rendez-vous. De nombreux citoyens y ont recours afin de discuter de leur plainte avec le médiateur compétent, près de chez eux.

B) Exposé de M. Jean-Luc Labbé, médiateur de la ville de Charleroi

Charleroi pionnière en Belgique francophone

L'idée de créer un poste de médiateur à Charleroi remonte à ce qui fut baptisé alors «l'axe ABC» (Anvers, Bruxelles, Charleroi): les responsables politiques et administratifs de ces trois villes se rencontraient occasionnellement pour échanger leurs expériences et évoquer leurs initiatives en matière de gestion communale. Instruit des premiers enseignements de l'expérience menée à Anvers, le bourgmestre d'alors, Jean-Claude Van Cauwenberghe, présenta l'idée devant le Conseil communal de Charleroi en novembre 1992. Dans son argumentation, l'auteur du projet souligna que cette initiative s'inscrivait dans une dynamique de participation des citoyens.

L'idée maîtresse était que le médiateur puisse réduire de façon non contentieuse, donc à l'amiable, les différends susceptibles de naître entre l'administration communale et les citoyens. Dans la foulée, le médiateur devait également contribuer à l'amélioration des services de la ville.

C'est le 1^{er} octobre 1993 que le premier médiateur communal, Francis Groff, a pris ses fonctions. Jean-Luc Labbé lui a succédé le 16 août 1999.

En Belgique francophone, seules les entités de La Louvière (1999) et de Courcelles (2004) disposent actuellement d'un tel service.

Une mission double

Très schématiquement, le travail du médiateur comporte deux aspects différents, bien que finalement fort proches.

La première mission revêt un caractère ponctuel. C'est celle qui consiste à tenter de régler au coup par coup les dossiers ouverts à la demande des plaignants.

La seconde est structurelle dans la mesure où elle touche au fonctionnement même de la machine administrative. En effet, si l'examen des dossiers fait apparaître des dysfonctionnements récurrents, le médiateur peut

aanbevelingen aan het schepencollege en de gemeenteraad richten om te voorkomen dat de vorige fouten zich opnieuw voordoen.

Wie mag zich tot de dienst richten?

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die naar aanleiding van een hem betreffende zaak meent dat een dienst waarvoor de ombudsman bevoegd is, niet overeenkomstig de hem opgedragen taak heeft gewerkt. Dit heeft feitelijk tot gevolg dat de ombudsman niet alleen bevoegd is voor de ongeveer 200.000 inwoners van de stad Charleroi: talrijke burgers, vennootschappen of verenigingen die buiten Charleroi zijn gevestigd, zijn immers gebruikers van de stadsdiensten. Dat is het geval voor de ouders wier kinderen in een gemeenteschool van Charleroi schoollopen, voor sportlui die een installatie van de stad gebruiken of nog voor studenten die zijn ingeschreven in een academie of een bibliotheek van de stad; een ander voorbeeld zijn eigenaars die buiten de stad zijn gedomicilieerd, maar die een goed bezitten waarop belasting wordt geheven enzovoort.

Bij welke diensten mag de ombudsman optreden?

- Alle stadsdiensten, inclusief de aanbestedingsdienst, de grondregie en het stedelijk onderwijs;
- het OCMW;
- de lokale politiezone;
- de regionale brandweerdienst;
- de sociale diensten die lid zijn van «Relais social de Charleroi».

Onderzoeksbevoegdheid

Die is uiteraard nodig en primordiaal in het kader van het onderzoek van een klachtendossier.

Opdat de ombudsman zijn taak zou kunnen vervullen, bepaalt artikel 17 van het gemeentereglement dat hij gemachtigd is een onderzoek te voeren in de diensten waarvoor hij bevoegd is, dat hij rechtstreeks met iedere betrokken ambtenaar in contact mag treden, dat hij mag oordelen op grond van stukken en elk administratief document mag raadplegen in verband met de zaak die hij behandelt.

Die onderzoeksbevoegdheid is het enige voorrecht dat de ombudsman bij het gemeentereglement is erkend. Daarbuiten beschikt hij over geen enkel initiatiefrecht of injunctierecht; hij mag evenmin dwang uitoefenen. Hij heeft veeleer een «bevoegdheid» om te beïnvloeden.

adresser des recommandations aux collèges et conseils communaux dans le but d'éviter le renouvellement des erreurs précédentes.

Qui peut s'adresser au service?

Toute personne, physique ou morale, qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service sur lequel le médiateur exerce sa compétence n'a pas fonctionné conformément à sa mission. Dans les faits, ceci a pour conséquence d'étendre la compétence du médiateur au-delà des «seuls» quelque 200.000 habitants de l'entité. En effet, nombre de citoyens, de sociétés ou d'associations établis hors Charleroi sont utilisateurs de services communaux. C'est le cas de parents dont les enfants fréquentent une école communale de Charleroi, de sportifs utilisant une installation carolorégienne ou encore d'étudiants inscrits dans une académie ou une bibliothèque de l'entité. Cela concerne également des propriétaires domiciliés en dehors de la ville, mais qui y possèdent un bien frappé d'une taxe, etc...

Quels sont les services concernés?

- Tous les services communaux, en ce compris la Régie des marchés, la Régie foncière et l'Enseignement communal;
- Le CPAS;
- La Zone de Police locale;
- Le Service régional d'incendie;
- Les services sociaux membres du Relais social de Charleroi.

Le pouvoir d'investigation

Il est évidemment nécessaire et primordial dans le cadre d'une instruction de dossier de plainte.

Pour permettre au médiateur d'accomplir sa mission, l'article 17 du règlement prévoit que celui-ci est habilité à mener une enquête au sein des services relevant de sa compétence, qu'il peut entrer en contact directement avec tout agent concerné et qu'il peut statuer sur pièces et consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite.

Ce pouvoir d'investigation est la seule prérogative qui soit reconnue au médiateur par le règlement communal. En dehors de celle-ci, il ne dispose d'aucun pouvoir d'initiative, d'injonction ou de contrainte. Il est plutôt investi d'un «pouvoir» d'influence.

Klachten, verzoeken, aanbevelingen

Klachten

Alvorens van een klacht te kunnen spreken, moet de indiener ervan bij de gelaakte dienst al stappen hebben aangewend en moet dit contact in zijn ogen onwerkzaam of onvoldoende zijn gebleken. Dat vloeit voort uit het feit dat de ombudsman handelt als beroepsinstantie. Een andere voorwaarde sine qua non heeft te maken met het voorwerp van de klacht zelf: die moet betrekking hebben op een van de diensten waarvoor de ombudsman bevoegd is (zie hiervoor).

Ontvankelijke / niet-ontvankelijke klachten

Het gemeentereglement voorziet in bepaalde gevallen waarin klachten niet ontvankelijk zijn:

- klachten die de gemeentereglementen of de beleidslijnen van de stad inzake het beheer van de lokale openbare dienstverlening inhoudelijk ter discussie stellen;
- zaken waarvoor een gerechtelijke procedure loopt of waarvoor de klager al administratieve rechtsmiddelen, met name bij de toeziende overheden, heeft benut;
- zaken waarop een gerechtelijke of administratieve beslissing met kracht van gewijsde van toepassing is;
- handelingen van de politiediensten binnen hun opdracht van gerechtelijke politie;
- zaken met betrekking tot feiten die ouder zijn dan zes maanden, tenzij die feiten aanleiding hebben gegeven tot blijvende schade voor de getroffen personen.

Verzoeken om optreden of om informatie

Onder dit begrip vallen:

- klachten over een gemeentedienst waarvoor nog geen demarche bij die dienst is gedaan, of over zaken die geen verband houden met de stad of het OCMW;
- gewone verzoeken om informatie.

Aanbevelingen

Het gemeentereglement van Charleroi bepaalt dat de gemeentelijke ombudsman elk jaar een schriftelijk verslag van zijn activiteiten, mogelijkerwijze aangevuld met aanbevelingen, aan de gemeenteraad voorlegt (artikel 7, laatste lid).

Plaintes, demandes, recommandations

Plaintes

Pour qu'il y ait plainte, il faut que son auteur ait déjà accompli ou entamé une démarche avec le service mis en cause et que ce contact se soit révélé inopérant ou insatisfaisant à ses yeux. Cela découle du fait que le médiateur agit en qualité de recours. Une autre condition «sine qua non» réside dans l'objet de cette plainte: elle doit impérativement concerner un des services pour lesquels le médiateur est compétent (voir ci-dessus).

Plaintes recevables/irrecevables

Le règlement communal a prévu certains cas dans lesquels une réclamation ne peut être reçue:

- les plaintes qui mettraient en cause au fond les règlements communaux ou les orientations politiques prises par la Ville en matière de gestion du service public local;
- les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes, notamment auprès des autorités de tutelle;
- les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée;
- les actes posés par les services de Police dans le cadre de leur mission de police judiciaire;
- les affaires relatives à des faits qui se sont produits depuis plus de 6 mois sauf si ces faits entraînent des dommages continus pour leurs victimes.

Demandes d'intervention/d'information

Sont reprises sous cette appellation:

- les plaintes qui visent un service communal sans démarche préalable auprès de ce dernier ou dont l'objet ne concerne ni la Ville, ni le CPAS;
- De simples demandes de renseignements.

Les recommandations

Le dernier alinéa de l'article 7 du règlement communal stipule que le médiateur communal déposera chaque année devant le Conseil communal «un rapport écrit de ses activités qui pourra contenir des recommandations».

Voorts bepaalt artikel 19, laatste lid, dat de gemeentelijke ombudsman het college van burgemeester en schepenen advies kan verstrekken over mogelijke organisatorische maatregelen die een herhaling van de bij de ombudsdienst aangeklaagde feiten kunnen helpen voorkomen.

De ombudsman formuleert aanbevelingen van tweelei aard:

Aanbevelingen tijdens het jaar:

wanneer de ombudsman naar aanleiding van een of meer klachten een «disfunctie» vaststelt, kan hij oordelen dat deze zo snel mogelijk, nog vóór het jaarverslag, moet worden gemeld aan de overheid. In dat geval zal de ombudsman een aanbeveling «en cours d'exercice» formuleren, door middel van een brief aan het college, de burgemeester, de schepenen of het diensthoofd, naar gelang van het geval, of door middel van een vermelding in het tussentijdse verslag waarin het gemeentereglement voorziet. Een dergelijke aanbeveling bevindt zich tussen het «voorstel van oplossing» dat de ombudsman voor elke gegronde klacht doet, en de «algemene aanbeveling», die hieronder wordt toegelicht;

Algemene aanbevelingen:

de algemene aanbevelingen worden geformuleerd op het einde van het jaar, uitsluitend in het raam van het jaarverslag. Zij kunnen de nodige structurele maatregelen bepleiten (bijvoorbeeld de aanpassing van een gemeentereglement), maar ook het college of de gemeenteraad vragen oplossingen te zoeken voor de problemen die bij de klachtenbehandeling aan het licht gekomen zijn;

Follow-up van de aanbevelingen:

een aanbeveling van de ombudsman heeft alleen zin als de overheid er rekening mee houdt. Van elke aanbeveling moet dan ook de follow-up worden nagegaan.

Openbaar jaarverslag

Zoals hierboven aangegeven, oefent de ombudsman onder meer invloed uit via het jaarverslag dat hij voorlegt aan de gemeenteraad, de «wetgevingsinstantie» van de gemeente die de ombudsman aanstelt en ontslaat. Het jaarverslag bevat een omstandig overzicht van de dossiers die de ombudsman in de loop van het jaar heeft behandeld, alsmede de hierboven vermelde aanbevelingen. Het document wordt door de ombudsman toegelicht tijdens een voorbereidende commissie van

L'article 19, en son dernier alinéa, précise que «le médiateur communal peut donner au Collège des avis sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des faits dont il a été saisi».

Les recommandations du médiateur sont de deux ordres:

Recommandations en cours d'exercice

A la lumière d'une ou de plusieurs plaintes, il détecte un «dysfonctionnement» qui lui paraît devoir être porté à la connaissance de l'autorité le plus tôt possible sans attendre le rapport annuel. Par le biais, selon le cas, d'un courrier au Collège, au bourgmestre, à l'échevin, au chef de service ou d'une mention dans le rapport intermédiaire, prévu par le règlement, le médiateur adresse donc cette recommandation dite «en cours d'exercice». Cette notion se situe à mi-chemin entre la proposition de résolution qu'il émet pour chaque réclamation fondée et la recommandation générale définie ci-dessous.

Recommandations générales

Celles-ci ponctuent l'exercice et ne sont donc formulées que dans le cadre du rapport annuel. Tantôt elles portent sur des mesures structurelles à prendre (comme, par exemple, l'amendement d'un règlement communal), tantôt elles invitent le Collège ou le Conseil communal à rechercher des solutions aux problèmes identifiés lors de l'examen des réclamations.

L'évaluation des recommandations

Une recommandation du médiateur n'a d'intérêt que si elle est prise en compte par l'autorité. Il est donc primordial après chaque recommandation d'en évaluer le suivi.

Un rapport annuel public

Le pouvoir d'influence dont dispose le médiateur, ainsi qu'on l'a vu plus haut, s'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il présente devant le Conseil communal, l'organe «législatif» de la commune qui le désigne et le révoque. Ce rapport contient un relevé exhaustif des dossiers traités par le médiateur au cours de l'exercice écoulé ainsi que les recommandations dont il a été question ci-dessus. Le document est exposé par le médiateur devant le Conseil communal réuni en

de gemeenteraad, en vervolgens voor de voltallige gemeenteraad besproken. Het jaarverslag wordt ook aan de pers voorgesteld en kan door alle geïnteresseerden worden geraadpleegd, onder meer via de website van de stad.

Algemeen toegankelijke gratis dienstverlening

De ombudsdienst is elke werkdag voor het publiek open van 8 tot 16 u. (op woensdag tot 18 u.). Ook elke eerste zaterdag van de maand houdt de ombudsman spreekuur tussen 9 en 11 uur. Een klacht bij de ombudsman kost niets. De klacht kan worden ingediend per telefoon (gratis nummer), brief, fax of e-mail, op de ombudsdienst zelf of bij een ontmoeting op de plaats van het geschil. Overigens kunnen de gemeenteraadsleden en de OCMW-raadsleden op grond van het gemeentelijk reglement aan de ombudsman klachten bezorgen die hen zijn voorgelegd.

Aanstelling van de ombudsman

Na een schriftelijke selectieprocedure leggen de overblijvende kandidaten een mondelinge proef af voor een jury waarbij alle democratische fracties in de gemeenteraad worden betrokken.

Vervolgens verzoekt het college de gemeenteraad zich in een vergadering met gesloten deuren uit te spreken over de aanstelling van de door de jury uitgekozen kandidaat.

Mandaat

De ombudsman heeft een mandaat van drie jaar, dat door de gemeenteraad kan worden hernieuwd, tot de ombudsman de vastgestelde leeftijdsgrens van 70 jaar bereikt.

Middelen

De ombudsman kan over vier ambtenaren uit de gemeentediensten en de OCMW-diensten beschikken om hem bij zijn taak bij te staan. Thans zijn er drie ambtenaren aan de slag. De ombudsdienst is gevestigd in kantoren die niet tot de stadsgebouwen behoren; alle kosten van de ombudsdienst – zowel de wedde van de ombudsman en zijn medewerkers als de werkingskosten – zijn voor rekening van de gemeente.

commission préparatoire, puis est évoqué en séance publique. Il est également présenté à la presse et peut être consulté par tout qui le souhaite, via le site internet de la Ville notamment.

Un service gratuit ouvert à tous

Le service est accessible au public tous les jours ouvrables de 8 à 16 h sauf le mercredi, de 8 à 18h. Une permanence est organisée le premier samedi du mois de 9 à 11 h. Le recours au médiateur est gratuit. On peut le saisir d'une réclamation par téléphone (numéro vert), courrier, fax, courriel, visite en ses bureaux ou rencontre sur les lieux du litige. A noter que le règlement offre la possibilité aux élus du Conseil communal ou du Conseil de l'Aide sociale du CPAS de lui soumettre une plainte dont ils ont été saisis.

Le recrutement du médiateur

Au terme d'une procédure de sélection écrite, les candidats toujours en lice sont conviés à une épreuve orale devant un jury auquel sont associées toutes les formations politiques démocratiques représentées au Conseil communal.

Celui-ci est ensuite invité par le Collège à se prononcer à huis clos sur la désignation du candidat retenu par le jury.

Son mandat

La durée du mandat du médiateur est de trois ans mais il peut être renouvelé dans cette fonction par le Conseil communal jusqu'à la limite d'âge, laquelle est fixée à 70 ans.

Les moyens

Le médiateur peut compter sur quatre agents issus de la Ville et du CPAS pour l'assister dans sa tâche. Ils sont actuellement trois. Le service est installé dans des locaux indépendants des implantations de la Ville et émerge intégralement au budget communal tant pour ce qui concerne le traitement du médiateur et de ses collaborateurs que les dépenses de fonctionnement.

De van 1993 tot 2006 behandelde dossiers

Jaar	Informatie	Klachten	Totaal
1993-1994 (van 1/10 tot 30/09)	75	538	613
1994-1995	68	447	515
1995-1996	101	426	527
1996-1997	125	424	549
1997-1998	182	329	511
1998-1999	164	278	442
1999-2000	132	300	432
2000-2001	101	307	408
2001-2002	146	288	434
2002-2003	110	349	459
2004 (van 1/1 tot 31/12)	143	225	368
2005	96	214	310
2006	118	218	336

Les dossiers traités de 1993 à 2006

Année	Informations	Plaintes	Total
93-94(du 1/10 au 30/09)	75	538	613
94-95	68	447	515
95-96	101	426	527
96-97	125	424	549
97-98	182	329	511
98-99	164	278	442
99-2000	132	300	432
2000-2001	101	307	408
2001-2002	146	288	434
2002-2003	110	349	459
2004(du 1/1 au 31/12)	143	225	368
2005	96	214	310
2006	118	218	336

c) Gedachtewisseling

Mevrouw Linda Musin (PS) vraagt of zowel de politieke als de bestuurlijke verantwoordelijken de opmerkingen van de ombudsmannen aannemen. Is sprake van terughoudendheid ten aanzien van die opmerkingen?

De spreekster merkt op dat een voltijds ombudsman inzetten niet verantwoord is in de middelgrote gemeenten. Misschien valt het te overwegen een ombudsman voor meer dan één gemeente aan te stellen, naar het voorbeeld van de sanctionerend ambtenaar, die voor elke gemeente een derde van zijn arbeidstijd werkt.

c) Échange de vues

Mme Linda Musin (PS) demande si les remarques du médiateur sont bien acceptées tant par les responsables politiques que par les responsables administratifs? Y a-t-il des réticences face à ces remarques?

Mme Musin fait remarquer que la présence d'un médiateur à temps plein ne se justifie pas dans les communes de moyenne importance. Pourrait-on envisager qu'un médiateur soit compétent pour plusieurs communes, à l'exemple des agents sanctionneurs qui travaillent 1/3 temps pour chaque commune?

Mevrouw Sofie Staelraeve (Open Vld) vraagt de ombudsmannen wat volgens hen hun grootste verwezenlijking is. Zij vraagt ook via welke kanalen de burgers een zaak bij de ombudsmannen kunnen aankaarten.

Mevrouw Mia De Schamphelaere (CD&V – N-VA) verwijst naar de transversale aanbevelingen van de federale ombudsmannen. Zij vraagt of de stedelijke ombudsdiensten ook informatie kunnen verstrekken per telefoon, zoals de «infolijn» bij het Vlaams Gewest dat doet.

Kunnen de ombudsmannen de aandacht van de beleidsmakers vestigen op eventuele onrechtvaardigheden die soms ontstaan ingevolge door de gemeenteraad genomen beslissingen? Dreigt zulks niet te worden opgevat als een inmenging in beleidsbeslissingen?

De heer David Geerts (sp.a+Vl.Pro) vraagt welk verband bestaat tussen de eerstelijns- en de tweedelijnsklachtenbehandeling. Heeft de instelling van een eerstelijnsbehandeling de werking van de ombudsdiensten veranderd?

Is de significante daling van het aantal klachten in Charleroi te danken aan de instelling aan een eerstelijnsklachtenmanagement zoals in Antwerpen?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) merkt op dat de vier personeelsleden van de ombudsman gedetacheerd worden vanuit het stadsbestuur en de OCMW-diensten; dreigen die mensen niet tegelijkertijd rechter en partij te zijn?

Zij constateert dat het aantal klachten in Charleroi met de helft is gedaald. Is die daling te danken aan het optreden van de ombudsman en aan de verbeterde werking van de gemeentediensten? Hoeveel bedraagt in dat verband het percentage aan klachten die een gunstig resultaat opleveren?

Het lid vraagt de beide ombudsmannen welke gemeentelijke werkzaamheden de meeste klachten veroorzaken.

Gaan de gemeenten echt in op de aanbevelingen?

Zij sluit zich aan bij het betoog van mevrouw Musin, en vraagt de ombudsmannen naar hun standpunt over een voor verschillende gemeenten of per provincie aangewezen ombudsman.

De heer Michel Doomst (CD&V – N-VA) heeft de indruk dat de klachten vooral gaan over incidenten waarvan de burgers het slachtoffer zijn geweest. Hoe denken de ombudsmannen derhalve het gemeentebestuur te kunnen beïnvloeden op grond van dergelijke klachten?

Mme Sofie Staelraeve (Open VLD) demande aux médiateurs quelle est, selon eux, leur plus grande réalisation. Elle demande également par quels canaux les citoyens peuvent saisir les médiateurs.

Mme Mia De Schamphelaere (CD&V – NV-A) se réfère aux recommandations transversales des médiateurs fédéraux. Elle demande si les médiateurs des villes disposent également d'une ligne téléphonique d'information, à l'instar de l'«infolijn» de la Région flamande.

Les médiateurs peuvent-ils attirer l'attention des autorités politiques sur les injustices éventuelles que peuvent parfois entraîner les décisions prises par le conseil communal? Cette attitude ne risque-t-elle pas d'être perçue comme une ingérence dans les décisions politiques?

M. David Geerts (sp.a+ Vl.Pro) demande quelle est la relation entre le traitement des plaintes en première ligne et en deuxième ligne. L'introduction d'une première ligne a-t-elle modifié le fonctionnement des services de médiation?

La réduction significative des plaintes à Charleroi est-elle due à l'instauration d'un management des plaintes en première ligne comme à Anvers?

Mme Valérie De Bue (MR) fait remarquer que les 4 membres du personnel du médiateur sont détachés de l'administration de la ville et du CPAS. Ces personnes ne risquent-elles pas d'être à la fois juges et parties?

Elle constate que le nombre de plaintes à Charleroi s'est réduit de moitié. Cette diminution est-elle due à l'intervention du médiateur et à l'amélioration du fonctionnement des services communaux? Quel est à cet égard le taux de réussite des plaintes?

S'adressant aux deux médiateurs, Mme De Bue demande quels sont les domaines de l'activité communale qui génèrent le plus de plaintes.

Les recommandations sont-elles bien suivies par les communes?

Rejoignant les propos de Mme Musin, Mme de Bue demande l'avis des médiateurs sur la désignation d'un médiateur pour plusieurs communes, ou bien encore par province.

M. Michel Doomst (CD&V – NV-A) a l'impression que les plaintes portent souvent plutôt sur des incidents dont ont été victimes les citoyens. De quelle manière les médiateurs pensent-ils dès lors pouvoir influencer la politique communale sur base de ce type de plaintes?

Blijkt uit de ervaring die de ombudsmannen hebben opgedaan dat de wetgeving te ingewikkeld is geworden voor de burgers?

Mevrouw Karla Blomme, ombudsvrouw van de stad Antwerpen, antwoordt dat het nieuwe Vlaamse gemeentedecreet preciseert dat elke gemeente een klachtenbehandelingsvoorziening moet instellen (eerste lijn). Het decreet bepaalt echter niet dat de gemeente moet beschikken over een eigen ombudsman dan wel dat terzake met andere gemeenten mag worden samengewerkt, of nog dat de gemeente zich mag verlaten op de dienstverlening van de Vlaamse ombudsman.

De «Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten» (VVSG) heeft de gemeenten opgeroepen zich te verenigen om een gemeenschappelijke ombudsdienst uit te bouwen, maar dat project heeft geen overdonderend succes.

Vanzelfsprekend hebben de gemeenten er financieel belang terzake samen op te treden. Toch acht mevrouw Blomme het beter een ombudsman in dienst te nemen die de gemeentediensten goed kent.

De heer Jean-Luc Labbé, ombudsman van de stad Charleroi, licht toe dat het Waalse gemeentedecreet de gemeenten niet verplicht een eerstelijnsombudsdienst op te richten. Zo hebben sommige gemeenten het omgekeerde gedaan: ze hebben eerst een tweedelijndienst ingericht. De stad Charleroi beschikt niet over een eerstelijnsdienst.

Volgens de heer Labbé zou de uitbouw van een tussengemeentelijke voorziening verschillende kleine gemeenten de mogelijkheid bieden samen een ombudsdienst op te zetten, waarbij men eventueel de grenzen van de politiezone als referentie zou kunnen nemen. Zelf had de heer Labbé voorgesteld een ombudsdienst op te richten voor de zogenaamde communauté urbaine van Charleroi, op voorwaarde dat elke gemeente een eerstelijnsdienst zou oprichten om de klachten te filteren. Een andere oplossing zou erin kunnen bestaan per provincie een ombudsdienst op te richten.

Mevrouw Karla Blomme preciseert voorts dat de eerstelijnsklachtenbehandeling in Antwerpen werd ingesteld toen de tweedelijnsombudsdienst reeds bestond. Die eerstelijnsdienst werd eerst ingesteld voor de stadsdiensten, vervolgens voor het OCMW en ten slotte voor de politiediensten.

Kennelijk heeft 25% van de mensen die een klacht indienen bij de tweedelijndienst, zich nog niet tot de eerstelijnsdienst gewend. Officieus verloopt de samenwerking tussen de eerste en de tweede lijn vlot.

Ressort-il de l'expérience des médiateurs que la législation est devenue trop complexe pour les citoyens?

Mme Karla Blomme, médiatrice de la ville d'Anvers, répond que le nouveau décret communal flamand précise que chaque commune doit instaurer un système de traitement des plaintes (première ligne). Le décret ne précise toutefois pas si la commune doit disposer de son propre médiateur ou si elle peut collaborer avec d'autres communes ou encore s'affilier au service du médiateur flamand.

L'Union des Villes et Communes flamandes (VVSG) a lancé un appel aux communes afin qu'elles s'associent pour développer un service de médiation commun mais ce projet ne rencontre pas un énorme succès.

Il va de soi que financièrement, les communes ont intérêt à s'associer. Toutefois, Mme Blomme est d'avis qu'il vaut mieux engager comme médiateur une personne qui connaît bien les services de la commune.

M. Jean-Luc Labbé, médiateur de la ville de Charleroi, précise que le décret communal wallon n'oblige pas les communes à instaurer un service de médiation de première ligne. Ainsi, certaines communes ont travaillé à l'envers et ont d'abord installé un service de seconde ligne. La ville de Charleroi ne dispose pas d'un service de première ligne.

M. Labbé est d'avis que l'intercommunalisation pourrait être une voie pour permettre à différentes communes de petite taille de créer ensemble un service de médiation, éventuellement en prenant comme référence les limites de la zone de police. Personnellement, M. Labbé avait proposé de créer un service de médiation pour la communauté urbaine de Charleroi à la condition que chaque commune crée un service de première ligne pour filtrer les plaintes. Une autre solution pourrait consister à créer un service de médiation par province.

Mme Karla Blomme précise encore qu'à Anvers, le traitement des plaintes en première ligne a été instauré alors que le service de médiation de seconde ligne existait déjà. Ce service de première ligne a d'abord été installé pour les services de la ville, ensuite pour le CPAS et enfin pour la police.

On constate que 25% des personnes qui déposent plainte auprès du service de seconde ligne ne se sont pas encore présentées auprès de la première ligne. Officieusement, la collaboration entre la première et la seconde ligne fonctionne bien.

Sommigen die bij die diensten verantwoordelijk zijn voor de cliënten, stellen de burgers ervan in kennis dat zij bij de ombudsman in beroep kunnen gaan tegen een beslissing van de eerstelijnsdiensten.

In Antwerpen bestaan een stedelijke infolijn en een centraal e-mailadres. De diensten van de ombudsman beschikken over een 0800-telefoonnummer, zodat die diensten ook vragen om informatie ontvangen. Voor een stad is het verkieslijk één enkel telefoonnummer te hebben om de vragen om informatie te behandelen.

De heer Jean-Luc Labbé geeft aan dat in Charleroi geen infolijn bestaat; de ombudsman heeft zulks trouwens betreurd in zijn jaarverslag. De kwaliteit van de opvang is nog niet professioneel genoeg, maar de toestand verbetert wel.

In verband met de betrekkingen tussen de ombudsman en de politieke wereld herinnert *de heer Labbé* eraan dat de ombudsman er is gekomen als gevolg van wat de beleidsmakers beoogden. In Charleroi heeft de vorige burgemeester het ambt van ombudsman ingesteld, en die functie heeft de gemeenteraadsverkiezingen overleefd. De betrekkingen tussen de ombudsman en de politieke wereld zijn goed, ook al rijst her en der nog wat verzet, hetgeen waarschijnlijk te wijten is aan een gebrek aan informatie bij de diensten over wat de functie van de ombudsman eigenlijk inhoudt.

Het is duidelijk dat de diensten er geenszins mee opgezet zijn dat ze in het jaarverslag vermeld staan als de dienst die de meeste klachten heeft ontvangen.

Mevrouw Karla Blomme kan zich in dat betoog terugvinden. Zij voegt daaraan toe dat het belangrijk is dat de moeilijkheden worden onderzocht in een geest van goede samenwerking tussen het bestuur en de ombudsman. Het is fout als elkeen zich in zijn ivoren toren terugtrekt. Het komt voor dat het bestuur defensief reageert, maar over het algemeen is de samenwerking constructief. Ook al neemt het soms tijd in beslag, toch houdt de overheid wel degelijk rekening met de aanbevelingen van de ombudsman. De verwezenlijkingen van de ombudsdienst zijn niet eclatant, maar dankzij het optreden van de dienst kunnen vaak wel tekortkomingen in de werking van het bestuur worden weggewerkt die belangrijk zijn in het dagelijks leven van de burgers (parkeerproblemen, inschrijving van kinderen voor sportstages enzovoort).

De heer Jean-Luc Labbé bevestigt dat de meeste ombudsmannen erover klagen dat zij te weinig respons van de politiek krijgen. In weerwil van een zekere onverschilligheid voor hun aanbevelingen kan men niet om de vaststelling heen dat de ombudsmannen de situatie

Certaines personnes responsables de la clientèle au sein des services avertissent les citoyens qu'ils peuvent introduire un recours auprès du médiateur contre une décision des services de première ligne.

À Anvers, il existe une ligne téléphonique communale d'information (stedelijk infolijn) ainsi qu'une adresse centrale de courrier électronique. Les services du médiateur disposent d'un numéro de téléphone 0800 de sorte qu'ils reçoivent également des demandes d'information. Pour une ville, il est préférable d'avoir un seul numéro de téléphone pour traiter les demandes d'information.

M. Jean-Luc Labbé précise qu'il n'existe pas de ligne téléphonique d'information à Charleroi. Le médiateur l'a d'ailleurs déploré dans son rapport annuel. La qualité de l'accueil n'est pas encore assez professionnelle mais les choses s'améliorent.

En ce qui concerne les relations entre le médiateur et le monde politique, *M. Labbé* rappelle que le médiateur est issu de la volonté politique. A Charleroi, la fonction de médiateur a été instaurée par le précédent bourgmestre et a survécu aux élections communales. Les relations entre le médiateur et le monde politique sont bonnes bien qu'il existe encore certaines poches de résistance dues probablement à un manque d'information des services de l'administration sur le rôle du médiateur.

Il est clair que les services administratifs n'apprécient pas d'apparaître dans le rapport annuel comme ayant récolté le plus de plaintes.

Mme Karla Blomme se rallie à ces propos. Elle ajoute qu'il est important que les problèmes soient examinés dans un esprit de bonne collaboration entre l'administration et le médiateur. Il n'est pas bon que chacun se retire dans sa tour d'ivoire. Il arrive que l'administration réagisse de manière défensive mais en général, la collaboration est constructive. Même si ça prend parfois du temps, les autorités tiennent compte des recommandations du médiateur. Les réalisations du médiateur ne sont pas retentissantes mais son intervention permet souvent de corriger des dysfonctionnements de l'administration qui sont importants pour les citoyens dans leur vie de tous les jours (problèmes de parking, inscription des enfants à des stages sportifs,...).

M. Jean-Luc Labbé confirme que la plupart des médiateurs se plaignent de n'avoir pas assez de retour du monde politique. Malgré une certaine indifférence par rapport à leurs recommandations, force est de constater que les médiateurs arrivent malgré tout à faire bouger

desondanks in beweging kunnen brengen, en dat zij bepaalde wijzigingen in de politieke besluitvorming kunnen bewerkstelligen.

Hij onderstreept dat wanneer de federale ombudsmannen constateren dat een reglementering weliswaar wettig maar onrechtvaardig is, zij met het oog op een billijke regeling een aanbeveling kunnen doen. Het gebeurt immers dat een op volkomen wettige wijze uitgevaardigde reglementering kwalijke gevolgen heeft waarvan het bestuur in bepaalde specifieke gevallen geen weet heeft. Indien sprake is van een onrechtvaardigheid vraagt de ombudsman dan een uitzondering te maken.

Mevrouw Karla Blomme bevestigt de heer Doomst dat klachten vaak voortvloeien uit loutere incidenten; een incident heeft soms echter een doorslaggevende invloed die een en ander in een structurele verandering kan doen uitmonden. Een individuele klacht kan leiden tot een verbeterde dienstverlening voor de hele gemeenschap.

Het klopt dat de regelgeving ingewikkeld is, maar de functie van de ombudsman bestaat er precies in de burgers de zaken te verduidelijken. In zijn aanbevelingen pleit de ombudsman vaak voor een administratieve vereenvoudiging, ten behoeve van de burger.

De heer Xavier Baeselen (MR) meent dat een ombudsman een nuttige rol speelt in de grote gemeenten, maar hij heeft twijfels over het nut van een ombudsman in de kleine gemeenten. Hij vreest zelfs dat de aanwezigheid van een ombudsman in een kleine gemeente meer moeilijkheden veroorzaakt dan ze er oplost. Is die bemiddelende en coördinerende rol niet weggelegd voor de gemeentesecretaris? Hoe denken de ombudsmannen van de steden daarover? Wat doen zij met een tegen een schepen ingediende klacht?

De heer Jean-Luc Crucke (MR) merkt op dat een ombudsman in de kleine gemeenten het dienstbetoon zou vervangen.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt hoe de ombudsmannen ruchtbaarheid geven aan hun bestaan (aankondigingen, brochures, vermelding in de brieven enzovoort).

De heer David Geerts (sp.a+VI.Pro) had graag cijfergegevens gekregen over de klachten die tot de eerste lijnsdienst worden gericht en door de tweedelijnsdienst worden opgelost.

Mevrouw Karla Blomme herinnert eraan dat in Vlaanderen verschillende proefprojecten lopen teneinde een ombudsdienst voor verscheidene gemeenten op te

les choses et à obtenir certaines modifications dans les décisions politiques.

Il souligne que lorsque les médiateurs fédéraux constatent qu'une réglementation est légale mais injuste, ils peuvent faire une recommandation en équité. Il arrive, en effet, qu'une réglementation prise en toute légalité ait des effets pervers ignorés par l'administration dans certains cas particuliers. Face à une injustice, le médiateur demande alors que l'on fasse une exception.

Mme Karla Blomme confirme à M. Doomst que les plaintes émanent souvent de simples incidents mais un incident est parfois déterminant pour induire une modification structurelle. Une plainte individuelle peut entraîner une amélioration du service pour la toute la collectivité.

Il est clair que la réglementation est compliquée mais c'est précisément le rôle des services du médiateur d'en expliquer les dédales aux citoyens. Dans ses recommandations, le médiateur plaide souvent pour une simplification administrative pour le citoyen.

M. Xavier Baeselen (MR) estime que le rôle d'un médiateur est utile dans les grandes communes. Toutefois, il reste dubitatif sur l'utilité d'un médiateur dans les petites communes. Il craint même que la présence d'un médiateur dans une petite commune ne crée plus de problèmes qu'elle n'apporte de solutions. Ce rôle de médiation et de coordination n'est-il pas dévolu au secrétaire communal? Qu'en pensent les médiateurs des villes? Que font-ils des plaintes déposées à l'encontre d'un échevin?

M. Jean-Luc Crucke (MR) fait remarquer que dans les petites communes, un médiateur remplacerait les permanences sociales.

Mme Colette Burgeon (PS) demande de quelle manière les médiateurs se font connaître (publicité, brochures, mention dans les lettres,...)?

M. David Geerts (sp.a+VI.Pro) souhaiterait obtenir des données chiffrées sur les plaintes adressées à la première ligne et résolues par la seconde ligne.

Mme Karla Blomme rappelle que plusieurs projets pilotes ont lieu en Flandre dans le but de créer un service de médiation pour plusieurs communes. Bien qu'un

richten. Hoewel een dergelijke dienst niet altijd overal nodig is, is het voor een gemeente soms interessant te beschikken over een onafhankelijk persoon die een objectieve kijk heeft op de kwaliteit van de organisatie. Het komt elke gemeente toe de eigen situatie onder de loep te leggen. Wat er ook van zij, het is belangrijk dat een instantie de klachten van de burgers behandelt, en het maakt niet uit of dat in de eerste dan wel in de tweede lijn gebeurt.

Het is een misvatting te geloven dat een ombudsdienst dienstbetoon vervangt. Wel kunnen de verkozenen zeker hun rol blijven spelen. Dat beide instanties naast elkaar bestaan, kan alleen maar tot meer democratie leiden. Zo winnen in Antwerpen de schepenen bij de eerstelijnsdienst informatie in, om de burgers die zich tot hen wenden een omstandig antwoord te kunnen verstrekken.

De heer Jean-Luc Labbé geeft toe dat de kleine gemeenten niet altijd behoefte hebben aan een ombudsdienst. Toch kan het bestaan van een dergelijke dienst een democratische meerwaarde bieden. Hij merkt op dat sommige burgemeesters liever zelf voor ombudsman spelen. Het feit dat de klachten worden behandeld door iemand van de uitvoerende macht kan evenwel neerkomen op een democratisch deficit, aangezien de burgemeester of de schepenen in dat geval tegelijk rechter en partij is.

De spreker onderstreept dat het verschil tussen dienstbetoon en een ombudsdienst er onder meer in bestaat dat een ombudsman aanbevelingen formuleert in zijn jaarverslag. Die aanbevelingen hebben een algemene draagwijdte wat de werking van het bestuur betreft.

Klachten jegens politieke mandatarissen verklaart hij onontvankelijk. Dat is zijn rol niet.

Het spreekt voor zich dat onafgebroken inspanningen moeten worden geleverd om meer bekendheid te krijgen, want veel burgers weten nog niet dat een ombudsdienst bestaat. Daarom heeft de heer Labbé telkens opnieuw de aanbeveling gedaan dat de gegevens betreffende de ombudsman vermeld zouden worden in alle brieven die van de stad uitgaan.

De uitvoerende macht steunt dat idee niet, want die vreest dat een dergelijke vermelding de mensen ertoe zal aanzetten ten onrechte een beroep te doen op de ombudsman, omdat ze vooraf het bestuur niet hebben gecontacteerd.

tel service ne soit pas toujours nécessaire partout, il est parfois intéressant pour une commune d'avoir une personne indépendante qui ait un regard objectif sur la qualité de son organisation. Il appartient à chaque commune d'évaluer sa situation. Quoi qu'il en soit, il est important que les plaintes des citoyens soient traitées par une instance, qu'il s'agisse de première ou de seconde ligne.

Il est faux de croire qu'un service de médiation remplace une permanence sociale. Certes, les élus politiques doivent pouvoir continuer à jouer leur rôle. La simultanéité des deux instances ne peut que contribuer à la démocratie. Ainsi, à Anvers, les échevins demandent des informations au service de première ligne afin de pouvoir fournir une réponse circonstanciée aux citoyens qui s'adressent à eux.

M. Jean-Luc Labbé concède que les petites communes n'ont pas toujours besoin d'un service de médiation. Toutefois, l'existence d'un tel service peut constituer une plus-value démocratique. Il fait remarquer que certains bourgmestres préfèrent jouer les médiateurs eux-mêmes. Toutefois, le fait que les plaintes soient traitées par un représentant du pouvoir exécutif peut constituer un déficit démocratique, le bourgmestre ou l'échevin étant, dans ce cas, à la fois juge et partie.

M. Labbé souligne que la différence entre une permanence sociale et un service de médiation réside, entre autres, dans le fait qu'un médiateur rédige des recommandations dans son rapport annuel. Ces recommandations ont une portée universelle sur le fonctionnement de l'administration.

M. Labbé déclare irrecevables les plaintes à l'encontre de mandataires politiques. Ce n'est pas son rôle.

Il va de soi qu'un effort permanent doit être fait en matière de publicité car bon nombre de citoyens ignorent encore l'existence du service de médiation. C'est pourquoi *M. Labbé* a formulé une recommandation récurrente demandant que les références du médiateur soient mentionnées sur tous les courriers émanant de la ville.

L'exécutif ne soutient pas cette idée car il craint qu'une telle mention n'incite les gens à recourir abusivement au médiateur sans faire de démarche préalable auprès de l'administration.

Mevrouw Karla Blomme herinnert eraan dat de ombudsdienst in Antwerpen, na jaren van stilzwijgen, in 2007 een voorlichtingscampagne heeft gelanceerd, met een nieuwe slogan en een nieuwe brochure. Het is belangrijk permanent te communiceren om zich kenbaar te maken bij de burgers. Aan de gemeenteraad wordt om de zes maanden een tussentijds verslag voorgesteld. Voor een ombudsdienst is het van belang dat hij zich in het veld gaat voorstellen bij verschillende organisaties, zoals een vakbond, een vrouwenorganisatie of een bejaardenvereniging. Dergelijke contacten leiden tot een ruimere bekendheid van de Ombudsdienst, waardoor de burgers meer geneigd zijn klachten te formuleren.

Ten slotte betreurt *mevrouw Blomme* dat de stadsdiensten de gegevens van de ombudsvrouw niet stelselmatig in hun briefwisseling vermelden.

De heer Labbé gaat in op de vraag waarom in 2006 het aantal behandelde dossiers met zowat de helft is afgenomen ten opzichte van 1993. Hij wijst erop dat de ombudsdienst in de stad onvoldoende bekendheid geniet, en dat de dienst geregeld onder de aandacht moet worden gebracht. Daar komt nog bij dat, sinds de dienst onder ruime mediabelangstelling werd opgericht – die vervolgens is weggeëb – een aantal aanvankelijk aan de ombudsman verleende bevoegdheden mettertijd zijn weggevallen. Zo ressorteren de TEC Charleroi en de Intercommunale de distribution d'eau (het gewezen Aquasambre, dat door de SWDE werd opgeslokt) voortaan onder de bevoegdheid van de Waalse ombudsman; de drie burgerziekenhuizen die vroeger van het OCWM afhingen, behoren thans tot intercommunale verenigingen en hebben een eigen ziekenhuisombudsdienst, en de kabeldistributiemaatschappij Brutele (nu VOO) ten slotte heeft, samen met de andere Waalse kabeldistributiemaatschappijen, een eigen ombudsdienst opgericht. Een ander aspect is dat de bevolking, die de gewoonte heeft zich direct tot de politieke mandatarissen te wenden (wat op zich beslist niet laakbaar is), weinig belang hecht aan die alternatieve wijze om conflicten op te lossen. In alle bescheidenheid stelt de ombudsman tevens dat ook het «zelfdestruectieve» aspect van zijn functie een zekere rol heeft gespeeld, aangezien hij als ombudsman aanbevelingen doet om disfuncties weg te werken op grond waarvan zijn ambt precies werd ingesteld.

Met betrekking tot de aanwerving van zijn medewerkers beklemtoont de heer Labbé dat zij, met het oog op hun onafhankelijkheid, zouden moeten worden geselecteerd op grond van dezelfde regels als die welke gelden voor de recrutering van de ombudsman, maar in de praktijk heeft de budgettaire logica het gehaald van de principes: alleen de titularis van het ambt werd extern gerecruteerd. De toenmalige ombudsman heeft

Mme Karla Blomme rappelle qu'après des années de silence, le service de médiation d'Anvers a lancé une campagne d'information en 2007 avec un nouveau slogan et une nouvelle brochure. Il est important de communiquer de manière permanente afin de se faire connaître auprès des citoyens. Un rapport intermédiaire est également présenté au conseil communal tous les six mois. Il est important pour un service de médiation d'aller se présenter sur le terrain auprès de différentes organisations telles qu'un syndicat ou une organisation de femmes ou de personnes âgées. Ce genre de contacts entraîne un regain de notoriété pour le service de médiation et fait en sorte que les gens sont plus disposés à formuler des plaintes.

Enfin, *Mme Blomme* déplore que les services de la ville ne mentionnent pas systématiquement les références du médiateur dans leur courrier.

En ce qui concerne la baisse de moitié du nombre de dossiers de 1993 à 2006, *M. Labbé* répond en évoquant le déficit de notoriété dont souffre de manière endémique la fonction et la nécessité d'une publicité régulière. À cela se greffe aussi le fait que depuis la création du service qui fut entourée d'un intense retentissement médiatique qui s'est estompé par la suite, un certain nombre de compétences attribuées initialement au médiateur ont disparu avec le temps. C'est le cas du TEC Charleroi et de l'intercommunale de distribution d'eau (ex-Aquasambre absorbée par la SWDE) qui relèvent désormais du médiateur wallon; des trois hôpitaux civils dépendant naguère du CPAS et aujourd'hui intercommunalisés (avec une médiation hospitalière spécifique) et, enfin, de l'intercommunale de câblo-distribution Brutele (devenue VOO) qui, avec les autres câblos wallons, s'est dotée d'une structure de médiation propre. Il faut aussi y voir la faible prégnance de ce mode alternatif de résolution des conflits au sein d'une population habituée à s'adresser directement aux mandataires politiques (ce qui, en soit, n'est pas condamnable, tant s'en faut). *M. Labbé* estime humblement que le caractère «auto-destructeur» de sa fonction (le médiateur fait des recommandations pour supprimer les dysfonctionnements qui sont sa raison d'être) a quelque peu joué aussi.

En ce qui concerne le recrutement de ses collaborateurs, *M. Labbé* souligne que, par souci d'indépendance, ceux-ci devraient être recrutés suivant les mêmes règles que le médiateur mais la raison budgétaire a triomphé des principes; il n'était pas question de faire appel à un recrutement externe autre que pour le titulaire du poste. Toutefois, le médiateur de l'époque bénéficie d'une totale liberté dans le choix de ses collaborateurs qui sont

zijn medewerkers evenwel volledig vrij kunnen kiezen, en het zijn nog steeds dezelfde mensen als toen. Bovendien moeten zij hun beslissingen vooraf ter goedkeuring aan de ombudsman voorleggen.

Wat de aangelegenheden betreft waarvoor zijn dienst het hoogste aantal klachten registreert, verwijst de heer Labbé naar de website, en meer bepaald naar de link naar het jaarverslag 2006: <http://www.charleroi.be/site-Resources/data/MediaArchive/pdf/rapportmediateur>.

toujours les mêmes aujourd'hui. En outre, les positions qu'ils sont appelés à prendre sont préalablement et obligatoirement soumises pour validation au médiateur.

Enfin, en ce qui concerne les matières dans lesquelles ses services enregistrent le plus de réclamations, M. Labbé renvoie au lien internet de son rapport annuel 2006: <http://www.charleroi.be/siteResources/data/MediaArchive/pdf/rapportmediateur>.

7. ONDERHOUD MET DE BEMIDDELINGSDIENST «BANKEN - KREDIET - BELEGGINGEN»

a) Uiteenzetting van de heer Jacques Zeegers, ombudsman, en mevrouw Pamela Renders, permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen

Organisatie van de Bemiddelingsdienst

De functie van ombudsman voor de banken werd in 1990 door de BVB (Belgische Vereniging van Banken) ingesteld. Aanvankelijk werd de ombudsman slechts bijgestaan door één secretaresse. Later, toen er meer klachten kwamen, werd de dienst uitgebreid: er kwamen juristen en ook administratief personeel bij.

De onafhankelijkheid van de ombudsman is *de facto* steeds erkend. Toch heerste er zowel in politieke kringen als bij de consumentenverenigingen een zeker wantrouwen aangaande de onafhankelijkheid van de ombudsman, omdat hij door de BVB was aangesteld en werd betaald.

Met de goedkeuring van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst (gewijzigd bij de wet van 1 april 2007) werd het systeem bijgestuurd, om rekening te houden met die bekommerning. Artikel 7 van die wet bepaalt dat de geschillen tussen een consument en een kredietinstelling in verband met een basisbankdienst moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijk orgaan. De ombudsman van de banken beantwoordde echter niet aan die criteria.

Daarop werden besprekingen aangevat tussen de ombudsman, de overheid en de consumentenverenigingen, teneinde na te gaan hoe de wettelijke vereisten in acht konden worden genomen. Van bij aanvang werd beslist de bevoegdheden van de ombudsman niet te beperken tot de basisbankdiensten, maar een regeling uit te werken voor alle door hem behandelde klachten.

Aldus werd op 28 oktober 2004 een protocol ondertekend tussen de minister van Consumentenzaken, de consumentenverenigingen en Febelfin (de Belgische Federatie van het Financiewezen). Volgens dat protocol moest ook een vertegenwoordiger van de consumentenbelangen deel uitmaken van de bemiddelingsdienst, om er aldus een paritair samengestelde instantie van te maken.

De ombudsman wordt aangewezen door de financiële sector, de consumentenvertegenwoordiger door de consumentenverenigingen.

7. ENTRETIEN AVEC LE MÉDIATEUR DES BANQUES, CRÉDIT ET PLACEMENT

a) Exposé de M. Jacques Zeegers, médiateur et de Mme Pamela Renders, représentant permanent des consommateurs

Organisation du Service de Médiation

La fonction de médiateur des Banques a été créée en 1990 par l'ABB (Association belge des banques). Au début, le médiateur était uniquement assisté par une secrétaire. Plus tard, compte tenu de l'augmentation du nombre de plaintes, le service a été étoffé; des juristes ont été engagés ainsi que du personnel administratif.

L'indépendance du médiateur a toujours été reconnue *de facto*. Toutefois, tant dans les milieux politiques que dans les organisations de consommateurs, existait une certaine suspicion par rapport à l'indépendance du médiateur dans la mesure où il était nommé et rétribué par l'ABB.

A l'occasion de l'adoption de la loi du 24 mars 2004 instaurant un service bancaire de base (modifiée par la loi du 1^{er} avril 2007), le système a été réformé pour tenir compte de cette préoccupation. L'article 7 de cette loi stipule que les litiges relatifs au service bancaire de base entre le consommateur et l'établissement de crédit doivent être soumis à un organisme indépendant. Or, le médiateur des banques ne répondait pas à ces critères.

Des discussions ont donc été entamées entre le médiateur, les pouvoirs publics et les organisations de consommateurs pour examiner comment répondre aux exigences de la loi. D'emblée, il a été décidé de ne pas limiter les compétences du médiateur aux services de base mais de l'étendre à l'ensemble des plaintes traitées par lui.

Un protocole a ainsi été signé le 28 octobre 2004 entre le ministre de la consommation, les organisations de consommateurs et Febelfin (Fédération belge du secteur financier). Ce protocole prévoyait d'inclure au sein du service de médiation un représentant des intérêts des consommateurs afin d'en faire un organe paritaire.

Le médiateur est désigné par le secteur financier et le représentant des consommateurs est désigné par les organisations de consommateurs.

De Bemiddelingsdienst bestaat uit verschillende geledingen:

- de «Dienst van de ombudsman», die bestaat uit drie juristen en drie administratieve medewerkers;
- het «Bemiddelingscollege», dat voornamelijk tot taak heeft de complexere dossiers te onderzoeken, waarin principiële kwesties aan bod komen dan wel dossiers waarin de ombudsman en de consumentenvertegenwoordiger niet tot een akkoord komen. Dat College bestaat uit een onafhankelijk voorzitter (momenteel de heer Van Oevelen, universiteitshoogleraar), een plaatsvervangende voorzitter kan optreden (mevrouw Henrion, magistrate), drie deskundigen die door de financiële sector zijn aangewezen en drie deskundigen die door de consumentenverenigingen zijn aangewezen;
- het «Begeleidingscomité», dat toeziet op de goede werking van de bemiddelingsregeling, maar niet optreedt in de behandeling van de dossiers. Dat Comité bestaat uit vertegenwoordigers van de diverse bij het protocol betrokken partners, dus vertegenwoordigers van de overheid (de heer Robert Geurts, voorzitter van de Raad voor het Verbruik, die de FOD Economie vertegenwoordigt), de heer Pierre Dejemeppe (namens de voor Consumentenzaken bevoegde minister) alsook vertegenwoordigers van Febelfin en van de consumentenverenigingen.

Procedure voor de indiening en de behandeling van de klachten

Om ontvankelijk te worden verklaard, moet een klacht aan diverse voorwaarden voldoen:

- de klager moet een particulier zijn, die optreedt in het kader van privé-doeleinden;
- de klacht moet schriftelijk worden ingediend;
- de klager moet zich eerst hebben gericht tot de bevoegde dienst van zijn financiële instelling, en daar geen genoegdoening hebben gekregen – vandaar dat de website van de Bemiddelingsdienst (www.ombfin.be) een lijst bevat met de financiële instellingen en hun respectieve klantendiensten. Zo de betrokkene bij zijn bank geen genoegdoening heeft gekregen of binnen één maand geen antwoord heeft gekregen, kan hij zich tot de Bemiddelingsdienst richten;
- de klacht mag geen betrekking hebben op het commerciële beleid van de bank (bijvoorbeeld: tarieven van de diensten, weigering een krediet te verstrekken enzovoort);

Le Service de Médiation se compose de différents organes:

- le Service de l'Ombudsman qui compte trois juristes et trois assistants administratifs;
- le Collège de médiation qui a essentiellement pour tâches d'examiner les dossiers plus complexes qui soulèvent des questions de principe ou les dossiers pour lesquels il n'y a pas d'accord entre l'ombudsman et le représentant des consommateurs. Ce Collège est composé d'un président indépendant (Actuellement il s'agit de M. Van Oevelen, professeur d'université), d'un président suppléant (Mme Henrion, magistrate). Le Collège est, pas ailleurs, composé de trois experts désignés par le secteur financier et trois experts désignés par les organisations de consommateurs;
- le Comité d'accompagnement qui veille au bon fonctionnement du système mais n'intervient pas dans le traitement des dossiers. Ce comité se compose des différents partenaires du protocole, c'est-à-dire des représentants des pouvoirs publics (M. Robert Geurts, président du conseil de la consommation qui représente le SPF Économie), et M. Pierre Dejemeppe qui représente le ministre en charge de la consommation. Sont également présents, des représentants de Febelfin et des représentants des organisations de consommateurs.

Procédure de dépôt et de traitement des plaintes

Pour être jugée recevable, une plainte doit répondre à différentes conditions:

- le requérant doit être un particulier qui agit dans le cadre de ses intérêts privés;
- la plainte doit être introduite par écrit;
- le requérant doit s'être adressé préalablement au service compétent de son institution financière sans avoir obtenu satisfaction. A cet égard, le site web du Service de Médiation (www.ombfin.be) mentionne la liste des institutions financières et de leur service clientèle. Si le requérant n'obtient pas satisfaction ou s'il n'obtient pas de réponse dans un délai d'un mois, il peut s'adresser au Service de Médiation;
- le plainte ne peut pas porter sur la politique commerciale de la banque (par ex. hauteur de tarification des services, refus de crédit,...);

– de klacht noch het voorwerp zijn van een rechterlijke beslissing mag, noch bij een rechtbank hangende zijn;

– de klacht moet gericht zijn tegen een financiële instelling die lid is van de bemiddelingsdienst. De financiële instellingen die lid zijn van Febelfin en die diensten aan particulieren aanbieden, zijn automatisch lid van de bemiddelingsdienst (het betreft de banken, de beursvennootschappen, de kredietinstellingen en de vermogensbeheerders). De financiële instellingen die geen lid zijn van Febelfin, kunnen wel op individuele basis tot de bemiddelingsdienst toetreden. Voorts zijn ook de makelaars in bank- en beleggingsdiensten lid.

Als een klacht ontvankelijk is verklaard, onderzoekt de Dienst van de Ombudsman die klacht en vraagt hij eventueel bijkomende informatie van de partijen. Op grond daarvan stelt hij een ontwerpadvies op dat wordt voorgelegd aan de Bemiddelingsdienst, dat wil zeggen aan de Ombudsman en aan de Permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen. Zo dezen het terzake oneens zijn, wordt het dossier voor advies aan het Bemiddelingscollege voorgelegd. Ook de complexe dossiers en de dossiers waarin principiële kwesties aan bod komen, kunnen zonder meer aan het College worden voorgelegd.

De adviezen van de Bemiddelingsdienst en het Bemiddelingscollege zijn niet bindend. Het staat de partijen vrij die adviezen al dan niet te volgen, behalve wat de basisbankdienst betreft.

Enkele cijfers

De jongste drie jaar daalde het aantal klachten onder meer doordat de banken de interne klachtenbehandeling beter zijn gaan organiseren en doordat sinds de hervorming van 2004 de criteria voor de ontvankelijkheid van de klachten strenger worden toegepast.

In 2006 werden 1710 dossiers ingediend, waarvan 503 ontvankelijk werden verklaard. In 2007 steeg het aantal klachten met 20 à 25%. Die stijging is het gevolg van de betere bekendheid van de Bemiddelingsdienst, een grotere bewustwording bij de burgers van hun rechten, alsook het feit dat de factoren die de vorige jaren tot een daling van de klachten hadden geleid, uitgewerkt zijn.

In 2006 was 28% van alle klachten ontvankelijk en 55% onontvankelijk omdat de zaak niet eerst door de financiële instelling was behandeld. 5% van de klachten betrof vragen naar informatie, 4% werd ingediend tegen

– la plainte ne peut pas avoir fait l'objet d'une décision judiciaire ni être pendante devant un tribunal;

– la plainte doit être dirigée contre une institution financière qui est membre du service de médiation. Les institutions financières qui sont membres de Febelfin et qui offrent des services aux particuliers sont automatiquement membres du service de médiation (Il s'agit de banques, de sociétés de bourse, de sociétés de crédit et de gestionnaires de fortune). Les institutions financières qui ne sont pas membres de Febelfin peuvent adhérer individuellement au service de médiation. Sont également membres les courtiers en produits bancaires et financiers.

Dès qu'une plainte est jugée recevable, le Service de l'Ombudsman l'examine, demande éventuellement des informations complémentaires aux parties et rédige un projet d'avis qui est soumis au Service de Médiation, c'est à dire à l'Ombudsman et à la Représentante permanente des intérêts des consommateurs. En cas de désaccord entre ces deux personnes, le dossier est soumis au Collège de Médiation qui rend un avis. Les dossiers compliqués ou ceux qui soulèvent une question de principe peuvent être d'office soumis au Collège.

Les avis du Service et du Collège ne sont pas contraignants. Les parties sont libres de suivre ou non ces avis, sauf en ce qui concerne le service bancaire de base.

Quelques chiffres

Ces trois dernières années ont été caractérisées par une diminution des plaintes en raison notamment d'une meilleure organisation des banques pour traiter les plaintes en interne et en raison d'une application plus sévère des critères de recevabilité des plaintes depuis la réforme de 2004.

En 2006, 1710 dossiers ont été introduits parmi lesquels 503 ont été déclarés recevables. L'année 2007 s'est soldée par une hausse de 20% à 25% du nombre de plaintes. Cette hausse est due, d'une part au fait que le service de médiation est mieux connu et que les citoyens sont mieux au courant de leurs droits et, d'autre part, au fait que les facteurs qui ont provoqué la baisse des années précédentes ont probablement épuisé leurs effets.

En 2006, sur l'ensemble des plaintes, 28% étaient recevables et 55 non recevables car non traitées en première instance par l'institution financière. 5% des plaintes concernaient des demandes d'information, 4%

instellingen die geen lid waren van de dienst (verzekeringsmaatschappijen die onder een andere ombudsman vallen, of tussenschakels inzake hypotheekair krediet waarvoor de ombudsman voor de banken niet bevoegd is). De Commissie voor het Bank- en Financiewezen is bevoegd voor de ondernemingen die hypotheekleningen toekennen. De diensten van de ombudsman sturen de niet voor hen bestemde dossiers door naar de bevoegde ombudsman.

De statistieken in verband met de klachten per thema geven aan dat de meeste klachten (1/3) betrekking hebben op roerende waarden. De meeste van die dossiers zijn het gevolg van het feit dat de klant enigszins teleurgesteld is in het rendement van zijn belegging; hij of zij klaagt in dat geval over de slechte adviesverlening van de financiële instelling. Ook de spaartegoeden en de bankkaarten geven aanleiding tot nogal wat klachten. Anderzijds is het aantal klachten dat betrekking heeft op de basisbankdienst verwaarloosbaar.

Een indeling van de klachten op grond van de afloop ervan geeft het volgende resultaat:

- ongegronde klachten: 60%
- klachten die na onderhandeling werden opgelost zonder dat de Bemiddelingsdienst een formeel advies uitbrengt: 35%
- gegronde klachten die door de financiële instelling werden ingewilligd: 4%
- gegronde klachten die niet door de financiële instelling werden ingewilligd: 1%

De basisbankdiensten

In 2007 werd geen enkele klacht ingediend aangaande de basisbankdienst.

In 2006 was er één dergelijke klacht. Die werd aan het Bemiddelingscollege voorgelegd, want het ging om de volgende vraag: kan men een gewone rekening afsluiten en vervolgens een basisbankdienst aanvragen?

De klanten wordt aangeraden hun financiële instelling goed duidelijk te maken dat zij een basisbankdienst vragen. Een afgewezen klant moet een schriftelijk antwoord eisen, waarin de redenen van die weigering worden aangegeven.

Financiële instrumenten

Wanneer een klant een klacht indient omdat hij teleurgesteld is over het rendement van zijn belegging, moet eerst worden nagegaan of de wettelijke vereisten wel werden nageleefd.

des plaintes ont été introduites contre des institutions non membres du service (compagnies d'assurances pour lesquelles il existe un autre ombudsman ou encore d'intermédiaires en matière de crédit hypothécaire pour lesquels l'ombudsman des banques n'est pas compétent). La Commission bancaire et financière est compétente pour les sociétés hypothécaires. Les services de l'ombudsman transfèrent au médiateur compétent les dossiers qui ne le concernent pas.

En ce qui concerne les statistiques des plaintes par matière, on constate la prépondérance des plaintes concernant les valeurs mobilières qui représentent un tiers du total. La plupart de ces dossiers sont induits par une certaine déception du client qui n'a pas obtenu le rendement espéré de son placement et qui se plaint des mauvais conseils prodigués par son institution financière. Les dépôts d'épargne et les cartes bancaires suscitent également de nombreuses plaintes. En revanche, le nombre de plaintes concernant le service bancaire de base est insignifiant.

En ce qui concerne le classement des plaintes par résultat, il faut distinguer quatre catégories:

- les plaintes non fondées: 60%
- les plaintes résolues après négociation sans qu'un avis formel n'ait été donné: 35%
- les plaintes fondées suivies par l'institution financière: 4%
- les plaintes fondées non suivies par l'institution financière: 1%

Les services bancaires de base

En 2007, aucune plainte n'a été déposée concernant le service bancaire de base.

En 2006, une seule plainte a été déposée. Elle a été soumise au Collège de médiation et portait sur la question suivante: peut-on fermer un compte ordinaire et ensuite demander un service de base?

Il est à conseiller aux clients de bien préciser à leur institution financière qu'ils demandent un service de base. Il cas de refus, il faut exiger une réponse écrite mentionnant le motif du refus.

Les instruments financiers

Lorsqu'un client dépose plainte car il est déçu du rendement de son placement, il faut d'abord vérifier si les exigences légales ont bien été respectées.

Die wettelijke vereisten zijn de volgende:

- de wet van 6 april 1995 inzake het statuut van en het toezicht op de beleggingsondernemingen;
- de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.
- de Europese MIFID-richtlijn (meer formalisme, verplichting voor de financiële instelling om het profiel van de klant op te stellen).

In dat opzicht wordt van de financiële instellingen gevraagd dat zij hun klanten correcte en volledige informatie bezorgen over het product dat zij aanbieden (en vooral over de eraan verbonden risicofactor) en dat zij hem een product aanbieden dat is aangepast aan hun behoeften.

De financiële instellingen verlenen vaak mondeling advies, wat het achteraf moeilijk maakt na te gaan wat er exact aan bod is gekomen in het gesprek. Toch is het doorgaans mogelijk een advies te geven op basis van de objectieve elementen (ervaring en opleiding van de klant, aandeel van het betwiste belegde kapitaal tot het totale vermogen, enz.).

Spaarrekeningen

Het grootste probleem in verband met de spaarrekeningen is het slecht begrip van de regeling van de aangroei- en getrouwheidspremie.

Sommige klanten vragen soms de recuperatie van oude spaarboekjes. Dat soort verzoeken moet geval per geval worden geregeld.

Bank- en kredietkaarten

Die aangelegenheid is geregeld bij artikel 8, § 2, van de wet van 17 juli 2002 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen (*Belgisch Staatsblad*, 17 augustus 2002). Dat artikel bepaalt dat de houder tot aan de kennisgeving tot een bedrag van 150 euro aansprakelijk is voor de gevolgen die verbonden zijn aan het verlies of de diefstal van zijn elektronische betaalkaart, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is.

De wet preciseert wat wordt beschouwd als grove nalatigheid: het feit, vanwege de houder, zijn persoonlijk identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren, en met name

Les bases légales sont les suivantes:

- la loi du 6 avril 1995 relative au statut et contrôle des entreprises d'investissement;
- la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce;
- la directive européenne MIFID (plus de formalisme, obligation pour l'institution financière de dresser le profil du client)

A cet égard, il est exigé des institutions financières qu'elles fournissent à leurs clients une information correcte et complète sur le produit qu'elles offrent et surtout sur le facteur de risque qui y est lié et qu'elles lui offrent un produit répondant à leurs besoins.

Les conseils prodigués par les institutions financières étant souvent oraux, il est très difficile de reconstituer les conversations mais il est généralement possible de donner un avis sur la base des éléments objectifs du dossier (expérience et formation du client, part de l'investissement contesté dans ses avoirs, etc.).

Dépôts d'épargne

Le principal problème qui se pose dans les dépôts d'épargne est une mauvaise compréhension du système des primes d'accroissement et de fidélité.

Certains clients demandent parfois la récupération de sommes inscrite sur de vieux carnets d'épargne. De telles demandes doivent être réglées au cas par cas.

Cartes bancaires et de crédit

Cette matière est régie par l'article 8 de la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds (*Moniteur belge* du 17 août 2008). Cet article stipule que jusqu'à la notification, le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte de paiement électronique à concurrence d'un montant de 150 euros, sauf s'il a agi avec une négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

La loi précise qu'est considéré comme négligence grave, le fait, pour le titulaire, de noter son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur

op het elektronisch instrument voor de overmaking van geldmiddelen, of op een voorwerp of een document dat de houder bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt, alsook het feit dat de houder de uitgever niet onverwijld in kennis heeft gesteld van het verlies of de diefstal.

Parallel met die wettelijke definitie beschouwt de Bemiddelingsdienst bovendien dat als een code wordt gekozen die overeenstemt met een in de portefeuille bewaard nummer (bijvoorbeeld het geboortjaar) en als een kaart onbewaakt werd achtergelaten op een publieke plaats of in een voertuig, zulks ook een nalatigheid is.

Hoe kan grove nalatigheid worden bewezen?

Volgens de wet vormt het gebruik van de geheime code door de oplichter geen voldoende vermoeden van grove nalatigheid vanwege de houder.

Als de Bemiddelingsdienst een dergelijk dossier moet behandelen, onderzoekt die dienst het geheel van de omstandigheden, bijvoorbeeld:

- is er diefstal van de hele portefeuille of alleen van de bankkaart?
- werd de geheime code van bij de eerste poging door de dief correct gevormd?
- hoeveel tijd is er verlopen tussen de laatste niet betwiste verrichting en het tijdstip van de diefstal?
- het traject van de houder.

Raadgevingen met betrekking tot bank- en kredietkaarten

- De code niet bij de kaart bewaren.
- Geen code gebruiken die makkelijk in de portefeuille is terug te vinden (geboortedatum, telefoonnummer).
- Bij anomalie onmiddellijk Card Stop verwittigen (diefstal, kaart ingeslikt, verlies, enzovoort).
- Bij het intikken van de code de vrije hand gebruiken om het toetsenbord te bedekken.

Valse overschrijvingen

Over dit onderwerp zijn weinig klachten ingediend, maar ze geven aanleiding tot discussie. Bovendien betreffen deze klachten vaak belangrijke bedragen.

l'instrument de transfert électronique de fonds ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec l'instrument, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à l'émetteur la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance.

En outre, parallèlement à cette définition légale, le Service de Médiation considère également comme une négligence, le fait de choisir un code correspondant à un numéro conservé dans le portefeuille (par ex. l'année de naissance) et le fait de laisser traîner sa carte dans un lieu public ou dans une voiture.

Comment prouver la négligence grave?

Au terme de la loi, le seul usage du code secret par le voleur n'est pas suffisant pour démontrer que le titulaire a fait preuve d'une négligence grave.

Saisi d'un tel dossier, les services de médiation examinent l'ensemble des circonstances, par exemple:

- a-t-on volé tout le portefeuille ou seulement la carte bancaire?
- le code secret a-t-il été correctement formé dès le premier essai par le voleur?
- quel est le délai entre la dernière transaction non contestée et le moment du vol,
- le trajet du titulaire

Conseils en matière de cartes bancaires et de crédit

- ne pas conserver le code à proximité de la carte;
- ne pas utiliser un code facile à trouver dans le portefeuille (date de naissance, numéro de téléphone,);
- avertir immédiatement card stop en cas d'anomalie (vol, carte avalée, perte,...);
- couvrir le clavier avec la main libre.

Les faux virements

Peu de plaintes sont introduites sur cette matière mais elle donne lieu à discussion et les montants en cause sont souvent importants.

Het kan gebeuren dat iemand een overschrijvingsformulier invult en het via de post naar de geadresseerde stuurt. Die overschrijving wordt door een derde onderschept, die de naam en het rekeningnummer van de begunstigde verandert en het geld opstrijkt. Het probleem in dat soort dossiers is dat de klant noch de bank een fout heeft begaan. Wie gaat dan opdraaien voor het verlies?

In 2006 en 2007 werd beslist die dossiers stelselmatig aan het College voor te leggen, teneinde een zekere jurisprudentie te ontwikkelen.

Het College gaat uit van het algemeen principe van de restitutieverplichting; dat betekent dat de bank verplicht is het door de klanten ingelegde geld terug te betalen. Betalingen aan derden zijn niet bevrijdend, behalve als ze zijn verricht op verzoek van de klant.

De banken ontsnappen aan die restitutieverplichting als zij gebruik maken van een clause uit hun algemene voorwaarden, namelijk ofwel een geldig exoneratiebeding, ofwel een geldige clause van risicoallocatie, of nog als zij gebruik maken van de schijntheorie.

In 2006 werden aan het College twee dossiers voorgelegd waarin de bank het in haar algemene voorwaarden opgenomen exoneratiebeding aanvoert. Dat beding preciseert dat de betalingsopdrachten die op grond van een valse overschrijving worden uitgevoerd, tegen de rekeninghouder kunnen worden ingeroepen, behalve als de bank een zware fout heeft gemaakt. In de betrokken dossiers is de bank tot de nodige controles overgegaan, heeft zij de handtekeningen vergeleken en heeft zij vastgesteld dat zij geen fout heeft begaan. De klant moet [volgens de bank] dus opdraaien voor het bedrag.

Het College heeft geoordeeld dat dit exoneratiebeding in strijd was met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument; artikel 32 van die wet bepaalt immers welke bedingen in de overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument onrechtmatig zijn. Als dusdanig wordt onder andere beschouwd het beding dat ertoe strekt de verkoper te ontslaan van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor die van zijn aangestelden of lasthebbers of voor het niet uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

Voor de leden van het College vormt de restitutie van de bedragen in kwestie de hoofdverplichting van de bankier, wat het exoneratiebeding nietig maakt.

Er werd in beide dossiers echter beslist dat er gedeelde aansprakelijkheid is, omdat de klant had beslist

Il peut arriver qu'une personne remplisse un virement et l'envoi au destinataire par la poste. Ce virement est subtilisé par une tierce personne qui modifie le nom et le n° de compte du bénéficiaire et empoche l'argent. Le problème dans ce type de dossier réside dans le fait que personne n'a commis de faute, ni le client, ni la banque. Qui va dès lors supporter la perte?

En 2006 et 2007, les médiateurs ont décidé de soumettre systématiquement ces dossiers au Collège afin de développer une certaine jurisprudence.

Le Collège part du principe général de l'obligation de restitution. Cela signifie que la banque a l'obligation de rembourser les fonds déposés par ses clients. Les paiements à des tiers ne sont pas libératoires sauf s'ils ont été faits à la demande du client.

Les banques échappent à cette obligation de restitution si elles font appel à une clause de leurs conditions générales, à savoir soit une clause d'exonération valable, une clause de partage de risque valable ou encore la théorie de l'apparence.

En 2006, deux dossiers ont été soumis au collège dans lesquels la banque invoque une clause d'exonération incluse dans ses conditions générales. Cette clause précise que les ordres de paiement exécutés sur base d'un faux virement sont opposables au titulaire du compte sauf en cas de faute lourde dans le chef de la banque. Dans les dossiers concernés, la banque a procédé aux contrôles nécessaires, elle a comparé les signatures et constaté qu'elle n'avait pas commis de faute. La fraude étant donc [selon elle] à charge du client.

Le Collège a jugé que cette clause d'exonération était contraire à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce qui énumère dans son article 32 les clauses considérées comme abusives dans les contrats conclus entre un vendeur et un consommateur. Est considérée comme une clause abusive, celle qui prévoit de libérer le vendeur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

Pour les membres du Collège, la restitution des dépôts constitue l'obligation principale du banquier, ce qui rend nulle la clause d'exonération.

Une responsabilité partagée a toutefois été décidée dans les deux dossiers en raison du fait que le client avait

zijn overschrijving per post te versturen, wat een risico inhoudt, en niet bijvoorbeeld via het internet.

In een ander dossier dat voor advies aan het college werd voorgelegd, verwees de bank naar een clausule van risicoallocatie, waarin wordt bepaald dat de klant verantwoordelijk is voor de stukken die hij op eigen initiatief via de post naar de bank stuurt. Volgens het college ging het om een rechtmatige clausule, zodat de klager het verlies zelf moest dragen.

De bank hanteert soms de schijntheorie, waarbij de bank moet aantonen dat de klant, al dan niet terecht, de schijn heeft willen wekken dat het overschrijvingsformulier van hem uitging. Tot dusver heeft het college zich niet moeten uitspreken over een dossier waarin de schijntheorie werd toegepast.

Samenwerking van de ombudsdiensten

De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen maakt deel uit van twee netwerken:

- het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL). Dit netwerk omvat alle ombudsmannen en -vrouwen, zowel van de overheid als van de privésector, die voldoen aan de volgende criteria: ze staan ten dienste van het publiek, ze zijn onafhankelijk, hun dienstverlening is transparant (bekendmaking van een jaarverslag), en ze beschikken over onderzoeksrecht;

- FIN-NET, een grensoverschrijdend netwerk van klachtenbehandeling op het gebied van financiële diensten, dat werd opgericht ingevolge een Europese aanbeveling van 1998.

Die beide netwerken hebben vergelijkbare taken, met name ervoor te zorgen dat de verschillende ombudsdiensten samenwerken en onderling dossiers uitwisselen. Op geregelde tijdstippen vergaderen de verschillende instanties om hun ervaringen uit te wisselen.

b) Gedachtewisseling

De heer Herman De Croo (Open Vld) verwijst naar het aantal klachten dat in 2006 werd ingediend, en vraagt of er gegevens beschikbaar zijn over het klachtenpercentage per bankverrichting, volgens het bedrag van die verrichting.

De heer Guido De Padt (Open Vld) stelt vast dat het aantal ingediende klachten vrij beperkt is, rekening houdend met het aantal rekeninghouders in België. Wellicht toont dat aan dat de Bemiddelingsdienst te weinig bekendheid geniet.

décidé d'envoyer son virement par la Poste, ce qui impliquerait un risque, et non, par exemple par Internet.

Dans un autre dossier soumis pour avis au collège, la banque se fondait sur une clause d'allocation de risque. Cette clause précise que le client est responsable des envois qu'il fait d'initiative vers la banque. Le collège a jugé que cette clause était valable et que le plaignant devait dès lors supporter la perte.

La banque se base parfois sur la théorie de l'apparence selon laquelle la banque doit prouver que le client a contribué, de manière fautive ou non, à laisser supposer que le formulaire de virement émanait de lui. Jusqu'à présent, le collège n'a pas dû se prononcer sur un dossier concernant l'application de la théorie de l'apparence.

Collaboration entre les services de médiation

Le Service de Médiation Banques-Crédit-Placement fait partie de deux réseaux:

- la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO). Ce réseau comprend tous les ombudsmans, publics ou privés, qui répondent aux critères suivants: au service du public, indépendance, transparence (publication d'un rapport annuel) et droit d'investigation;

- FIN-NET, réseau de recours transfrontalier dans le domaine des services financiers, institué sur base d'une recommandation européenne de 1998.

Ces deux réseaux ont des missions comparables, à savoir assurer une collaboration et le transfert de dossiers entre les différents services de médiation. Des réunions régulières ont lieu entre les différentes instances afin d'échanger leurs expériences.

b) Échanges de vues

M. Herman De Croo (Open Vld) se réfère au nombre de plaintes déposées en 2006 et demande s'il existe des données concernant le pourcentage de plaintes introduites par opération bancaire en fonction du montant de cette opération.

M. Guido De Padt (Open Vld) constate que compte tenu du nombre de titulaires de comptes bancaires en Belgique, le nombre de plaintes déposées est assez réduit. Ceci démontre peut-être que le Service de Médiation des banques n'est pas assez connu.

Ware het niet aangewezen dat de banken hun klanten wijzen op het bestaan van de Bemiddelingsdienst?

In welke mate worden de adviezen van de Bemiddelingsdienst door de banken opgevolgd?

Tevens zouden de banken hun klanten moeten meedelen wat de basisbankdienst precies inhouden.

De spreker wenst te weten of er veel klachten worden ingediend met betrekking tot de weigering van bepaalde banken om de huurwaarborg samen te stellen, aangezien steeds meer aanvragen worden geweigerd.

Moeten de banken niet worden verplicht zelf de geldautomaten te beveiligen?

Tot slot ware het volgens hem interessant dat de ombudsman over adviesbevoegdheid beschikt ten aanzien van bepaalde instanties, zoals bijvoorbeeld het parlement, om er de aandacht te kunnen op vestigen dat eventueel een wetwijziging moet worden doorgevoerd, teneinde de consument beter te beschermen.

De heer Jan Mortelmans (VB) sluit zich aan bij de uitspraak van de heer De Padt over de vereiste om de Bemiddelingsdienst beter bekend te maken.

Hoe wordt de onafhankelijkheid van de ombudsman gewaarborgd? Denken de ombudsmannen dat een – momenteel onbestaande – wettelijke grondslag die onafhankelijkheid beter kan garanderen?

De spreker wenst te weten of men ook per e-mail een klacht kan indienen.

De heer Jacques Zeegers geeft aan dat het aantal klachten over de bankdiensten verwaarloosbaar klein is ten aanzien van het aantal bankverrichtingen. Het spreekt vanzelf dat de klanten niet vaak een klacht indienen wanneer het om kleine bedragen gaat.

Hoewel het Belgisch banksysteem doorgaans naar behoren werkt, is het van belang dat er een ombudsdienst is, waar ontevreden klanten kunnen aankloppen.

Het budget waarover de Bemiddelingsdienst beschikt, is te krap om zich bekend te maken. Om die ombudsdienst bekendheid te geven, liggen evenwel informatiebrochures ter beschikking in sommige agentschappen van de banken. De dienst komt tevens in het nieuws naar aanleiding van de publicatie van zijn jaarverslag.

Ne conviendrait-il pas que les banques signalent l'existence du Service de Médiation à leurs clients?

Dans quelle mesure les banques suivent-elles les avis rendus par le Service de Médiation?

Il conviendrait également que les banques informent leurs clients sur le contenu précis du service bancaire de base.

M. De Padt demande si de nombreuses plaintes sont introduites sur le refus croissant de certaines banques de constituer les garanties locatives.

Il se demande si les banques ne devraient pas être obligées de sécuriser elles-mêmes les distributeurs automatiques.

Enfin, il estime qu'il serait intéressant que le médiateur ait une compétence d'avis auprès de certaines instances comme par exemple le parlement afin d'attirer l'attention sur la nécessité éventuelle d'une modification de la législation en vue d'une meilleure protection du consommateur.

M. Jan Mortelmans (VB) se rallie aux propos de M. De Padt sur la nécessité de mieux faire connaître le Service de Médiation.

De quelle manière l'indépendance du médiateur est-elle garantie? Les médiateurs sont-ils d'avis qu'une base légale – actuellement inexistante – permettrait, de mieux garantir cette indépendance?

L'intervenant demande si les citoyens peuvent également envoyer une plainte par courriel?

M. Jacques Zeegers, médiateur (F) précise que le nombre de plaintes par rapport au nombre d'opérations bancaires est négligeable. Il va de soi que les clients ne vont pas souvent porter plainte lorsque des petits montants sont en jeu.

Bien que le système bancaire belge fonctionne bien, d'une manière générale, il est important qu'il y ait un service de médiation auquel les clients mécontents puissent s'adresser.

Le budget dont dispose le Service de Médiation ne lui permet pas de faire de la publicité. Toutefois, afin de faire connaître le service, des brochures d'information sont disponibles dans certaines agences bancaires. Le service se fait également connaître dans les médias à l'occasion de la publication de son rapport annuel.

Ook de consumentenverenigingen hebben weet van het bestaan van de dienst.

Het klopt dat men – en dan vooral de banken – één en ander zou kunnen doen om de dienst meer bekendheid te verlenen.

De meeste adviezen van de Bemiddelingsdienst worden door de banken gevolgd. In de meeste gevallen wordt na de klacht een oplossing uitgewerkt in overleg met de bank. Slechts in 1% van de gevallen legt de bankinstelling dat advies naast zich neer.

De heer Zeegers herinnert eraan dat de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst (gewijzigd bij de wet van 1 april 2007) de banken ertoe verplicht een basisbankdienst te verlenen aan de klanten die daarom verzoeken.

Die basisbankdienst is een zichtrekening, die bestaat uit (artikel 3 van de wet):

- het openen, het beheren en het sluiten van een zichtrekening;
- de terbeschikkingstelling van overschrijvingen die handmatig en, afhankelijk van de kredietinstelling, ook elektronisch kunnen gebeuren;
- de mogelijkheid om doorlopende betalingsopdrachten te geven en facturen te domiciliëren;
- de mogelijkheid om in België geld in deposito te geven. Onder deposito moet worden verstaan: de storting van contanten, de boeking van cheques en circulaire cheques;
- de mogelijkheid om in België geld af te halen aan het loket en, afhankelijk van de kredietinstelling, dit ook elektronisch te doen;
- de periodieke terbeschikkingstelling van rekeninguittreksels in België.

De klant die van de basisbankdienst wil gebruikmaken, moet aan bepaalde voorwaarden voldoen. Twee daarvan zijn belangrijk: hij mag geen zichtrekening bij een financiële instelling hebben, noch beschikken over gebonden producten (een spaarboekje met hoogstens 6.000 euro en een krediet voor ten hoogste dat bedrag zijn de enige geoorloofde gebonden producten). Maatschappelijke instellingen, zoals de OCMW's, zijn doorgaans goed op de hoogte van het bestaan van de basisbankdienst.

Mevrouw Pamela Renders, permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen, wijst erop dat een bank die een klant de basisbankdienst weigert, dat schriftelijk moet verantwoorden. Naar de geest van de wet moet elke burger over een bankrekening kunnen beschikken.

Les organisations de consommateurs connaissent également l'existence du service.

Il est évident que des efforts pourraient être faits pour faire mieux connaître le service, principalement dans le chef des banques.

La plupart des avis du service de médiation sont suivis par les banques. Dans la majorité des cas, la plainte est résolue à la suite de négociations avec la banque. Seul 1% des avis ne sont pas suivis par l'institution financière.

M. Zeegers rappelle que la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base (modifiée par la loi du 1^{er} avril 2007) oblige les banques à fournir à leurs clients qui le demandent un service bancaire de base.

Ce service bancaire de base est un compte à vue qui comprend (article 3 de la loi):

- l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte à vue;
- la mise à disposition de virements pouvant être effectués à la main et également de façon électronique en fonction de l'établissement de crédit;
- la possibilité d'effectuer des ordres permanents de paiement et de domicilier des factures;
- la possibilité d'effectuer des dépôts en Belgique. Par dépôt, il faut entendre notamment: le dépôt d'espèces, l'inscription en comptes de chèques et de chèques circulaires;
- la possibilité d'effectuer des retraits en Belgique au guichet et également par voie électronique en fonction de l'établissement de crédit;
- la mise à disposition d'extraits de compte en Belgique sur une base périodique.

Deux des conditions auxquelles doit satisfaire le client pour pouvoir bénéficier de ce service bancaire de base qu'il ne doit pas déjà avoir un compte courant dans une institution financière et qu'il ne doit pas avoir de produits liés (les seuls produits liés qui sont admis sont un carnet de dépôt qui ne compte pas plus de 6.000 euros ou un crédit qui ne dépasse pas ce même montant). Les organisations sociales, comme les CPAS, sont généralement bien au courant de l'existence du service bancaire de base.

Mme Pamela Renders, représentant permanent des consommateurs, précise que si la banque refuse d'accorder un service bancaire de base à un client, elle doit motiver son refus par écrit. L'esprit de la loi est de permettre à chaque citoyen d'avoir un compte bancaire.

Voorts bevestigt zij dat de banken niet happig zijn om hun klanten de bankhuurwaarborg toe te kennen, hoewel ze daar wettelijk toe verplicht zijn. Bovendien passen ze hoge tarieven toe. Daarover werd slechts één klacht geregistreerd.

Officieel is de ombudsman niet bevoegd om zich over een tarief uit te spreken, maar binnen de dienst lopen de meningen uiteen.

Het OCMW mag de klacht namens de klant indienen, maar de Bemiddelingsdienst zal dan naar een volmacht vragen.

In zijn antwoord aan de heer De Padt onderstreept *de heer Jacques Zeegers* dat de geldautomaten op straat in principe gevaarlijker zijn dan de selfbanking-ruimten.

Mevrouw Pamela Renders merkt op dat ook in de selfbanking-ruimten afleidingsmanoeuvres zijn vastgesteld. De klanten voelen er zich immers meer op hun gemak.

De heer Jacques Zeegers geeft aan dat klachten over skimmen niet tot bij de ombudsman raken. Slachtoffers van soortgelijke fraude worden altijd door de bank vergoed. Bij skimmen worden de gegevens op de magneetstrip van een geldige bankkaart elektronisch gekopieerd naar een andere kaart, zonder dat de houder van de kaart daar erg in heeft.

Met de gekopieerde kaart kan de dief echter geen geldafhaling in België verrichten daar de Belgische terminals zo uitgerust zijn dat een chip nodig is om een verichting met een Belgische kaart te kunnen uitvoeren en, in dit stadium een chip niet gekopieerd kan worden.

De ombudsman beschikt over een bevoegdheid tot aanbevelingen, die overigens een vereiste is om tot het POOL te kunnen toetreden. De ombudsman acht het vooralsnog niet wenselijk wijzigingen van de wetgeving aan te bevelen. Hij sluit die mogelijkheid evenmin uit.

Om de onafhankelijkheid van de ombudsman te waarborgen, werd besloten de Bemiddelingsdienst, conform een Europese aanbeveling overigens, paritair te organiseren. De raad van bestuur bestaat echter alleen uit leden van Febelfin; het is zijn taak de begroting op te stellen en uit te voeren.

Het OIVO betaalt de wedde van mevrouw Renders, permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen, en betaalt de presentiegelden van de leden van het College. Het College wordt gesubsidieerd door de FOD Economie.

Mme Renders confirme que les banques ne sont guère enthousiastes pour constituer des garanties locatives pour leurs clients alors qu'elles y sont légalement tenues. Elles appliquent d'ailleurs des tarifs élevés. Une seule plainte a été enregistrée à ce sujet.

Officiellement, le médiateur n'est pas compétent pour se prononcer sur un tarif mais les avis sont partagés au sein du Service.

Un CPAS peut écrire au nom de son client mais le service de médiation demande une procuration.

Répondant à M. De Padt, *M. Jacques Zeegers* souligne que les distributeurs en rue sont en principe plus dangereux que les self banking.

Mme Pamela Renders ajoute que des manœuvres de diversion ont été constatées dans les self banking, profitant de ce que le client s'y sent plus à l'aise.

Les cas de «*skimming*» ne viennent pas chez le médiateur. Les victimes de ce type de fraude sont systématiquement indemnisées par la banque. Le «*skimming*» est un procédé qui consiste à copier électroniquement les informations d'une piste magnétique d'une carte valide vers une autre sans que le titulaire ne s'en rende compte.

Toutefois, le voleur ne peut pas effectuer d'opérations en Belgique au moyen de la carte copiée parce que les terminaux belges ne peuvent fonctionner que si les cartes sont équipées de «puces» et que le «puces» ne peuvent être copiées dans le stade actuel.

Le médiateur dispose d'un pouvoir de recommandations, qui est d'ailleurs une des conditions requises pour pouvoir faire partie de la CPMO. Jusqu'à présent, le médiateur n'a pas jugé utile de formuler des recommandations sur la nécessité de modifier la législation. Cette éventualité n'est toutefois pas exclue.

Afin de garantir l'indépendance du médiateur, il a été décidé de faire du Service de Médiation un organe paritaire, conformément d'ailleurs à une recommandation européenne. Le conseil d'administration, quant à lui, n'est composé que de membres de Febelfin. Il lui incombe d'établir le budget et de l'exécuter.

Le CRIOC rétribue Mme Renders, représentant permanent des consommateurs, et paie les jetons de présence des membres du collège. Il perçoit une subvention du SPF Économie.

Mevrouw Linda Musin (PS) onderstreept dat de bankclientèle moet worden ingelicht over de basisbankdienst.

Zij betreurt dat sommige mensen die zich door de vlotte bankbediende laten overreden, achteraf vaak bij het OCMW belanden voor schuldbemiddeling. Is het aantal klachten daarover bij de ombudsman gestegen? Bestaat er een manier om de soms agressieve verkooppraktijken van sommige banken te controleren?

De heer Jacques Zeegers antwoordt dat de ombudsman over verbruikskredieten en hypothecaire kredieten maar weinig klachten ontvangt omdat hij niet bevoegd is voor buitensporige schuldenlast. Wanneer hij een klacht over een krediet ontvangt, moet hij eerst nagaan of de bank geen fout heeft begaan, bijvoorbeeld door een krediet toe te kennen aan iemand die insolvent of potentieel insolvent is.

De heer Raf Terwingen (CD&V – N-VA) meent dat de banken er toe moeten worden verplicht het bestaan van de ombudsman aan hun clientèle te melden. Gebeurt dat niet, dan is misschien een parlementair initiatief aangewezen.

Hij is verheugd dat 95% van de klachten bevredigend wordt afgehandeld.

Het lid betreurt evenwel dat de ombudsman niet kan optreden wanneer er een gerechtelijke procedure loopt. Bepaalt het protocol dat klachten in dat geval niet ontvankelijk zijn, of heeft de Bemiddelingsdienst dat zelf zo beslist?

De heer Jean-Luc Crucke (MR) vraagt naar de relatie tussen de Bemiddelingsdienst en de advocaten. Als advocaat beseft de heer Crucke dat hij zijn cliënten vaker naar de ombudsman had moeten verwijzen, in plaats van een gerechtelijke procedure te starten.

De heer Jacques Zeegers antwoordt dat hij geen officieel contact met de advocaten heeft, maar zij dienen geregeld klachten in.

De regel dat een klacht niet ontvankelijk is als voor de zaak een gerechtelijke procedure loopt, wordt toegepast sinds de oprichting van de Bemiddelingsdienst en is opgenomen in het reglement van de dienst, dat goedgekeurd werd door het Begeleidingcomité.

Mme Linda Musin (PS) insiste sur la nécessité d'informer les clients sur le service bancaire de base.

Elle déplore que certaines personnes, écoutant les bons vendeurs des banques, se retrouvent souvent en médiation de dettes auprès du CPAS. Le médiateur a-t-il constaté une recrudescence des plaintes à cet égard? Existe-t-il un moyen de contrôler les pratiques commerciales parfois agressives de certaines banques?

M. Jacques Zeegers répond qu'il existe peu de plaintes relatives au crédit à la consommation et aux crédits hypothécaires étant donné que le médiateur n'est pas compétent pour le surendettement. Lorsqu'il reçoit une plainte relative à un crédit, il doit d'abord vérifier si la banque a commis une faute, par exemple si la banque a accordé un crédit à une personne non solvable ou susceptible de le devenir.

M. Raf Terwingen (CD&V – N-VA) est d'avis qu'il conviendrait d'obliger les banques à signaler à leurs clients l'existence du médiateur. Si tel n'est pas le cas, une initiative parlementaire s'impose peut-être.

Il constate avec satisfaction que 95% des plaintes trouvent une issue favorable.

Il trouve cependant dommage que l'intervention du médiateur soit impossible lorsqu'une procédure est en cours devant un tribunal. Cette condition d'irrecevabilité est-elle décrétée dans le protocole ou a-t-elle été décidée par le service de médiation?

M. Jean-Luc Crucke (MR) demande quelles sont les relations entre le Service de Médiation et les avocats. En sa qualité d'avocat, M. Crucke se rend compte qu'il aurait dû plus souvent conseiller à ses clients de s'adresser au médiateur plutôt que d'engager une procédure judiciaire.

M. Jacques Zeegers répond qu'il n'a pas de contact officiel avec les avocats mais ces derniers introduisent régulièrement des plaintes.

La règle selon laquelle une plainte est irrecevable si l'affaire fait l'objet d'un recours en justice, a été appliquée dès la création du Service de Médiation et est reprise dans le règlement du service approuvé par le Comité d'accompagnement.

VERZEKERINGEN

8. Onderhoud met mevrouw Josette Van Elderen, ombudsman van de Verzekeringen

A) Uiteenzetting door mevrouw Josette Van Elderen, ombudsman van de Verzekeringen

Mevrouw Josette Van Elderen geeft aan dat een ombudsman niet als scheidsrechter optreedt omdat hij zijn beslissing niet kan opleggen; hij is evenmin een bemiddelaar. De ombudsman heeft een doorlopende taak. Hij wordt aangewezen door een bedrijfstak, die zijn gezag om de klachten van misnoegde personen te behandelen, erkent.

Het grote verschil met een bemiddelaar is dat de ombudsman een oplossing voorstelt, terwijl de bemiddelaar alleen de partijen samenbrengt zodat ze zelf tot een oplossing komen. De ombudsman treedt dus op om de rechten en verplichtingen van de partijen te waarborgen en hij kan naar billijkheid uitspraak doen. Hij heeft een onderzoeksbevoegdheid, zijn optreden is kosteloos, zijn rol bestaat erin geschillen te voorkomen en hij publiceert een jaarverslag.

Er werd een ombudsman ingesteld omdat er nood was aan een permanente structuur voor de behandeling van de klachten. De eerste ombudsman in België was de ombudsman voor de verzekeringen, die er kwam in 1987 binnen de BVVO (Beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen); in 2001 is hij officieel de «ombudsman van de verzekeringen» geworden. In 2006 is de dienst een loket geworden dat inzake behandeling van de individuele klachten in verzekeringsaangelegenheden de bevoegdheden van de CBFA (Commissie voor het bank-, financie- en assurantiewezen) en van de FOD Economie heeft overgenomen.

Het koninklijk besluit in verband met de controle op de verzekeringsondernemingen werd gewijzigd bij het koninklijk besluit van 21 juni 2006, dat bepaalt dat de klachten vanaf dan niet langer door de controleinstanties zouden worden behandeld, maar door een onafhankelijke instantie. De ombudsman van de Verzekeringen werd aangewezen als ombudsdienst van de Verzekeringen en heeft de vorm van een vzw aangenomen. Die aanwijzing werd bevestigd bij het ministerieel besluit van 17 november 2006.

De ombudsdienst van de Verzekeringen is een vzw, die is samengesteld uit een Algemene Vergadering, een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur.

ASSURANCES

8. Entretien avec Mme Josette Van Elderen, ombudsman des Assurances

A) Exposé de Mme Josette Van Elderen, ombudsman des Assurances

Mme Van Elderen précise d'emblée qu'un ombudsman n'est pas un arbitre car il ne peut pas imposer sa décision. Il n'est pas non plus un médiateur. L'ombudsman est investi d'une mission continue. Il est désigné par un secteur d'activités qui lui reconnaît son autorité pour traiter les plaintes des personnes mécontentes.

A la grande différence du médiateur, l'ombudsman propose une solution alors que le médiateur ne fait que mettre les parties en présence afin qu'elles trouvent elles-mêmes une solution. L'ombudsman intervient donc pour garantir les droits et obligations des parties et il peut statuer en équité. Il dispose d'un pouvoir d'instruction, il intervient gratuitement, il a un rôle de prévention des litiges et il publie un rapport annuel.

Un ombudsman a été instauré car il était nécessaire de créer une structure permanente pour le traitement des plaintes. Le premier ombudsman en Belgique fut l'ombudsman des assurances créé en 1987 au sein de la UPEA (Union professionnelle des entreprises d'assurances). En 2001, il devient officiellement l'ombudsman des assurances et en 2006 le service devient un guichet unique, reprenant les compétences relatives à la gestion des plaintes individuelles en matière d'assurances de la CBFA (Commission bancaire, financière et des assurances) et du SPF Économie.

L'arrêté royal du 21 juin 2006 a modifié l'arrêté royal relatif au contrôle des entreprises d'assurances en précisant que dorénavant les plaintes ne seraient plus traitées par les instances de contrôle mais par un organe indépendant. C'est l'Ombudsman des Assurances qui a été désigné pour devenir le service de médiation des assurances. Il a pris la forme d'une ASBL. Cette désignation a été confirmée par l'arrêté ministériel du 17 novembre 2006.

Le service de l'Ombudsman des Assurances est une ASBL. Il se compose d'une Assemblée générale, d'un Conseil de surveillance et d'un Conseil d'administration.

De Raad van Toezicht ziet toe op de transparantie van de interne organisatie van de dienst en op de onafhankelijkheid van de ombudsman. Hij bestaat uit een onafhankelijke deskundige, een vertegenwoordiger van de CBFA, een vertegenwoordiger van de FOD Economie, twee vertegenwoordigers van de consumenten, een vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen en een vertegenwoordiger van de tussenpersonen.

De dienst van de ombudsman staat ook in nauw contact met de CBFA en met het Fonds voor Arbeidsongevallen. Er zijn met die instellingen protocolakkoorden gesloten want het is voor hen belangrijk in het kader van hun controletaak te weten op welke problemen de klachten van de burgers betrekking hebben.

Wat is de taak van de ombudsman?

1. Hij voorkomt geschillen door een objectieve informatie te verstrekken en aanbevelingen te formuleren.
2. Hij biedt de mogelijkheid een gerechtelijke procedure te vermijden (klachtenbeheer).

Organisatie van de ombudsdienst

De ombudsdienst bestaat uit 7 adviseurs en twee administratieve krachten.

De ombudsman werkt met een netwerk van correspondenten. Ter wille van de doeltreffendheid en de snelle afhandeling van de dossiers, werden door alle directies van de verzekeringsmaatschappijen correspondenten aangewezen die eventuele klachten binnen hun respectieve maatschappijen moeten onderzoeken. Die correspondenten kennen hun maatschappij door en door, geraken makkelijk aan informatie die ze aan de ombudsman bezorgen, opdat die zijn onderzoeksrecht kan uitoefenen.

Hoe kan de ombudsman worden gecontacteerd?

Hoewel veel informatie telefonisch wordt bezorgd, is een klacht pas ontvankelijk als ze schriftelijk wordt ingediend (per brief, per fax, per mail of via een onlineformulier). Schriftelijke stukken zijn nodig om tot alle elementen van het dossier toegang te hebben. Het optreden van de ombudsman kost de klager niets.

Le Conseil de surveillance veille à la transparence de l'organisation interne du service et à l'indépendance de l'ombudsman. Il est composé d'un expert indépendant, d'un représentant de la CBFA, d'un représentant du SPF Économie, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant des entreprises d'assurances et d'un représentant des intermédiaires.

Le service de l'ombudsman est également en contact étroit avec la CBFA et avec le Fonds des Accidents du Travail. Des protocoles d'accord ont été conclus avec ces institutions car dans le cadre de leur mission de contrôle, il est important pour elles de voir sur quels problèmes portent les plaintes des citoyens.

Quelle est la mission de l'ombudsman?

1. Il prévient les litiges en fournissant une information objective et en formulant des recommandations;
2. L'ombudsman permet d'éviter une procédure judiciaire (gestion des plaintes).

Organisation du service de médiation

Le service de médiation se compose de 7 conseillers juristes et de deux supports administratifs.

L'ombudsman travaille avec un réseau de correspondants. Dans un souci d'efficacité et de rapidité, des correspondants ont été désignés par chaque direction d'entreprise d'assurances afin d'instruire la plainte au sein de son entreprise. Ces correspondants connaissent bien leur entreprise et récoltent facilement des informations qui sont mises à disposition de l'ombudsman afin qu'il puisse exercer son droit d'instruction.

Comment contacter l'ombudsman?

Bien que de nombreux renseignements soient fournis par téléphone, une plainte n'est recevable que si elle est introduite par écrit (par lettre, par fax, par courriel ou en remplissant le formulaire en ligne). Un écrit est nécessaire pour pouvoir avoir accès à l'ensemble des éléments du dossier. L'intervention de l'ombudsman est gratuite.

Voorwaarden voor een interventie door de ombudsman

De klacht is ontvankelijk wanneer ze betrekking heeft op een bestaande verzekeringsovereenkomst. Het geschil moet betrekking hebben op:

- een verzekeringsonderneming,
- een tussenpersoon in verzekeringsaangelegenheden,
- Datassur,
- het Gemeenschappelijk motorwaarborgfonds,
- het Tarifieringsbureau.

Wanneer een klacht geen betrekking heeft op de bevoegdheden van de ombudsman, wordt ze desgevallend naar de bevoegde ombudsman doorgestuurd.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt automatisch overgezonden aan de correspondent binnen de betrokken verzekeringsmaatschappij, die ermee is belast alle documenten te verzamelen die van nut kunnen zijn voor de behandeling van de klacht. De correspondent voert dus een onderzoek uit en bezorgt de ombudsman een antwoord. In dat stadium wordt voor een deel van de klachten al een oplossing gevonden.

De ombudsman analyseert het antwoord van de correspondent en onderzoekt de klacht (informatie-uitwisseling met de verzekeringsmaatschappij en onderhandelingen). De assistenten van de ombudsman werken ontwerpadviezen uit. Gelet op het aantal klachten (3.500 per jaar), ondertekent mevrouw Van Elderen zelf nooit de adviezen die de klagers volledige genoegdoening schenken.

Alle andere gevallen onderzoekt ze echter wél zelf. Wanneer ze afwijkt van het advies van haar assistenten, neemt ze het dossier opnieuw ter hand en hervat ze de onderhandelingen.

Enkele cijfers

De statistieken en de analyse van de klachten zijn gebaseerd op de schriftelijke klachten.

In 2007 werden 3.392 klachten behandeld, tegenover 2.543 klachten in 2006. Die toename is het gevolg van het feit dat de ombudsdienst van de Verzekeringen een uniek loket is geworden, dat de bevoegdheden heeft overgenomen van de CBFA en de FOD Economie.

Algemeen wordt het aantal klachten beïnvloed door de economische toestand en de bekendheid van de bemiddelingsdienst.

Conditions d'intervention de l'ombudsman.

La plainte est recevable lorsqu'elle concerne un contrat d'assurance existant. Le litige doit concerner:

- une entreprise d'assurance;
- un intermédiaire d'assurances;
- Datassur;
- le fonds commun de garantie;
- le bureau de tarification.

Lorsqu'une plainte ne concerne pas les compétences de l'ombudsman, elle est renvoyée, le cas échéant, à l'ombudsman compétent.

Une plainte jugée recevable est d'office transmise au correspondant de la compagnie concernée qui est chargé de rassembler tous les documents utiles au traitement de la plainte. Le correspondant effectue donc une enquête et répond à l'ombudsman. À ce stade, une partie des plaintes trouvent déjà une solution.

L'ombudsman analyse la réponse du correspondant et instruit la plainte (échange d'informations avec la compagnie et négociations). Les assistants de l'ombudsman établissent des projets d'avis. Compte tenu du nombre de plaintes (3.500 par an), Mme Van Elderen ne signe pas les plaintes dans lesquelles le plaignant obtient entièrement satisfaction.

Toutefois, elle examine tous les autres cas. Lorsqu'elle ne suit pas l'avis de ses assistants, elle reprend le dossier et relance les négociations.

Quelques chiffres.

Les statistiques et l'analyse des plaintes sont établies sur base des plaintes écrites.

En 2007, 3.392 plaintes ont été traitées, contre 2.543 en 2006. Cette augmentation est due au fait que le service Ombudsman Assurances est devenu un guichet unique, reprenant les compétences de la CBFA et du SPF Économie.

En général, le nombre de plaintes est influencé par la situation économique et par la notoriété du service de médiation.

De 3.392 klachten zijn gespreid als volgt: 3.075 klachten over verzekeringsondernemingen, 264 over tussenpersonen en 53 over Datassur.

80% van de klachten over de verzekeringsondernemingen werd ingediend door de verzekerden en de rechthebbenden. Die klachten zijn hoofdzakelijk (75%) gespreid over vier takken, te weten de autoverzekering, de brandverzekering, de levensverzekering en de verzekering voor geneeskundige verzorging.

Kennelijk klaagt de consument meer over de schadegevallen (58%) dan over de productie (42%). In de tak «autoverzekeringen» gaan de klachten vooral over het bedrag en de berekening van de premie, weigeringen tot opzegging, de regelingstermijn van het schadegeval en het bedrag van de schadevergoeding.

Blijkbaar stijgt ook het aantal klachten over brandverzekeringen fors (+41%), ingevolge de storm van 18 januari 2007.

Over het algemeen werd over 2.688 klachten onderhandeld, en in 54% van de gevallen kregen de klagers genoegdoening. Dat resultaat werd verkregen na overleg met de verzekeringsonderneming om te komen tot een evenwichtige oplossing voor alle partijen (bijvoorbeeld inzake hospitalisatieverzekeringen de premie niet verlagen, maar voorzien in andere waarborgen dan wel een franchise instellen).

Er zij op gewezen dat 80% van de verzekeringsmarkt voor particulieren nog door onafhankelijke makelaars wordt beheerd. Aangezien zij onafhankelijk zijn, hebben de maatschappijen hun beheer niet goed in de hand. Kennelijk zijn de klachten in 2007 met 52% gestegen ten opzichte van 2006, en dan vooral in de auto-, brand- en levensverzekeringen. In de tak «leven» wordt de tussenpersonen voortaan aangeraden gespreksformulieren in te vullen teneinde het profiel van de klant te bepalen. Zo dat niet gebeurd is, ligt de bewijslast bij hen. Die formulieren zijn erg nuttig voor de ombudsman om een klacht te onderzoeken, want op basis daarvan kan duidelijk worden wat de partijen wilden op het ogenblik dat de polis werd aangeaan.

Aanbevelingen

In 2007 heeft de ombudsman twee aanbevelingen geformuleerd.

– De toegang tot de schuldsaldoverzekering verbeteren. De wet van 20 juli 2007 tot wijziging, wat de private ziekteverzekeringsovereenkomsten betreft, van de wet

Les 3.392 plaintes sont réparties comme suit: 3.075 plaintes concernent des entreprises d'assurances, 264 concernent les intermédiaires et 53 concernent Datassur.

80% des plaintes concernant les entreprises d'assurances ont été introduites par les assurés et les bénéficiaires. Ces plaintes se répartissent principalement (75%) sur quatre branches, à savoir, l'assurance auto, l'assurance incendie, l'assurance vie et l'assurance soins de santé.

On constate que le consommateur se plaint plus des sinistres (58%) que de la production (42%). Dans la branche «auto», les plaintes concernent principalement le montant et le calcul de la prime, le refus de résiliation, le délai de règlement du sinistre et le montant de l'indemnité.

On constate également une forte augmentation des plaintes concernant les assurances incendie (+41%) dues à la tempête du 18 janvier 2008.

Globalement, 2.688 plaintes ont été négociées et dans 54% des cas les plaignants ont obtenu satisfaction. Ce résultat a été obtenu en discutant avec les entreprises d'assurances afin d'en arriver à une solution équilibrée pour toutes les parties (par ex. en assurance hospitalisation ne pas baisser la prime mais introduire d'autres garanties ou introduire une franchise).

Il faut savoir que 80% du marché des assurances concernant les particuliers est encore géré par des courtiers indépendants. Etant donné qu'ils sont indépendants, les compagnies n'ont pas une bonne maîtrise de leur gestion. On constate une augmentation de 52% des plaintes en 2007 par rapport à 2006 et ce principalement dans la branche auto, incendie et vie. Dans la branche vie, il est recommandé aux intermédiaires de remplir des formulaires d'entretien afin d'établir le profil du client. S'ils ne le font pas, la charge de la preuve leur incombe. Ces formulaires sont très utiles à l'ombudsman pour examiner une plainte, car ils permettent de connaître la volonté des parties au moment de la vente du produit.

Recommandations

En 2007, l'ombudsman a formulé deux recommandations.

– Faciliter l'accès à l'assurance «solde restant dû». La loi du 20 juillet 2007, modifiant, en ce qui concerne les contrats privés d'assurances maladie, la loi du

van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst (*Belgisch Staatsblad* van 10 augustus 2007) – beter bekend als de wet-Verwilghen – beoogt een betere bescherming van de verzekerden, want de wet bepaalt dat iemand die chronisch ziek of gehandicapt is een verzekering kan sluiten als hij dat wil. De schuldsaldoverzekering behoort evenwel niet tot de werkingssfeer van die wet. In de praktijk eisen de kredietinstellingen bij een lening een schuldsaldoverzekering, ook al is zulks niet wettelijk verplicht. Zonder die verzekering wordt de klant geen lening verstrekt. Het enige wettelijke raamwerk waarover de verzekeraars beschikken is de antidiscriminatiwet, die bepaalt dat de verzekeraar een premieverhoging of zijn weigering een dekking toe te staan, objectief en redelijk met redenen moet omkleden. In 2006 heeft Frankrijk de AERAS-overeenkomst (*s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé*) ingevoerd ter vervanging van de door de «*Convention Belorgey*» ingestelde regeling, en die iedereen die lijdt aan een chronische ziekte of een handicap, de mogelijkheid biedt een schuldsaldoverzekering aan te gaan. Op grond daarvan konden zowat 400.000 mensen in Frankrijk een verzekering aangaan. België zou zich daarop moeten inspireren om terzake een oplossing uit te werken.

– De verzekeraars in «Rechtsbijstand» zouden een definitie van het begrip «schadegeval» moeten uitwerken, die voor de hele sector als ijkpunt zou gelden in geval het schadegeval geen ongeval is.

Het koninklijk besluit van 15 januari 2007 (het zogenaamde besluit-Onkelinx) stelt de voorwaarden vast waaraan een verzekeringsovereenkomst rechtsbijstand moet voldoen om te worden vrijgesteld van de jaarlijkse taks op de verzekeringsverrichtingen bedoeld in artikel 173 van het Wetboek diverse rechten en taksen (*Belgisch Staatsblad* van 27 februari 2007). Dat koninklijk besluit preciseert niet wat onder «schadegeval» moet worden verstaan. Wanneer de dekking geen verband houdt met een schadegeval, maar wel met een evolutieve gebeurtenis, dan rijst evenwel een probleem wanneer men nauwkeurig wil bepalen wanneer die is begonnen.

De netwerken

De ombudsman van de verzekeringen neemt deel aan het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL). Tevens is hij lid van FIN-NET, een financieel netwerk dat verschillende ombudsdiensten in Europa verenigt en bijdraagt tot het beslechten van grensoverschrijdende geschillen. Die dienst is kosteloos, en de dossiers worden behandeld in de taal van de consument.

25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre (*Moniteur belge* 10 août 2007) – mieux connue sous le nom de «Loi Verwilghen» vise une meilleure protection des assurés. En effet, la loi organise l'accès à l'assurance du candidat-assuré atteint d'une maladie chronique ou d'un handicap. Mais, l'assurance «solde restant dû» n'entre pas dans le champ d'application de cette loi. Dans la pratique, les institutions de crédit exigent une assurance «solde restant dû» en cas d'emprunt bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation légale. Sans cette assurance, le client n'obtient pas d'emprunt. Le seul cadre légal dont disposent les assureurs, c'est la loi anti discrimination qui stipule que l'assureur doit motiver objectivement et de manière raisonnable une augmentation de prime ou son refus d'accorder une couverture. En 2006, la France a introduit la convention AERAS (*s' Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé*) en remplacement de la convention Belorgey qui avait été introduite en 2001, qui permet à toute personne souffrant d'une maladie chronique ou d'un handicap de pouvoir contracter une assurance solde restant dû. Sur cette base environ 400.000 personnes ont, en France, pu s'assurer. Il conviendrait que la Belgique s'en inspire afin d'offrir une solution.

– Les assureurs en «Protection juridique» devraient élaborer une définition du «sinistre» qui soit une référence pour tout le secteur lorsque le sinistre n'est pas un accident.

L'arrêté royal du 15 janvier 2007 (dit arrêté «Onkelinx») détermine les conditions auxquelles doit répondre un contrat d'assurance protection juridique pour être exempté de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance prévue par l'article 173 du Code des droits et taxes divers (*Moniteur belge* du 27 février 2007). Cet arrêté ne précise pas la notion de sinistre. Cependant, lorsqu'il s'agit d'une couverture qui n'est pas liée à un sinistre mais à un événement évolutif, la difficulté consiste à déterminer avec précision quand le litige a pris naissance.

Les réseaux

L'ombudsman des assurances fait partie de la concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO). Il fait également partie du réseau FIN-NET, réseau financier qui regroupe différents services de médiation en Europe et qui permet de gérer des litiges transfrontaliers. Ce service est gratuit et les dossiers sont traités dans la langue du consommateur.

Tot besluit

Mevrouw Van Elderen haalt een motto aan dat haar team elke dag inspireert: «Wijs geen enkele klager af zonder naar hem te hebben geluisterd. Wanneer een klager zich bij jou komt beklagen, wijs dan niet in één woord af wat hij heeft gezegd, maar als je hem de deur moet wijzen, zorg er dan voor dat hij heeft gehoord waarom je dat doet. De klager heeft namelijk graag dat men aandacht besteedt aan wat hij zegt, meer nog dan aan het wegwerken van zijn klacht.».

B) Gedachtewisseling

Mevrouw Sonja Becq (CD&V – N-VA) wenst te weten welk percentage van de klachten uitsluitend via de correspondenten bij de verzekeringsmaatschappijen worden opgelost. Zij vraagt ook om nadere gegevens over het Franse systeem, dat chronisch zieken de mogelijkheid biedt een schuldsaldoverzekering te sluiten.

Mevrouw Josette Van Elderen bevestigt dat een aantal klachten door de correspondenten zelf wordt opgelost. Het is evenwel de ombudsman die, ten behoeve van de klager, het antwoord van de correspondent omzet of toelicht.

Met betrekking tot het aangaan van een schuldsaldo-verzekering door zwaar zieke personen zou België het systeem van het Tarifieringsbureau kunnen toepassen. In Frankrijk berust de vigerende regeling op overleg tussen de verzekeringsinstellingen, de banken, de herverzekeraars, de consumenten en de Staat om onderling en elk geval apart te onderzoeken.

Wanneer de ombudsman een soortgelijke aanvraag krijgt voorgelegd, verzoekt hij de klant om een schriftelijke toestemming om zijn medisch dossier te mogen inkijken. Als de zaak al te kies is, vraagt de ombudsman aan de arts van de verzekeringsonderneming om terzake te overleggen met de huisarts van de klant.

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt of er gegevens beschikbaar zijn over de evolutie van de bij de verschillende instanties ingediende klachten vóór het enig loket werd ingesteld. Voorts vraagt hij zich af waarom meer klachten werden ingediend door Nederlandstaligen dan door Franstaligen.

Mevrouw Josette Van Elderen antwoordt dat het aantal klachten in 2007 met 33% is gestegen ten opzichte van 2006. Die toename wordt algemeen veroorzaakt door het feit dat de klachten over de sector nu bij het uniek loket samenkomen.

En conclusion,

Mme Van Elderen cite une pensée philosophique qui inspire chaque jour le travail de son équipe: «N'écarter aucun plaignant sans avoir accueilli sa parole. Quand un plaignant est là, qui vient se plaindre à toi, ne repousse pas ce qu'il a dit d'un mot; mais, si tu dois l'éconduire, tu dois faire qu'il entende pourquoi tu l'éconduis. Vois-tu, le plaignant aime qu'on prête attention à ses propos, plus encore que de voir sa plainte exaucée.».

B) Échange de vues

Mme Sonja Becq (CD&V – N-VA) demande quel est le pourcentage de plaintes qui sont résolues uniquement par l'intermédiaire du correspondant auprès des compagnies d'assurances. Elle demande des précisions sur le système français permettant à des personnes souffrant de maladies chroniques de conclure une assurance solde restant dû.

Mme Josette Van Elderen confirme qu'un certain nombre de plaintes sont résolues directement par les correspondants. Il appartient toutefois à l'ombudsman de traduire ou d'explicitier la réponse du correspondant pour le plaignant.

En ce qui concerne l'assurance solde restant dû pour les personnes souffrant d'une maladie grave, la Belgique pourrait appliquer le système du bureau de tarification. En France, le système existant est basé sur une concertation entre les assurances, les banques, les réassureurs, les consommateurs et l'État, afin d'examiner chaque cas individuellement.

Lorsqu'il est saisi d'une telle demande, le médiateur demande l'accord écrit du client pour avoir accès à son dossier médical. Si l'affaire est trop délicate, le médiateur demande au médecin de l'entreprise d'assurances d'avoir un échange de vues avec le médecin traitant.

M. Jan Mortelmans (VB) demande si des données sont disponibles sur l'évolution des plaintes introduites auprès des différentes instances avant l'instauration du guichet unique. Il demande également pour quelles raisons le nombre de plaintes déposées est plus élevé pour les néerlandophones que pour les francophones.

Mme Josette Van Elderen répond que 2007 a connu une augmentation de 33% des plaintes par rapport à 2006. Cette augmentation est globalement due à la concertation des parties à l'encontre du secteur auprès du guichet unique.

Het groter aantal klachten bij Nederlandstaligen kan wellicht worden verklaard door het feit dat er in België nu eenmaal meer Nederlandstaligen zijn. Wat de verzekeringen betreft, dienen de Nederlandstaligen meer klachten in over levensverzekeringen, over beleggingen en over annuleringsverzekeringen. Het kan ook zijn dat de ombudsdienst in Vlaanderen beter bekend is.

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt of de ombudsdienst aanbevelingen heeft over bedrieglijke reclame.

Kan men op grond van de 54% gegronde klachten bij de verzekeringsondernemingen een beleidsverandering vaststellen?

Waarom zijn de diensten van de ombudsman in een vzw georganiseerd?

Mevrouw Josette Van Elderen deelt mee dat er inzake reclame een gedragscode bestaat. De ombudsman is bevoegd voor klachten die met toepassing van die code worden ingediend. Tot nu toe is nog maar één dergelijke klacht ingediend; zij ging niet uit van een consument, maar van een concurrerende onderneming.

Als er ten aanzien van een bepaalde onderneming herhaaldelijk klachten worden ingediend, neemt de ombudsman contact op met de directie van die onderneming om die daarop te wijzen. In dergelijke gevallen, die tot dusver niet vaak zijn voorgekomen, gebeurt het dat een directie niet op de hoogte is van bepaalde problemen. Als de problemen ernstiger zijn, neemt de ombudsman contact op met de CBFA, die toegang heeft tot de statistieken van de ombudsman. De ombudsman kan ook op eigen initiatief de aandacht van de CBFA op een bijzonder probleem met een verzekeringsmaatschappij vestigen.

De keuze voor de vzw-structuur behoort tot de bevoegdheid van de overheid; dat is gebeurd bij de oprichting van de ombudsdienst.

Mevrouw Sofie Staelraeve (Open Vld) vraagt welk percentage klachten uiteindelijk bij de rechtbank belandt.

Mevrouw Josette Van Elderen deelt mee dat haar diensten in één à drie dossiers per jaar de consument geen voldoening kunnen schenken en het standpunt van de verzekeringsonderneming of de tussenpersoon volgen. Die consument wordt dan aangeraden zich tot de rechtbank te wenden.

Zij preciseert dat de correspondenten bij de verzekeringsmaatschappijen de nodige informatie voor de enquête van de ombudsman verzamelen. Als het om

Le nombre de plaintes plus élevé chez les néerlandophones peut tout simplement s'expliquer par une plus grande proportion de néerlandophones dans la population. D'autre part, sous l'angle des branches d'assurance, les néerlandophones déposent plus de plaintes sur l'assurance vie, sur les placements et sur l'assurance annulation. Il se peut également que le service de médiation soit mieux connu en Flandre.

M. Jan Mortelmans (VB) demande si l'ombudsman formule des recommandations sur la publicité mensongère.

Sur base des 54% de plaintes fondées, constate-t-on un changement de politique dans le chef des entreprises d'assurances?

Pour quelles raisons les services de l'ombudsman sont-ils organisés en ASBL?

Mme Josette Van Elderen signale qu'il existe un code de bonne conduite en matière de publicité. L'ombudsman est compétent pour les plaintes déposées en application de ce code. Jusqu'à présent, une seule plainte de ce type a été déposée; elle n'émanait pas d'un consommateur mais d'une société concurrente.

Si des plaintes répétées sont déposées à l'égard d'une société en particulier, l'ombudsman prend contact avec la direction de cette société pour attirer son attention. Dans de tels cas, rares jusqu'à présent, il arrive que la direction ne soit pas au courant de certains problèmes. En cas de problèmes plus graves, l'ombudsman prend contact avec la CBFA qui a accès aux statistiques de l'ombudsman. L'ombudsman peut également prendre l'initiative d'attirer l'attention de la CBFA sur un problème particulier avec une société.

Le choix d'une ASBL incombe aux autorités publiques qui ont fait ce choix lors de la création de l'ombudsman.

Mme Sofie Staelraeve (Open Vld) demande quel est le pourcentage des plaintes qui aboutissent au tribunal.

Mme Josette Van Elderen signale que dans un à trois dossiers par an, ses services ne peuvent donner satisfaction au consommateur et accepter le point de vue de l'entreprise d'assurances ou de l'intermédiaire. Il lui est alors conseillé de s'adresser au tribunal.

Elle précise que les correspondants auprès des sociétés rassemblent les informations nécessaires à l'enquête de l'ombudsman. Lorsqu'il s'agit de dossiers

ingewikkelde dossiers gaat, begeeft de ombudsman zich zelfs ter plaatse om de documenten te raadplegen en erover te praten.

Aan mevrouw Staelraeve antwoordt de spreekster dat 80% van de klachten worden ingediend door de verzekeren; 10% door advocaten, consumentenverenigingen, OCMW's of schuldbemiddelaars.

Mevrouw Sofie Staelraeve (Open Vld) vraagt of het juist is dat de schuldbemiddelaars van de OCMW's die klacht indienen, vaak gelijk krijgen.

Mevrouw Josette Van Elderen antwoordt dat zij daaromtrent niet over statistieken beschikt. De ombudsman treedt soms op om een spreiding van de betaling van de premies te verkrijgen.

Aangaande de evolutie van de markt antwoordt de spreekster dat de banken almaar meer aanwezig zijn op de verzekeringsmarkt, misschien door de toename van het aantal levensverzekeringsovereenkomsten. Men stelt eveneens het opkomen van een *onlinemarkt* vast.

compliqués, l'ombudsman se rend même sur place pour consulter les documents et pour en discuter.

Mme Josette Van Elderen répond à Mme Staelraeve que 80% des plaintes sont déposées par des assurés; 10% des plaintes sont déposées par des avocats, des associations de consommateurs, des CPAS ou encore par des médiateurs de dettes.

Mme Sofie Staelraeve demande s'il est exact que les médiateurs de dettes des CPAS qui déposent plainte obtiennent souvent satisfaction.

Mme Josette Van Elderen répond qu'elle ne dispose pas de statistiques sur cette problématique. L'ombudsman intervient parfois pour obtenir un échelonnement du paiement des primes.

En ce qui concerne l'évolution du marché, Mme Van Elderen répond que les banques sont de plus en plus présentes sur le marché de l'assurance, peut-être en raison de l'augmentation du nombre de contrats d'assurance vie. On constate également l'émergence d'un marché «*on line*».

9. ONDERHOUD MET DE HEER DOMINIQUE VINCKE, OMBUDSMAN VOOR DE PRIVATE ARBEIDSBEMIDDELING EN DE DIENSTENCHEQUEWERKNEMERS

a) Uiteenzetting van de heer Dominique Vincke

Korte historische schets van de ombudsdienst

De uitzendsector is één van de vier 'privésectoren' in België (naast de verzekeringssector, de financiële sector en de Christelijke Mutualiteiten) die op eigen initiatief beslist hebben een ombudsdienst op te richten.

Deze beslissing werd genomen op 16 maart 1995, tijdens een Algemene Vergadering van de federatie van de uitzendbureaus, thans een departement van Federgon, de Federatie van partners voor werk, die nu zeven activiteiten in de sfeer van het *Human Resources Management* vertegenwoordigt: uitzendarbeid, *outplacement*, *recruitment*, *search & selection*, *projectsourcing*, *interim management*, alsook opleiding en diensten aan particulieren (te weten bedrijven actief in de sector van de dienstencheques).

«De Ombudsman voor de uitzendkrachten», zo luidde de officiële naam toen.

Met dat initiatief nam de uitzendsector zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. De sector wou zo een daadwerkelijke bijdrage leveren tot de correcte toepassing van de sociale wetgeving voor de uitzendkrachten.

Op 20 maart 1996 ging de ombudsdienst van start. Sindsdien staat deze dienst volledig ter beschikking van de uitzendkrachten. Sinds de verruiming van Federgon tot andere sectoren, begin 2003, kunnen ook de kandidaten van de wervings- en selectiebureaus en van de outplacementbedrijven er een beroep op doen.

Het departement Diensten aan Particulieren heeft tijdens zijn Algemene Vergadering van 23 mei 2006 beslist de Ombudsdienst ook op hun domein bevoegdheid te geven. De Dienst staat nu dus ook ter beschikking van de werknemers die via het dienstenchequesysteem aan de slag zijn bij de commerciële bedrijven in deze sector.

9. ENTRETIEN AVEC M. DOMINIQUE VINCKE, MÉDIATEUR POUR LE PLACEMENT PRIVÉ ET LES TRAVAILLEURS TITRES-SERVICES.

a) Exposé de M. Dominique Vincke

Bref historique du service de médiation

Le secteur du travail intérimaire est un des quatre 'secteurs privés' en Belgique (les trois autres étant les assurances, le secteur financier et les *Christelijke Mutualiteiten*) qui ont pris l'initiative de créer un service de médiation.

En ce qui concerne l'intérim, la décision de constituer un service de médiation a été prise le 16 mars 1995, au cours d'une Assemblée Générale de l'union professionnelle des entreprises de travail intérimaire, devenue aujourd'hui un département de Federgon, la fédération des Partenaires de l'Emploi, laquelle représente actuellement sept activités dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines: le travail intérimaire, l'*outplacement*, le *recruitment*, *search & selection*, le *project sourcing*, l'*interim management*, la formation et les services aux particuliers (i.e. les entreprises actives dans le secteur des titres-services).

«Le Médiateur pour les travailleurs intérimaires»: telle était à l'origine la dénomination officielle du service.

Par cette initiative, le secteur de l'intérim entendait assumer sa responsabilité sociale et apporter une contribution effective à l'application correcte de la législation sociale en vigueur pour les travailleurs intérimaires.

Le service de médiation a commencé à fonctionner le 20 mars 1996 et depuis ce jour, il est à l'entière disposition des travailleurs intérimaires. Depuis l'élargissement de Federgon à d'autres secteurs au début de l'année 2003, les candidats des bureaux de recrutement et de sélection et des cabinets d'outplacement peuvent également faire appel au service.

Au cours de son Assemblée Générale du 23 mai 2006, le département Services aux Particuliers a, à son tour, décidé de conférer au service de médiation la compétence pour son domaine d'activité. Le service de médiation est donc désormais aussi à la disposition des travailleurs occupés dans le système des titres-services par les entreprises commerciales actives dans ce secteur.

Taken en werkwijze van de ombudsdienst

De ombudsdienst is een objectieve en onpartijdige tussenpersoon tussen de uitzendkrachten/kandidaten en de bureaus voor particuliere arbeidsbemiddeling, alsook tussen de dienstenchequewerknemers en de commerciële bedrijven in die sector.

De objectiviteit en de onpartijdigheid van de Dienst steunen op intellectuele onafhankelijkheid van de ombudsman tegenover zowel de federatie en haar leden, als de uitzendkrachten, de kandidaten en de dienstenchequewerknemers.

De eerste en belangrijkste taak van de ombudsdienst, althans wat de gevolgen ervan betreft, is het behandelen van klachten over het sociaal statuut van de uitzendkrachten, de kandidaten en de dienstenchequewerknemers.

Verzoeken om bemiddeling worden steeds schriftelijk (of eventueel naar aanleiding van een bezoek) geformuleerd en worden rechtstreeks aan de ombudsdienst gericht, die de nodige vertrouwelijkheid waarborgt.

Vooraleer de uitzendkracht, de kandidaat of de dienstenchequewerknemer zich tot de ombudsdienst kan wenden, moet hij zijn dossier echter eerst besproken hebben met het betrokken bedrijf om aldus tot een onderhandelde oplossing te komen. Deze regel beoogt de goede relatie tussen de uitzendkracht, de kandidaat en de dienstenchequewerknemer en het bedrijf te vrijwaren. Elk meningsverschil dient dus eerst behandeld te worden tussen de uitzendkracht en zijn uitzendbureau, tussen de kandidaat en zijn selectie- of outplacementbureau, tussen de dienstenchequewerknemer en zijn werkgever, het commerciële dienstenchequebedrijf.

De ombudsdienst treedt dus op als zogenaamde «tweedelijnsinstantie».

De tweede opdracht van de Dienst is informatie verstrekken aan alle uitzendkrachten, kandidaten en dienstenchequewerknemers over de toepassing van de sociale reglementering die van kracht is in de betrokken sector. Dat aspect neemt duidelijk het overgrote deel van de tijd in beslag, wegens het volume aan vragen, de complexiteit van de te behandelen materie en de noodzaak een correct en volledig antwoord te formuleren.

Op basis van alle onderzochte dossiers richt de ombudsdienst jaarlijks algemene aanbevelingen tot de betrokken sectoren. Die aanbevelingen zijn niet afdwingbaar, maar zijn voor deze sectoren een leidraad

Missions et fonctionnement du service de médiation

Le service de médiation est un intermédiaire objectif et impartial entre les travailleurs intérimaires/les candidats et les bureaux de placement privé, et entre les travailleurs titres-services et les entreprises commerciales de ce secteur.

Son impartialité et son objectivité se fondent sur l'indépendance intellectuelle du médiateur vis-à-vis de la fédération et de ses membres, d'une part, et vis-à-vis des travailleurs intérimaires, des candidats et des travailleurs titres-services, d'autre part.

La première et principale mission du service de médiation, en tout cas pour ce qui est de ses conséquences, consiste à traiter les plaintes concernant le statut social des travailleurs intérimaires, des candidats et des travailleurs titres-services.

Les demandes d'intervention se font toujours par écrit (ou éventuellement à l'occasion d'une visite) et sont à adresser directement au service de médiation, qui garantit le respect de la confidentialité.

Toutefois, avant de pouvoir s'adresser au service de médiation, le travailleur intérimaire, le candidat ou le travailleur titres-services doit d'abord avoir soumis son dossier à l'entreprise concernée pour essayer de trouver une solution en concertation. Cette règle vise à préserver la qualité des relations du travailleur intérimaire, du candidat ou du travailleur titres-services avec l'entreprise. Tout différend doit donc d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement entre l'intérimaire et son entreprise de travail intérimaire, entre le candidat et son bureau de sélection ou d'outplacement, ou entre le travailleur titres-services et son employeur, l'entreprise commerciale de services aux particuliers.

Le service de médiation intervient donc en tant qu'«instance de deuxième ligne».

La deuxième mission du service de médiation consiste à fournir à tous les travailleurs intérimaires, candidats et travailleurs titres-services des informations concernant l'application de la réglementation en vigueur dans le secteur concerné. Cette tâche occupe la plus grande partie du temps étant donné la multiplicité des questions posées, la complexité de la matière à traiter et la nécessité de donner à chacun une réponse correcte et complète.

Sur base de l'ensemble des dossiers traités, le service de médiation formule chaque année des recommandations générales à l'intention des secteurs concernés. Ces recommandations ne sont pas contraignantes mais

bij hun streven naar kwaliteit en bij het nog nauwgezet uitoefenen van hun kernactiviteiten.

De regels voor het aanhangig maken van een klacht

Procedure en verplichtingen

De ombudsdienst werkt op basis van een procedure die bij de oprichting werd vastgelegd door de Algemene Vergadering van de federatie van de uitzendbureaus en die door alle leden van de federatie werd onderschreven. Leden die sindsdien zijn toegetreden, hebben deze spelregels ook aanvaard.

De ombudsdienst is bevoegd voor het behandelen van klachten van de uitzendkrachten die ter beschikking worden gesteld door uitzendbureaus die lid zijn van Federgon. De andere uitzendkrachten (d.w.z. zij die werken voor niet-aangesloten bedrijven) kunnen geen klachten indienen, maar kunnen zich wel tot de ombudsdienst wenden voor inlichtingen.

Sinds 2003 is de ombudsdienst ook bevoegd om kandidaten te informeren over de wetgeving inzake *outplacement* en werving, *search* en selectie, alsook om eventuele klachten te behandelen van kandidaten tegen de aangesloten bedrijven die in die domeinen werkzaam zijn.

Sinds 2006 is de ombudsdienst ook bevoegd om de klachten te behandelen van dienstenchequewerknemers ten aanzien van de commerciële bedrijven die in die sector actief zijn.

De bevoegdheid van de ombudsdienst

a) De ombudsdienst is bevoegd om klachten te behandelen die werden ingediend door een uitzendkracht, een kandidaat of een dienstenchequewerknemer in verband met

- de toepassing van de betrokken wetgeving;
- de rechten van de uitzendkrachten, de kandidaten en de dienstenchequewerknemers, alsook met de verplichtingen van de aangesloten bedrijven ten aanzien van de uitzendkrachten, de kandidaten en de dienstenchequewerknemers.

Een klacht kan alleen worden ingediend als de procedure bij het aangesloten bedrijf afgehandeld is en geen bevredigende oplossing uit de bus is gekomen voor de indiener van de klacht.

elles constituent pour ces secteurs un fil rouge dans le cadre de leurs efforts pour améliorer la qualité de leurs prestations et pour accomplir encore plus rigoureusement leurs activités de base.

Les règles pour introduire une plainte

Procédure et obligations

Le service de médiation travaille sur base d'une procédure qui a été établie lors de sa création par l'Assemblée Générale de la fédération des entreprises de travail intérimaire et à laquelle tous les membres de la fédération ont souscrit. Les membres qui se sont affiliés depuis lors ont également accepté ces règles.

Le service de médiation est compétent pour traiter les plaintes de travailleurs intérimaires mis à disposition par des entreprises d'intérim affiliées à Federgon. Les autres intérimaires (c'est-à-dire ceux qui travaillent pour des entreprises non-membres) ne peuvent introduire une plainte mais peuvent, en revanche, s'adresser au service de médiation pour demander des informations.

Depuis 2003, le service de médiation est également compétent pour informer les candidats sur la législation qui régit l'*outplacement* et les activités de recrutement, recherche et sélection de personnel, ainsi que pour traiter les plaintes éventuelles de candidats à l'encontre d'entreprises membres actives dans ces domaines.

Et depuis mai 2006, il est également habilité à traiter les plaintes introduites par des travailleurs titres-services à l'encontre de sociétés commerciales actives dans ce secteur.

La compétence du service de médiation

a) Le service de médiation est compétent pour traiter les plaintes introduites par un travailleur intérimaire, un candidat ou un travailleur titres-services et ayant trait

- à l'application de la législation concernée;
- aux droits des travailleurs intérimaires, des candidats et des travailleurs titres-services, et aux obligations des membres envers les travailleurs intérimaires, les candidats et les travailleurs titres-services.

Une plainte ne peut être introduite que si la procédure auprès de l'entreprise membre est terminée et n'a pas permis de parvenir à une solution satisfaisante pour le plaignant.

De ombudsdienst is niet bevoegd om de betrokken wetgeving uit te leggen, noch om klachten te behandelen die reeds bij de bevoegde arbeidsrechtbanken aanhangig werden gemaakt.

b) De ombudsdienst mag ter plaatse, in de hoofdzetel van het aangesloten bedrijf, alle vaststellingen doen en zich alle stukken en inlichtingen doen bezorgen die hij nodig acht.

c) De ombudsdienst is bevoegd om uitzendkrachten, kandidaten en dienstenchequewerknemers te informeren over aangelegenheden vermeld onder punt a). Die inlichtingen moeten evenwel algemeen blijven. Uitspraken over concrete gevallen moeten worden gelijkgesteld met de behandeling van een klacht.

d) De ombudsdienst is alleen bevoegd om klachten te behandelen waarbij een lid van Federgon betrokken is. Voor vragen om informatie van uitzendkrachten, kandidaten of dienstenchequewerknemers in de zin van punt c) wordt evenwel geen onderscheid gemaakt tussen leden en niet-leden.

De werkwijze van de ombudsdienst

a) De uitzendkracht, de kandidaat of de dienstenchequewerknemer dient zijn klacht schriftelijk in bij de ombudsdienst. De klacht kan ook via een mandataris worden ingediend.

b) De ombudsdienst deelt aan de indiener van de klacht mee of hij de klacht al dan niet zal behandelen (bevoegdheid). Een weigering moet worden gemotiveerd.

c) De ombudsdienst brengt het aangesloten bedrijf onverwijld op de hoogte van de klacht die hij van plan is te onderzoeken, met de vraag of het de indiener van de klacht genoegdoening kan geven.

d) Het aangesloten bedrijf verbindt er zich toe binnen twee weken nadat het door de ombudsdienst op de hoogte is gebracht van de klacht, antwoord te geven over de inhoud van het dossier.

e) De ombudsdienst onderzoekt de klacht naar inhoud (gegrondheid), aanvaardt de argumentatie van het bedrijf of wijst het bedrijf op de onwettigheid van zijn antwoord. In het laatste geval geeft hij een met redenen omkleed advies aan het bedrijf.

f) Het bedrijf brengt de ombudsdienst op de hoogte van het gevolg dat aan diens advies wordt gegeven. Als het bedrijf weigert het advies op te volgen, moet die

Le service de médiation n'est pas compétent pour interpréter la législation concernée, ni pour traiter des plaintes qui ont déjà été introduites auprès des tribunaux du travail compétents.

b) Le service de médiation peut faire sur place, au siège social de l'entreprise membre, toutes les constatations et se faire remettre toutes les pièces et informations qu'il juge nécessaires.

c) Le service de médiation est compétent pour fournir des informations aux travailleurs intérimaires, aux candidats et aux travailleurs titres-services sur les questions mentionnées au point a). Ces informations doivent toutefois rester générales. Les avis sur des cas concrets doivent être assimilés au traitement d'une plainte.

d) Le service de médiation est compétent uniquement pour traiter les plaintes impliquant un membre de Federgon. Pour les demandes d'informations émanant de travailleurs intérimaires, de candidats ou de travailleurs titres-services au sens du point c), il n'est toutefois pas fait de distinction entre membres et non-membres.

La méthode de travail du service de médiation

a) L'intérimaire, le candidat ou le travailleur titres-services soumet sa plainte par écrit au service de médiation. Le dépôt de la plainte peut également être effectué par un mandataire.

b) Le service de médiation communique au plaignant sa décision de traiter ou non la plainte (compétence). Un refus doit être motivé.

c) Le service de médiation communique immédiatement à l'entreprise membre la plainte qu'il a l'intention d'examiner, et il demande à celle-ci si elle est en mesure de donner satisfaction au plaignant.

d) L'entreprise membre s'engage à donner une réponse sur le fond du dossier dans un délai de deux semaines après communication de la plainte par le service de médiation.

e) Le service de médiation examine la plainte sur le fond (bien-fondé), accepte l'argumentation de l'entreprise ou signifie à celle-ci que sa réponse est en contradiction avec la législation et, dans ce cas, formule un avis motivé à l'intention de l'entreprise.

f) L'entreprise informe le service de médiation de la suite réservée à l'avis qu'il a formulé. L'entreprise membre qui refuse de suivre cet avis est tenue de motiver

weigering met redenen worden omkleed. Het bedrijf stuurt een kopie van die met redenen omklede weigering naar het secretariaat van Federgon.

g) De uitzendkracht, de kandidaat of de dienstenchequewerknemer wordt binnen 30 dagen door de ombudsdienst in kennis gesteld van het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

h) Indien de uitzendkracht, de kandidaat of de dienstenchequewerknemer in de loop van de klachtenbehandelingsprocedure meedeelt dat hij die wenst stop te zetten, en het aangesloten bedrijf noch de ombudsdienst zich daartegen verzetten, wordt het dossier als afgesloten beschouwd. De ombudsdienst stelt een document op waarin van die beslissing akte wordt genomen, en stuurt dat naar de betrokken partijen.

i) Indien het aangesloten bedrijf de adviezen van de ombudsdienst herhaaldelijk naast zich neerlegt, kan het dossier aan de bevoegde instanties van het departement van Federgon worden voorgelegd. Als zij zulks nodig achten, kunnen zij het betrokken lid uitsluiten nadat het Secretariaat van Federgon advies heeft uitgebracht.

De verbintenissen aangegaan door de leden van Federgon

a) Ieder lid van elk van de betrokken departementen van Federgon verbindt er zich toe het bestaan, alsook het adres en het telefoonnummer, van de ombudsdienst duidelijk mee te delen aan de uitzendkrachten, de kandidaten of de dienstenchequewerknemers.

b) Elk aangesloten bedrijf verbindt er zich toe de voormelde procedure op correcte wijze toe te passen en zijn actieve medewerking te verlenen aan de werking van de ombudsdienst.

c) Elk aangesloten bedrijf past het non-discriminatiebeginsel toe ten aanzien van de uitzendkrachten, de kandidaten of de dienstenchequewerknemers die een klachtendossier bij de ombudsdienst aanhangig hebben gemaakt.

d) Elk aangesloten bedrijf verbindt er zich toe om, ten aanzien van andere bedrijven, vertrouwelijkheid te waarborgen met betrekking tot de uitzendkrachten, de kandidaten of de dienstenchequewerknemers die bij de ombudsdienst een klachtendossier hebben ingediend.

son refus. Elle envoie une copie du document motivant son refus au secrétariat de Federgon.

g) Le travailleur intérimaire, le candidat ou le travailleur titres-services est informé dans les 30 jours par le service de médiation de la suite qui est réservée à sa plainte.

h) Si le travailleur intérimaire, le candidat ou le travailleur titres-services, au cours du traitement de la plainte, fait part de son intention d'arrêter la procédure et si l'entreprise membre et le service de médiation ne s'y opposent pas, le dossier est considéré comme clôturé. Le service de médiation rédige un document écrit pour prendre acte de cette décision et envoie ce document aux parties concernées.

i) En cas de refus répété de l'entreprise affiliée de suivre les avis formulés par le service de médiation, le dossier peut être soumis aux instances compétentes du département de Federgon. Celles-ci peuvent, si elles le jugent nécessaire et après avis du Secrétariat de Federgon, exclure le membre concerné.

Les engagements des membres de Federgon

a) Chaque membre de chacun des départements concernés de Federgon s'engage à informer clairement les travailleurs intérimaires, les candidats ou les travailleurs titres-services de l'existence du service de médiation et à leur communiquer les coordonnées de celui-ci (adresse et numéro de téléphone).

b) Chaque entreprise membre s'engage à appliquer correctement la procédure décrite ci-dessus et à collaborer activement au travail du service de médiation.

c) Chaque entreprise membre applique le principe de non-discrimination à l'égard des travailleurs intérimaires, des candidats ou des travailleurs titres-services qui ont introduit un dossier de plainte auprès du service de médiation.

d) Chaque entreprise membre s'engage à garantir la confidentialité vis-à-vis d'autres entreprises à propos des travailleurs intérimaires, des candidats ou des travailleurs titres-services qui ont introduit un dossier de plainte auprès du service de médiation.

De verplichtingen van de ombudsdienst

a) De ombudsdienst waarborgt vertrouwelijkheid over het aantal en de inhoud van de klachten die tegen een aangesloten bedrijf werden ingediend, zowel ten aanzien van de andere leden van Federgon als ten aanzien van de uitzendkrachten, de kandidaten of de dienstenchequewerknemers.

b) De ombudsdienst waarborgt vertrouwelijkheid over het aantal dossiers van de individuele leden, alsook over de inhoud van deze dossiers, ten aanzien van alle instanties van Federgon.

Praktische informatie

De ombudsdienst staat volledig gratis ter beschikking van de uitzendkrachten, van de kandidaten die contacten onderhouden met de recrutings-, *search*- en selectiebureaus en met de outplacementbedrijven, alsook van de dienstenchequewerknemers.

Ze kunnen bij die dienst terecht op maandag, woensdag en donderdag, telkens van 9 tot 17 uur.

Adres:

«Thurn en Taxis» (Tour & Taxis), Havenlaan 86c bus 302, 1000 Brussel.

Tel.: 02-203.38.03

Fax: 02-203.42.68

E-mail: ombuds@federgon.be

Website: www.federgon.be

Samenwerking met de andere ombudsdiensten

De ombudsdienst voor de private arbeidsbemiddeling werd tot dusver niet geconfronteerd met problemen over de samenwerking met de andere Belgische ombudsdiensten, noch wat de verdeling van de dossiers, noch wat de eventuele behandeling ervan betreft.

Sinds medio 2007 is er een nieuwe portaalsite («ombudsman.be»), die een overzicht geeft van de ombudsdiensten in België. Dat is een interessante informatiebron voor de burgers, die zeer nuttig kan zijn wanneer men niet zeker weet bij welke ombudsdienst men terecht kan.

Les obligations du service de médiation

a) Le service de médiation garantit la confidentialité en ce qui concerne le nombre et le contenu des plaintes formulées à l'encontre d'une entreprise membre, tant vis-à-vis des autres membres de Federgon que vis-à-vis des travailleurs intérimaires, des candidats ou des travailleurs titres-services.

b) Le service de médiation garantit la confidentialité vis-à-vis de toutes les instances de Federgon en ce qui concerne le nombre de dossiers des membres individuels et le contenu de ces dossiers.

Informations pratiques

Le service de médiation est à la disposition des travailleurs intérimaires, des candidats qui sont en relation avec les bureaux de recrutement, *search* & sélection et les cabinets d'outplacement, et des travailleurs titres-services. Son intervention est entièrement gratuite.

Ces personnes peuvent s'adresser au service de médiation les lundis, mercredis et jeudis, de 9 heures à 17 heures.

Les coordonnées du service sont les suivantes:

Adresse: site Tour et Taxis, avenue du Port 86C bte 302, 1000 Bruxelles.

Tél.: 02-203.38.03

Fax: 02-203.42.68

E-mail: ombuds@federgon.be

Internet: www.federgon.be

La collaboration avec les autres services de médiation

Le service de médiation pour le placement privé n'a pas jusqu'ici été confronté à des problèmes en matière de collaboration avec les autres services de médiation belges, que ce soit pour la répartition des dossiers ou pour le traitement éventuel de ceux-ci.

Depuis la mi-2007, il existe un site portail («ombudsman.be») qui dresse un panorama des services de médiation en Belgique. C'est une source d'informations intéressante pour les citoyens, et qui peut être très utile quand on ne sait pas très bien à quel service de médiation s'adresser.

b) Gedachtewisseling

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt welk soort van klachten de ombudsdienst zoal ontvangt.

De heer David Geerts (sp.a+VI.Pro) vraagt hoeveel procent van de arbeidsbureaus bij Federgon zijn aangesloten. Hoeveel klachten zijn er en van welk type zijn ze?

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt of de ombudsman een jaarverslag uitbrengt en of dat op het internet kan worden ingekeken.

De heer Dominique Vincke, ombudsman, antwoordt dat nagenoeg alle uitzendbureaus lid zijn van Federgon. In de meest recente sectoren, zoals de rekrutering, de selectie en het outplacement, zijn sommige bureaus geen lid. De ten aanzien van die sectoren ingediende klachten zijn niet ontvankelijk, maar de ombudsman geeft de klagers raad en legt hun uit wat de wettelijke bepalingen zijn.

De meeste klachten betreffen de sector van de human relations (ontvangst, selectie enzovoort) (27% van de klachten). De klachten in verband met de salariering, de loonfiches, enz. vertegenwoordigen minder dan 25% van het totaal.

Almaar meer outplacementkantoren treden toe tot Federgon.

Mevrouw Sonja Becq (CD&V – N-VA) vraagt of de ombudsman de klachten analyseert om de werking van de sector beter te begrijpen en om in voorkomend geval beleidslijnen te suggereren.

Mevrouw Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) vraagt of het kabinet van de minister van Werk de ombudsdienst al heeft geraadpleegd over de evolutie van de dienstencheques. Die dienst is immers een bevoorrechte gesprekspartner om de lacunes van het systeem voor het voetlicht te brengen. Is het aantal klachten gewijzigd als gevolg van de besprekingen over een eventuele wijziging van de wetgeving inzake dienstencheques?

De heer Vincke, ombudsman, antwoordt dat de statistieken in verband met de klachten uiteraard in het jaarverslag zijn opgenomen. Het jaarverslag bevat ook de aanbevelingen ter attentie van de uitzend- en outplacementkantoren, die daaruit natuurlijk de nodige lessen moeten trekken.

De heer Vincke werd nooit benaderd door een ministerieel kabinet. Hij geeft toe dat alle gegevens waarover hij beschikt nuttig zouden kunnen zijn voor de beleidsmakers.

b) Échange de vues

Mme Colette Burgeon (PS) demande quel type de plaintes sont reçues par le service de médiation.

M. David Geerts (sp.a+VI.Pro) demande quel est le pourcentage d'agences de placement qui sont affiliées auprès de Federgon. Quel est le nombre de plaintes et de quel type sont-elles?

M. Jan Mortelmans (VB) demande si l'ombudsman édite un rapport annuel et si on peut le consulter sur internet.

M. Dominique Vincke, médiateur, répond que les bureaux d'interim sont presque tous membres de Federgon. Dans les secteurs les plus récents comme le recrutement, la sélection et l'outplacement, il existe des bureaux qui ne sont pas membres. Les plaintes déposées à l'égard de ces secteurs ne sont pas recevables. Toutefois, l'ombudsman conseille les plaignants et leur explique quelles sont les dispositions légales.

Le secteur qui suscite le plus de plaintes est celui des relations humaines (accueil, sélection...) (27% des plaintes). Les plaintes concernant les salaires, les fiches de paie, etc représentent moins de 25% du total des plaintes.

De plus en plus de bureaux d'outplacement s'affilient à Federgon.

Mme Sonja Becq (CD&V – N-VA) demande si le médiateur analyse les plaintes de manière à mieux comprendre le fonctionnement du secteur et à suggérer, le cas échéant, des orientations politiques.

Mme Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) demande si le service de médiation a déjà été sollicité par le cabinet de la ministre de l'Emploi au sujet de l'évolution des titres services. En effet, le service est un interlocuteur privilégié pour mettre en évidence les lacunes du système. Le nombre de plaintes a-t-il évolué à la suite des discussions sur une modification éventuelle de la législation relative aux titres services?

M. Vincke, médiateur, répond que le rapport annuel reprend bien entendu les statistiques relatives aux plaintes. Le rapport contient également des recommandations à l'attention des bureaux d'interim et d'outplacement. Il appartient évidemment à ces bureaux d'en tirer les enseignements.

M. Vincke n'a jamais été contacté par un cabinet ministériel. Il reconnaît que toutes les données dont il dispose pourraient être utiles aux décideurs politiques.

De bevoegdheid van de ombudsman inzake dienstencheques is vrij recent. De ombudsdienst werd opgericht om de werknemers te verdedigen, maar paradoxaal genoeg zijn het meestal de gebruikers van de dienstencheques die met de diensten van de ombudsman in contact treden om hun beklag te doen over de werknemers.

Mevrouw Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) vraagt zich af of het niet nodig ware de werknemers stelselmatig over het bestaan van de ombudsman in te lichten.

De heer Vincke onderstreept dat Federgon er een erezaak van maakt melding te maken van het bestaan van een ombudsdienst die deel uitmaakt van het kwaliteitslabel. Een brochure wordt in de kantoren ter beschikking gesteld van de werknemers.

De heer Michel Doomst (CD&V – N-VA) is verbaasd dat zo weinig klachten worden ingediend, terwijl het aantal tewerkstellingsformules almaar stijgt. Bovendien gaan de klachten hoofdzakelijk over relaties tussen mensen. Betekent dat dat de tewerkstellingsprocedures geen moeilijkheden doen rijzen, dan wel dat de werknemers geen weet hebben van de beroepsmogelijkheden bij de ombudsman?

De heer Vincke wijst erop dat Federgon cursussen en examens organiseert voor uitzendconsulenten. Die examens zijn vrij streng. Sinds de examens werden georganiseerd, zijn de consulenten beter opgeleid om het publiek op te vangen, hetgeen het aantal klachten daarover vanzelf doet dalen.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) suggereert stelselmatig de gegevens van de ombudsman te verstrekken wanneer mensen zich voor het eerst aanmelden in een arbeidsbemiddelingsbureau of uitzendkantoor.

De heer Vincke herinnert eraan dat heel wat exemplaren van de brochure onlangs werden herdrukt om in de kantoren te worden verspreid.

Aan de heer Geerts antwoordt hij dat in 2007, 242 klachten werden ingediend waarvan er 207 werden behandeld. Voorts heeft de dienst 2.606 vragen om informatie ontvangen. Recentelijk daalt het aantal klachten en stijgt het aantal vragen om informatie.

Mevrouw Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) vraagt of het voorkomt dat de klagers tegelijkertijd een klacht indienen bij de ombudsman en bij hun vakbond. Werkt de ombudsdienst in dat geval samen met de vakbonden?

La compétence du médiateur en matière de titres services est assez récente. Paradoxalement, alors que le service de médiation a été mis en place pour défendre les travailleurs, ce sont plus souvent les utilisateurs des titres services qui contactent les services du médiateur pour se plaindre des travailleurs.

Mme Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) se demande s'il ne serait pas nécessaire de prévoir une information systématique des travailleurs sur l'existence de l'ombudsman.

M. Vincke souligne que Federgon met un point d'honneur à mentionner l'existence de son service de médiation qui fait partie du label de qualité. Une brochure d'information est mise à disposition des travailleurs dans les bureaux.

M. Michel Doomst (CD&V – N-VA) s'étonne du peu de plaintes introduites alors que les formules de mise au travail se multiplient. En outre, les plaintes concernent principalement les relations humaines. Cela signifie-t-il que les procédures de mise au travail ne posent pas de problèmes ou bien que les travailleurs ignorent les possibilités de recours auprès du médiateur?

M. Vincke signale que Federgon organise des cours et des examens pour les consultants en agence. Ces examens sont assez sévères. Depuis l'organisation de ces examens, les consultants sont mieux formés pour l'accueil du public, ce qui réduit d'office le nombre de plaintes à ce sujet.

Mme Colette Burgeon (PS) suggère de fournir systématiquement les coordonnées de l'ombudsman lorsque les personnes se présentent la première fois dans un bureau de placement ou d'interim.

M. Vincke rappelle que de nombreux exemplaires de la brochure ont été réimprimés récemment afin d'être distribués dans les agences.

Il répond à M. Geerts qu'en 2007, 242 plaintes ont été introduites et 207 ont été traitées. Le service a également reçu 2.606 demandes d'information. Depuis peu, le nombre de plaintes diminue et le nombre de demandes d'information augmente.

Mme Juliette Boulet (Ecolo-Groen!) demande s'il arrive que les plaignants déposent plainte simultanément auprès du médiateur et auprès de leur syndicat. Dans ce cas, le service de médiation collabore-t-il avec les syndicats?

De heer Vincke bevestigt dat de samenwerking met de vakbonden erg vlot verloopt. Hij preciseert dat de ombudsman niet voor een dossier mag optreden wanneer terzake een gerechtelijke procedure aan de gang is.

De heer Jean-Luc Crucke (MR) suggereert om in de domeinen waarvoor een ombudsman bestaat, de wettelijke verplichting op te leggen dat de gebruikers worden voorgelicht in de contractuele bedingen.

De heer Vincke herinnert eraan dat hij lange tijd de enige ombudsman voor uitzendarbeid is geweest. Sinds juli 2007 heeft hij in Portugal een ambtgenoot met wie hij correspondeert.

Ten behoeve van mevrouw Becq licht de heer Vincke nog toe dat de dienstenchequewerknemers voor wie hij bevoegd is, werken in de bij Federgon aangesloten handelsondernemingen.

*
* *

De rapporteur,

De voorzitter,

Jean-Jacques FLAHAUX

Jean-Luc CRUCKE

M. Vincke confirme que la collaboration avec les syndicats se passe très bien. Il précise que le médiateur ne peut pas intervenir dans un dossier lorsque celui-ci fait l'objet d'une procédure judiciaire.

M. Jean-Luc Crucke (MR) suggère que dans les domaines où il existe un ombudsman, l'obligation d'informer les usagers soit légalement rendue obligatoire dans les éléments contractuels.

M. Vincke rappelle que pendant longtemps il a été le seul médiateur dans le domaine du travail intérimaire. Depuis juillet 2007, il existe un homologue au Portugal avec lequel il correspond.

M. Vincke précise encore à Mme Becq que les travailleurs titres-services pour lesquels il est compétent sont ceux qui travaillent dans des entreprises commerciales affiliées à Federgon.

*
* *

Le rapporteur,

Le président,

Jean-Jacques FLAHAUX

Jean-Luc CRUCKE