

- 1554 / 1 - 94 / 95

**Belgische Kamer
van Volksvertegenwoordigers**

GEWONE ZITTING 1994-1995 (*)

12 OKTOBER 1994

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van het koninklijk
besluit van 9 oktober 1992 betreffende
de dienst « ombudsman » in sommige
autonome overheidsbedrijven**

(Ingediend door de heer Van Nieuwenhuysen)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Uit de rapporten van de dienst « Ombudsman » blijkt dat de financiële drempel om een klacht in te dienen voor veel mensen te hoog ligt. Hierdoor beantwoorden deze diensten niet helemaal aan hun bedoeling, namelijk klanten van autonome overheidsbedrijven ter hulp komen die met hun klacht niet terecht kunnen bij de bedrijven in kwestie.

Zo schrijft de ombudsman bij de NMBS : « Veel klanten aanvaarden echter de door de wet opgelegde voorwaarden niet waaraan moet voldaan worden om een klacht onder een ontvankelijke vorm in te dienen ». Hij voegt eraan toe : « Hieruit zou kunnen blijken dat de ombudsman tekort geschoten is in zijn opdracht doordat voor deze talrijke klachten geen bemiddelingsprocedure kon ingezet worden ».

De ombudsman bij Belgacom stelt vast : « De verplichting om de klachten bij ter post aangetekend schrijven in te dienen en een overeenkomstig bedrag te betalen veroorzaakt een zekere contestatie bij de klanten ».

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

- 1554 / 1 - 94 / 95

**Chambre des Représentants
de Belgique**

SESSION ORDINAIRE 1994-1995 (*)

12 OCTOBRE 1994

PROPOSITION DE LOI

**modifiant l'arrêté royal du 9 octobre
1992 relatif au service de médiation
dans certaines entreprises
publiques autonomes**

(Déposée par M. Van Nieuwenhuysen)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Il ressort du rapport des services de médiation que, pour de nombreux intéressés, le seuil financier fixé pour le dépôt d'une plainte est trop élevé. Il s'ensuit que ces services ne remplissent pas les missions pour lesquelles ils ont été créés, à savoir venir en aide aux clients d'entreprises publiques autonomes qui ne peuvent s'adresser directement auprès des dites entreprises.

Ainsi, le médiateur de la SNCB écrit-il : « De nombreux clients n'acceptent pas les conditions imposées par la loi afin de déposer une plainte recevable ». Et il ajoute : « On pourrait en déduire que le médiateur a failli à sa mission étant donné que nombre de plaintes n'ont pu être suivies d'une procédure de médiation ».

Le médiateur de Belgacom constate : « L'obligation de formuler une plainte par la voie d'une lettre recommandée à La Poste et de payer un montant équivalent suscite quelque contestation de la part des clients ».

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

Het argument dat deze financiële drempel moet verhinderen dat de diensten anders zouden worden overrompeld met (vaak futiele) klachten kan nog altijd worden opgevangen door het behoud van de voorwaarde dat de klacht ofwel persoonlijk, ofwel per aangetekend schrijven moet gebeuren.

De bijdrage die daar thans nog bovenop moet worden betaald heeft zoals gezegd tot gevolg dat de ombudsman eigenlijk niet ten volle zijn taak kan vervullen.

Met andere woorden, heel wat klachten worden niet ingediend omwille van de financiële drempel. Nochtans was het juist de bedoeling om onopgeloste klachten via de ombudsman te laten bemiddelen.

Hiertoe moet de financiële voorwaarde die vervat is in het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst « ombudsman » in sommige autonome overheidsbedrijven verdwijnen.

L. VAN NIEUWENHUYSEN

WETSVOORSTEL

Enig artikel

In artikel 8 van het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst « ombudsman » in sommige autonome overheidsbedrijven worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° In het tweede lid, in het 1°, de woorden « en waarbij het bewijs wordt gevoegd van de betaling van een bedrag dat overeenstemt met de prijs van een ter post aangetekende brief » schrappen.

2° In het tweede lid, in het 2°, de woorden « in welk geval de klager ter plaatse een bedrag moet betalen dat overeenstemt met de prijs van een ter post aangetekende brief », schrappen.

3 oktober 1994.

L. VAN NIEUWENHUYSEN

A l'argument que ce seuil financier doit éviter aux services d'être submergés de plaintes (souvent futiles), il peut être rétorqué que l'on peut maintenir la condition selon laquelle l'intéressé doit introduire sa plainte personnellement ou bien par une lettre recommandée à La Poste.

Ainsi qu'il est précisé plus haut, la somme que le plaignant doit payer a pour effet que le médiateur ne peut en fait s'acquitter pleinement de sa mission.

En d'autres termes, de nombreuses plaintes ne sont pas introduites en raison de cette barrière financière. Or, l'intention était précisément de faire traiter par le médiateur des plaintes restées en suspens.

Il convient à cet effet de supprimer la condition financière prévue par l'arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

A l'article 8 de l'arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au deuxième alinéa, 1°, les mots « et à laquelle est jointe la preuve du paiement d'un montant égal à celui payé pour un envoi recommandé à la poste » sont supprimés.

2° Au deuxième alinéa, 2°, les mots « le plaignant devant, dans ce cas, payer sur place un montant égal à celui payé pour une lettre recommandée à La Poste » sont supprimés.

3 octobre 1994.