

Chambre des Représentants de Belgique

SESSION ORDINAIRE 1996 - 1997 (*)

10 SEPTEMBRE 1997

PROPOSITION DE LOI

**modifiant, en ce qui concerne le
service de médiation, la loi
du 21 mars 1991 portant
réforme de certaines
entreprises publiques économiques**

(Déposée par M. Peter Roose)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Ces dernières années, le principe de la médiation a été instauré dans divers domaines. Cette institution, d'origine scandinave, assure la médiation lorsque le contact entre l'individu et l'administration est rompu.

En ce qui concerne les entreprises publiques autonomes La Poste, Belgacom et SNCB, des services de médiation ont été créés par la loi du 21 mars 1991 et par l'arrêté royal du 9 octobre 1992. La réglementation commune figure au chapitre X de la loi «Protection des usagers» (art. 43-46).

L'article 46 dispose que, chaque année, les services de médiation font rapport de leurs activités. Il ressort de ces rapports annuels que les services de médiation répondent à un besoin réel.

Quatre rapports annuels ont déjà été publiés depuis l'instauration des services de médiation. Les médiateurs y proposent toute une série de modifica-

(*) Troisième session de la 49^{ème} législature

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers

GEWONE ZITTING 1996 - 1997 (*)

10 SEPTEMBER 1997

WETSVOORSTEL

**tot wijziging, wat de dienst
«ombudsman» betreft, van de wet van
21 maart 1991 betreffende de
hervorming van sommige
economische overheidsbedrijven**

(Ingediend door de heer Peter Roose)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De voorbije jaren werd op diverse terreinen het principe van de ombudsman ingevoerd. Deze instelling van Scandinavische oorsprong treedt op als bemiddelaar indien het contact tussen individu en organisatie spaak loopt.

Voor de autonome overheidsbedrijven De Post, Belgacom en de NMBS werden de ombudsdiensten opgericht bij de wet van 21 maart 1991 en het koninklijk besluit van 9 oktober 1992. De gemeenschappelijke regelgeving is te vinden in hoofdstuk X van de wet, «Bescherming van de gebruikers» (art. 43-46).

Artikel 46 bepaalt dat de ombudsdiensten jaarlijks een verslag opstellen betreffende hun activiteiten. Uit deze jaarverslagen blijkt dat de ombudsdiensten beantwoorden aan een reële behoefte.

Sinds de oprichting van de ombudsdiensten bij de overheidsbedrijven verschenen reeds vier jaarverslagen. Hierin stellen de ombudsmannen tal van wijzi-

(*) Derde zitting van de 49^{ste} zittingsperiode

tions de la loi. A présent que la libéralisation du secteur des télécommunications impose l'élaboration d'une nouvelle réglementation concernant le service de médiation, on devrait profiter de cette occasion pour adapter également les services de La Poste et de la SNCB.

La réglementation existante étant très générale, il existe tout un éventail de méthodes de travail. Le manque de clarté et d'uniformité nuit à la sécurité juridique du citoyen. Il faut également étendre la mission des services de médiation. Pour conforter la confiance et cette impression de sécurité juridique qu'éprouvent les citoyens, il importe enfin que le médiateur puisse exercer sa fonction de manière totalement autonome et indépendante.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 2

A) Une intervention en tant que collègue est matériellement impossible (voir le rapport du médiateur de Belgacom). La modification proposée permet aux médiateurs de s'octroyer réciproquement des délégations par décision collégiale.

B) Dans sa forme actuelle, la procédure d'arbitrage s'est avérée inapplicable dans la pratique. Les problèmes évoqués par les services de médiation sont liés à la convention qui doit être conclue entre les parties avant d'entamer la procédure d'arbitrage, à la description des différends entrant en ligne de compte pour l'arbitrage et à la limitation des montants qui peuvent y être soumis.

La procédure d'arbitrage présente néanmoins une série d'avantages importants tels que la rapidité, la simplicité et la discrétion. Une modification de la loi devrait faire de l'arbitrage une procédure applicable et acceptable.

C) Le législateur n'a pas défini clairement le rôle des membres du service de médiation lorsqu'une plainte fait également l'objet d'une procédure judiciaire.

D) Vu la complexité de certains différends, le médiateur doit pouvoir se faire assister par des experts.

E) Dans le cadre de l'examen d'une plainte, le médiateur devrait avoir la possibilité d'imposer à l'entreprise publique un délai dans lequel elle doit répondre aux questions qui lui ont été posées. Sa mission d'enquête et de médiation s'en trouverait déjà

gingen aan de wet voor. Nu de liberalisering van de telecomunicatiesector een nieuwe regeling van de ombudsdienst noodzakelijk maakt, kunnen best met een ook de diensten van De Post en de NMBS aangepast worden.

De bestaande regeling is erg algemeen. Dit resulteert in een waaier van werkwijzen. Het gebrek aan klaarheid en uniformiteit is niet bevorderlijk voor de rechtszekerheid van de burger. De opdracht van de ombudsdiensten dient ook uitgebreid te worden. Om de gevoelens van vertrouwen en rechtszekerheid bij de burgers te schragen, moet de ombudsman ten slotte in de concrete uitoefening van zijn functie volledig zelfstandig en onafhankelijk kunnen optreden.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELLEN

Artikel 2

A) Collegiaal optreden is materieel onmogelijk (zie verslag ombudsman Belgacom). De voorgestelde wijziging maakt het mogelijk dat ombudsmannen elkaar bij collegiale beslissing volmachten verlenen.

B) De arbitrageprocedure is in haar huidige vorm niet werkbaar gebleken. De door de ombudsdiensten aangehaalde problemen zijn de overeenkomst die tussen de partijen gesloten moet worden alvorens de arbitrageprocedure te starten, de omschrijving van de geschillen die in aanmerking komen voor arbitrage en de beperking van de bedragen die aan arbitrage kunnen worden onderworpen.

Niettemin bevat de arbitrageprocedure een aantal belangrijke voordelen zoals snelheid, eenvoud en discretie. Een wetswijziging moet de arbitrage toch werkbaar en aanvaardbaar maken.

C) De wetgever heeft geen duidelijkheid geschapen over de rol van de leden van de dienst «ombudsman», wanneer een klacht tevens het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure.

D) Gezien de complexiteit van sommige geschillen moet de ombudsman zich kunnen laten bijstaan door deskundigen.

E) In het kader van het onderzoek van een klacht zou de ombudsman de mogelijkheid moeten hebben om een termijn op te leggen waarbinnen het overheidsbedrijf moet antwoorden op de door hem gestelde vragen. Dit zou zijn onderzoeks- en

grandement facilitée. Qui plus est, le médiateur pourra, grâce à des délais contraignants, mieux maîtriser la durée d'instruction de ses dossiers. Il convient de noter que les services de médiation de Belgacom et de la SNCB ont déjà négocié de tels délais de réponse avec l'entreprise publique. Une réglementation plus contraignante paraît toutefois souhaitable.

Art. 3

Le service de médiation est régulièrement confronté à des plaintes irrecevables et informelles dont la valeur ne peut être sous-estimée. La législation actuelle prévoit uniquement que ces plaintes sont classées sans suite ou que le service de médiation tente de soumettre le problème de manière informelle aux instances compétentes de l'entreprise.

L'avis d'initiative doit permettre au service de médiation de formuler une série de propositions en vue de résoudre des conflits entre l'entreprise publique et ses usagers. L'avis d'initiative ne peut avoir trait qu'à la protection des intérêts des usagers.

Pour préparer un avis donné d'initiative, le médiateur doit pouvoir consulter les documents de l'entreprise publique.

Art. 4

Le statut est un élément important de l'indépendance du médiateur. Les médiateurs se sont réunis le 4 octobre 1996 et le 24 janvier 1997 pour se pencher sur le fonctionnement de leurs services. Un groupe de travail étudie actuellement le statut du médiateur.

Le statut juridique des médiateurs et de leurs collaborateurs n'est pas assez précis. Des éléments tels que l'indépendance, la nomination et la cessation de leur fonction méritent plus d'attention que celle qui leur a été accordée actuellement.

Quelques modifications peuvent déjà être apportées à la loi en attendant les résultats du groupe de travail.

A) Lorsqu'un membre du service de médiation veut proroger son mandat, il doit être possible de faire droit à sa demande s'il a fait l'objet d'une évaluation favorable. Pour l'indépendance du service, il est indispensable que l'évaluation se déroule de manière correcte et en toute objectivité. Un appel public à de nouveaux candidats est lancé au moment où il est décidé de ne pas proroger un mandat.

bemiddelingsopdracht al heel wat vergemakkelijken. Bovendien kan de ombudsman door bindende termijnen de behandelingsduur van zijn dossiers veel meer in de hand houden. Opmerkelijk is dat de ombudsdiensten bij Belgacom en de NMBS reeds dergelijke antwoordtermijnen hebben bedongen bij het overheidsbedrijf. Een meer afdwingbare regeling lijkt evenwel wenselijk.

Art. 3

De dienst ombudsman wordt regelmatig geconfronteerd met niet-ontvankelijke en informele klachten die een niet te onderschatten waarde in zich dragen. De huidige wetgeving bepaalt enkel dat deze klachten geseponeerd worden of dat de dienst ombudsman poogt de problematiek informeel aan te kaarten bij de bevoegde instanties van de onderneming.

Het advies op eigen initiatief moet de dienst ombudsman de mogelijkheid bieden, een aantal voorstellen te formuleren om conflicten tussen het overheidsbedrijf en zijn gebruikers op te lossen. Het advies op eigen initiatief kan enkel betrekking hebben op de bescherming van de belangen van de gebruikers.

Ook bij de voorbereiding van een advies op eigen initiatief dient de ombudsman inzagerecht te hebben in de documenten van het overheidsbedrijf.

Art. 4

Het statuut is een belangrijk element in de onafhankelijkheid van de ombudsman. De ombudsmannen kwamen op 4 oktober 1996 en 24 januari 1997 bijeen om zich over de werking van hun diensten te buigen. Een werkgroep bestudeert momenteel het statuut van de ombudsman.

De rechtspositie van de ombudsmannen en hun medewerkers is onvoldoende uitgewerkt. Elementen zoals de onafhankelijkheid, de benoeming en de ambtsbeëindiging van de ombudsman, verdienen veel meer aandacht dan zij nu krijgen.

In afwachting van de resultaten van de werkgroep kunnen reeds enkele wijzigingen aan de wet worden aangebracht.

A) Wanneer een lid van de ombudsdienst zijn mandaat wil verlengen, moet hieraan, bij een gunstige evaluatie, gevolg kunnen worden gegeven. Voor de onafhankelijkheid van de dienst is het noodzakelijk dat de evaluatie correct en in alle objectiviteit verloopt. Een publieke oproep tot nieuwe kandidaat-leden wordt gelanceerd op het ogenblik dat een mandaat niet wordt verlengd.

B) Le législateur a prévu à l'article 44 une protection légale en faveur des membres du service de médiation qui ne sont pas nommés pour un nouveau terme. Tant les fonctionnaires statutaires que les membres du personnel sous contrat peuvent alors reprendre leur fonction antérieure auprès de l'entreprise. Un problème se pose lorsqu'un membre vient du secteur privé ou d'un pouvoir subordonné.

C) Dans un souci de précision, les conditions de nomination supplémentaires et les incompatibilités, imposées aux membres du service de médiation par l'arrêté royal du 9 octobre 1992, sont intégrées dans la loi.

Art. 5

Comme partie demanderesse, le «médiateur» se trouve en position de faiblesse quand il négocie avec l'entreprise publique pour la conclusion de la convention annuelle sur l'importance du crédit. C'est pourquoi il est souhaitable qu'outre les ressources humaines et matérielles, le Roi détermine également les moyens financiers (entre autres, les frais de fonctionnement et les investissements) du service de médiation que l'entreprise publique doit prendre en charge. En outre, il vaut mieux exclure totalement, en supprimant cette disposition légale, la possibilité de réclamer une intervention dans les frais en cas de recours au service de médiation (intervention déjà supprimée par l'arrêté royal du 5 avril 1995).

Art. 6

Les avis émis d'initiative sont incorporés au rapport annuel.

Dans un souci d'uniformité et de clarté, il est en outre prévu que le rapport est envoyé simultanément à l'entreprise publique, au ministre dont elle relève et aux Chambres législatives.

Dans son rapport, le médiateur formule des propositions. Il est important, pour la suite, que l'entreprise publique réagisse officiellement à ces propositions.

Art. 7

Malgré l'incompatibilité légale entre la qualité de membre du Comité consultatif d'une entreprise publique autonome (Comité consultatif des usagers de la SNCB) et la fonction de médiateur, de bons contacts ne peuvent être qu'un stimulant et un atout

B) De wetgever heeft in artikel 44 een wettelijke bescherming ingebouwd voor de leden van de dienst «ombudsman» die niet benoemd worden voor een nieuwe termijn. Zowel statutaire ambtenaren als contractuele personeelsleden kunnen dan hun vroegere functie bij de overheid opnieuw opnemen. Een probleem doet zich voor wanneer een lid uit de privé-sector of een ondergeschikt bestuur komt.

C) Voor de duidelijkheid worden de supplementaire benoemingsvoorwaarden en onverenigbaarheden, die in het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 aan de leden van de dienst «ombudsman» worden opgelegd, geïntegreerd in de wet.

Art. 5

Als vragende partij zit de «ombudsman» in een zwakke onderhandelingspositie tegenover het overheidsbedrijf bij het sluiten van de jaarlijkse overeenkomst over de hoogte van het krediet. Het is daarom aan te bevelen dat de Koning naast de materiële en menselijke middelen eveneens de financiële middelen (onder andere werkingskosten en investeringen) van de dienst «ombudsman» vastlegt, die het overheidsbedrijf ten laste dient te nemen. Daarnaast is het beter om de mogelijkheid om het beroep op de dienst «ombudsman» aan een kostenbijdrage te onderwerpen (reeds afgeschaft bij het koninklijk besluit 5 april 1995) volledig uit te sluiten door deze bepaling uit de wet te schrappen.

Art. 6

De adviezen op eigen initiatief worden verwerkt in het jaarverslag.

Voor de eenvormigheid en duidelijkheid wordt bovendien bepaald dat het verslag tegelijkertijd wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers.

De ombudsman formuleert in zijn rapport voorstellen. Voor de verdere werking is het belangrijk dat hierop een officiële reactie komt vanwege het overheidsbedrijf.

Art. 7

Ondanks de wettelijke onverenigbaarheid tussen het lidmaatschap van het Raadgevend comité van een autonoom overheidsbedrijf (Raadgevend comité van gebruikers bij de NMBS) en de functie van ombudsman, kunnen goede contacten enkel stimulerend en

supplémentaire dans le cadre des missions et des responsabilités des deux services.

aanvullend werken in het kader van de opdrachten en verantwoordelijkheden van beide diensten.

P. ROOSE

PROPOSITION DE LOI

WETSVOORSTEL

Article 1^{er}

Artikel 1

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Deze wet regelt een aangelegenheid bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art.2

Art. 2

Les modifications suivantes sont apportées à l'article 43 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques:

In artikel 43 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven worden de volgende wijzigingen aangebracht:

A) le § 2, alinéa 2, est complété comme suit :

A) § 2, tweede lid, wordt aangevuld als volgt:

« Les membres du service peuvent toutefois s'octroyer réciproquement des délégations, par décision collégiale approuvée par le ministre dont relève l'entreprise publique.»;

«De leden van de dienst kunnen elkaar echter delegaties verlenen bij een collegiale beslissing, goedgekeurd door de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert.»;

B) le §3, 4°, est remplacé par la disposition suivante :

B) § 3, 4°, wordt vervangen door de volgende bepaling:

«4° se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre l'entreprise publique et l'utilisateur, conformément à une convention conclue entre le service de médiation et l'entreprise publique, pour autant que l'utilisateur accepte, après la naissance du différend, de se soumettre à l'arbitrage et que le montant du différend ne dépasse pas 100 000 francs»;

«4° uitspraak te doen als scheidsrechter in geschillen tussen het overheidsbedrijf en de gebruikers op grond van een overeenkomst tussen de ombudsdienst en het overheidsbedrijf, voor zover de gebruiker na het ontstaan van het geschil aanvaardt een beroep te doen op arbitrage en het bedrag van het geschil niet hoger is dan honderdduizend frank.»;

C) le §3 est complété par l'alinéa suivant:

C) § 3 wordt aangevuld met het volgende lid:

«Si le contenu de la plainte fait l'objet d'une procédure judiciaire, le service de médiation s'abstient de toute enquête et en informe aussitôt l'utilisateur.»;

«Indien de inhoud van de klacht het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure, onthoudt de dienst «ombudsman» zich van enig onderzoek en deelt hij dit onverwijld mee aan de gebruiker.»;

D) le §4 est complété par l'alinéa suivant:

D) § 4 wordt aangevuld met het volgende lid:

«Dans l'accomplissement de ses missions, le service de médiation peut se faire assister par des experts.»;

«Bij het vervullen van zijn opdrachten kan de dienst «ombudsman» zich laten bijstaan door deskundigen.»;

E) le §5 est remplacé par la disposition suivante:

«§5. Après réception de l'avis visé au §3, 3°, l'entreprise publique dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour prendre une décision.

Se elle ne suit pas l'avis, elle est tenue de justifier sa décision. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.».

Art. 3

Un article 43bis, libellé comme suit, est inséré dans la même loi:

«Art. 43bis. Le service de médiation peut, d'initiative, émettre un avis sur un problème ayant trait aux activités de l'entreprise publique et portant atteinte aux intérêts des usagers. L'avis comporte à la fois une description du problème et une proposition de solution.

Le service de médiation informe au préalable l'entreprise publique de l'objet de son enquête. Pour la préparation de l'avis, le service de médiation dispose des mêmes compétences que pour l'examen des plaintes des usagers.

Dans les trois mois de la réception de l'avis, l'entreprise publique prend une décision motivée concernant la proposition formulée dans l'avis.».

Art. 4

A l'article 44 de la même loi, sont apportées les modifications suivantes:

A) Le §1^{er}, alinéa 1^{er}, est complété comme suit:

«A l'expiration de chaque terme de cinq ans, les membres du service de médiation font l'objet d'une évaluation. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, la procédure d'évaluation. Si l'évaluation est favorable et si le membre en fait la demande, le mandat est prorogé.».

B) Le §1^{er} est complété par l'alinéa suivant:

«Les membres du service de médiation auxquels ne s'appliquent pas les dispositions des alinéas 3 et 4, perçoivent une indemnité au terme de leur mandat. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les modalités et le montant de cette indemnité.»

C) Le §2 est complété comme suit:

E) § 5 wordt vervangen door de volgende bepaling:

«§ 5. Na de ontvangst van het in § 3, 3°, bedoelde advies, beschikt het overheidsbedrijf over een termijn van twintig werkdagen om een beslissing te nemen.

Indien het overheidsbedrijf afwijkt van het advies, motiveert het zijn beslissing. De gemotiveerde beslissing wordt gestuurd aan de klager en aan de dienst «ombudsman».

Art. 3

Een artikel 43bis, luidend als volgt, wordt in dezelfde wet ingevoegd:

«Art. 43bis. De dienst «ombudsman» kan op eigen initiatief een advies uitbrengen over een probleem met betrekking tot de activiteiten van het overheidsbedrijf dat de belangen van de gebruikers schaadt. Het advies omvat zowel een beschrijving van het probleem als een voorstel van oplossing.

De dienst «ombudsman» brengt het overheidsbedrijf voorafgaandelijk op de hoogte van het voorwerp van zijn onderzoek. Bij de voorbereiding van het advies beschikt de dienst «ombudsman» over dezelfde bevoegdheden als bij het onderzoek van klachten van gebruikers.

Binnen drie maanden na de ontvangst van het advies neemt het overheidsbedrijf een gemotiveerde beslissing over het in het advies geformuleerde voorstel.».

Art. 4

In artikel 44 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

A) § 1, eerste lid, wordt aangevuld als volgt:

«Na elke termijn van vijf jaar worden de leden van de dienst «ombudsman» geëvalueerd. De Koning bepaalt, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de evaluatieprocedure. Indien de evaluatie gunstig is en het lid hierom verzoekt, wordt zijn mandaat verlengd.»;

B) § 1 wordt aangevuld met het volgende lid:

«De leden van de dienst «ombudsman» op wie de bepalingen van het derde en het vierde lid niet van toepassing zijn, ontvangen bij de beëindiging van hun mandaat een vergoeding. De Koning bepaalt, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de nadere regels en het bedrag van deze vergoeding.»;

C) § 2 wordt aangevuld als volgt:

«5° Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins trois années acquise dans le secteur public ou privé, soit dans le domaine juridique ou administratif, soit dans tout autre domaine utile pour l'exercice de cette fonction.»;

D) Le §3 est complété comme suit:

«6° La qualité de membre du comité consultatif de l'entreprise publique concernée;

7° une fonction dans une entreprise privée ou publique qui offre des produits ou des services qui constituent une concurrence pour l'entreprise publique concernée ou qui fournit des biens ou des services à cette même entreprise».

Art. 5

L'article 45 de la même loi est remplacé par la disposition suivante:

«Art. 45. - Le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les ressources humaines, matérielles et financières que l'entreprise publique autonome doit affecter à son service de médiation».

Art. 6

L'article 46 de la même loi est remplacé par la disposition suivante:

«Art. 46. - Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport fait notamment état:

1° des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier directement ou indirectement le plaignant;

2° des avis émis d'initiative et des réactions de l'entreprise publique.

Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique et aux Chambres législatives. Il est mis à la disposition du public.

Dans les trois mois de la réception du rapport, l'entreprise publique fait part au service de médiation, par écrit, de sa réaction au contenu de ce rapport.».

«5° het bewijs leveren ten minste drie jaar beroepservaring te hebben opgedaan in de openbare of de particuliere sector, hetzij op juridisch of administratief vlak, hetzij op enig ander vlak nuttig voor de uitoefening van deze functie.»;

D) § 3 wordt aangevuld als volgt:

«6° het lidmaatschap van het raadgevend comité voor het betrokken overheidsbedrijf;

7° een functie in een private of publieke onderneming die hetzij producten of diensten aanbiedt in concurrentie met het betrokken overheidsbedrijf, hetzij goederen of diensten levert aan het betrokken overheidsbedrijf.».

Art. 5

Artikel 45 van dezelfde wet wordt vervangen door de volgende bepaling:

«Art. 45. De Koning bepaalt, bij een in Minister-raad overlegd besluit, de materiële, menselijke en financiële middelen die het autonoom overheidsbedrijf ter beschikking van zijn dienst «ombudsman» stelt.».

Art. 6

Artikel 46 van dezelfde wet wordt vervangen door de volgende bepaling:

«Art. 46. De dienst «ombudsman» stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid:

1° 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;

2° de adviezen op eigen initiatief en de reacties van het overheidsbedrijf.

Het verslag wordt tegelijkertijd overgezonden aan het overheidsbedrijf, de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en de Wetgevende Kamers. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

Binnen drie maanden na de ontvangst van het verslag, bezorgt het overheidsbedrijf de ombudsman een schriftelijke reactie op de inhoud van dit verslag.».

Art. 7

L'article 47, §1^{er}, de la même loi est complété par l'alinéa suivant:

«Les membres du service de médiation peuvent participer, comme observateurs, aux travaux du comité consultatif.».

26 juin 1997

Art. 7

Artikel 47, § 1, van dezelfde wet wordt aangevuld met het volgende lid:

«De leden van de dienst «ombudsman» kunnen als waarnemer aan de werkzaamheden van het raadgevend comité deelnemen.».

26 juni 1997

P. ROOSE
A. SCHELLENS
M. BARTHOLOMEUSSEN