

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers

GEWONE ZITTING 1992-1993 (*)

12 MEI 1993

WETSVOORSTEL

tot oprichting van een ombudsdienst

(Ingediend door de heer Annemans)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Onderhavig wetsvoorstel kadert in een visie van bestuurlijke vernieuwing, verbetering van de betrekkingen tussen de burgers en het bestuur, en de verbetering van het petitierecht.

De functie van ombudsman werd voor het eerst geïnstalleerd in Zweden in 1809. Dit voorbeeld kreeg navolging — soms voor de ganse administratie, en soms voor welbepaalde opdrachten of geografische omschrijvingen — onder andere in de Scandinavische landen, Duitsland, Groot-Brittannië, Canada, Frankrijk, Zwitserland, Spanje, Ierland, Nederland en Polen. Ook in Nederlandse steden werd dergelijke functie voorzien.

Ons land kent bijgevolg op dit vlak een belangrijke achterstand. De eerste voorstellen voor ons land dateren van 1965. Intussen werd een ombudsfunctie weliswaar voorzien in de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, en heeft ook de stad Antwerpen een ombudsman ingevoerd.

Met dit wetsvoorstel willen wij dan ook eindelijk de ombudsfunctie op centraal vlak verwezenlijken.

(*) Tweede zitting van de 48^e zittingsperiode.

Chambre des Représentants de Belgique

SESSION ORDINAIRE 1992-1993 (*)

12 MAI 1993

PROPOSITION DE LOI

organisant un service de médiation

(Déposée par M. Annemans)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de loi procède d'une volonté de rénover l'administration, d'améliorer les rapports entre les citoyens et l'administration et d'organiser plus efficacement l'exercice du droit de pétition.

La fonction d'ombudsman est apparue pour la première fois en Suède, en 1809. Cet exemple a fait école — la fonction s'appliquant parfois à toute l'administration ou étant parfois limitée à certaines missions ou certains secteurs géographiques — notamment dans les pays scandinaves, en Allemagne, en Grande-Bretagne, au Canada, en France, en Suisse, en Espagne, en Irlande, aux Pays-Bas et en Pologne. Certaines villes des Pays-Bas ont également créé un service de médiation.

Notre pays est donc particulièrement en retard à cet égard. Les premières propositions visant à créer cette fonction en Belgique remontent à 1965. Depuis lors, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a prévu la création d'une fonction de médiateur et la ville d'Anvers s'est également dotée d'un ombudsman.

L'objectif de la présente proposition de loi est de créer enfin un service de médiation au niveau central.

(*) Deuxième session de la 48^e législature.

Essentieel voor het succesvol optreden van de ombudsdienst zijn : een hoog moreel gezag, objectiviteit, en onafhankelijkheid van politieke instanties en de desbetreffende overheidsinstellingen en administraties.

Onder overheidsinstellingen en -administraties moeten tevens verstaan worden privé-personen die een taak van algemeen belang uitoefenen.

De ombudsdienst treedt niet op in de plaats van de wetgevende, uitvoerende of de rechterlijke macht.

Klachten met betrekking tot de rechterlijke macht zijn volledig uitgesloten.

De rol van de ombudsdienst is bemiddelend en adviserend. Het is een onafhankelijke dienst die klachten behandelt over de werking van de administratieve overheden (administraties en instellingen). In die zin wordt vermeden dat overheidsinstellingen of administraties bij de behandeling van klachten zowel optreden als rechter en als partij en is de functie van de ombudsman « voorkomend ».

De installatie van een ombudsdienst moet leiden tot een meer toegankelijke en gebruiksvriendelijke overheid. Om de onafhankelijkheid van de ombudsdienst ten opzichte van overheidsinstellingen en administraties te onderlijnen, wordt de ombudsdienst opgericht door en bij de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De werking van de ombudsdienst die bij onderhavige wet wordt opgericht, heeft slechts betrekking op centrale overheidsinstellingen en -administraties. Met uitzondering van deze instellingen die bij wet over een eigen ombudsdienst beschikken, en met uitzondering van de bevoegdheden van geëigende organen zoals de « Vaste Commissie voor Taaltoezicht ».

Klachten kunnen bijgevolg slechts betrekking hebben op de aldus omschreven overheidsinstellingen en -administraties, met uitsluiting van de gewesten, gemeenschappen, de gemeenschapscommissies, de provincies, gemeenten, OCMW's en de overheidsbedrijven opgericht op basis van de voornoemde wet van 21 maart 1991 welke over een ombudsdienst beschikken.

Dit neemt niet weg dat de ombudsdienst een doorgeeffunctie heeft indien klachten betrekking hebben op andere instanties waar de ombudsdienst niet voor bevoegd is.

Ook wanneer het begrip « klacht » ruim dient te worden geïnterpreteerd, kan de ombudsdienst niet verworpen tot een informatiebureau.

Belangrijk voor de ombudsdienst is de mogelijkheid om via verslagen aanbevelingen te doen. Het is echter aan de wetgevende of uitvoerende macht om al dan niet gevolg te geven aan deze aanbevelingen. Deze aanbevelingen winnen echter aan kracht vermits ze openbaar zijn.

Pour pouvoir mener à bien sa mission, ce service de médiation devra disposer d'une haute autorité morale, agir en toute objectivité et être indépendant des instances politiques et des organismes et administrations publics auprès desquels il sera appelé à intervenir.

Par organismes et administrations publics, il y a également lieu d'entendre les personnes de droit privé qui remplissent une mission d'intérêt général.

Le service de médiation n'a pas pour tâche de se substituer aux pouvoirs législatif, exécutif ou judiciaire.

Les plaintes concernant le pouvoir judiciaire sont totalement exclues.

Le service de médiation a un rôle d'intermédiaire et de conseil. C'est un service autonome qui traite les plaintes concernant le fonctionnement des autorités administratives (administrations et institutions). Dans cette optique, le dispositif mis en place évite que des organismes publics ou des administrations soient à la fois juge et partie dans le traitement des plaintes et le rôle assigné au service de médiation est de nature « préventive ».

L'installation d'un service de médiation doit améliorer l'accès aux services et aboutir à une plus grande convivialité. Pour souligner l'indépendance du service de médiation vis-à-vis des organismes publics et des administrations, ce service est institué par et auprès de la Chambre des représentants.

Le champ d'action du service de médiation prévu par la présente proposition de loi ne couvre que les administrations et les organismes publics centraux, exception faite des organismes dotés par la loi de leur propre service de médiation et des compétences d'organes spécifiques tels que la Commission permanente de contrôle linguistique.

Les plaintes ne peuvent par conséquent concerner que lesdits organismes publics et administrations, à l'exclusion des Régions, des Communautés, des commissions communautaires, des provinces, des communes, des CPAS et des entreprises publiques créées en vertu de la loi du 21 mars 1991 qui disposent d'un service de médiation.

Il n'en demeure pas moins que le service de médiation assurera la transmission des plaintes concernant d'autres instances pour lesquelles il n'est pas compétent.

Même si la notion de « plainte » doit être interprétée au sens large, le service de médiation ne peut se transformer en un bureau d'information.

Un élément important pour le service de médiation est la possibilité qui lui est donnée de formuler des recommandations par le biais de rapports. Il appartiendra toutefois au pouvoir législatif ou au pouvoir exécutif de donner ou non suite à ces recommandations. Ces recommandations auront cependant d'autant plus de poids qu'elles seront publiques.

De essentie van een ombudsdienst ten slotte is de waarborg aan de burger om zich op een soepele wijze tot een bemiddelaar te kunnen wenden die concrete oplossingen voor concrete problemen moet mogelijk maken binnen het wettelijk en reglementair kader. Op deze wijze worden de rechten van de burgers krachtig ondersteund, wordt hun mondigheid versterkt en wordt een meer rationele en efficiënte werking van overheidsinstellingen en -administraties versterkt.

ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

HOOFDSTUK I

Artikel 1

§ 1. Artikel 1 stelt een ombudsdienst in. Deze ombudsdienst dient zich ondermeer op deze wijze te organiseren dat dossiers op een correcte wijze in de taal van de rechtzoekende behandeld worden.

§ 2. Problemen ter zake moeten blijken uit het verslag van de ombudsdienst aan de Kamer waardoor de bevoegde Kamercommissie en in voorkomend geval de Kamer van volksvertegenwoordigers gepast kunnen reageren.

De ombudsdienst ressorteert onder de Kamer van volksvertegenwoordigers, zonder dat deze laatste in de plaats kan treden van de ombudsdienst, maar waarbij de ombudsdienst complementair gezien kan worden aan een geherwaardeerde bevoegde Kamercommissie die de verzoekschriften behandelt.

Om de nodige objectiviteit te waarborgen, wordt door de Kamer van volksvertegenwoordigers een publieke oproep tot kandidatuurstelling gedaan. Het lijkt evident dat de Kamer van volksvertegenwoordigers overgaat tot aanstelling van een lid van de ombudsdienst op basis van een voorstel van de bevoegde Kamercommissie die de kandidaturen onderzoekt. Het mandaat van het lid van de ombudsdienst is beperkt tot een periode van 6 jaar, weliswaar hernieuwbaar.

Art. 2

Onderhavig artikel vermeldt de criteria waaraan de kandidaturen moeten voldoen om in aanmerking te worden genomen.

Art. 3

De grote bekommernis bestaat erin dat de ombudsdienst een sterk moreel gezag ontwikkelt. Vandaar dat een aantal onverenigbaarheden worden opgesomd die moeten maken dat het lid van de ombudsdienst in niets de waardigheid van het ambt in het gedrang brengt.

L'essence même d'un service de médiation est enfin de donner au citoyen la garantie de pouvoir s'adresser facilement à un médiateur qui aidera à apporter des solutions concrètes à des problèmes concrets dans le cadre légal et réglementaire. Ce service contribuera ainsi fortement au respect des droits des citoyens en permettant à ceux-ci de mieux faire entendre leur voix et amènera les organismes publics et les administrations à accroître leur efficacité grâce à la rationalisation de leurs modes de fonctionnement.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

CHAPITRE 1^{er}

Article 1^{er}

§ 1^{er}. L'article 1^{er} crée un service de médiation. Le service de médiation doit notamment s'organiser de telle manière que les dossiers des justiciables soient correctement instruits dans leur langue.

§ 2. Il doit être fait état des problèmes s'étant posés à cet égard dans le rapport du service de médiation, ce qui permettra à la commission compétente de la Chambre et, le cas échéant, à la Chambre des représentants de réagir de manière appropriée.

Le service de médiation dépend de la Chambre des représentants, sans que celle-ci ne puisse se substituer au service de médiation, mais étant entendu que le rôle de ce service serait complémentaire à celui de la Commission des Pétitions revalorisée de la Chambre.

Pour garantir l'objectivité requise, la Chambre des représentants publie un appel aux candidatures. Il est évident que la Chambre des représentants nomme un membre du service de médiation sur proposition de la commission compétente de la Chambre qui examine les candidatures. Le membre du service de médiation est nommé pour un terme de six ans, son mandat étant renouvelable.

Art. 2

Cet article définit les critères auxquels les candidats doivent répondre pour pouvoir être nommés.

Art. 3

Il est essentiel que le service de médiation jouisse d'une grande autorité morale. C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'incompatibilités sont prévues de manière à ce que le membre du service de médiation ne puisse porter atteinte à la dignité de la fonction.

De bepaling dat het lid van de ombudsdienst geen bezoldigde functie in de private of openbare sector mag uitoefenen tijdens de ambtsperiode moet ruim geïnterpreteerd worden. Voor het lid van de ombudsdienst gaat het duidelijk om een voltijdse opdracht die niet verenigbaar is met een andere beroepsactiviteit. In de geest van onderhavige wet houdt de onverenigbaarheid met een andere bezoldigde functie verder bijvoorbeeld ook de onverenigbaarheid in met een bezoldigd mandaat in de raad van bestuur van een vennootschap.

Inzonderheid moet gewaakt worden over een niet-gepolitiseerde ombudsdienst die in volledige onafhankelijkheid en objectiviteit optreedt. In die zin wordt gestipuleerd dat kandidaten geen bij verkiezingen verworven openbaar mandaat mogen uitoefenen en zelfs dat ze enerzijds geen dergelijk mandaat mogen uitgeoefend hebben zeven jaar voor hun aanstelling, en anderzijds geen dergelijk mandaat mogen bekleden gedurende zeven jaar na het beëindigen van hun functie.

Art. 4

In uitvoering van onderhavige wet moet de Kamer van volksvertegenwoordigers de bezoldiging, de vergoedingen en het pensioen van de leden van de ombudsdienst vaststellen.

De vergoeding van het lid van de ombudsdienst dient van een voldoende hoog niveau te zijn om zijn/haar onafhankelijkheid te garanderen. De bevoegde Kamercommissie zal ter zake een voorstel doen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De Kamer van volksvertegenwoordigers beslist uiteindelijk eveneens over het reglement van inwendige orde, de materiële middelen en het personeelskader en statuut, maar doet zulks op voorstel van de leden van de ombudsdienst om hen inspraak te geven vermits zij uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor de goede werking van de dienst.

Art. 5

Onderhavig artikel onderbouwt het optreden van de ombudsdienst. Deze dienst moet de ruimste mogelijkheden hebben om adequaat en onafhankelijk op te treden. Het feit dat de ombudsdienst over de meest ruime onderzoeksmogelijkheden moet kunnen beschikken, houdt onder meer in dat de ombudsdienst niet alleen ter plaatse bij de betrokken overheden alle documenten aan de ombudsdienst overmaakt. Het lid van de ombudsdienst, het personeel en de geraadpleegde experten zijn echter aan het beroepsgeheim gehouden opdat de indieners van een klacht zich in alle vertrouwen tot de dienst zouden kunnen wenden.

Il convient d'interpréter de manière extensive la disposition qui interdit au membre du service de médiation d'exercer une activité rémunérée dans le secteur privé ou public durant l'exercice de son mandat. Il doit être clair que le membre du service de médiation exerce une fonction à temps plein qui est incompatible avec une autre activité professionnelle. Dans l'esprit de la présente loi, l'incompatibilité avec une autre fonction rémunérée s'applique par exemple également à l'exercice d'un mandat rémunéré au sein du conseil d'administration d'une société.

Il faut veiller en particulier à ce que le service de médiation ne soit pas politisé et qu'il puisse agir avec une indépendance et une objectivité totales. A cette fin, il est prévu que les candidats ne peuvent exercer aucun mandat public conféré par élection, qu'ils ne peuvent avoir exercé un tel mandat sept ans avant leur nomination et qu'ils ne peuvent exercer un tel mandat pendant sept ans après la cessation de leurs fonctions.

Art. 4

En exécution de la présente (proposition de) loi, la Chambre des représentants détermine la rémunération, les indemnités et la pension des membres du service de médiation.

La rétribution du membre du service de médiation doit être suffisamment élevée pour garantir son indépendance. La commission compétente de la Chambre soumettra une proposition en la matière à la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants détermine également le règlement d'ordre intérieur, les moyens matériels indispensables ainsi que le cadre et le statut du personnel, mais ce, sur proposition des membres du service de médiation, qui pourront ainsi faire valoir leur point de vue, étant donné que ce sont eux qui, en fin de compte, seront responsables du bon fonctionnement du service.

Art. 5

Cet article détermine les conditions dans lesquelles le service de médiation accomplit sa mission. Ce service doit disposer des possibilités les plus larges pour agir de manière adéquate et indépendante. Le fait qu'il doit disposer des plus larges possibilités d'investigation implique notamment qu'il doit pouvoir consulter, sans déplacement, tous les documents des autorités concernées, mais aussi que ces mêmes autorités doivent lui transmettre les documents nécessaires. Le membre du service de médiation, le personnel et les experts consultés sont toutefois tenus au secret professionnel afin que les plaignants puissent s'adresser au service en toute confiance.

Art. 6

Artikel 6 opent de mogelijkheid dat, wat het personeel van de ombudsdienst betreft, op een soepele wijze beroep kan gedaan worden op agenten van de administratie of openbare instellingen in het kader van een detachering binnen de mogelijkheden voorzien in het statuut van de betrokkenen. Op die manier kan de ombudsdienst in bepaalde mate gebruik maken van de ervaring en kennis van ambtenaren noodzakelijk voor de goede werking van de ombudsdienst.

Het lid van de ombudsdienst heeft echter de volledige vrijheid met betrekking tot de keuze van het personeel (uit de openbare of privé-sfeer) dat zij voor aanstelling aan de Kamer voorstellen.

Art. 7

Onderhavig artikel somt de strikte criteria op, op basis waarvan de Kamer van volksvertegenwoordigers het lid van de ombudsdienst uit zijn/haar functie kan ontheffen.

Art. 8

Dit artikel bepaalt dat de Kamer van volksvertegenwoordigers jaarlijks in de nodige financiële midelen voorziet via de begroting « Dotaties ».

Art. 9

Dit artikel verklaart de taalwetten in bestuurszaken van toepassing op de ombudsdienst.

De bevoegde Kamercommissie die een voorstel tot aanstelling overmaakt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers zal onder meer met deze bepaling rekening houden.

HOOFDSTUK 2

Art. 10

Onderhavig artikel bakent het bevoegdheidssterrein van de ombudsdienst af. Het betreft alleen de centrale administratie en de centrale instellingen inbegrepen privé-personen die een taak van algemeen belang uitoefenen.

De ombudsdienst is daarbij wel beperkt in die zin dat klachten met betrekking tot de administratie van justitie ontvankelijk zijn, maar dat de ombudsdienst geen bevoegdheid heeft ten aanzien van de werking van de rechterlijke macht zelf.

Art. 6

Cet article prévoit que le personnel du service de médiation pourra être recruté selon une procédure souple, à savoir le détachement d'agents de l'administration ou d'institutions publiques selon les possibilités de leur statut. Le service de médiation pourra ainsi bénéficier dans une certaine mesure de l'expérience et du savoir-faire des fonctionnaires nécessaires à son bon fonctionnement.

Le membre du service de médiation bénéficie toutefois d'une liberté totale en ce qui concerne le choix du personnel (issu du secteur public ou privé) qu'il présente à la Chambre en vue de sa nomination.

Art. 7

Cet article énumère, de manière limitative, les cas dans lesquels la Chambre des représentants peut démettre le membre du service de médiation de sa fonction.

Art. 8

Cet article dispose que la Chambre des représentants prévoit, chaque année, les moyens financiers nécessaires dans le cadre du budget des dotations.

Art. 9

Cet article prévoit que le service de médiation est soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative.

La commission compétente de la Chambre, qui soumettra une proposition de nomination à la Chambre des représentants, tiendra également compte de cette disposition.

CHAPITRE 2

Art. 10

Cet article délimite la compétence du service de médiation. Cette compétence s'étend uniquement aux administrations et institutions centrales, en ce comprises les personnes privées qui sont chargées d'une mission d'intérêt général.

La mission du service de médiation est en outre limitée, en ce sens que les plaintes concernant l'administration de la justice sont recevables, mais que le service de médiation est incompétent en ce qui concerne le fonctionnement du pouvoir judiciaire même.

Voor de ombudsdienst zijn bijgevolg onontvankelijk, klachten die betrekking hebben op : de administratie en instellingen behorende tot de gewesten en de gemeenschappen; de gemeenschapscommissie; de provincies, gemeenten en OCMW's. Deze onontvankelijkheid omvat in deze context ook de intercommunales.

Evenmin is de ombudsdienst bevoegd voor de centrale instellingen die bij wet over een eigen ombudsdienst beschikken. Dit laatste is bijvoorbeeld het geval voor de overheidsbedrijven Belgacom, Post en NMBS op basis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Een optimale dienstverlening aan de burger houdt echter wel in dat met betrekking tot klachten gericht aan de ombudsdienst waarvoor deze niet bevoegd is, de ombudsdienst weliswaar op eigen initiatief en automatisch de desbetreffende klacht doorstuurt naar de administratie, instelling of ombudsdienst die wel bevoegd is.

HOOFDSTUK 3

Art. 11

Onderhavig artikel omschrijft de bevoegdheden van de ombudsdienst. Deze bevoegdheden zijn van bemiddelende en adviserende aard.

De ombudsdienst kan ook gevat worden door de bevoegde Kamercommissie wanneer deze commissie van oordeel is dat bepaalde situaties of mechanismen door de ombudsdienst dienen onderzocht te worden.

Verder kan de ombudsdienst ook zelf initiatieven nemen.

Belangrijk is dat de ombudsdienst verslagen opmaakt die openbaar zijn. Deze verslagen dienen in elk geval de privé-levenssfeer van de indieners van klachten te beschermen.

De openbaarheid van de verslagen van de ombudsdienst houdt niet alleen in dat deze verslagen overgevoerd worden aan de Kamer van volksvertegenwoordigers maar eveneens dat de ombudsdienst deze verslagen kunnen overmaken aan de burgers.

Essentieel is dat de ombudsdienst aanbevelingen kan doen inzake werking van administraties en instellingen en inzake wetgeving en reglementering.

Het is echter uitsluitend de zaak van de wetgevende en/of uitvoerende macht om daar al dan niet gevolg aan te geven.

Het lijkt evident dat het de bevoegde Kamercommissie is die deze verslagen bespreekt en al dan niet de voorstellen ter zake formuleert ten aanzien van de Kamer van volksvertegenwoordigers en de regering.

Le service de médiation ne peut donc recevoir de plaintes concernant : l'administration et les institutions relevant des communautés et des régions; les commissions communautaires; les provinces; les communes et les CPAS, ainsi que, dans ce contexte, les intercommunales.

Le service de médiation n'est pas non plus compétent pour les institutions centrales que la loi a dotées de leur propre service de médiation. Il en va notamment ainsi de Belgacom, de la Poste et de la SNCB, et ce, en vertu de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

En vue d'assurer un service optimal au citoyen, le service de médiation transmettra toutefois d'initiative et automatiquement, les plaintes pour lesquelles il n'est pas compétent à l'administration, à l'institution ou au service de médiation compétents.

CHAPITRE 3

Art. 11

Cet article définit les compétences du service de médiation. Ces compétences sont de médiation et d'avis.

Le service de médiation peut également être saisi par la commission compétente de la Chambre lorsque cette commission estime que certaines situations ou mécanismes devraient être examinés par ce service.

Le service de médiation peut également prendre des initiatives.

Le fait que le service de médiation rédige des rapports publics revêt une grande importance. Ces rapports doivent dans tous les cas respecter la vie privée des plaignants.

La publicité des rapports du service de médiation implique non seulement que ces rapports sont transmis à la Chambre des représentants ainsi qu'aux autorités administratives, mais aussi que la Chambre et le service de médiation peuvent les transmettre aux citoyens.

Il est essentiel que le service de médiation puisse formuler des recommandations concernant le fonctionnement des administrations et des institutions ainsi que la législation et les réglementations.

C'est cependant au pouvoir législatif et/ou exécutif qu'il appartient de donner suite ou non à ces recommandations.

Il paraît évident que c'est à la commission compétente de la Chambre qu'il appartient d'examiner ces rapports et de formuler ou non des propositions en la matière à l'intention de la Chambre des représentants et du gouvernement.

Art. 12

Dit artikel regelt de krachtlijnen met betrekking tot de te volgen procedure.

Maximale informatie, openheid en snelheid van reactie staan hierbij voorop waarbij tevens de motiveringsplicht ten opzichte van administraties en instellingen essentieel is.

De bepalingen vervat in artikel 12 moeten aangevuld worden via een « Reglement van inwendige orde ». Dit reglement zal inzonderheid de periodes moeten bepalen waarbinnen door de geviseerde administraties en instellingen antwoorden moeten worden verstrekt.

Verder wordt uitdrukkelijk gestipuleerd dat de behandeling van een klacht de termijnen van jurisdictionele of administratieve beroepen niet schorst.

HOOFDSTUK 4

Art. 13

Dit artikel bepaalt dat elkeen zich met een klacht tot de ombudsdienst kan wenden. Dit houdt in dat zowel natuurlijke als rechtspersonen zich tot de ombudsdienst kunnen richten.

Daarbij moet geen kennelijk belang aanwezig zijn in hoofde van indiener van klacht. De klacht kan zowel ter plaatse als schriftelijk ingediend worden.

Om misbruiken te vermijden, worden mondelinge/telefonische klachten niet aanvaard.

Art. 14

Artikel 14 behandelt de « ontvankelijkheid » van klachten. In § 1 worden vier criteria aangeduid die zonder meer tot onontvankelijkheid leiden.

§ 2 vermeld een aantal criteria op basis van dewelke de ombudsdienst een zeker appreciatierecht heeft met betrekking tot de al dan niet onontvankelijkheid van een klacht.

Bij de criteria met betrekking tot de onontvankelijkheid wordt onder andere vermeld dat de feiten waarover een klacht wordt ingediend zich moeten hebben voorgedaan in een periode van 1 jaar voor het indienen van een klacht. Zo wordt enerzijds voorkomen dat de ombudsdienst al te veel gevat zou worden door klachten die de indieners zelf al te veel hebben laten aanslepen, terwijl anderzijds een periode van 1 jaar voldoende ruim is ten aanzien van verträgen die zich in hoofde van de administraties of instellingen kunnen voordoen wanneer de betrokkene zich vooreerst tot de administratieve overheden heeft gericht.

In voorkomend geval kan bijgevolg de ombudsdienst in billijkheid oordelen. Deze faciliteit is ingebouwd om de toegankelijkheid tot de ombudsdienst

Art. 12

Cet article définit les grandes lignes de la procédure à suivre.

Les objections prioritaires sont à cet égard, une information, une transparence et une vitesse de réaction maximales, l'obligation, pour les administrations et institutions, de motiver leur réponse revêtant également une importance capitale.

Les dispositions de l'article 12 doivent être complétées par un règlement d'ordre intérieur qui déterminera en particulier les délais dans lesquels les administrations et institutions visées seront tenues de répondre.

L'article prévoit en outre explicitement que le traitement d'une plainte ne suspend pas le délai d'appel juridictionnel ou administratif.

CHAPITRE 4

Art. 13

Cet article dispose que chacun peut déposer plainte auprès du service de médiation. Cela implique que tant les personnes physiques que les personnes morales peuvent s'adresser audit service.

Il n'est pas nécessaire que l'auteur de la plainte ait un intérêt manifeste. La plainte peut être déposée soit sur place soit par écrit.

Pour éviter les abus, il ne sera donné aucune suite aux plaintes déposées de vive voix ou par téléphone.

Art. 14

Cet article traite de la « recevabilité » des plaintes. Le § 1^{er} définit quatre critères qui entraînent l'irrecevabilité d'office.

Le § 2 mentionne un certain nombre de critères d'appréciation sur la base desquels le service de médiation peut décider de la recevabilité d'une plainte.

Ainsi une plainte pourra être déclarée irrecevable si les faits auxquels elle se rapporte remontent à plus d'un an avant son dépôt. Cette disposition permettra d'éviter que le service de médiation soit saisi trop fréquemment de plaintes émanant de demandeurs ayant manqué de diligence. Une période d'un an paraît par ailleurs suffisante eu égard aux retards qui peuvent se produire dans les administrations et institutions lorsque l'intéressé commence par s'adresser à ces dernières.

Le service de médiation pourra dès lors statuer en toute équité selon les cas. Cette possibilité a été prévue afin de maximiser l'accessibilité du service de

te maximaliseren, maar waarbij men toch een middel heeft om misbruik via de ombudsdienst te voorkomen.

Deze appreciatiemogelijkheid en de eventuele vragen of problemen die eruit kunnen voortvloeien, kunnen een element van het verslag van de ombudsdienst uitmaken waarna de bevoegde Kamercommissie aan deze problematiek aandacht kan geven.

G. ANNEMANS

WETSVOORSTEL

HOOFDSTUK 1

Organisatie van een ombudsdienst

Artikel 1

§ 1. Er wordt een ombudsdienst opgericht bestaande uit één lid.

§ 2. Deze wordt aangesteld door de Kamer van volksvertegenwoordigers na een oproep tot indiening van kandidaturen in het *Belgisch Staatsblad*, en dit voor een hernieuwbare periode van 6 jaar.

Art. 2

Om tot lid van de ombudsdienst te worden aangesteld, moet men :

- a) de Belgische nationaliteit bezitten;
- b) van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- c) houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- d) een beroepservaring van tenminste 5 jaar hebben opgedaan in de openbare of particuliere sector hetzij op juridisch of administratief vlak, hetzij op enig ander vlak nuttig voor de uitoefening van deze functie.

Art. 3

Het lidmaatschap van de ombudsdienst is onverenigbaar met elke functie die de onpartijdigheid of waardigheid van het ambt in het gedrang kan brengen. Het lidmaatschap van de ombudsdienst is inzonderheid onverenigbaar met :

- 1) een bezoldigde functie in de private of openbare sector;
- 2) een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat in een periode van 7 jaar voorafgaand aan de aanstelling. Daarenboven kan een uittredend lid van

médiation tout en prévoyant cependant un moyen d'éviter les abus.

Cette faculté d'appréciation ainsi que les questions et problèmes qui pourraient en découler pourront constituer un élément du rapport du service de médiation sur lequel la commission compétente de la Chambre pourra se pencher.

PROPOSITION DE LOI

CHAPITRE 1^{er}

Organisation d'un service de médiation

Article 1^{er}

§ 1^{er}. Il est créé un service de médiation composé d'un membre.

§ 2. Celui-ci est nommé pour un terme de six ans par la Chambre des représentants, après la publication d'un appel aux candidatures au *Moniteur belge*. Le mandat est renouvelable.

Art. 2

Pour être nommé membre du service de médiation, il faut :

- a) être de nationalité belge;
- b) être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- c) posséder un diplôme donnant accès à une fonction du niveau 1 dans les administrations de l'Etat;
- d) avoir une expérience d'au moins 5 ans dans le secteur public ou privé, soit dans le domaine juridique ou administratif, soit dans tout autre domaine utile à l'exercice de cette fonction.

Art. 3

La qualité de membre du service de médiation est incompatible avec toute activité susceptible de compromettre l'impartialité ou la dignité de la fonction, et, en particulier, avec :

- 1) l'exercice d'un emploi rémunéré dans le secteur public ou privé;
- 2) l'exercice d'un mandat public conféré par élection dans les sept ans qui précèdent la nomination. En outre, un membre qui quitte le service de média-

de ombudsdienst gedurende 7 jaar na het beëindigen van zijn/haar functie geen dergelijk mandaat vervullen;

3) het beroep van advocaat. In voorkomend geval wordt de betrokkene voor de duur van het mandaat weggelaten van het tableau van de orde, of van de lijst van de stagiairs;

4) het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;

5) de functie van bedienaar van een erkende eredienst.

Art. 4

De Kamer van volksvertegenwoordigers bepaalt :

1° de bezoldiging, de vergoedingen, en het pensioen van het lid van de ombudsdienst;

2° op voorstel van de ombudsdienst :

a) de materiële middelen noodzakelijk voor de werking van de ombudsdienst;

b) het aantal, het statuut, en de aanstellingsvoorwaarden van de medewerkers;

c) het aanwerven en ontslaan van de medewerkers;

d) onverminderd de bepalingen vervat in deze wet, het reglement van inwendige orde dat de nadere regels voor de behandeling van de klachten bevat, inzonderheid de in acht te nemen termijnen. Dit reglement wordt door de Kamer van volksvertegenwoordigers gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 5

§ 1. Het lid van de ombudsdienst :

1° geniet in het kader van de bij de wet vastgelegde opdracht van de meest ruime onderzoeksmogelijkheden. Hij/zij kan bij de in artikel 10 genoemde administraties en instellingen ter plaatse inzage nemen van alle documentatie en geschriften, verificaties verrichten, en van de betrokkene alle inlichtingen en ophelderingen opvragen;

2° ontvangt, binnen de grenzen van zijn/haar bevoegdheid, van geen enkele overheid instructie, met uitzondering van de Kamer van volksvertegenwoordigers;

3° kan zich door experten laten bijstaan.

§ 2. Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op het lid van de ombudsdienst, de personeelsleden en de geraadpleegde experten.

Art. 6

§ 1. Het lid van de ombudsdienst, en in voorkomend geval hun medewerkers, die zich op het ogenblik van hun benoeming in een statutaire band bevinden met de Staat of met enig andere rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressort

tion ne peut exercer un tel mandat pendant les sept ans qui suivent sa sortie de charge;

3) la profession d'avocat. Le cas échéant, l'intéressé est omis du tableau de l'ordre ou de la liste des stagiaires pour la durée du mandat;

4) la fonction de notaire, de magistrat ou d'huissier de justice;

5) la fonction de ministre d'un culte reconnu.

Art. 4

La Chambre des représentants détermine :

1° la rémunération, les indemnités et la pension du membre du service de médiation;

2° sur la proposition du service de médiation :

a) les moyens matériels nécessaires au bon fonctionnement du service de médiation;

b) le nombre, le statut et les conditions de nomination des collaborateurs;

c) les conditions de recrutement et de licenciement des collaborateurs;

d) sans préjudice des dispositions de la présente loi, le règlement d'ordre intérieur, notamment en ce qui concerne le traitement des plaintes et les délais de traitement de ces plaintes. La Chambre des représentants fait publier ce règlement au *Moniteur belge*.

Art. 5

§ 1^{er}. Le membre du service de médiation :

1° dispose, dans le cadre de la mission que la loi lui assigne, des plus larges possibilités d'investigation. Il peut prendre connaissance, sans déplacement, de toute la documentation et de toutes les écritures dans les administrations et institutions mentionnées à l'article 10, procéder à des vérifications, et demander toute explication et information à l'intéressé;

2° ne reçoit, dans les limites de ses compétences, aucune instruction d'aucune autorité autre que la Chambre des représentants;

3° peut se faire assister par des experts.

§ 2. L'article 458 du Code pénal est applicable au membre du service de médiation, aux membres du personnel et aux experts consultés.

Art. 6

§ 1^{er}. Le membre du service de médiation et, le cas échéant, ses collaborateurs qui, au moment de leur nomination, se trouvent dans un lien statutaire avec l'Etat ou avec toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, sont mis de plein droit en

teert, worden van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van hun mandaat. Gedurende deze periode behouden zij evenwel hun rechten op bevordering en weddeverhoging.

§ 2. Indien het lid van de dienst « ombudsman » zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat.

Art. 7

De Kamer van volksvertegenwoordigers ontheft het lid van de ombudsdienst enkel uit zijn/haar functie :

- 1° op zijn/haar verzoek;
- 2° wanneer hij/zij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
- 3° wanneer de gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig belemmert;
- 4° wegens de niet-naleving van de bepalingen vervat in deze wet;
- 5° wegens zwaarwichtige redenen.

Art. 8

De werkingskosten van de ombudsdienst worden jaarlijks voorzien op de begroting « Dotaties » van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Art. 9

De ombudsdienst is onderworpen aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966.

HOOFDSTUK 2

Werkingsgebied van de ombudsdienst

Art. 10

Het werkingsgebied van de ombudsdienst heeft betrekking op de centrale administratie en op de instellingen ressorterend onder de centrale overheid, met uitsluiting aldus van de administraties en de instellingen ressorterend onder :

- de gewesten, gemeenschappen en de gemeenschapscommissies;
- de provincies, gemeenten, OCMW's;
- de overheidsbedrijven opgericht op basis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

disponibilité conformément aux dispositions du statut en question pour toute la durée de leur mandat. Ils conservent toutefois leurs titres à la promotion et à l'avancement pécuniaire pendant la période considérée.

§ 2. Si le membre du service de médiation se trouve, au moment de sa nomination, dans un lien contractuel avec l'Etat ou avec toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, le contrat en question est suspendu pour toute la durée de son mandat.

Art. 7

La Chambre des représentants ne peut démettre le membre du service de médiation de ses fonctions que dans les cas suivants :

- 1° à sa propre demande;
- 2° lorsqu'il atteint l'âge de 65 ans;
- 3° si son état de santé entrave sérieusement l'exercice de ses fonctions;
- 4° en cas de non-respect des dispositions de la présente loi;
- 5° pour motifs graves.

Art. 8

Les coûts de fonctionnement du service de médiation sont prévus chaque année dans la dotation de la Chambre des représentants.

Art. 9

Le service de médiation est soumis aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966.

CHAPITRE 2

Compétence du service de médiation

Art. 10

La mission du service de médiation s'étend aux administrations centrales et aux institutions relevant du pouvoir central, à l'exclusion des administrations et des institutions relevant :

- des communautés, des régions et des commissions communautaires;
- des provinces, des communes et des CPAS;
- des entreprises publiques créées sur la base de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

HOOFDSTUK 3

Opdrachten van de ombudsdienst

Art. 11

§ 1. De ombudsdienst heeft met betrekking tot de werking van administraties en instellingen vermeld in artikel 10 tot opdracht :

- 1° het onderzoek van klachten;
- 2° met respect voor de wettelijke en reglementaire beschikkingen :
 - het eventueel bemiddelen tussen de indiener van een klacht en de betrokken administratie of instelling met het oog op een minnelijke schikking van het geschil;
 - het verlenen van een aanbeveling aan de betrokken administratie of instelling inzonderheid in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt.

Deze aanbeveling wordt overgemaakt zowel aan de betrokken administratie of instelling als aan de indiener van de klacht.

3° het op de hoogte brengen van de bevoegde tuchtoverheid van elk feit dat een tuchtreddelijke fout kan uitmaken en waarvan hij kennis neemt in de uitoefening van zijn functie;

4° — het instellen van een onderzoek op initiatief van de bevoegde commissie van de Kamer van volksvertegenwoordigers;

— het op eigen initiatief instellen van een onderzoek;

5° het om de 6 maanden opstellen van een verslag betreffende zijn activiteiten. Dit verslag is openbaar en het wordt inzonderheid overgemaakt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers en de betrokken administraties en instellingen. Dit verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven. Dit verslag kan ook aanbevelingen bevatten.

§ 2. De ombudsdienst en de bevoegde Kamercommissie plegen regelmatig overleg. Zowel de ombudsdienst als de bevoegde Kamercommissie kunnen het initiatief tot dit overleg nemen.

Art. 12

Onverminderd de aanvullende regels vervat in het reglement van inwendige orde :

- zal de ombudsdienst aan de indiener van een klacht onmiddellijk een ontvangstmelding overmaken;
- wordt de indiener van een klacht door de ombudsdienst regelmatig geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn/haar klacht wordt gegeven;
- wordt de ontvankelijk verklaarde klacht onmiddellijk overgemaakt aan de betrokken administratie of de instelling;

CHAPITRE 3

Missions du service de médiation

Art. 11

§ 1^{er}. Pour ce qui est du fonctionnement des administrations et des institutions visées à l'article 10, les missions du service de médiation sont les suivantes :

- 1° examiner les plaintes;
- 2° sans porter préjudice aux dispositions légales et réglementaires :
 - agir en tant qu'intermédiaire éventuellement pour faciliter un règlement à l'amiable du différend entre les plaignants et les administrations ou institutions concernées;
 - formuler des recommandations à l'intention des administrations ou institutions concernées, en particulier si un accord à l'amiable ne peut être obtenu.

Ces recommandations sont transmises aux administrations ou institutions et aux plaignants.

3° informer l'autorité disciplinaire de tout fait dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions et pouvant constituer une faute disciplinaire;

4° — ouvrir une enquête à l'initiative de la commission compétente de la Chambre des représentants;

— ouvrir une enquête d'initiative;

5° rédiger un rapport d'activités tous les six mois. Ce rapport est public et transmis notamment à la Chambre des représentants et aux administrations et institutions concernées. Ce rapport fait état notamment des différentes plaintes ou des types de plaintes et de la suite qui y a été réservée, sans identifier directement ou indirectement les plaignants. Il peut aussi comprendre des recommandations.

§ 2. Le service de médiation et la commission compétente de la Chambre des représentants se concertent régulièrement. L'initiative de cette concertation appartient tant au service qu'à la commission.

Art. 12

Sans préjudice des règles complémentaires prévues dans le règlement d'ordre intérieur :

- le service de médiation transmettra immédiatement un accusé de réception aux plaignants;
- les plaignants sont informés régulièrement par le service de médiation de la suite donnée à leurs plaintes;
- les plaintes déclarées recevables sont transmises immédiatement aux administrations ou institutions concernées;

— dient de betrokken administratie of instelling, binnen de termijnen die in voorkomend geval in het reglement van inwendige orde voorzien worden, een gemotiveerd antwoord aan de ombudsdienst te verstrekken. Dit antwoord wordt overgemaakt aan de indiener van de klacht;

— dient de betrokken administratie of instelling bij niet opvolging van de eventuele aanbeveling van de ombudsdienst een gemotiveerd antwoord op te stellen dat aan de ombudsdienst wordt overgemaakt. Dit antwoord wordt tevens door de ombudsdienst overgemaakt aan de indiener van de klacht;

— schorst de behandeling van een klacht de termijnen van de jurisdictionele of administratieve beroepen niet.

HOOFDSTUK 4

Indienen van klachten

Art. 13

Elke betrokkene kan rechtstreeks bij de ombudsdienst klacht indienen, hetzij ter plaatse, hetzij schriftelijk.

Art. 14

§ 1. De ombudsdienst kan een klacht onontvankelijk verklaren indien :

— de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken administratie of instelling blijkaar geen enkele poging ondernam om genoegdoening te bekomen;

— andere rechtsmiddelen ter bekoming van genoegdoening nog voorhanden zijn;

— de klacht betrekking heeft op feiten of gedragingen die zich voordeden meer dan 1 jaar voor het indienen van de klacht, of na het moment waarop de klager redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de feiten of gedragingen.

§ 2. Klachten zijn onontvankelijk indien :

— de klachten kennelijk ongegrond zijn;

— zij betrekking hebben op aangelegenheden die voorwerp zijn van een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;

— zij betrekking hebben op administraties of instellingen die niet vermeld zijn in artikel 10, of indien de betrokken administraties over een specifieke ombudsdienst beschikken;

— de identiteit van de klager onbekend is.

§ 3. Indien de ombudsdienst de klacht onontvankelijk verklaart, wordt de klager onmiddellijk schriftelijk ingelicht met vermelding van de redenen.

§ 4. In geval de ombudsdienst een klacht onontvankelijk verklaart omdat deze dienst op basis van artikel 10 niet bevoegd is, dient de ombudsdienst zelf en automatisch de betreffende klacht over te maken aan de bevoegde instantie.

— les administrations ou institutions concernées transmettent, dans les délais prévus éventuellement dans le règlement d'ordre intérieur, une réponse motivée au service de médiation. Cette réponse est transmise aux plaignants;

— les administrations ou institutions concernées transmettent une réponse motivée au service de médiation s'il n'est pas tenu compte d'une recommandation éventuelle dudit service. Le service de médiation transmet cette réponse aux plaignants;

— le traitement d'une plainte ne suspend pas le délai d'appel juridictionnel ou administratif.

CHAPITRE 4

Dépôt de plaintes

Art. 13

Toute personne concernée peut déposer plainte directement auprès du service de médiation, soit sur place, soit par écrit.

Art. 14

§ 1^{er}. Le service de médiation peut déclarer une plainte irrecevable si :

— le plaignant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'administration ou de l'institution concernée afin d'obtenir satisfaction;

— s'il existe d'autres moyens juridiques d'obtenir satisfaction;

— la plainte concerne des faits ou des comportements qui se sont produits plus d'un an avant le dépôt de la plainte ou après le moment où le plaignant aurait pu raisonnablement prendre connaissance des faits ou des comportements.

§ 2. Les plaintes sont irrecevables si :

— elles sont manifestement non fondées;

— elles concernent des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours;

— elles concernent des administrations ou des institutions qui ne sont pas visées à l'article 10 ou si les administrations concernées disposent d'un service de médiation spécifique;

— l'identité du plaignant n'est pas connue.

§ 3. Si le service de médiation déclare une plainte irrecevable, le plaignant en est immédiatement informé par un écrit indiquant le motif de l'irrecevabilité.

§ 4. Si, en vertu de l'article 10, le service de médiation n'est pas compétent et déclare pour ce motif la plainte irrecevable, celle-ci est automatiquement transmise par ses soins à l'instance compétente.

§ 5. Indien de ombudsdienst een klacht ontvanke-
lijk verklaart, wordt de betrokken administratie of
instelling onmiddellijk schriftelijk daarvan in kennis
gesteld en wordt de klager zo snel mogelijk en met
respect van de termijnen vervat in het reglement van
inwendige orde in kennis gesteld van de gemotiveer-
de aanbeveling van de ombudsdienst.

17 maart 1993.

G. ANNEMANS

§ 5. Si le service de médiation déclare une plainte
irrecevable, les administrations ou institutions con-
cernées en sont informées immédiatement par écrit
et la recommandation motivée du service de média-
tion est portée à la connaissance du plaignant le plus
rapidement possible et dans les délais prévus au
règlement d'ordre intérieur.

17 mars 1993.