

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers

GEWONE ZITTING 1997-1998 (*)

10 JULI 1998

COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

Huishoudelijk reglement (artikel 17 van de wet van 22 maart 1995)

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
VERZOEKSCRIFTEN (1)

UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Willy Taelman**

INHOUD

	Blz.
BESPREKING	2
I. Vergadering van 3 juni 1998	3
II. Vergadering van 30 juni 1998	5
III. Vergadering van 7 juli 1998	9

(1) Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Goutry.

A. — Vaste leden :	B. — Plaatsvervangers :
C.V.P. HH. Brouns, Goutry.	H. Ghesquière, N., N.
P.S. Mevr. Burgeon, H. Gros- jean.	N., N., N.
V.L.D. HH. Lahaye, Taelman.	HH. Desimpel, Valkeniers, Mevr. Van den Poel-Welkenhuysen.
S.P. Mevr. Dejonghe, H. Jans- sens (R.).	HH. Bonte, Van Gheluwe, Mevr. Vanlerberghe.
P.R.L.- H. D'hondt (D.).	HH. Duquesne, Maingain.
F.D.F.	
P.S.C. H. Lefevre.	Mevr. Cahay-André, H. Detremme- rie.
VI. H. Geraerts.	HH. Van den Broeck, Van den Eynde.
Blok	

(*) Vierde zitting van de 49° zittingsperiode.

Chambre des Représentants de Belgique

SESSION ORDINAIRE 1997-1998 (*)

10 JUILLET 1998

COLLEGE DES MEDIATEURS FEDERAUX

Règlement d'ordre intérieur (article 17 de la loi du 22 mars 1995)

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DES
PETITIONS (1)

PAR
M. **Willy Taelman**

TABLE DES MATIERES

	Page
DISCUSSION	2
I. Réunion du 3 juin 1998	3
II. Réunion du 30 juin 1998	5
III. Réunion du 7 juillet 1998	9

(1) Composition de la commission :

Président : M. Goutry.

A. — Membres titulaires :	B. — Membres suppléants :
C.V.P. MM. Brouns, Goutry.	M. Ghesquière, N., N.
P.S. Mme Burgeon, M. Grosjean.	N., N., N.
V.L.D. MM. Lahaye, Taelman.	MM. Desimpel, Valkeniers, Mme Van den Poel-Welkenhuysen.
S.P. Mme Dejonghe, M. Jans- sens (R.).	MM. Bonte, Van Gheluwe, Mme Vanlerberghe.
P.R.L.- M. D'hondt (D.).	MM. Duquesne, Maingain.
F.D.F.	
P.S.C. M. Lefevre.	Mme Cahay-André, M. Detremme- rie.
VI. M. Geraerts.	MM. Van den Broeck, Van den Eynde.
Blok	

(*) Quatrième session de la 49° législature.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET COLLEGE
VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN : tekst aan-
genomen door de commissie voor de Verzoekschriften 16

Bijlagen

1. Huishoudelijk reglement : voorstel besproken op 3 juni 1998	28
2. Huishoudelijk reglement : amendementen ingediend op 3 juni 1998	33
3. Nota n° 1 aan de commissie voor de Verzoekschriften	35
4. Huishoudelijk reglement : voorstel besproken op 30 juni 1998	41
5. Nota n° 2 aan de commissie voor de Verzoekschriften	49
6. Huishoudelijk reglement : voorstel besproken op 7 juli 1998	55
7. Nota n° 3 aan de commissie voor de Verzoekschriften	63

DAMES EN HEREN,

Artikel 17 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen bepaalt : « De ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast dat de nadere regels voor de behandeling van de klachten bevat. Dit reglement wordt door de Kamer van volksvertegenwoordigers goedgekeurd en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*. ».

De conferentie van de voorzitters van 13 mei 1998 heeft de commissie voor de Verzoekschriften belast met het onderzoek van het voorstel van huishoudelijk reglement dat door de federale ombudsmannen werd uitgewerkt.

Voordien (in november 1997) was door de ombudsmannen een eerste voorstel van reglement overgezonden aan de Kamer.

Een tweede (geamendeerd) voorstel van de ombudsmannen gold als basistekst voor de bespreking in de commissie.

Het voorstel van huishoudelijk reglement werd door uw commissie besproken tijdens haar vergaderingen van 3 en 30 juni en 7 juli 1998, in aanwezigheid van beide ombudsmannen, de heren Monette en Wuyts. Dit voorstel werd door de federale ombudsmannen geamendeerd conform de opmerkingen van de leden van de commissie en de schriftelijk opmerkingen van *de voorzitter* en *uw rapporteur*.

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU COLLEGE DES
MEDIATEURS FEDERAUX : texte adopté par la com-
mission des Pétitions 16

Annexes

1. Règlement d'ordre intérieur : proposition examinée le 3 juin 1998	28
2. Règlement d'ordre intérieur : amendements déposés le 3 juin 1998	33
3. Note n° 1 à l'attention de la commission des Pétitions	35
4. Règlement d'ordre intérieur : proposition examinée le 30 juin 1998	41
5. Note n° 2 à l'attention de la commission des Pétitions	49
6. Règlement d'ordre intérieur : proposition examinée le 7 juillet 1998	55
7. Note n° 3 à l'attention de la commission des Pétitions	63

MESDAMES, MESSIEURS,

L'article 17 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux dispose que « les médiateurs fédéraux arrêtent un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations. Il est approuvé par la Chambre des représentants et publié au *Moniteur belge* ».

La conférence des présidents du 13 mai 1998 a chargé la commission des Pétitions de l'examen de la proposition de règlement d'ordre intérieur établie par les médiateurs fédéraux.

Les médiateurs ont transmis en novembre 1997 une première proposition de règlement d'ordre intérieur à la Chambre.

Une seconde proposition amendée a servi de base à la discussion en commission.

La proposition de règlement d'ordre intérieur a été examinée par votre commission au cours de ses réunions des 3 et 30 juin et du 7 juillet 1998 en présence des médiateurs fédéraux, MM. Monette et Wuyts. Cette proposition a été amendée par les médiateurs fédéraux conformément aux observations des membres de la commission et aux observations écrites du *président* et de *votre rapporteur*.

I. — VERGADERING VAN 3 JUNI 1998**1.1. Voorstel van huishoudelijk reglement uitgewerkt door de federale ombudsmannen**

Zie bijlage 1.

1.2. Amendementen die tijdens de vergadering door de federale ombudsmannen werden ingediend

Zie bijlage 2.

1.3. Opmerkingen van de voorzitter en van uw rapporteur (nota n° 1)

Zie bijlage 3.

1.4. Bespreking

De heer H. Wuyts, federale ombudsman, stelt het voorstel van huishoudelijk reglement voor dat door het College van de federale Ombudsmannen werd uitgewerkt, alsook de ideeën die eraan ten grondslag liggen. Artikel 1 van de wet van 22 maart 1995 definieert de taken van de federale ombudsmannen. De drie taken zijn :

1. klachten onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden;
2. op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers onderzoek instellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst;
3. op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in de punten 1 en 2, aanbevelingen doen en verslag uitbrengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid (aanbevelingen geformuleerd naar aanleiding van het onderzoek van individuele klachten), en 15, eerste lid (jaarverslag opgesteld door de ombudsmannen).

Het voorstel van huishoudelijk reglement werd opgesteld teneinde het publiek, dat belangstelling toont voor de eerste taak waarmee de wet de federale ombudsmannen belast, leesbare informatie in dat verband te verstrekken. Het voorstel bevat eveneens bepalingen met betrekking tot de tweede opdracht, maar maakt geen melding van het derde aspect van de taak van de federale ombudsman.

De voorzitter en uw rapporteur stellen voor dat het huishoudelijk reglement, waarvan de bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad* trouwens bij wet verplicht is, betrekking zou hebben op alle taken van de federale ombudsmannen en op de betrekkingen die zij moeten tot stand brengen, zowel met de privé-persoon die een beroep op hen doen, als met de besturen en de instanties waarmee ze samenwerken in het raam van de uitoefening van hun taken. Niets belet

I. — REUNION DU 3 JUIN 1998**1.1. Proposition de règlement d'ordre intérieur établie par les médiateurs fédéraux**

Cf. annexe 1.

1.2. Amendements déposés en cours de réunion par les médiateurs fédéraux

Cf. annexe 2.

1.3. Observations du président et de votre rapporteur (note n° 1)

Cf. annexe 3.

1.4. Discussion

M. H. Wuyts, médiateur fédéral, présente la proposition de règlement d'ordre intérieur établie par le Collège des Médiateurs fédéraux et la philosophie dans laquelle elle a été conçue. L'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 définit les missions des médiateurs fédéraux, fixées au nombre de trois :

1. examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales;
2. mener à la demande de la Chambre des représentations, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne;
3. en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions précitées, formuler des recommandations et faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3 (recommandations formulées à l'occasion de l'examen des plaintes individuelles), et 15, alinéa 1^{er} (rapport annuel établi par les médiateurs).

La proposition de règlement d'ordre intérieur a été rédigée dans le souci de fournir au public, intéressé par la première des missions que la loi assigne aux médiateurs fédéraux, une information lisible à cet égard. La proposition contient également des dispositions relatives à la seconde de ces missions, mais n'aborde pas le troisième aspect de la fonction du médiateur fédéral.

Le président et votre rapporteur suggèrent que l'ensemble des missions des médiateurs fédéraux et les relations que ceux-ci sont appelés à établir, tant avec les particuliers qui font appel à eux, qu'avec les administrations et les instances avec lesquelles ils collaborent dans le cadre de l'exercice de leurs missions, fassent l'objet du règlement d'ordre intérieur, dont la publication au *Moniteur belge* est par ailleurs une obligation légale. Rien n'empêche les médiateurs

dat de ombudsmannen later ten behoeve van de gebruikers van de ombudsdienst een vereenvoudigde beknopte handleiding verspreiden. Dit wordt zelfs aanbevolen.

*
* *

Een discussie, waaraan *de voorzitter, uw rapporteur, mevrouw Dejonghe, mevrouw Burgeon en de heer Geraerts* deelnemen, vindt plaats met betrekking tot de formulering van artikel 3 van het huishoudelijk reglement. Het is weliswaar niet aangewezen het idee ingang te doen vinden dat de burger oordeelt over de werking van de administratieve overheid, toch moet men toegeven dat de burger het gevoel kan hebben dat de administratieve overheid eventueel slecht werkt. Artikel 8 van de wet van 22 maart 1995 bepaalt dat « iedere belanghebbende (...) een klacht (kan) indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden » : het is bijgevolg de taak van de federale ombudsmannen om elke klacht in ontvangst te nemen en de indiener van de klacht toegankelijke informatie te verstrekken over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.

*
* *

De bespreking van de artikelen 5 tot 8 van het huishoudelijk reglement brengt de volgende beginselen naar voor, waar de leden van de commissie en de federale ombudsmannen zich achter scharen :

- uit de voorbereiding van de wet blijkt dat de procedure om een zaak aan de ombudsmannen voor te leggen, zo soepel mogelijk moet zijn;
- de indiener van de klacht dient zoveel mogelijk in zijn taal te worden ontvangen.

*
* *

De bespreking van artikel 9 geeft *de federale ombudsmannen* de gelegenheid toe te lichten dat na overleg met de ombudsmannen die door de regionale overheden werden ingesteld, werd besloten hun samenwerking niet te formaliseren : zowel de federale als de regionale ombudsmannen behandelen elke klacht individueel en wensen die benadering te vrijwaren. Over de samenwerking met de « sectorale » ombudsmannen, die krachtens een wetsbepaling of een reglementsbeepaling werden ingesteld, wordt momenteel, ook op internationaal niveau, een grondig debat gevoerd.

de diffuser un manuel simplifié à l'usage des utilisateurs; ils y sont même encouragés.

*
* *

Une discussion, à laquelle participent *le président, votre rapporteur, Mmes Dejonghe et Burgeon et M. Geraerts*, a lieu au sujet de la formulation de *l'article 3* du règlement d'ordre intérieur. S'il ne convient pas d'accréditer l'idée que le citoyen juge le fonctionnement de l'administration, il faut cependant admettre qu'il puisse éprouver le sentiment d'un éventuel dysfonctionnement de l'administration. L'article 8 de la loi du 22 mars 1995 dispose que « toute personne intéressée peut introduire une réclamation (...) au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives » : il revient donc aux médiateurs fédéraux d'accueillir toute réclamation et de fournir au plaignant une information accessible au sujet de la suite qui y est réservée.

*
* *

La discussion des articles 5 à 8 du règlement d'ordre intérieur dégage notamment les principes suivants auxquels les membres de la commission et les médiateurs fédéraux souscrivent :

- les travaux préparatoires de la loi imposent aux médiateurs une saisine la plus souple possible;
- le plaignant doit autant que possible être accueilli dans sa langue.

*
* *

La discussion de l'article 9 donne aux *médiateurs fédéraux* l'occasion de préciser qu'après concertation avec les médiateurs institués par les autorités régionales, il a été décidé de ne pas formaliser leur collaboration : tant les médiateurs fédéraux que les médiateurs régionaux traitent chaque réclamation de manière individualisée et souhaitent préserver cette approche. Quant à la collaboration avec les médiateurs « sectoriels », institués en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, celle-ci fait l'objet d'un débat de fond qui se poursuit également au niveau international.

II. — VERGADERING VAN 30 JUNI 1998

Een **herwerkte versie** van het huishoudelijk reglement van het College van de federale ombudsmannen werd overgezonden aan de commissie (zie bijlage n° 4).

De voorzitter deelt mee dat de herwerkte versie nog een aantal vragen oproept. Deze vragen alsook tekstvoorstellen (amendementen) werden geformuleerd in **de nota n° 2 van hemzelf en van de rapporteur** (zie bijlage n° 5).

Vervolgens wordt overgegaan tot een artikelsgewijze bespreking waarbij de voornoemde vragen aan bod komen.

Artikel 1

De voorzitter merkt op dat de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen verwijst naar klachten « van de Kamer » (maar niet van de Senaat). Artikel 15 van dezelfde wet bepaalt daarenboven dat de ombudsmannen te allen tijde « door de Kamer » kunnen worden gehoord. Niettemin kan de Senaat verzoekschriften « doorzenden ». De tekst zal in die zin worden aangepast. Op voorstel van de ombudsmannen zal de aangepaste tekst ook nauwer aansluiten bij de terminologie van de wet van 1995.

Art. 2

De voorzitter stelt voor om de opsomming van federale administratieve overheden weg te laten onder meer omdat die opsomming niet-limitatief is. Hij verwijst hierbij naar de parlementaire voorbereiding van de wet van 22 maart 1995 (Stuk Kamer n° 1436/7-93/94). In het huishoudelijk reglement volstaat de verwijzing naar artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State. Voorts wordt dit artikel houdende begripsbepalingen om legistische redenen artikel 1 van het huishoudelijk reglement.

Art. 3

Door de voorzitter wordt opgemerkt dat de term « rechten » niet in de strikt juridische zin moet worden geïnterpreteerd, doch wel zo ruim mogelijk. De heer Monette stelt voor het woord « gekrenkt » te vervangen door het woord « gerespecteerd ». De voorzitter stelt opnieuw voor om hier eenvoudig de termen van de wet (artikel 8) te herhalen.

Art. 4

De voorzitter merkt op dat, naar analogie met artikel 1, in de laatste alinea hetzelfde duidelijke onderscheid moet worden gemaakt tussen de bevoegdheid van de Kamer en de Senaat terzake.

II. — REUNION DU 30 JUIN 1998

Une **version modifiée** du règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs fédéraux a été transmise à la commission (voir annexe n° 4).

Le président communique que la version modifiée soulève encore un certain nombre de questions. Ces questions ainsi que les propositions de texte (amendements) ont été formulées dans **la note n° 2 qu'il a rédigée avec le rapporteur** (voir annexe n° 5).

Il est ensuite procédé à une discussion des articles, discussion au cours de laquelle sont abordées les questions précitées.

Article 1^{er}

Le président fait observer que la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux renvoie aux réclamations « de la Chambre » (mais pas du Sénat). L'article 15 de la même loi dispose en outre que les médiateurs « peuvent être entendus à tout moment par la Chambre ». Cependant, le Sénat peut « transmettre » des pétitions. Le texte sera adapté dans ce sens. Sur proposition des médiateurs, le texte modifié se rapprochera davantage de la terminologie de la loi de 1995.

Art. 2

Le président propose de supprimer l'énumération des autorités administratives fédérales notamment parce que cette énumération n'est pas limitative. Il renvoie, à cet égard, à la préparation parlementaire de la loi du 22 mars 1995 (Doc. n° 1436/7-93/94). Dans le règlement d'ordre intérieur, il suffit dès lors de renvoyer à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat. Cet article contenant des définitions devient, pour des motifs d'ordre légistique, l'article 1^{er} du règlement d'ordre intérieur.

Art. 3

Le président fait observer que le terme « droits » ne doit pas être interprété au sens strictement juridique, mais dans le sens le plus large possible. M. Monette propose de remplacer, dans le texte néerlandais, le mot « gekrenkt » par le mot « gerespecteerd ». Le président propose à nouveau de reproduire ici simplement les termes de l'article 8 de la loi.

Art. 4

Le président fait observer que, par analogie avec l'article 1^{er}, il y a lieu d'établir, dans le dernier alinéa, la même distinction entre la compétence de la Chambre et du Sénat en la matière.

Art. 5

Op voorstel van de heer Monette wordt sub 1° het woord « duidelijk » vervangen door het woord « kennelijk ». De volgorde van de tekst zal worden gewijzigd zoals gevraagd door de voorzitter en uw rapporteur (nota n° 2, als bijlage 5).

Art. 6

De voorzitter werpt dezelfde opmerking op als bij de artikelen 1 en 4 inzake het onderscheid tussen de klachten van de Kamer enerzijds en de door de Kamer en Senaat doorgezonden verzoekschriften anderzijds. In die zin zullen de punten 4° en 5° worden samengevoegd.

Art. 7

Ingevolge een opmerking van de heer Wauters stelt de heer Monette voor om het woord « spreekt » te vervangen door « beheerst ».

Art. 8

De tekst zal worden aangepast, rekening houdend met de opmerkingen van de voorzitter en van uw rapporteur.

Dit artikel geeft voorts geen aanleiding tot opmerkingen.

Art. 9

Op vraag van de voorzitter verduidelijkt de heer Wuyts dat onder de punten 5° en 6° wordt bedoeld dat de klager hoe dan ook binnen de vijf dagen een ontvangstmelding van zijn klacht krijgt waarin in de mate van het mogelijke reeds zal worden vermeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is dan wel moet worden doorgestuurd naar een andere ombudsman.

De heer Wauters vraagt of het niet mogelijk is sub 10° (voor de beslissing) in een welbepaalde termijn te voorzien in de plaats van een « redelijke termijn ». De heer Monette verduidelijkt dat het niet mogelijk is om een precieze termijn te bepalen binnen dewelke een beslissing moet worden genomen omdat in bepaalde gevallen de termijn mede wordt bepaald door de klager zelf bijvoorbeeld wanneer hij, ter vervollediging van het dossier, bijkomende documenten moet verstrekken.

Met betrekking tot punt 8° verduidelijkt de heer Wuyts, op vraag van de voorzitter, dat het woord « eventuele » duidt op het geval dat de federale ombudsmannen niet bevoegd zijn en de klacht dus moet worden doorverwezen; zijn zij wel bevoegd, dan wordt uiteraard niet doorverwezen. Vervolgens stelt

Art. 5

Sur proposition de M. Monette, le mot « *duidelijk* » est remplacé, au 1° du texte néerlandais, par le mot « *kennelijk* ». Le texte sera réaménagé conformément aux observations du président et de votre rapporteur (note n° 2 en annexe 5).

Art. 6

Le président formule la même observation que celle qu'il a formulée lors de l'examen des articles 1^{er} et 4, en ce qui concerne la distinction entre les réclamations de la Chambre, d'une part, et les pétitions transmises par la Chambre et le Sénat, d'autre part. C'est pour cette raison que les points 4° et 5° seront fusionnés.

Art. 7

A la suite d'une observation de M. Wauters, M. Monette propose de remplacer, dans le texte néerlandais, le mot « *spreekt* » par le mot « *beheerst* ».

Art. 8

Le texte sera adapté conformément aux observations du président et de votre rapporteur.

Cet article ne donne pas lieu à d'autres observations.

Art. 9

Répondant à une question du président, M. Wuyts explique que les points 5° et 6° signifient que, quelle que soit la situation, le réclamant reçoit dans les cinq jours un accusé de réception de sa réclamation mentionnant déjà, dans la mesure du possible, si la réclamation est ou non recevable ou si elle doit être transmise à un autre médiateur.

M. Wauters demande s'il n'est pas possible de prévoir au 10° un délai déterminé pour la décision, au lieu du « délai raisonnable ». M. Monette explique qu'il n'est pas possible de prévoir un délai précis pour la prise de décision étant donné que, dans certains cas, le délai est également déterminé par le réclamant, par exemple lorsque celui-ci doit fournir des documents supplémentaires afin de compléter le dossier.

En ce qui concerne le point 8°, M. Wuyts explique à la demande du président que le mot « éventuelle » vise le cas où les médiateurs fédéraux ne sont pas compétents et doivent donc transmettre la réclamation. Il est évident que, s'ils sont compétents, la réclamation n'est pas transmise. Le président propo-

de voorzitter voor om, voor alle duidelijkheid, het woord « automatische » te schrappen en om, zoals door andere leden aangebracht, na het woord « doorverwijzing » de woorden « en de kennisgeving ervan aan de klager » toe te voegen.

Bij de bespreking van punt 12° wordt besloten om uitdrukkelijk te voorzien in de mogelijkheid om een klacht anoniem door te verwijzen naar een andere overheid, waarvoor geen ombudsman is ingesteld bij wettelijke regeling. Tevens wordt voor de leesbaarheid besloten tot enkele technische verbeteringen.

Art. 10

Bij de bespreking van het artikel wordt geopteerd om voor de klager zo weinig mogelijk barrières in te bouwen.

De voorzitter merkt op dat het gestelde in punt 2°, namelijk de verplichte kennisgeving door de klager van het starten van een gerechtelijke procedure over het geschil, verder gaat dan wat de wet voorziet. Hij meent dat hierdoor een onnodige barrière wordt opgelegd aan de klager, die immers in tegenstelling tot administratieve overheden niet van alle reglementen op de hoogte kan zijn. Hij stelt dan ook voor punt 2° te schrappen.

Punt 4° stelt dat de klager geen ruchtbaarheid zou geven aan de inhoud van de onderhandelingen die met een bemiddelingsprocedure gepaard gaan. De heer Wauters maakt hieromtrent voorbehoud en werpt op dat de openbaarheid van bestuur in het gedrang komt. De heren Wuyts en Monette verduidelijken dat het geenszins de bedoeling is afbreuk te doen aan de openbaarheid van bestuur, maar dat de bepaling is ingegeven door de bekommernis de slaagkansen van een bemiddelingsprocedure te optimaliseren. Bij ervaring is immers gebleken dat het vertrouwelijk karakter, eigen aan de bemiddelingsprocedure, essentieel is om tot een goed resultaat te komen en als dusdanig moet worden beschermd. Deze mening wordt door de leden unaniem bijgetreden. De voorzitter wijst er overigens op dat het gestelde in punt 4° in samenhang moet worden gelezen met artikel 12, 4°.

Voorts wordt ingevolge de opmerking van de heer R. Janssens het woord « moet » vervangen door het woord « dient ».

Art. 11

In verband met het woord « eventuele » verwijst de voorzitter naar de bespreking bij artikel 9, de libellering « eventuele doorverwijzing » blijft bijgevolg behouden.

se ensuite, dans un souci de clarté, de supprimer le mot « automatique » et, comme l'ont fait remarquer d'autres membres, d'ajouter les mots « et à la notification de cette transmission » après les mots « présumée compétente ».

Lors de la discussion du point 12°, il est décidé de prévoir explicitement la possibilité de transmettre une réclamation, rendue anonyme, à une autre autorité où aucun médiateur n'a été instauré en vertu d'une réglementation légale. Par ailleurs, il est décidé d'apporter au texte quelques améliorations techniques en vue d'améliorer sa lisibilité.

Art. 10

Au cours de la discussion de l'article, la commission choisit de faire en sorte qu'il y ait le moins d'obstacles possible pour le réclamant.

Le président fait observer à cet égard que le 2°, qui oblige le réclamant à informer les médiateurs de l'introduction de tout recours juridictionnel concernant le litige, va plus loin que ce que prévoit la loi. Il y voit un obstacle inutile pour le réclamant, qui, contrairement aux autorités administratives, ne peut en effet être au courant de tous les règlements. Il propose dès lors de supprimer le 2°.

Le 4° interdit au réclamant de dévoiler le contenu des discussions tenues à l'occasion d'une procédure de médiation. M. Wauters émet des réserves sur ce point et fait observer que cette interdiction remet en cause la publicité de l'administration. MM. Wuyts et Monette précisent que, loin de vouloir porter atteinte à la publicité de l'administration, cette disposition a été dictée par le souci d'optimiser les chances de succès de la procédure de médiation. L'expérience montre en effet que la confidentialité, propre à la procédure de médiation, est essentielle si l'on souhaite parvenir à un résultat positif et qu'il convient dès lors de la préserver. Les membres se rallient à l'unanimité à cette thèse. Le président souligne du reste que le 4° doit être mis en relation avec l'article 12, 4°.

A la suite de l'observation de M. R. Janssens, le mot « moet » est ensuite remplacé par le mot « dient » dans le texte néerlandais.

Art. 11

En ce qui concerne le terme « éventuelles », le président renvoie à la discussion de l'article 9. Les termes « transmission éventuelle » sont par conséquent maintenus.

Art. 12

Met betrekking tot punt 3° verduidelijken de heren Wuyts en Monette, op vraag van de heer Wauters, dat werd geopteerd voor het behandelen van de klacht met de leidende ambtenaar eerder dan met de behandelende ambtenaar omdat uit ervaring is gebleken dat in de eerste plaats diegene die de leiding van een dienst of departement heeft, op de hoogte dient te zijn van de klacht. Zoniet kan het gebeuren dat diegene die de leiding heeft en eventueel de nodige maatregelen dient te nemen, niet op de hoogte is van de dysfuncties of in het beste geval er pas een jaar later kennis van neemt bij het lezen van het jaarverslag. De vooropgestelde regeling biedt dan ook meer waarborgen dat aan de eventuele dysfunctie daadwerkelijk en onmiddellijk wordt verholpen. Voorgesteld wordt te bepalen dat de leidende ambtenaar hoe dan ook van ernstige gevallen op de hoogte moet worden gebracht.

Met betrekking tot punt 6° verduidelijkt de heer Wuyts dat onder het « evalueren » van een dossier het uitbrengen van een advies moet worden verstaan.

Met betrekking tot punt 8° verduidelijkt de spreker dat de regeling om een kopie van de brief tevens aan de leidende ambtenaar te sturen is ingegeven op basis van de opgedane ervaring, voornamelijk in functie van de efficiëntie.

Sub 10° worden de overbodige woorden « ofwel oordelen dat de klacht manifest niet gegrond is » weggelaten.

Ten slotte wordt nogmaals gewezen op een tekstverbetering, het weglaten van het woord « niet » die werd vermeld in nota n° 2.

Art. 13

Dit artikel geeft geen aanleiding tot verdere bespreking.

Art. 14

De voorzitter stelt voor om dit artikel te schrappen omdat het aan de Kamer toekomt om het huishoudelijk reglement goed te keuren en het desgevallend ook te interpreteren. Uiteraard is het niet verboden dat de ombudsmannen aan gebruikers uitleg verschaffen over het huishoudelijk reglement. De leden zijn het daarmee eens.

Art. 15

Dit artikel geeft geen aanleiding tot verdere bespreking.

*
* *

Art. 12

En ce qui concerne le 3°, MM. Wuyts et Monette précisent, à la demande de M. Wauters, que si l'on a choisi de traiter la réclamation avec le fonctionnaire dirigeant plutôt qu'avec le fonctionnaire en charge du dossier, c'est parce qu'il s'est avéré, à l'expérience, que c'est en premier lieu celui qui est chargé de diriger un service ou un département qui doit être au courant de la réclamation, faute de quoi, il peut arriver que celui qui dirige le service et doit éventuellement prendre les décisions qui s'imposent, ne soit pas au courant des dysfonctionnements ou, dans le meilleur des cas, n'en prenne connaissance qu'un an plus tard à la lecture du rapport annuel. La disposition prévue garantit dès lors plus sûrement qu'il sera remédié effectivement et immédiatement aux dysfonctionnements éventuels. Il est proposé, par ailleurs, d'ajouter que le fonctionnaire dirigeant doit en tout cas être informé des cas graves.

En ce qui concerne le 6°, M. Wuyts précise que par « évaluation » d'un dossier, il y a lieu d'entendre « rendre un avis sur ce dossier ».

En ce qui concerne le 8°, l'intervenant précise que la règle selon laquelle une copie de la lettre est également transmise au fonctionnaire dirigeant est essentiellement inspirée par l'expérience acquise à ce jour et, en particulier, par un souci d'efficacité.

Au 10°, les mots superflus « soit estiment la réclamation manifestement non fondée » sont supprimés.

Enfin, la correction technique au texte néerlandais signalée dans la note n° 2, à savoir la suppression du mot « *niet* », est rappelée.

Art. 13

Cet article ne donne lieu à aucune discussion.

Art. 14

Le président propose de supprimer cet article, car c'est à la Chambre qu'il incombe d'approuver le règlement d'ordre intérieur et, le cas échéant, de l'interpréter, étant entendu que les médiateurs ont la faculté de fournir aux utilisateurs des informations au sujet du règlement d'ordre intérieur. Les membres approuvent cette proposition.

Art. 15

Cet article ne donne lieu à aucune discussion.

*
* *

Ten slotte vraagt de voorzitter opnieuw dat de Kamer kennis zou krijgen van het protocol-akkoord tussen ombudsmannen en federale administraties.

Wat de opmerking van de voorzitter betreft om een hoofdstuk houdende bepalingen inzake de begroting en de rekeningen op te nemen in het huishoudelijk reglement, verduidelijken de heren Wuyts en Monette dat de wet bepaalt dat het huishoudelijk reglement de nadere regels van de behandeling van de klachten regelt maar niet van de begroting (artikel 17 van de wet van 22 maart 1995). Overigens werd door de Conferentie van Voorzitters dd. 13 mei 1998 beslist dat de commissie voor de Comptabiliteit bevoegd is voor de begroting en de rekeningen. Bepalingen daaromtrent horen dan ook niet thuis in het huishoudelijk reglement.

III. — VERGADERING VAN 7 JULI 1998

III.1. Voorstel van huishoudelijk reglement (gewijzigde versie)

Zie bijlage 6.

III.2. Opmerkingen van de voorzitter en van uw rapporteur (nota n° 3)

Zie bijlage 7.

III.3. Bespreking

Artikel 1

Voorgesteld wordt de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, toe te voegen aan de definities die in dit artikel zijn opgenomen.

Over dit voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

*
* *

Voorgesteld wordt de definities van « klacht » en « onderzoek » in dat artikel weg te laten, omdat die begrippen verderop in de artikelen nader worden omschreven.

Ingevolge de bespreking van het laatste lid van artikel 5 wordt de definitie van klacht evenwel behouden en aangevuld, teneinde een onderscheid te maken tussen de klachten die rechtstreeks bij de ombudsmannen worden ingediend en de verzoekschriften die een klacht bevatten en door de Kamer of de Senaat werden overgezonden. De bepalingen van het huishoudelijk reglement gelden op dezelfde manier voor beide soorten van klachten.

Een afzonderlijke definitie van « verzoekschrift » in artikel 1 van het reglement wordt aldus overbodig.

Enfin, le président demande à nouveau que le protocole d'accord concernant les relations entre les médiateurs et les administrations fédérales soit porté à la connaissance de la Chambre.

En ce qui concerne la remarque du président relative à l'insertion d'un chapitre contenant des dispositions relatives au budget et aux comptes dans le règlement d'ordre intérieur, MM. Wuyts et Monette précisent que la loi dispose que le règlement d'ordre intérieur détermine les modalités de traitement des réclamations, mais pas du budget (article 17 de la loi du 22 mars 1995). Par ailleurs, la conférence des présidents du 13 mai 1998 a décidé que le budget et les comptes relèveraient de la commission de la Comptabilité. Les dispositions à ce sujet n'ont donc pas leur place dans le règlement d'ordre intérieur.

III. — REUNION DU 7 JUILLET 1998

III.1. Proposition de règlement d'ordre intérieur (version modifiée)

Cf. annexe 6.

III.2. Observations du président et de votre rapporteur (note n° 3)

Cf. annexe 7.

III.3. Discussion

Article premier

Il est proposé d'ajouter la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux parmi les définitions de cet article.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

*
* *

Il est proposé de supprimer les définitions de la « réclamation » et de l'« investigation » à cet article, parce que ces notions sont développées dans des articles ultérieurs.

Toutefois, à la suite de la discussion du dernier alinéa de l'article 5, la définition de la réclamation sera maintenue et complétée afin d'établir la distinction entre les réclamations introduites directement auprès des médiateurs et les pétitions contenant une réclamation, transmises par la Chambre ou le Sénat et auxquelles les dispositions du règlement d'ordre intérieur s'appliquent de la même manière.

Il est dès lors superflu de définir la « pétition » à l'article premier du règlement.

De leden van de commissie stemmen met het aldus geamendeerde voorstel in.

Art. 2

Voorgesteld wordt op de eerste regel van de Nederlandse tekst het woord « modaliteiten » te vervangen door de woorden « nadere regels » teneinde de formulering van de wet in acht te nemen.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

*
* *

Voorgesteld wordt de tekst onder punt b) te wijzigen teneinde duidelijk te vermelden dat alleen de verzoekschriften die een klacht bevatten in de zin van de wet, door Kamer of Senaat aan de federale ombudsmannen worden overgezonden.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

*
* *

Teneinde de formulering van de wet in acht te nemen, wordt voorgesteld de tekst onder punt c) met betrekking tot het onderzoek dat de ombudsmannen voeren naar de werking van de federale administratieve diensten « op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers », te wijzigen.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 3

Voorgesteld wordt een redactionele wijziging aan te brengen in het eerste lid van dit artikel teneinde geen enkele twijfel te laten bestaan over het feit dat zowel de klacht die bij de federale ombudsmannen wordt ingediend, als het verzoekschrift dat een soortgelijke klacht bevat, betrekking moeten hebben op de handelingen of de werking van een federale administratieve overheid.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

*
* *

De formulering van het tweede lid wordt gewijzigd teneinde de tekst in overeenstemming te brengen met de formulering van artikel 1, 2°, van de wet.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

Les membres de la commission se rallient à la proposition ainsi modifiée.

Art. 2

A la première ligne du texte néerlandais, il est proposé de remplacer le mot « *modaliteiten* » par les mots « *nadere regels* », afin de respecter la formulation de la loi.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

*
* *

Il est proposé de modifier le texte du point b) afin de mettre en évidence que seules les pétitions contenant une réclamation au sens de la loi sont transmises aux médiateurs fédéraux par la Chambre ou le Sénat.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

*
* *

Afin de respecter la formulation de la loi, il est proposé de modifier le texte du point c) relatif à l'investigation que mènent les médiateurs sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux, « à la demande de la Chambre des représentants ».

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 3

Une modification rédactionnelle est proposée à l'alinéa 1^{er} de cet article afin qu'aucun doute ne subsiste sur le fait que tant la réclamation introduite auprès des médiateurs fédéraux, que la pétition contenant une telle réclamation, doivent avoir trait aux actes ou au fonctionnement d'une autorité administrative fédérale.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

*
* *

La rédaction de l'alinéa 2 est modifiée afin de mettre le texte en concordance avec la formulation de l'article 1^{er}, 2°, de la loi.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 4

In de Nederlandse tekst worden het eerste en het tweede lid samengevoegd, zodat ze één enkel lid vormen.

*
* *

Voorgesteld wordt het voorlaatste lid van dit artikel te wijzigen teneinde te preciseren dat de verzoekschriften die door de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat aan de ombudsmannen worden overgezonden, die verzoekschriften zijn die een klacht bevatten; deze wijziging stemt overeen met de goedgekeurde wijziging in dezelfde zin van artikel 2.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

*
* *

Voorgesteld wordt in het laatste lid het woord « tenslotte » weg te laten.

Over dat voorstel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 5

De federale ombudsmannen stellen voor in het eerste lid, 1° en 2°, het woord « duidelijk » te vervangen door het woord « kennelijk ».

*
* *

Voorgesteld wordt het laatste lid van dit artikel, dat bepaalt « Hetzelfde geldt voor de verzoekschriften », weg te laten; die nadere toelichting is overbodig geworden, aangezien in de artikelen 2 en 4 is bepaald dat de verzoekschriften die aan de ombudsmannen worden overgezonden, de verzoekschriften zijn die een klacht bevatten.

De heer Wauters merkt op dat het onderscheid tussen de klacht die rechtstreeks bij de ombudsmannen wordt ingediend en het verzoekschrift dat een klacht bevat en door Kamer of Senaat wordt overgezonden, in artikel 2 behouden blijft. De tekst vermeldt evenwel nergens dat die twee soorten van klachten op dezelfde wijze worden behandeld.

Teneinde met dat voorstel rekening te houden, stelt *de voorzitter* voor in artikel 1 de definitie van klacht te behouden, en die aan te vullen, zodat de bepalingen van het huishoudelijk reglement zowel betrekking hebben op de rechtstreeks bij de ombudsmannen ingediende klachten als op de verzoekschriften die een klacht bevatten en door Kamer of Senaat worden overgezonden.

Art. 4

Dans le texte néerlandais, les alinéas 1^{er} et 2 sont joints afin qu'ils forment un seul alinéa.

*
* *

Il est proposé de modifier l'avant-dernier alinéa de cet article afin de préciser que les pétitions transmises aux médiateurs par la Chambre des représentants et le Sénat sont celles contenant une réclamation; cette modification correspond à la modification adoptée dans le même sens à l'article 2.

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

*
* *

Au dernier alinéa, il est proposé de supprimer le mot « enfin ».

Cette proposition ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 5

A l'alinéa 1^{er}, 1° et 2°, du texte néerlandais, les médiateurs fédéraux proposent de remplacer le mot « *duidelijk* » par le mot « *kennelijk* ».

*
* *

Il est proposé de supprimer le dernier alinéa de cet article, qui précise qu'« il en va de même pour les pétitions »; cette précision est devenue superflue puisqu'il est précisé aux articles 2 et 4 que les pétitions renvoyées aux médiateurs sont celles contenant une réclamation.

M. Wauters fait observer que la distinction entre la réclamation introduite directement auprès des médiateurs et la pétition contenant une réclamation transmise par la Chambre ou le Sénat, est maintenue à l'article 2. Or, le texte ne précise nulle part que ces deux types de réclamations sont traités de la même manière.

Pour tenir compte de cette observation, *le président* propose de maintenir à l'article 1^{er} la définition de la réclamation, complétée afin que les dispositions du règlement d'ordre intérieur s'appliquent tant aux réclamations introduites directement auprès des médiateurs qu'aux pétitions contenant une réclamation et transmises par la Chambre ou le Sénat.

De leden van de commissie scharen zich achter dat voorstel.

Art. 6

Voorgesteld wordt het voorlaatste lid te wijzigen, opdat de Kamer en de Senaat geregeld zouden worden ingelicht over het gevolg dat de ombudsmannen geven aan de verzoekschriften die een klacht bevatten en die zij aan hen hebben overgezonden.

Ingevolge een opmerking van *de heer Wauters* licht *de voorzitter* toe dat het de taak is van Kamer en Senaat om in hun respectieve reglement te preciseren op welke wijze de verzoekschriften die een klacht bevatten aan de federale ombudsmannen kunnen worden overgezonden.

De commissieleden stemmen met dat voorstel in.

Art. 7 en 8

Het laatste lid, dat betrekking heeft op de verzoekschriften, wordt weggelaten ingevolge de bespreking van de artikelen 1 en 5.

Over deze artikelen worden voorts geen opmerkingen gemaakt.

Art. 9

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 10

De commissie neemt akte van de wijzigingen die de *federale ombudsmannen* hebben doorgevoerd ingevolge de bespreking van 30 juni 1998.

De heer Wuyts merkt op dat de weglating van het 3° van artikel 10 tot gevolg heeft dat in artikel 12, 4°, een derde lid wordt toegevoegd. Deze bepaling strekt ertoe het vertrouwelijke karakter van de bemiddeling te verzekeren.

De voorzitter brengt de elementen van de bespreking van 30 juni 1998 in herinnering. Toen werd de nadruk gelegd op de noodzaak de serene behandeling te vrijwaren en aldus de afhandeling van de bemiddeling te garanderen.

De commissieleden scharen zich achter dit voorstel.

*
* *

Het laatste lid, dat de verzoekschriften betreft, wordt weggelaten zoals dat bij de bespreking van de artikelen 1 en 5 werd beslist.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

Art. 6

Il est proposé de modifier l'avant-dernier alinéa afin que la Chambre et le Sénat soient régulièrement informés des suites que les médiateurs donnent aux pétitions contenant une plainte et qu'ils leur ont transmises.

A la suite d'une observation de *M. Wauters*, le *président* précise qu'il revient à la Chambre et au Sénat de préciser dans leur règlement respectif de quelle manière les pétitions contenant une réclamation peuvent être transmises aux médiateurs fédéraux.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

Art. 7 et 8

Le dernier alinéa, relatif aux pétitions, est supprimé conformément à la discussion des articles 1^{er} et 5.

Ces articles ne font pas l'objet d'autres observations.

Art. 9

Cet article ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 10

La commission prend acte des modifications introduites par les *médiateurs fédéraux* à la suite de la discussion du 30 juin 1998.

M. Wuyts fait observer que la suppression du 3° de l'article 10 entraîne l'ajout d'un alinéa 3 à l'article 12, 4°. Cette disposition vise à garantir le caractère confidentiel de la médiation.

Le président rappelle les éléments de la discussion du 30 juin 1998, au cours de laquelle la nécessité de préserver le déroulement serein afin de garantir l'issue de la procédure de médiation a été mise en évidence.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

*
* *

Le dernier alinéa, relatif aux pétitions, est supprimé conformément à la discussion des articles 1^{er} et 5.

Art. 11

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 12

Voorgesteld wordt in het 2°, derde gedachtestreep, het laatste zinsdeel weg te laten. Die zin bepaalt dat de leidende ambtenaar bij wie de ombudsmannen de ernstige disfuncties zouden hebben vastgesteld, dient te worden ingelicht. Die zin is overbodig, te meer daar het 3° precies handelt over de gevallen waarin de leidende ambtenaar moet worden ingelicht.

De commissieleden zijn het daarmee eens.

*
* *

De federale ombudsmannen stellen voor in het 3° van de Nederlandse tekst, het woord « respectievelijk » te vervangen door de woorden « eventueel zelfs », die beter overeenstemmen met de betekenis van het woord « voire » in de Franse tekst.

De commissieleden zijn het daarmee eens.

*
* *

Voorgesteld wordt in het 7° en 8°, de woorden « 22 maart 1995 » weg te laten.

De commissieleden zijn het daarmee eens.

*
* *

Voorgesteld wordt zowel de keuzemogelijkheid waarvan sprake in het tweede lid van het 8°, als de verwarring stichtende woorden « In sommige gevallen », weg te laten. Voorts wordt voorgesteld dat de officiële aanbeveling zou worden overgezonden aan de leidende ambtenaar, met afschrift aan de verantwoordelijke minister; die wijziging stemt overeen met de formulering van artikel 14, derde lid, van de wet.

De federale ombudsmannen pleiten voor het behoud van de voorgestelde formulering van de bepaling. Er zijn immers — weliswaar zeldzame — gevallen waarin de minister optreedt als verantwoordelijke van de administratie en het niet raadzaam is de aanbeveling te richten aan de leidende ambtenaar wiens verantwoordelijkheid niet ter discussie staat.

De voorzitter merkt op dat de minister altijd verantwoordelijk is. Bovendien geeft artikel 1 uitdrukkelijk aan wat men onder « federale administratieve overheid » dient te verstaan. Teneinde tegemoet te

Art. 11

Cet article ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 12

Au 2°, troisième tiret, il est proposé de supprimer la dernière partie de phrase, relative à l'information du fonctionnaire dirigeant concerné par le dysfonctionnement grave que les médiateurs auraient constaté. Cette phrase est superflue, d'autant plus que le 3° traite précisément des cas où le fonctionnaire dirigeant doit être informé.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

*
* *

Au 3° du texte néerlandais, *les médiateurs fédéraux* proposent de remplacer le mot « respectievelijk » par les mots « eventueel zelfs » correspondant davantage au sens du mot « voire » dans le texte français.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

*
* *

Aux 7° et 8°, il est proposé de supprimer les mots « du 22 mars 1995 ».

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

*
* *

Il est proposé de supprimer tant l'alternative inscrite à l'alinéa 2 du 8° que l'imprécision induite par les mots « selon les cas », et d'adresser la recommandation officielle au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable; cette modification correspond aux termes de l'article 14, alinéa 3, de la loi.

Les médiateurs fédéraux plaident pour le maintien de la formulation de la disposition telle qu'elle est proposée. Il y a en effet des cas, rares il est vrai, où le ministre agit en tant que responsable de l'administration et où il ne convient pas d'adresser la recommandation au fonctionnaire dirigeant, dont la responsabilité n'est pas engagée.

Le président fait observer que le ministre est responsable dans tous les cas. En outre, l'article 1^{er} précise explicitement ce qu'il faut entendre par « autorité administrative fédérale ». Pour répondre au souci

komen aan de bezorgdheid van de ombudsmannen, stelt hij voor de keuzemogelijkheid te behouden, maar te bepalen dat de tweede mogelijkheid — met name, de aanbeveling gericht tot de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar — uitsluitend « indien noodzakelijk » kan worden toegepast.

De commissieleden zijn het met dat voorstel eens.

Art. 13

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 14

Er wordt overlegd over de datum waarop het huishoudelijk reglement van kracht wordt.

De federale ombudsmannen merken op dat pas wanneer de personeelsformatie via aanwervingen behoorlijk zal zijn ingevuld, zij zich zullen kunnen verbinden tot naleving van alle in het huishoudelijk reglement opgenomen bepalingen met betrekking tot de diverse fasen van de behandeling van de klachten. Die aanwervingen kunnen echter niet eerder plaatsvinden dan nadat de Kamer van volksvertegenwoordigers het personeelsstatuut en -formatie zal hebben goedgekeurd. Daarom stellen zij voor dat het huishoudelijk reglement van kracht zou worden op 1 januari 1999. Dat is de datum waarop zij menen de voorwaarden te zullen vervullen om zich naar de bepalingen van dat reglement te kunnen voegen.

Uw rapporteur pleit ervoor dat het huishoudelijk reglement op 1 januari 1999 van kracht wordt.

De heren R. Janssens en J. Wauters zijn ook voorstander van die datum, met dien verstande dat de federale ombudsmannen ook vóór die datum, zodra ze daartoe in staat zijn, zouden optreden zoals het reglement bepaalt.

De federale ombudsmannen kunnen het met dat voorstel eens zijn, te meer daar zij zo spoedig mogelijk wensen te kunnen optreden zoals het huishoudelijk reglement voorschrijft.

De voorzitter stelt voor te preciseren dat het huishoudelijk reglement « uiterlijk » op 1 januari 1999 effect sorteert.

III.4. Eindbeschouwingen

Aan de ombudsmannen opgelegde wettelijke verplichting tot doorverwijzing

De voorzitter beklemtoont de ruime verplichting tot onverwijld doorverwijzing naar de krachtens een wettelijke regeling door een federale, gewestelijke of gemeenschapsoverheid ingestelde ombudsmannen. Die verplichting wordt door artikel 9 van de wet

des médiateurs, il propose de maintenir l'alternative en prévoyant cependant l'application du second terme — à savoir, adresser la recommandation au ministre responsable avec copie au fonctionnaire dirigeant — seulement en cas de nécessité.

Les membres de la commission se rallient à cette proposition.

Art. 13

Cet article ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 14

La date d'entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur fait l'objet d'une discussion.

Les médiateurs fédéraux font observer qu'ils ne peuvent s'engager à respecter toutes les dispositions du règlement d'ordre intérieur relatives aux différentes phases du traitement des réclamations, que lorsqu'ils auront pu procéder au recrutement des membres du personnel prévus au cadre. Ils ne pourront toutefois procéder à ces recrutements que lorsque le statut et le cadre du personnel auront été adoptés par la Chambre des représentants. C'est pourquoi ils proposent l'entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur à la date du 1^{er} janvier 1999, à laquelle ils estiment pouvoir être dans les conditions qui leur permettront de se conformer à ses dispositions.

Votre rapporteur plaide pour l'entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur à la date du 1^{er} janvier 1999.

M. R. Janssens et J. Wauters suggèrent de retenir la date proposée par le rapporteur, étant entendu que les médiateurs fédéraux agiront en conformité avec ce règlement dès que possible, avant cette date.

Les médiateurs fédéraux peuvent se rallier à cette proposition, d'autant plus qu'ils souhaitent pouvoir agir le plus rapidement possible conformément aux dispositions du règlement.

Le président propose de formuler l'entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur « au plus tard » le 1^{er} janvier 1999.

III.4. Observations finales

Devoir de renvoi imposé par la loi aux médiateurs fédéraux

Le président souligne le large devoir de renvoi immédiat vers les médiateurs institués en vertu d'une disposition légale particulière par une autorité fédérale, régionale ou communautaire, que l'article 9 de la loi du 22 mars 1995 impose aux médiateurs

van 22 maart 1995 aan de federale ombudsmannen opgelegd. Hij wijst er ook op dat zij de klager krachtens artikel 10 van de wet onverwijld kennis moeten geven van die doorverwijzing.

De heer Wauters herinnert eraan dat zijn fractie pleit voor integratie van de diverse taken van de federale ombudsman in een enkele bemiddelingsinstantie. Hoewel hij het eens is met de opmerking betreffende de verplichting van de ombudsmannen om de klacht door te verwijzen, meent hij dat die opmerking niet kan worden aangegrepen als waarborg voor de aanstelling van ombudsmannen voor de dienst Pensioenen, want daar was hij geen voorstander van.

Protocolakkoord

Er wordt aan herinnerd dat het protocolakkoord over de betrekkingen tussen het College van de federale Ombudsmannen en de federale administraties met betrekking tot de behandeling van de klachten bij het huishoudelijk reglement dient te worden gevoegd.

III.5. Stemming

De tweede gewijzigde versie van het voorstel van huishoudelijk reglement vastgesteld door de federale ombudsmannen, zoals het tijdens de vergadering van de commissie voor de Verzoekschriften van 7 juli 1998 opnieuw werd geamendeerd (zie tekst aangenomen door de commissie), wordt eenparig goedgekeurd.

De rapporteur,

W. Taelman

De voorzitter,

L. Goutry

fédéraux, ainsi que l'obligation qui leur est faite par l'article 10 de la loi d'informer sans délai le réclamant de ce renvoi.

M. Wauters rappelle pour sa part que son groupe s'est prononcé en faveur de l'intégration des différentes fonctions de médiateur fédéral au sein d'une seule instance de médiation. S'il se rallie à l'observation relative au devoir de renvoi des médiateurs, il considère que cette observation ne peut servir à cautionner la désignation de médiateurs pour le service des Pensions, qui n'a pas recueilli son adhésion.

Protocole d'accord

Il est rappelé que le protocole d'accord relatif aux relations entre le Collège des Médiateurs fédéraux et les administrations fédérales en ce qui concerne le traitement des plaintes, doit accompagner le règlement d'ordre intérieur.

III.5. Vote

La deuxième version modifiée de la proposition de règlement d'ordre intérieur arrêté par les médiateurs fédéraux, telle qu'amendée à nouveau au cours de la réunion de la commission des Pétitions du 7 juillet 1998 (voir texte adopté par la commission), est adoptée à l'unanimité des votants.

Le rapporteur,

W. Taelman

Le président,

L. Goutry

**HUISHOUDELIJK REGLEMENT
VAN HET COLLEGE VAN DE
FEDERALE OMBUDSMANNEN**

**Tekst aangenomen door de
commissie voor de Verzoekschriften**

**I. Betekenis van sommige in dit Reglement
gebruikte termen**

Artikel 1

Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

- « de wet » : de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen;
- « Ombudsmannen » : het College van de federale Ombudsmannen en hun medewerkers;
- « federale administratieve overheid » : elke federale administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State met uitzondering van die overheden die krachtens een bijzondere wettelijke regeling zelf over een eigen Ombudsman beschikken;
- « klacht » : een klacht die bij de ombudsmannen wordt ingediend of een verzoekschrift houdende eveneens een klacht zoals bedoeld in de wet, dat op grond van artikel 28, eerste lid, van de Grondwet tot de Kamer van volksvertegenwoordigers en/of de Senaat wordt gericht en door Kamer en/of Senaat wordt overgezonden aan de ombudsmannen;
- « gemandateerde » : de persoon die optreedt voor de klager.

II. Wat is de bedoeling van dit Reglement ?

Art. 2

Dit Reglement legt de nadere regels vast voor de behandeling door de Ombudsmannen van :

- a) de klachten die bij hen werden ingediend;
- b) de door de federale Kamers overgezonden verzoekschriften houdende eveneens klachten zoals bedoeld in de wet;
- c) de verzoeken van de Kamer van volksvertegenwoordigers tot het instellen van onderzoeken.

**REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU
COLLEGE DES MEDIATEURS FEDERAUX**

**Texte adopté par la
commission des Pétitions**

**I. Définition de quelques termes utilisés
dans ce Règlement**

Article 1^{er}

Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- « la loi » : la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux;
- « Médiateurs » : le Collège des Médiateurs fédéraux et ses collaborateurs;
- « autorité administrative fédérale » : toute autorité administrative fédérale, comprise au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à l'exception de celles qui disposent de leur propre Médiateur en vertu d'une disposition légale particulière;
- « réclamation » : une plainte introduite auprès des Médiateurs ou une pétition contenant également une réclamation au sens de la loi, qui est adressée à la Chambre des représentants et/ou au Sénat en vertu de l'article 28, alinéa 1^{er}, de la Constitution et que la Chambre et/ou le Sénat transmettent aux Médiateurs;
- « mandataire » : la personne qui intervient pour le réclamant;

II. Quel est l'objet de ce Règlement ?

Art. 2

Le présent Règlement détermine les modalités de traitement par les Médiateurs :

- a) des réclamations introduites auprès d'eux;
- b) des pétitions que les Chambres fédérales leur transmettent et qui contiennent également des réclamations au sens de la loi;
- c) des demandes que la Chambre des représentants leur adresse afin de procéder à des investigations.

III. Waarvoor kan bij de Ombudsmannen een klacht worden ingediend, hun een verzoekschrift worden overgezonden of een onderzoek worden toevertrouwd en welke grieven moeten zij onderzoeken ?

Art. 3

Met betrekking tot de handelingen of de werking van een federale administratieve overheid, kan bij de Ombudsmannen een klacht worden ingediend of kan hen een verzoekschrift houdende een klacht worden overgezonden. De Ombudsmannen gaan dan na of de aangeklaagde werking of handelingen al of niet in overeenstemming zijn met de principes van behoorlijk bestuur, met de billijkheid of de wettelijkheid.

Een onderzoek dat betrekking heeft op de werking van de federale administratieve diensten, kan aan de Ombudsmannen worden toevertrouwd door de Kamer van volksvertegenwoordigers. De Ombudsmannen gaan dan na of deze werking al of niet in overeenstemming is met de principes van behoorlijk bestuur of met de wettelijkheid.

IV. Wie kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen, aan hen een verzoekschrift overzenden of hun een onderzoek opdragen ?

Art. 4

Elke belanghebbende natuurlijke persoon, elke belanghebbende rechtspersoon of elke belanghebbende feitelijke vereniging kan bij de Ombudsmannen een klacht indienen welke ook zijn of haar nationaliteit, verblijfplaats of sociale zetel of statuut weze. De klacht van een rechtspersoon wordt ingediend door een hiertoe behoorlijk gemandateerd natuurlijk persoon.

De Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat kunnen eveneens verzoekschriften houdende klachten overzenden aan de Ombudsmannen.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de Ombudsmannen opdragen een onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst.

V. Aan welke voorwaarden moet een klacht of een verzoekschrift voldoen om in behandeling te kunnen worden genomen door de Ombudsmannen ?

Art. 5

De Ombudsmannen moeten de behandeling van een klacht weigeren :

1°) wanneer deze kennelijk niet gegrond is, hetzij omdat hij volledig « fantaisistisch » is, hetzij uitsluitend lasterlijk of eerrovend;

III. Pour quelles raisons une réclamation peut-elle être introduite auprès des Médiateurs, une pétition leur être transmise ou une investigation leur être confiée et quels griefs doivent-ils instruire ?

Art. 3

Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs ou une pétition contenant une réclamation leur être transmise au sujet des actes ou du fonctionnement d'une autorité administrative fédérale. Les Médiateurs examinent alors si le fonctionnement ou les actes incriminés sont conformes aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

La Chambre des représentants peut confier aux Médiateurs une investigation concernant le fonctionnement des services administratifs fédéraux. Les Médiateurs examinent alors si ce fonctionnement est conforme aux principes de bonne administration ou à la légalité.

IV. Qui peut introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

Art. 4

Toute personne physique intéressée, toute personne morale intéressée ou toute association de fait intéressée peut saisir les Médiateurs d'une réclamation, quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou siège social ou son statut. La réclamation d'une personne morale est introduite par une personne physique dûment mandatée.

La Chambre des représentants et le Sénat peuvent également transmettre aux Médiateurs des pétitions contenant des réclamations.

La Chambre des représentants peut charger les Médiateurs de mener une investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne.

V. Quelles sont les conditions auxquelles une réclamation ou une pétition doit répondre pour pouvoir être traitée par les Médiateurs ?

Art. 5

Les Médiateurs doivent refuser de traiter une réclamation lorsque :

1°) celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;

2°) wanneer de klager kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de federale administratieve overheid om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen;

3°) wanneer deze in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht zonder nieuwe feiten aan te brengen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht weigeren wanneer de identiteit van de klager onbekend is. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de door de klacht aangebrachte feiten zeer ernstig zijn of indien de klager een ernstige reden aanbrengt om zijn identiteit te verzwijgen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht eveneens weigeren wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de klager kan aantonen dat hij tot op het moment waarop hij de Ombudsmannen aanspreekt niet heeft opgehouden zelf stappen te zetten bij de federale administratieve overheid gedurende meer dan een jaar of dat deze federale administratieve overheid zelf verantwoordelijk is voor het overschrijden van de termijn van één jaar.

VI. Hoe kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen, hun een verzoekschrift worden overgezonden of een onderzoek worden opgedragen ?

Art. 6

Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend :

1°) schriftelijk bij het College van de federale Ombudsmannen, Hertogstraat 43, 1000 Brussel of per fax 02/289.27.28 of per E-Mail op het elektronisch adres van het College van de federale Ombudsmannen : MED.FED.OMB@skynet.be;

2°) mondeling op de zetel van het College van de federale Ombudsmannen (cf. het in 1° vermelde adres) of op afspraak die telefonisch kan gemaakt worden op het nummer : 02/289.27.27;

3°) mondeling tijdens de permanentie van de Ombudsmannen in de hoofdplaatsen van de verschillende provincies.

Een schriftelijke klacht moet zijn getekend door de klager of zijn gemandateerde. Dit geldt ook voor elke verdere briefwisseling.

Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen; ze wordt gedateerd en ondertekend door de klager of zijn gemandateerde behalve wanneer de klager niet in staat is te schrijven en er geen gemandateerde voor hem optreedt, of in het geval bedoeld in artikel 5, tweede lid, van dit Reglement.

Overeenkomstig hun Reglement, zenden de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat ver-

2°) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même;

3°) celle-ci est essentiellement la même qu'une autre réclamation écartée par les Médiateurs et ne contient aucun élément nouveau par rapport à cette dernière.

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque l'identité du réclamant est inconnue. Ils la traiteront néanmoins si, par exemple, les faits allégués par cette réclamation anonyme sont très graves ou si le réclamant justifie d'une raison sérieuse de taire son identité.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une réclamation lorsque celle-ci se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction. Ils traiteront néanmoins celle-ci si, par exemple, le réclamant peut démontrer qu'au moment où il saisit les Médiateurs, il n'a pas interrompu ses propres démarches auprès ou à l'égard de l'autorité administrative fédérale concernée pendant plus d'un an, ou que c'est l'autorité administrative fédérale elle-même qui est responsable du dépassement de ce délai d'un an.

VI. De quelle manière peut-on introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

Art. 6

Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs de différentes manières :

1°) par écrit au Collège des Médiateurs fédéraux, rue Ducale 43 à 1000 Bruxelles, par télécopie au numéro 02/289.27.28 ou par e-mail à l'adresse électronique du Collège des Médiateurs fédéraux : MED.FED.OMB@skynet.be;

2°) oralement, au siège du Collège des Médiateurs fédéraux (cfr adresse mentionnée au 1° ci-dessus), où un rendez-vous peut-être pris par téléphone au numéro 02/289.27.27;

3°) oralement, lors des permanences des Médiateurs dans les différents chefs-lieux de province.

Une réclamation écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le réclamant ou son mandataire.

Une réclamation introduite oralement est enregistrée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le réclamant ou son mandataire, sauf dans les cas où le réclamant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire ou dans le cas visé à l'article 5, alinéa 2, du présent Règlement.

Conformément à leur Règlement, la Chambre des représentants et le Sénat transmettent des pétitions

zoekschriften houdende klachten over en worden zij geregeld geïnformeerd over het gevolg dat de Ombudsmannen daaraan geven.

Het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers regelt de wijze waarop zij aan de Ombudsmannen een onderzoek kan opdragen.

Art. 7

De klachten worden in het Nederlands, het Frans of het Duits ingediend. Wanneer de klager of zijn gemandateerde geen van deze nationale talen beheerst, gebruiken de Ombudsmannen een andere taal, eventueel doen zij een beroep op een vertaler.

VII. Wat zijn de noodzakelijke vermeldingen opdat een klacht of een verzoekschrift volledig zou zijn ?

Art. 8

Elke klacht vermeldt duidelijk :

1°) de identiteit van de klager, dat wil zeggen zijn naam en voornaam (of de naam van de rechtspersoon of van de feitelijke vereniging), het volledige adres (of het adres van de zetel van de rechtspersoon of het contactadres van de feitelijke vereniging), de nationaliteit, eventueel het telefoonnummer of elk ander middel waarlangs contact kan worden opgenomen (faxnummer, E-mail enz.), behalve wanneer de Ombudsmannen beslissen, op basis van artikel 5, tweede lid, een anonieme klacht te behandelen;

2°) de identiteit en hoedanigheid van de eventuele gemandateerde;

3°) een duidelijke en preciese omschrijving van de aard van de klacht;

4°) de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij de betrokken federale administratieve overheid om zelf genoegdoening te verkrijgen;

5°) de stappen die de klager, in het kader van zijn klacht, heeft ondernomen bij andere instanties dan de betrokken federale administratieve overheid, in het bijzonder de gerechtelijke beroepen en de georganiseerde administratieve beroepen;

6°) het chronologisch verloop van de feiten.

Bij de klacht voegt de klager een kopie van alle nodige stukken die tot een beter begrip van de klacht kunnen leiden.

Wanneer de Ombudsmannen vaststellen dat een klacht niet volledig is, vragen zij de ontbrekende elementen aan de klager. Wanneer deze niet antwoordt, zetten de Ombudsmannen de klacht niet verder en klasseren zij hem.

contenant des réclamations et sont régulièrement informés de la suite que les Médiateurs y donnent.

Le Règlement de la Chambre des représentants règle la manière dont celle-ci peut charger les Médiateurs d'une investigation.

Art. 7

Les réclamations sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le réclamant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

VII. Quels sont les éléments que doit nécessairement mentionner une réclamation ou une pétition ?

Art. 8

Chaque réclamation mentionne clairement :

1°) l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc), sauf si les Médiateurs décident, en application de l'article 5, alinéa 2, de traiter une réclamation anonyme;

2°) l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;

3°) l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise;

4°) les démarches préalables accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même;

5°) les démarches accomplies par le réclamant dans le cadre de sa réclamation auprès d'autres instances que l'autorité administrative fédérale concernée, en particulier les recours juridictionnels et les recours administratifs organisés;

6°) le déroulement chronologique des faits.

Le réclamant joint à sa réclamation la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation.

Lorsque les Médiateurs constatent qu'une réclamation n'est pas complète, ils invitent le réclamant à leur communiquer les éléments manquants. Si celui-ci ne leur répond pas, les Médiateurs écartent sa réclamation et procèdent à son classement.

VIII. Wat mag de klager of de indiener van een verzoekschrift verwachten bij de behandeling van zijn klacht of verzoekschrift door de Ombudsmannen en wat mogen de Ombudsmannen verwachten van de klager ?

Art. 9

De klager heeft recht op :

- 1° gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;
- 2° een klantvriendelijke en respectvolle behandeling;
- 3° een objectief en onpartijdig onderzoek van de klacht, in alle onafhankelijkheid;
- 4° informatie over de bevoegdheden en werkwijze van de Ombudsmannen;
- 5° binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding van de klacht;
- 6° informatie over de beslissing van de Ombudsmannen de klacht al of niet te behandelen en dit eveneens binnen de 5 werkdagen na de beslissing;
- 7° de motivering van de weigering om een klacht te behandelen;
- 8° de eventuele doorverwijzing van de klacht naar de vermoedelijk bevoegde instantie en de kennisgeving ervan aan de klager binnen de 5 werkdagen;
- 9° informatie over de vooruitgang van het dossier in alle stadia van de behandeling;

10° een beslissing binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier, over de gegrondheid van de klacht;

11° informatie over de beslissingen van de federale administratieve overheid met betrekking tot de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd naar aanleiding van de klacht;

12° het respecteren van de persoonlijke levenssfeer : aldus,

— worden de documenten die in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor de Ombudsmannen bevoegd zijn en die niet uitgaan van de betrokken federale administratieve overheid enkel met toestemming van diegene van wie ze uitgaan, overgemaakt;

— kunnen de documenten die aan de Ombudsmannen werden meegedeeld in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor zij zich niet bevoegd hebben verklaard, slechts worden overgemaakt aan een andere Ombudsman of indien er geen Ombudsman is, aan de vermoedelijk bevoegde overheid, in dat laatste geval eventueel anoniem;

— waken de Ombudsmannen erover dat in de documenten die onder hun verantwoordelijkheid aan andere dan de betrokken administratieve overheden of de bevoegde Ombudsman of de vermoedelijk bevoegde overheid worden meegedeeld of die worden gepubliceerd, geen melding wordt gemaakt van ele-

VIII. Que peut attendre le réclamant ou le pétitionnaire du traitement de sa réclamation ou de sa pétition par les Médiateurs et inversement ?

Art. 9

Le réclamant a droit :

- 1° à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- 2° à un traitement correct et respectueux de sa réclamation;
- 3° à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- 4° d'être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
- 5° d'être informé dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa réclamation;
- 6° d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les 5 jours ouvrables de cette décision;
- 7° à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;
- 8° à la transmission éventuelle de sa réclamation vers l'instance présumée compétente et à l'information de ce transmis dans les 5 jours ouvrables;
- 9° d'être informé de l'état d'avancement de son dossier, et ce à tous les stades du traitement de sa réclamation;

10° à une décision quant au bien-fondé de sa réclamation dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;

11° d'être informé des décisions de l'autorité administrative fédérale concernant les recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;

12° au respect de sa vie privée : ainsi,

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se sont déclarés compétents et qui n'émanent pas de l'autorité administrative fédérale concernée ne sont transmis à celle-ci qu'avec l'autorisation de celui dont ils émanent;

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se déclarent non compétents ne peuvent être transmis qu'à un autre Médiateur ou, en l'absence de Médiateur, éventuellement à l'autorité présumée compétente, auquel cas ils peuvent être rendus anonymes;

— les Médiateurs veillent à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom leur aurait été révélé ne soit faite tant dans les documents communiqués à des instances autres que l'autorité administrative fédérale concernée, le Médiateur compétent ou l'autorité présumée compéten-

menten die de identificatie van personen, waarvan de naam hun werd meegedeeld, mogelijk maken, tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen;

— mag de identiteit van de klagers alsook van de personeelsleden van de federale administratieve overheden niet worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in de tussentijdse verslagen die de Ombudsmannen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aanbieden, noch in andere publicaties.

Art. 10

De klager dient :

1° alle bijkomende informatie te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen;

2° zich te onthouden, persoonlijk of via een gemandateerde, van niet met de Ombudsmannen afgesproken tussenkomsten bij de betrokken administratieve overheid, die parallel zouden lopen met de tussenkomst van de Ombudsmannen en dit zolang deze laatsten de zaak behandelen. Ingeval van een dergelijke parallelle tussenkomst kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van het dossier.

IX. Welke beslissingen nemen de Ombudsmannen ten aanzien van een ingediende klacht of een overgezonden verzoekschrift ?

Art. 11

De Ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent :

1° het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (onontvankelijkheid) en de eventuele doorverwijzing naar de bevoegde instantie;

2° het opschorten van de behandeling van de klacht wanneer de Ombudsmannen in kennis worden gesteld van het indienen van een gerechtelijk beroep of van een georganiseerd administratief beroep;

3° het bepalen van de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen hieromtrent.

X. Welke zijn de verschillende fasen in de behandeling van een klacht die bij de Ombudsmannen werd ingediend of van een verzoekschrift dat hun is overgezonden ?

Art. 12

De klachten doorlopen bij de Ombudsmannen verschillende fasen. Deze fasen worden systematisch aangeduid door de Ombudsmannen in hun briefwis-

te que dans les documents publiés sous leur autorité, sans l'autorisation expresse des intéressés;

— l'identité des réclamants ainsi que des membres du personnel des autorités administratives fédérales ne peut être mentionnée dans le rapport annuel et les rapports intermédiaires que les Médiateurs présentent à la Chambre des représentants ni dans d'autres publications.

Art. 10

Il incombe au réclamant :

1° de communiquer toute information additionnelle requise par les Médiateurs;

2° de s'abstenir d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative concernée parallèlement à l'intervention des Médiateurs et de manière non concertée avec eux aussi longtemps qu'ils sont saisis du dossier. En cas d'intervention parallèle, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

IX. Quelles sont les décisions prises par les Médiateurs en ce qui concerne les réclamations introduites ou les pétitions qui leur sont transmises ?

Art. 11

Les Médiateurs prennent les décisions suivantes concernant les réclamations :

1° traiter ou écarter la réclamation (irrecevabilité) et dans ce cas la transmettre, s'il y a lieu, à l'instance compétente;

2° suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé.

3° évaluer le bien-fondé de la réclamation traitée et formuler d'éventuelles recommandations à cet égard.

X. Quelles sont les différentes phases de traitement des réclamations introduites auprès des Médiateurs ou des pétitions qui leur sont transmises ?

Art. 12

Les réclamations passent par différentes phases chez les Médiateurs. Celles-ci sont systématiquement précisées par les Médiateurs dans leur courrier

seling zowel met de klager als met de betrokken federale administratieve overheid.

1°) *Ontvangstmelding :*

Dit is een eerste contact met een dossier; in een eerste brief melden de Ombudsmannen aan de klager dat zij zijn klacht hebben ontvangen indien de klacht niet onmiddellijk kan worden behandeld.

2°) *Informatiefase :*

* Wachterperiode tijdens welke de Ombudsmannen buiten de ontvangstmelding, de behandeling nog niet hebben gestart maar het dossier nog steeds vervolledigen om de ontvankelijkheid te onderzoeken.

* Behandelingsfase van een dossier ten gronde waarin de Ombudsmannen hun informatie vervolledigen door meer inlichtingen te vragen zowel aan de klager als aan de administratie.

* Behandelingsfase van een dossier wanneer er geen principiële kwestie aan de orde is of wanneer er geen ernstige disfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

3°) *Onderzoeksfase :*

Behandelingsfase van een dossier wanneer een principiële kwestie aan de orde is of wanneer een ernstige disfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld. Op basis hiervan behandelen de federale Ombudsmannen het dossier met de voor de dienst verantwoordelijke ambtenaar, eventueel zelfs met de leidende ambtenaar eerder dan met de behandelende ambtenaar.

4°) *Bemiddelingsvoorstel :*

In deze fase doen de ombudsmannen het voorstel, eventueel gaan zij over tot bemiddeling op basis van bilaterale contacten of in aanwezigheid van alle partijen.

Om het vertrouwelijk karakter van een bemiddeling, dat absoluut noodzakelijk is voor elke partij, te waarborgen worden de elementen van een bemiddelingsvoorstel slechts op papier gezet wanneer elke betrokken partij al deze elementen heeft aanvaard en mede ondertekend. Deze elementen zijn bindend voor de betrokken partijen.

Geen enkel ander element van de bemiddeling bindt de partijen of kan worden aangewend voor of gebruikt tegen hen, en dit zowel ingeval van succes als ingeval van mislukking van de bemiddeling.

5°) *Onontvankelijk dossier :*

Eindfase van een dossier waarin aan de klager wordt meegedeeld dat de voorwaarden voor de ont-

tant avec le réclamant qu'avec l'autorité administrative fédérale concernée.

1°) *Accusé de réception :*

Phase de prise de contact d'un dossier se concrétisant par une première lettre des Médiateurs au réclamant lorsque sa réclamation ne peut être traitée immédiatement.

2°) *Dossier en information :*

* Phase d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, au delà de l'accusé de réception, n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information pour en analyser la recevabilité.

* Phase de traitement d'un dossier durant laquelle les Médiateurs complètent leur information en demandant de plus amples renseignements tant au réclamant qu'à l'administration.

* Phase de traitement d'un dossier au fond lorsque celui-ci ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave de la part de l'administration ou d'un de ses agents.

3°) *Dossier en instruction :*

Phase de traitement d'un dossier lorsque celui-ci pose une question de principe ou met à jour un dysfonctionnement grave de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui amène les Médiateurs à le traiter avec le fonctionnaire responsable du service compétent, voire avec le fonctionnaire dirigeant, plutôt qu'avec le fonctionnaire en charge du dossier.

4°) *Proposition de médiation :*

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation, que celle-ci soit organisée sur une double base bilatérale ou en présence de toutes les parties.

Pour garantir le caractère confidentiel d'une médiation, lequel s'impose de manière absolue à chacune des parties, les termes de celle-ci ne sont mis par écrit qu'au moment où chacune d'elles les accepte et les cosigne. Ils lient alors les parties.

Aucun autre élément d'une médiation n'engage les parties ou ne peut être retenu pour ou utilisé contre elles, et ce tant en cas de succès que d'échec de la médiation.

5°) *Déclinatoire de compétence :*

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant que les conditions de recevabilité ne

vankelijkheid niet vervuld zijn en dit kan zijn omwille van :

- het niet-bevoegd zijn uit de aard der zaak;
- de afwezigheid van voorafgaande stappen door de klager;
- de afwezigheid van nieuwe feiten met betrekking tot een klacht waarvoor de Ombudsmannen zich vroeger reeds onbevoegd hebben verklaard;
- het kennelijk niet-gegrond zijn van de klacht ofwel omdat deze volledig « fantaisistisch » is of uitsluitend lasterlijk en eerrovend;
- het anonieme karakter van een klacht zonder evenwel afbreuk te doen aan artikel 5, tweede lid;
- feiten die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht zonder afbreuk te doen aan artikel 5, derde lid.

6°) *Opschorting van de behandeling :*

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt meegedeeld dat de Ombudsmannen de klacht niet of niet meer kunnen behandelen omdat een juridictioneel beroep of een georganiseerd administratief beroep is ingesteld door een der betrokken partijen.

Indien er op dat ogenblik voldoende informatie is om tot een evaluatie over te gaan, evalueren de Ombudsmannen het dossier.

7°) *Voorstel :*

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de administratie het voorstel doen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze te wijzigen zonder reeds over te gaan tot een officiële aanbeveling in de zin van artikel 14, derde lid, van de wet.

8°) *Officiële aanbeveling :*

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen op basis van artikel 14, derde lid, van de wet, de administratie uitdrukkelijk uitnodigen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze aan te passen.

De officiële aanbeveling wordt gericht tot de leidende ambtenaar met kopie aan de verantwoordelijke minister en, indien dit noodzakelijk is, wordt deze aanbeveling gericht tot de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar.

9°) *Doorverwijzing :*

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen het dossier overmaken aan de instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen. Deze instantie kan een andere Ombudsman zijn of een instantie die niet over een Ombudsman beschikt of een informatieambtenaar.

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de klager het adres en de verdere gege-

sont pas réunies pour permettre aux Médiateurs de connaître de sa réclamation aux motifs suivants :

- compétence *ratione materiae*;
- absence de démarches préalables du réclamant;
- absence de faits nouveaux concernant une réclamation pour laquelle les Médiateurs ont antérieurement décliné leur compétence;
- réclamation manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;
- caractère anonyme de la réclamation, sans préjudice de l'article 5, alinéa 2;
- faits datant de plus d'un an, sans préjudice de l'article 5, alinéa 3.

6°) *Suspension de saisine :*

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs ne peuvent pas ou plus connaître d'une réclamation compte tenu de ce qu'un recours juridictionnel ou un recours organisé a été mû par une des parties.

Dans les cas où l'information des Médiateurs est suffisante au moment de la suspension de saisine, ceux-ci procèdent à une évaluation.

7°) *Proposition :*

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à en faire une recommandation officielle au sens de l'article 14, alinéa 3, de la loi, suggèrent à l'administration de modifier sa décision ou son mode opératoire.

8°) *Recommandation officielle :*

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sur pied de l'article 14, alinéa 3, de la loi, invitent explicitement l'administration à modifier sa décision ou son mode opératoire.

La recommandation officielle est adressée au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable et, si nécessaire, au ministre responsable avec copie au fonctionnaire dirigeant.

9°) *Transmis :*

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent celui-ci à l'instance compétente pour le traiter, que cette instance soit un autre Médiateur, une instance non pourvue de Médiateur ou un fonctionnaire d'information.

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent au réclamant les coordonnées

vens verstrekken van een instantie die bevoegd is om zijn dossier te behandelen of hem de gevraagde informatie te geven.

10°) *Afsluiting van een dossier :*

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt gemeld dat de Ombudsmannen :

— ofwel het dossier klasseren omdat de klacht geen nieuwe elementen en geen nieuwe feiten bevat en essentieel dezelfde klacht is als een die vroeger reeds door hen werd geklasseerd;

— ofwel het onderzoek van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht niet gegrond is;

— ofwel de behandeling van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht gegrond is en met of zonder succes een eind aan hun tussenkomst hebben gesteld.

In de laatste twee gevallen gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie.

XI. Tot welke evaluaties kunnen de Ombudsmannen overgaan ?

Art. 13

Wanneer de Ombudsmannen een dossier afsluiten of hun tussenkomst opschorten en wanneer op dat ogenblik voldoende informatie aanwezig is, gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie van de handeling of van het functioneren van een federale administratieve overheid waartegen de klacht was ingediend.

Zij besluiten tot behoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren op geen enkel punt een inbreuk op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit vertoont.

Zij besluiten tot onbehoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren wel een of meerdere elementen vertoont die een inbreuk inhouden op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit.

Zij spreken zich niet uit ofwel wanneer zij van mening zijn te beschikken over onvoldoende elementen voor een uitspraak ofwel wanneer zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken ofwel wanneer een of meerdere elementen in de handeling of in het aangevochten functioneren wijzen op inbreuken op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit maar wanneer tegelijkertijd dit onbehoorlijk bestuur voortvloeit of gedeeltelijk voortvloeit uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt.

d'une instance compétente pour traiter son dossier ou pour lui donner les informations souhaitées.

10°) *Dossier en classement :*

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs :

— soit maintiennent un dossier classé lorsqu'une réclamation ne contient pas de faits nouveaux et est essentiellement la même qu'une réclamation classée antérieurement par eux;

— soit ont terminé l'examen du dossier et déclaré la réclamation non fondée;

— soit ont terminé l'examen du dossier, déclaré la réclamation fondée et mis un terme — avec ou sans succès — à leur intervention.

Dans les deux derniers cas, les Médiateurs procèdent à une évaluation.

XI. Quelles sont les différentes évaluations que peuvent prononcer les Médiateurs ?

Art. 13

A l'issue du traitement d'une réclamation ou lorsqu'ils suspendent leur saisine et que leur information est suffisante à ce stade, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement de l'autorité administrative fédérale contre lequel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne leur permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils concluent à une mauvaise administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils ne se prononcent pas soit lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité, mais également que la mauvaise administration ainsi constatée découle en partie d'éléments imputables au réclamant lui-même.

XII. Wanneer wordt dit Reglement van kracht ?

Art. 14

Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, wordt uiterlijk op 1 januari 1999 van kracht.

BIJLAGE

Bij het huishoudelijk reglement van het College van de Federale Ombudsmannen

PROTOCOLAKKOORD VOOR DE RELATIES TUSSEN HET COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN EN DE FEDERALE ADMINISTRATIES BIJ DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 1

Voor de toepassing van dit protocol wordt verstaan onder :

- *De wet* : de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale Ombudsmannen;
- *Federale Ombudsmannen* : de door de Kamer van volksvertegenwoordigers benoemde Ombudsmannen krachtens de wet en hun personeel;
- *leidende ambtenaar* : de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een ministerieel departement of parastatale instelling, die onder de bevoegdheid valt van een lid van de federale regering.

Art. 2

De procedure voor de contacten tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties met het oog op de behandeling van klachten is schriftelijk. Dit belet niet dat door de federale Ombudsmannen met betrekking tot dezelfde klacht bijkomend mondeling contact wordt genomen met de bevoegde ambtenaar of dienst en zonder afbreuk te doen aan artikel 11 van de wet.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht en om de dossiers vlot te behandelen nemen de federale Ombudsmannen direct contact op met de betrokken dienst. Deze verschaft de gewenste inlichtingen. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

XII. Quand ce Règlement entre-t-il en vigueur ?

Art. 14

Ce Règlement, arrêté par les Médiateurs et approuvé par la Chambre des représentants, entre en vigueur le 1^{er} janvier 1999 au plus tard.

ANNEXE

Au règlement d'ordre intérieur du Collège des Médiateurs fédéraux

PROTOCOLE D'ACCORD CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LE COLLEGE DES MEDIATEURS FEDERAUX ET LES ADMINISTRATIONS FEDERALES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

Article 1^{er}

Pour l'application du présent protocole, on entend par :

- *La loi* : la loi du 22 mars 1995 instaurant les Médiateurs fédéraux;
- *Médiateurs fédéraux* : les Médiateurs nommés par la Chambre des représentants en vertu et leur personnel;
- *Fonctionnaire dirigeant* : le fonctionnaire revêtu du grade le plus élevé dans un département ministériel ou un organisme parastatal, qui relève de la compétence d'un membre du gouvernement fédéral.

Art. 2

La procédure relative aux contacts entre les Médiateurs fédéraux et les administrations fédérales en vue du traitement des plaintes est écrite. Ceci n'empêche pas les Médiateurs fédéraux de prendre pour ladite plainte des contacts oraux supplémentaires avec le fonctionnaire ou le service compétent, sans préjudice en outre de l'article 11 de la loi.

Dans le cadre d'une demande d'information concernant une plainte et pour traiter les dossiers de manière plus rapide, les Médiateurs fédéraux prennent directement contact avec le service compétent. Celui-ci fournit les informations demandées. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Art. 3

In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of een suggestie zenden de federale Ombudsmannen de nuttige elementen van de klachten door aan de verantwoordelijke ambtenaar van de bevoegde dienst met tegelijkertijd kopie aan de leidende ambtenaar. Deze dienst neemt de nodige maatregelen om op de gestelde vragen te antwoorden. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

Art. 4

Onafgezien de bepalingen van artikel 11, 1^e lid van de wet zal het antwoord van de betrokken federale administratie door de bevoegde dienst worden verstrekt ten laatste binnen een termijn van 15 werkdagen vanaf ontvangst van de vraag. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

Mits motivering, en na samenspraak met de federale Ombudsmannen, kan door de administratie van deze termijn worden afgeweken.

Art. 5

De federale Ombudsmannen delen aan de leidende ambtenaar de lijst mee van de personeelsleden van hun ambt die in hun naam en hoedanigheid kunnen optreden en hen binden.

Art. 6

Indien de federale Ombudsmannen een disfunctie vaststellen in een federale administratie brengen zij de leidend ambtenaar op de hoogte. Indien dit tot een aanbeveling aanleiding geeft van hunnentwege, brengen zij, conform artikel 14, 3^e lid van de wet, ook de verantwoordelijke minister schriftelijk op de hoogte.

Art. 7

De federale Ombudsmannen kunnen, wanneer zij het nodig achten, door het College van Secretarissen-generaal en door het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden gehoord. Jaarlijks zal ten minste éénmaal een vergadering van het College van Secretarissen-generaal en een vergadering van het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden gewijd aan de betrekkingen van de federale administraties met de federale Ombudsmannen. Deze laatste worden hierop uitgenodigd.

Art. 8

Onderhavig protocol-akkoord kan op elk ogenblik in onderling overleg met de federale Ombudsmannen voor bepaalde administraties worden aangevuld om rekening te houden met specifieke toestanden.

Art. 3

Dans le cadre de l'instruction, d'une proposition de médiation ou d'une suggestion, les Médiateurs fédéraux transmettent les éléments utiles de la plainte au fonctionnaire responsable du service compétent avec copie en même temps au fonctionnaire dirigeant. Ce service prend les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Art. 4

Sans préjudice de l'article 11, alinéa 1^{er} de la loi, la réponse de l'administration fédérale concernée sera fournie par le service compétent au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la question. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Moyennant motivation et après concertation avec les Médiateurs fédéraux, l'administration pourra déroger à ce délai.

Art. 5

Les Médiateurs fédéraux communiquent au fonctionnaire dirigeant la liste des agents de leur office qui peuvent agir en leur nom et qualité et les représenter.

Art. 6

Si les Médiateurs fédéraux constatent un dysfonctionnement dans une administration fédérale, ils en informent le fonctionnaire dirigeant. Si cela donne lieu à une recommandation de leur part, ils en informent également le ministre responsable, conformément à l'article 14, alinéa 3 de la loi.

Art. 7

Les Médiateurs fédéraux peuvent, s'ils le jugent utile, être entendus par le Collège des Secrétaires généraux et par le Collège des Administrateurs généraux des Organismes publics de Sécurité Sociale. Au moins une fois par an, une réunion du Collège des Secrétaires généraux et une réunion du Collège des Administrateurs généraux des Organismes publics de Sécurité Sociale sera consacrée aux relations des administrations fédérales avec les Médiateurs fédéraux. Ces derniers y seront invités.

Art. 8

Le présent protocole d'accord peut à tout moment être complété de commun accord avec les Médiateurs fédéraux pour certaines administrations afin de tenir compte de situations spécifiques.

Art. 9

Dit protocol-akkoord zal worden geëvalueerd ten laatste na 12 maanden en zo nodig worden aangepast.

Voor het College van Secretarissen-generaal

E. BEYENS (*Voorzitter*)

Voor het College van Administrateurs-generaal

K. BAECK (*Voorzitter*)

De federale Ombudsmannen

P.-Y. MONETTE
H. WUYTS

Art. 9

Le présent protocole d'accord sera réévalué dans les 12 mois au plus tard et, si nécessaire, modifié.

Pour le Collège des Secrétaires généraux

E. BEYENS (*Président*)

Pour le Collège des Administrateurs généraux

K. BAECK (*Président*)

Les Médiateurs fédéraux

P.-Y. MONETTE
H. WUYTS

BIJLAGE 1

**HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN HET
COLLEGE VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN
(VOORSTEL BESPROKEN OP 3 JUNI 1998)**

I. Wat is de bedoeling van dit Reglement ?

Artikel 1

Dit Reglement regelt de betrekkingen tussen de Ombudsmannen en de klagers ter gelegenheid van de indiening en de behandeling van de klachten met betrekking tot een federale administratieve overheid (artikel 17 van de wet tot instelling van Federale Ombudsmannen van 22 maart 1995).

II. Wat is de betekenis van sommige in dit Reglement gebruikte termen ?

Art. 2

Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

— « *Ombudsmannen* » : de federale Ombudsmannen en hun medewerkers;

— « *administratieve overheid* » alle federale administratieve overheden ⁽¹⁾ met uitzondering van de administratieve overheden met een eigen Ombudsman op grond van een bijzondere wettelijke regeling;

— « *ontvankelijkheid van een klacht* » : de klacht kan door de Ombudsmannen in behandeling worden genomen;

— « *gemandateerde* » : de persoon die optreedt voor de klager.

III. Waarvoor kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen ?

Art. 3

Een klacht kan bij de Ombudsmannen worden ingediend wegens het onbehoorlijk, onbillijk of onwettelijk zijn van het optreden van een administratieve overheid ten aanzien van de klager.

IV. Wie kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen ?

Art. 4

Iedere natuurlijke persoon ⁽²⁾ of zijn gemandateerde en iedere rechtspersoon kan bij de Ombudsmannen een klacht indienen. De klacht van een rechtspersoon wordt ingediend door een hiertoe behoorlijk gemandateerd natuurlijk persoon.

⁽¹⁾ Zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State. Voorbeelden zijn : de federale ministeries, de wetenschappelijke instellingen zoals musea, de zogenaamde parastatalen,

⁽²⁾ Ongeacht nationaliteit, verblijfplaats of sociaal statuut.

ANNEXE 1

**REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU
COLLEGE DES MEDIATEURS FEDERAUX
(PROPOSITION EXAMINEE LE 3 JUIN 1998)**

I. Quel est l'objet de ce Règlement ?

Article 1^{er}

Ce Règlement régit les relations entre les Médiateurs et les plaignants lors de l'introduction et du traitement des réclamations relatives à une autorité administrative fédérale (article 17 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des Médiateurs fédéraux).

II. Définition de quelques termes utilisés dans ce Règlement

Art. 2

Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par :

— « *Médiateurs* » : le Collège des Médiateurs fédéraux et leurs collaborateurs;

— « *autorité administrative* », toute autorité administrative fédérale ⁽¹⁾, à l'exception de celle qui dispose de son propre Ombudsman en vertu d'une réglementation particulière;

— « *recevabilité d'une réclamation* » : la réclamation peut être examinée par les Médiateurs;

— « *mandataire* » : la personne qui intervient pour le plaignant.

III. Pour quelles raisons une réclamation peut-elle être introduite auprès des Médiateurs ?

Art. 3

Une réclamation peut-être introduite si une autorité administrative n'a pas agi conformément aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité dans le cadre de ses relations avec le plaignant.

IV. Qui peut introduire une réclamation auprès des Médiateurs ?

Art. 4

Toute personne physique ⁽²⁾ ou son mandataire ainsi que toute personne morale peut saisir les Médiateurs. La réclamation d'une personne morale est introduite par une personne physique dûment mandatée.

⁽¹⁾ Visée à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat. Par exemple, les Ministères fédéraux, les établissements scientifiques comme les musées, les « parastataux », etc.

⁽²⁾ Sans considération de nationalité, résidence ou statut social.

V. Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen om ontvankelijk te zijn, met andere woorden om in behandeling te kunnen worden genomen door de Ombudsmannen ?

Art. 5

Een klacht kan slechts in behandeling worden genomen door de Ombudsmannen indien :

1° *de feiten zich niet meer dan één jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan*, tenzij de Ombudsmannen anders beslissen;

2° *de klacht niet kennelijk ongegrond is*;

3° *de klacht niet in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht*, zonder nieuwe feiten aan te brengen;

4° *de klager bij de betrokken administratieve overheid reeds een poging heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen*;

5° *de klacht volledig is*, dit wil zeggen alle elementen bevat die de Ombudsmannen moeten toelaten de klacht te onderzoeken (zie artikel 8 van dit Reglement).

VI. Hoe kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen ?

Art. 6

Een klacht kan op volgende wijzen worden ingediend :

1° schriftelijk, op volgend adres : College van de federale Ombudsmannen, Hertogstraat 43, 1000 Brussel of via fax 02/289 27 28;

2° eventueel telefonisch op het volgende telefoonnummer : 02/289 27 27; in dat geval zullen de elementen van de klacht (zie artikel 8 van het Reglement) door de klager ten spoedigste schriftelijk dienen overgemaakt te worden;

3° uitzonderlijk en op afspraak kan een klacht ook mondeling, op de zetel van de Ombudsmannen (zie het onder 1° vermelde adres), worden ingediend; deze afspraak kan telefonisch worden bekomen op het telefoonnummer 02/289 27 27.

Een schriftelijke klacht, evenals elke verdere briefwisseling, moet worden ondertekend door de klager of zijn gemandateerde.

Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen. Ze wordt gedateerd en ondertekend door de klager of zijn gemandateerde.

In uitzonderlijke gevallen, te beoordelen door de Ombudsmannen, kan van de vereiste van ondertekening van de klacht worden afgeweken.

Art. 7

De klachten worden in het Nederlands, het Frans of het Duits ingediend. De Ombudsmannen kunnen eventueel klachten in andere talen aanvaarden.

V. Quelles sont les conditions de recevabilité d'une réclamation, c'est-à-dire quelles sont les réclamations qui peuvent être examinées par les Médiateurs ?

Art. 5

Une réclamation ne peut être traitée par les Médiateurs que si :

1° la réclamation se rapporte à des faits qui ne se sont pas produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation, sauf si les Médiateurs en décident autrement;

2° la réclamation n'est pas manifestement non fondée;

3° la réclamation n'est pas essentiellement la même qu'une réclamation antérieurement écartée par les Médiateurs et ne contenant pas de faits nouveaux;

4° le plaignant a accompli des démarches préalables auprès de l'autorité administrative concernée pour tenter d'obtenir par lui-même satisfaction;

5° la réclamation est complète, c'est-à-dire qu'elle reprend tous les éléments nécessaires aux Médiateurs pour l'examiner (cf. article 8 de ce Règlement).

VI. De quelle manière peut-on introduire une réclamation auprès des médiateurs ?

Art. 6

Une réclamation peut être introduite de différentes manières :

1° par écrit, à l'adresse suivante : Collège des Médiateurs fédéraux, rue Ducale, 43 à 1000 Bruxelles ou par télécopie, au numéro : 02/289 27 28;

2° éventuellement par téléphone, au numéro : 02/289 27 27, sachant qu'en ce cas les éléments de la réclamation (cf. article 8 du Règlement) devront être transmis par écrit dans les meilleurs délais par le requérant;

3° exceptionnellement et sur rendez-vous, une réclamation peut également être introduite oralement, au siège du Collège (cf. adresse mentionnée en 1° ci-dessus); ce rendez-vous peut-être pris par téléphone au numéro : 02/289 27 27.

Une réclamation écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le plaignant ou son mandataire.

Une réclamation introduite oralement est enregistrée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le plaignant ou son mandataire.

Dans des cas exceptionnels qui seront appréciés par les Médiateurs, la signature de la réclamation ne sera pas exigée.

Art. 7

Les réclamations sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Les Médiateurs peuvent éventuellement accepter de traiter une réclamation introduite dans une autre langue.

VII. Wat zijn de noodzakelijke vermeldingen opdat een klacht volledig zou zijn ?

Art. 8

Elke klacht vermeldt duidelijk :

1° de *identiteit van de klager*, tenzij de Ombudsmannen oordelen dat deze achterwege mag worden gelaten : naam en voornaam (eventueel : maatschappelijke benaming of naam van de vereniging), volledig adres, nationaliteit, eventueel telefoonnummer en andere contactmogelijkheid (fax, E-mail, ...);

2° de *identiteit en hoedanigheid van de eventuele gemandateerde*;

3° een duidelijke en preciese omschrijving van de aard van de klacht;

4° de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij de betrokken administratieve overheid om genoegdoening te verkrijgen;

5° de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij andere instanties dan de betrokken administratieve overheid, in het bijzonder de *gerechtelijke beroepen* en de *georganiseerde administratieve beroepen*;

6° de *periode* waarop de klacht betrekking heeft;

7° het *chronologisch verloop* van de feiten.

Bij de klacht wordt een kopie gevoegd van de nodige stukken die tot een beter begrip van de klacht kunnen leiden.

VIII. Wat zijn de rechten en plichten van de klager bij de behandeling van zijn klacht door de Ombudsmannen ?

Art. 9

De klager heeft recht op :

1° *gratis tussenkomst* door de Ombudsmannen;

2° een *klantvriendelijke en respectvolle behandeling*;

3° een *objectief en onpartijdig onderzoek* van de klacht, in alle onafhankelijkheid;

4° *informatie* over de bevoegdheden en werking van de Ombudsmannen;

5° *informatie* over de stand van het dossier, in alle stadia van de procedure;

6° de automatische *doorverwijzing* naar de vermoedelijk bevoegde instantie;

7° de *motivering* van de weigering om een klacht te behandelen;

8° een *beslissing* over de grond van de klacht binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier;

9° de *kennisgeving* binnen de 5 werkdagen van de ontvangst van de klacht en van de eventuele doorverwijzing van de klacht;

10° de *kennisgeving* van de beslissingen omtrent het in behandeling nemen van de klacht en over de grond van de zaak, van zodra deze beslissingen zijn genomen;

11° de *kennisgeving* van de beslissingen van de administratieve overheid in verband met de door de Ombudsmannen geformuleerde aanbevelingen;

12° het *respecteren van de persoonlijke levenssfeer*.

Aldus :

VII. Quelles sont les éléments que doit nécessairement mentionner une réclamation ?

Art. 8

Chaque réclamation mentionne clairement :

1° *l'identité du plaignant*, sauf si les Médiateurs estiment que cette mention peut être omise, c'est-à-dire : les nom et prénom (éventuellement, nom de la société ou de l'association), l'adresse complète, la nationalité, éventuellement le numéro de téléphone et tout autre moyen de communication (télécopie, E-mail, etc.);

2° *l'identité et la qualité du mandataire*, le cas échéant;

3° *l'objet de la réclamation*, énoncé de manière claire et précise;

4° les *démarches préalables* accomplies par le plaignant auprès de l'autorité administrative concernée pour tenter d'obtenir satisfaction;

5° les démarches accomplies par le plaignant auprès d'instances autres que l'autorité administrative concernée, en particulier les *recours juridictionnels et les recours administratifs organisés*;

6° *l'époque* à laquelle se rapporte la réclamation;

7° le *déroulement chronologique* des faits.

Le plaignant joint également à sa réclamation la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation.

VIII. Quels sont les droits et devoirs du plaignant lors du traitement de sa réclamation par les Médiateurs ?

Art. 9

Le plaignant a droit :

1° à la *gratuité* de l'intervention des Médiateurs;

2° à un *traitement correct et respectueux*;

3° à un examen *objectif et impartial* de la réclamation en toute indépendance;

4° à être *informé* quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;

5° à être *informé* de l'état d'avancement du dossier, et ce à tous les stades de la procédure;

6° à la *transmission* automatique du dossier vers l'instance compétente;

7° à ce que les Médiateurs *motivent* leur refus de traiter la réclamation;

8° à une *décision* quant au bien-fondé de la réclamation endéans un délai raisonnable, en fonction de la complexité du dossier;

9° à être *informé* dans les 5 jours ouvrables de la réception de la réclamation ou, le cas échéant, de la transmission de la réclamation;

10° à être *informé* de la décision des Médiateurs de traiter ou non la réclamation et de leur décision relative au bien-fondé de la réclamation et ce, dans les 5 jours ouvrables de la prise de ces décisions;

11° à être *informé* des décisions de l'autorité administrative concernant les recommandations formulées par les Médiateurs;

12° au *respect de la vie privée* : ainsi,

— worden de documenten die in het kader van de behandeling van een dossier aan de Ombudsmannen worden verstrekt, enkel met toestemming van diegene van wie ze uitgaan, overgemaakt;

— waken de Ombudsmannen erover dat in de documenten die onder hun verantwoordelijkheid aan anderen dan de betrokken administratieve overheden worden meegedeeld of die worden gepubliceerd, geen enkele melding wordt gemaakt van elementen die de identificatie van personen, waarvan de naam hun werd meegedeeld, mogelijk maken, tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen;

— mag de identiteit van de klagers alsook van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheden niet worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in de tussentijdse verslagen die de Ombudsmannen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers voorstellen, noch in andere publicaties.

Art. 10

De klager heeft de plicht :

1° alle *bijkomende informatie* te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen;

2° onverwijld de Ombudsmannen *op de hoogte te brengen van een beroep* bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep of van andere stappen door hem of zijn gemandateerde ondernomen ten aanzien van de betrokken administratieve overheid;

3° zich te *onthouden* van niet met de Ombudsmannen afgesproken *tussenkomsten* bij de betrokken administratieve overheid, die parallel lopen met de tussenkomst van de Ombudsmannen en dit zolang deze laatsten de zaak behandelen. Ingeval van een dergelijke parallelle tussenkomst kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van de zaak.

IX. Welke beslissingen nemen de Ombudsmannen ten aanzien van een ingediende klacht ?

Art. 11

De Ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent :

1° het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (ontvankelijkheid) en de eventuele doorverwijzing naar de bevoegde instantie;

2° de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen hieromtrent;

3° het opschorten van de behandeling van de klacht indien ze in kennis werden gesteld van een gerechtelijk beroep of een georganiseerd administratief beroep dat werd ingesteld door de klager.

X. Tot wie kan men zich richten voor verduidelijkingen omtrent dit Reglement ?

Art. 12

Iedereen kan zich tot de Ombudsmannen (cf. artikel 6) richten voor verduidelijkingen omtrent dit Reglement.

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier ne sont transmis qu'avec l'autorisation de celui dont ils émanent;

— les Médiateurs veillent à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom leur aurait été révélé ne soit faite dans les documents communiqués à d'autres que les autorités administratives concernées ou publiés sous leur autorité, sans l'autorisation expresse des intéressés;

— l'identité des plaignants ainsi que des membres du personnel des autorités administratives ne peut être mentionnée dans le rapport annuel et les rapports intermédiaires que les Médiateurs présentent à la Chambre des représentants ou dans d'autres publications.

Art. 10

Il incombe au plaignant :

1° de communiquer toute *information additionnelle* requise par les Médiateurs;

2° d'*informer* immédiatement les Médiateurs de l'introduction de tout *recours* juridictionnel ou administratif organisé ainsi que de toute démarche entreprise par lui ou son mandataire à l'égard de l'autorité administrative concernée;

3° de *s'abstenir d'intervenir* auprès de l'autorité administrative concernée parallèlement à et de manière non concertée avec l'intervention des Médiateurs aussi longtemps que ces derniers sont saisis du dossier. En cas d'intervention parallèle, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

IX. Quelles sont les décisions prises par les Médiateurs en ce qui concerne les réclamations ?

Art. 11

Les Médiateurs prennent les décisions suivantes concernant les réclamations :

1° traiter ou ne pas traiter la réclamation (irrecevabilité) et dans ce cas la transmettre, s'il y a lieu, à l'instance compétente;

2° évaluer le bien-fondé de la réclamation et formuler d'éventuelles recommandations à cet égard;

3° suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé.

X. A qui peut-on s'adresser pour obtenir des éclaircissements relatifs à ce Règlement ?

Art. 12

Toute personne intéressée peut s'adresser aux Médiateurs (cf. article 6) pour obtenir des éclaircissements relatifs à ce Règlement.

X. Wanneer wordt dit Reglement van kracht ?

Art. 13

Dit Reglement, goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, wordt van kracht op de dag van publicatie in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel,

XI. Quand ce Règlement entre-t-il en vigueur ?

Art. 13

Ce Règlement, approuvé par la Chambre des représentants, entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Bruxelles, le

BIJLAGE 2

**HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET
COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN****AMENDEMENTEN**
(ingediend op 3 juni 1998)**TITEL V***Voorstel :*

Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen om in behandeling te worden genomen door de Ombudsmannen ?

Verantwoording :

Rekening houdend met het feit dat de voorwaarden 2°, 3° en 5° van artikel 5 strikt genomen geen ontvankelijkheidsvoorwaarden zijn, maar voorwaarden ten gronde, past het in het opschrift van titel V de term « de ontvankelijkheidsvoorwaarden van een klacht » te vermijden en, derhalve titel V te herformuleren.

Art. 5*Voorstel :*

Een klacht wordt slechts behandeld door de Ombudsmannen wanneer : ...

Verantwoording :

Omwille van dezelfde redenen als aangehaald voor Titel V, past het het werkwoord « kunnen » te schrappen, dat aan een ontvankelijkheidsvoorwaarde doet denken, terwijl het artikel 5 zowel voorwaarden bevat met betrekking tot de ontvankelijkheid, als voorwaarden met betrekking tot de gegrondheid.

Art. 10*Voorstel :**Invoegen na het 3° :*

4° de inhoud van de gesprekken in het kader van een bemiddelingsprocedure niet bekend te maken; enkel de uitslag, positief of negatief, kan worden bekendgemaakt.

Verantwoording :

Het is gebleken dat een verplichting die bij de klager berust, veronachtzaamd werd tijdens de redactie van het huishoudelijk reglement. Om de bemiddelingsvoorstellen (fase S04 van de klachtenbehandeling bij het College van de federale Ombudsmannen, gepreciseerd op blz. 46 van het Jaarverslag 1997) een maximale kans op slagen te geven, past het dit in voormeld reglement te preciseren

Om de essentie van de bemiddeling niet in het gedrang te brengen, zou men zich inderdaad niet kunnen indenken

ANNEXE 2

**REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU
COLLEGE DES MEDIEATEURS FEDERAUX****AMENDEMENTS**
(déposés le 3 juin 1998)**TITRE V***Proposition :*

Quelles sont les conditions auxquelles une réclamation doit répondre pour être traitée par les Médiateurs ?

Justification :

Compte tenu de ce que les conditions 2°, 3° et 5° de l'article 5 ne sont pas strictement des conditions de recevabilité mais des conditions de fond, il convient d'éviter de parler dans l'intitulé du titre V de « conditions de recevabilité d'une réclamation » et, partant, de reformuler ledit titre V.

Art. 5*Proposition :*

Une réclamation n'est traitée par les Médiateurs que si : ...

Justification :

Pour les mêmes raisons que celles invoquées ci-avant pour le titre V, il convient de supprimer le verbe « pouvoir » qui fait penser à un problème de recevabilité, alors que l'article 5 contient tant des conditions de recevabilité que de fond.

Art. 10*Proposition :**Insérer après le 3° :*

4° de ne pas dévoiler le contenu des discussions tenues à l'occasion d'une procédure de médiation, seul le résultat de celles-ci — qu'il soit positif ou négatif — pouvant être rendu public.

Justification :

Il est apparu qu'une obligation incombant au plaignant a été omise lors de la rédaction du règlement d'ordre intérieur, qu'il convient de préciser dans ledit règlement afin de donner un maximum de chances de succès aux propositions de médiation (phase S04 du traitement des réclamations du Collège des Médiateurs fédéraux, mieux précisé à la p. 45 du Rapport annuel 1997).

Au risque de ruiner l'économie même d'une médiation, on ne pourrait en effet imaginer qu'un plaignant fasse état

dat een klager melding maakt van zijn gesprekken in het kader van een gerechtelijke procedure die zou volgen op een mislukte poging tot bemiddeling.

Dezelfde verplichting tot vertrouwelijkheid met betrekking tot de gesprekken naar aanleiding van een bemiddelingsprocedure is nodig, zowel voor de administratie als voor het College van de federale Ombudsmannen zelf. Wat het College betreft heeft artikel 16 van de wet van 22 maart 1995 dit geregeld. Wat de administratie betreft moet het protocolakkoord gesloten in mei 1997 tussen het College van de federale Ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten dus in deze zin worden vervolledigd.

de ces discussions dans le cadre d'une procédure judiciaire qui suivrait une tentative avortée de médiation.

Cette même obligation de confidentialité concernant les discussions à l'occasion d'une procédure de médiation s'impose à l'Administration comme au Collège des Médiateurs fédéraux lui-même. En ce qui concerne le Collège, l'article 16 de la loi du 22 mars 1995 règle la question. Pour ce qui est de l'administration, le protocole d'accord conclu en mai 1997 entre le Collège des Médiateurs fédéraux et les administrations fédérales concernant le traitement des plaintes doit en conséquence être complété dans ce sens.

BIJLAGE 3

NOTA N^R 1 AAN DE COMMISSIE VOOR
DE VERZOEKSCRIFTEN

Betreft : huishoudelijk reglement van de federale ombudsmannen.

1) *Artikel 17 van de wet van 22 maart 1995 (hierna « de wet » genoemd)*

Artikel 17 :

— De federale ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast.

— Dit reglement wordt door de Kamer goedgekeurd en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*.

*
* *

2) « *De nadere regels voor de behandeling van de klachten* »

Artikel 17 van de wet bepaalt dat het huishoudelijk reglement de nadere regels voor de behandeling van de klachten bevat.

*
* *

2.1. — Het *huishoudelijk reglement (artikelen 1 en 4)* bepaalt niet dat, naast het klachtenrecht van elke rechtspersoon of natuurlijke persoon, ook de Kamer aan de federale ombudsmannen kan vragen om « een onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze (de Kamer) aanwijst » (*artikel 1, 2° van de wet*).

(Volgens H. Vuye en M.-J. Chidiac — in B. Hubeau ed., « *De Ombudsfunctie* », die keure, 1997, blz. 67 — handelen de ombudsmannen desgevallend als het ware « krachtens een klacht van de Kamer ».)

— *De wet* bepaalt dat « iedere belanghebbende (...) klacht kan indienen (artikel 8 van de wet) en tijdens de parlementaire voorbereiding ervan werd gesteld dat het begrip « *belanghebbende* » :

- a) ruim moet worden geïnterpreteerd;
- b) wel een zekere betrokkenheid bij de zaak vereist;
- c) een « *actio popularis* » uitsluit;
- d) zowel natuurlijke personen als rechtspersonen omvat.

Artikel 4 van het huishoudelijk reglement bepaalt dat « iedere natuurlijke persoon of zijn gemandateerde en iedere rechtspersoon » klacht kan indienen.

— *Voorgesteld wordt in het huishoudelijk reglement :*

- a) uitdrukkelijk te verwijzen naar het bepaalde van *artikel 1, 2° van de wet*;
- b) tweemaal het woord « *belanghebbende* » in te voegen (« *iedere belanghebbende natuurlijke persoon* » en « *iedere belanghebbende rechtspersoon* »).

2.2. — *Artikel 8 van de wet* bepaalt dat iedere belanghebbende een klacht kan indienen « met betrekking tot de

ANNEXE 3

NOTE N^O 1 A L'ATTENTION DE LA COMMISSION
DES PETITIONS

Objet : règlement d'ordre intérieur des médiateurs fédéraux.

1) *Article 17 de la loi du 22 mars 1995 (dénommée ci-après « la loi »)*

Article 17 :

— Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

— Ce règlement est approuvé par la Chambre et publié au *Moniteur belge*.

*
* *

2) « *Les modalités de traitement des réclamations* »

L'article 17 de la loi dispose que le règlement d'ordre intérieur détermine les modalités de traitement des réclamations.

*
* *

2.1. — Le *règlement d'ordre intérieur (articles 1^{er} et 4)* ne prévoit pas qu'outre toute personne morale ou physique, la Chambre peut elle aussi demander aux médiateurs fédéraux de mener « toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle (la Chambre) désigne » (*article 1^{er}, 2° de la loi*).

(Selon H. Vuye et M.-J. Chidiac — in B. Hubeau ed., « *De Ombudsfunctie* », die keure, 1997, p. 67 — le cas échéant, les médiateurs fédéraux agissent en quelque sorte « en vertu d'une réclamation de la Chambre ».)

— *La loi* dispose que « toute personne intéressée peut introduire une réclamation (...) » (art. 8 de la loi) et la notion d'« *intéressé* » a été définie de façon plus précise au cours des travaux préparatoires :

- a) elle doit être interprétée au sens large;
- b) une certaine implication dans l'affaire est requise;
- c) une *actio popularis* est exclue;
- d) elle vise à la fois les personnes physiques et les personnes morales.

L'article 4 du règlement d'ordre intérieur dispose que « toute personne physique ou son mandataire ainsi que toute personne morale » peut saisir les médiateurs.

— *Il est proposé de modifier le règlement d'ordre intérieur et :*

- a) de renvoyer explicitement au prescrit de *l'article 1^{er}, 2° de la loi*;
- b) d'insérer deux fois le mot « *intéressée* » (« *toute personne physique intéressée* » et « *toute personne morale intéressée* »).

2.2. — *L'article 8 de la loi* prévoit que toute personne intéressée peut introduire une réclamation « au sujet des

handelingen of de werking van de administratieve overheden»; *artikel 3 van het huishoudelijk reglement* voorziet daarentegen in een klachtenrecht « wegens onbehoorlijk, onbillijk of onwettelijk (...) optreden van een administratieve overheid ».

— **Voorgesteld wordt in het huishoudelijk reglement eenvoudig de termen van de wet « met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden » te herhalen.**

2.3. — *Artikel 5 van het huishoudelijk reglement* bepaalt dat een klacht maar kan in behandeling worden genomen « als de feiten zich niet meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan, tenzij de ombudsmannen anders beslissen ».

— In voorgenoemd geval « *kunnen* » de ombudsmannen, overeenkomstig *artikel 9 van de wet*, inderdaad weigeren. Artikel 9 van de wet maakt onderscheid tussen de klachten die de ombudsmannen « *kunnen* » weigeren en deze die zij « *moeten* » weigeren.

— **Voorgesteld wordt om :**

a) **in het huishoudelijk reglement duidelijk datzelfde onderscheid te maken;**

b) (minstens bij wijze van voorbeelden) te verduidelijken op grond van welke criteria de ombudsmannen « *kunnen* » weigeren. Met andere woorden de bepaling « *tenzij de ombudsmannen anders beslissen* » volstaat niet.

2.4. — *Artikel 6 van het huishoudelijk reglement* bepaalt dat klachten maar « *uitzonderlijk* en op afspraak, ook mondeling worden ingediend »; *artikel 8 van de wet* bepaalt daarentegen dat « *iedere belanghebbende schriftelijk of mondeling een klacht kan indienen* ».

— Voorts meldt het eerste jaarverslag dat de ombudsmannen « van plan zijn om éénmaal per maand in elk van de provincies ter beschikking te staan » (blz. 43). Is zulks verantwoord, wanneer mondelinge klachten maar *uitzonderlijk* mogen worden ingediend ?

— **Voorgesteld wordt om ook in het huishoudelijk reglement uitdrukkelijk de wetsbepaling te vermelden dat klachten « schriftelijk of mondeling » kunnen worden ingediend.**

2.5. — *Artikel 7 van het huishoudelijk reglement* bepaalt dat de ombudsmannen eventueel klachten in andere talen dan het Nederlands, het Frans of het Duits kunnen aanvaarden.

— Hoger werd er reeds op gewezen dat het begrip « *iedere belanghebbende* » (*artikel 8 van de wet*) ruim moet worden geïnterpreteerd. Volgens H. Vuye en M.-J. Chidiac (*op.cit.*, blz. 71) « is de Belgische nationaliteit niet vereist, daar als criterium de Belgische federale administratieve overheid werd weerhouden ».

— **Opmerking : de woorden « eventueel kunnen aanvaarden » in artikel 7 van het huishoudelijk reglement doen echter vragen rijzen.**

— (Zie eveneens *artikel 2 van de wet* betreffende de toepassing van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken).

2.6. — *Artikel 8 van het huishoudelijk reglement* bepaalt dat « elke klacht de identiteit van de persoon (...)

actes ou du fonctionnement des autorités administratives »; *l'article 3 du règlement d'ordre intérieur* dispose en revanche qu'une réclamation peut être introduite « si une autorité administrative n'a pas agi conformément aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité ».

— **Il est proposé de répéter tout simplement, dans le règlement d'ordre intérieur, les termes de la loi « au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives ».**

2.3. — *L'article 5 du règlement d'ordre intérieur* prévoit qu'une réclamation ne peut être traitée que si la réclamation se rapporte à « des faits qui ne se sont pas produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation, sauf si les médiateurs en décident autrement ».

— Dans le cas précité, les médiateurs « *peuvent* » en effet refuser, en vertu de *l'article 9 de la loi*. L'article 9 de la loi fait une distinction entre les réclamations que les médiateurs « *peuvent* » refuser et celles qu'ils « *doivent* » refuser.

— **Il est proposé :**

a) **de faire clairement cette même distinction dans le règlement d'ordre intérieur;**

b) **de préciser (au moins à l'aide d'exemples) les critères sur la base desquels les médiateurs « peuvent » refuser. En d'autres termes, la disposition « sauf si les médiateurs en décident autrement » ne suffit pas.**

2.4. — *L'article 6 du règlement d'ordre intérieur* dispose qu'« *exceptionnellement* et sur rendez-vous, une réclamation peut également être introduite oralement »; *l'article 8 de la loi* prévoit en revanche que « toute personne intéressée peut introduire une réclamation par écrit ou oralement ».

— Le premier rapport annuel (pp. 42-43) signale par ailleurs que les médiateurs « envisagent d'être accessibles une fois par mois dans chacune des 10 provinces ». Cela se justifie-t-il, si les réclamations ne peuvent être introduites oralement que *dans des cas exceptionnels* ?

— **Il est proposé d'insérer également dans le règlement d'ordre intérieur la disposition de la loi prévoyant que les réclamations peuvent être introduites « par écrit ou oralement ».**

2.5. — *L'article 7 du règlement d'ordre intérieur* dispose que les médiateurs peuvent éventuellement accepter de traiter une réclamation introduite dans une autre langue que le français, le néerlandais ou l'allemand.

— Il a déjà été souligné ci-avant que la notion « *Toute personne intéressée* » (*article 8 de la loi*) doit être interprétée au sens large. Selon H. Vuye et M.-J. Chidiac (*op.cit.*, p. 71), « Tout intéressé, indépendamment de sa nationalité, ... peut s'adresser au Collège des médiateurs fédéraux. L'existence d'une réclamation relative à une autorité administrative fédérale constitue en effet le critère de saisine décisif. ».

— **Remarque : les mots « peuvent éventuellement accepter » figurant à l'article 7 du règlement d'ordre intérieur, soulèvent toutefois des questions.**

— (Voir également *l'article 2 de la loi* concernant l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative).

2.6. — *L'article 8 du règlement d'ordre intérieur* dispose que « chaque réclamation mentionne clairement (...)

duidelijk vermeldt, tenzij de ombudsmannen vinden dat deze achterwege mag worden gelaten »; *artikel 9 van de wet* bepaalt dat de ombudsmannen de klacht *kunnen* (niet « moeten ») weigeren, als de identiteit van de klager niet gekend is.

— **Vraag : op grond waarvan zullen de ombudsmannen anonieme klachten weigeren respectievelijk aanvaarden ?**

2.7. — Aanvankelijk bepaalde het *huishoudelijk reglement* : « Wanneer de ombudsmannen zich onbevoegd verklaren, sturen zij het verzoek onverwijld door naar een andere administratieve overheid die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman (...) beschikt ».

— *Het door de ombudsmannen geamendeerde huishoudelijk reglement* :

a) omschrijft enerzijds een « *administratieve overheid* » als volgt : « alle federale administratieve overheden met uitzondering van de administratieve overheden met een eigen ombudsman op grond van een bijzondere wettelijke regeling » (artikel 2);

b) bepaalt *anderzijds* dat « de klager recht heeft op de automatische *doorverwijzing* naar de vermoedelijke bevoegde instantie » (artikel 9, 6°).

— *Artikel 1 van de wet* bepaalt dat de ombudsmannen *van rechtswege* onbevoegd zijn « ten aanzien van de federale administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd »; *artikel 9 van dezelfde wet* voorziet in een ruim omschreven verwijzingssysteem (ook naar communautaire en gewestelijke administratieve overheden, die trouwens uitdrukkelijk worden vermeld) dat elke beperkende interpretatie uitsluit (verslag Seneca, blz. 23-24).

— Daarenboven werd tijdens de *parlementaire voorbereiding van de wet* herhaaldelijk aangedrongen op het sluiten van « samenwerkingsprotocollen tussen de verschillende ombudsmannen » (verslag Lieten-Croes, blz. 5).

— **Voorgesteld wordt in het huishoudelijk reglement te bepalen dat de federale ombudsmannen « onder het toezicht van de Kamer (= de commissie voor de Verzoekschriften) » samenwerkingsprotocollen sluiten met de verschillende federale, communautaire en gewestelijke ombudsdiensten die krachtens een wettelijke regeling zijn ingesteld. (Deze protocollen worden dan in bijlage van het reglement gepubliceerd).**

2.8. *Artikel 10 van het huishoudelijk reglement bepaalt de plichten van de klager.*

Aldus heeft de klager onder meer tot plicht « onverwijld de ombudsmannen op de hoogte te brengen van een beroep bij de rechtbank (...) ».

Artikel 13 van de wet bepaalt dat : « De *administratieve overheid* de ombudsmannen in kennis stelt van het ingestelde beroep ».

— **Verwijst het protocolakkoord (van mei 1997) met de federale administraties en de sociale parastatalen (zie jaarverslag, blz. 38) naar deze wetsbepaling ?**

— **Is de hogervermelde plicht van de klager in geval van beroep bij de rechtbank (*artikel 10 van het huishoudelijk reglement*) niet overbodig (dubbel gebruik met de wet) ?**

In zijn inleidende uiteenzetting ten behoeve van de bevoegde Kamercommissie, sprak de minister van Binnenlandse Zaken eind 1994 over « *klachtmelding zonder*

l'identité du plaignant, sauf si les médiateurs estiment que cette mention peut être omise »; *l'article 9 de la loi* dispose que les médiateurs *peuvent* (et non « doivent ») refuser de traiter une réclamation lorsque l'identité du réclamant est inconnue.

— **Question : sur quelle base les médiateurs décideront-ils de refuser ou d'accepter de traiter des réclamations anonymes ?**

2.7. — Initialement, le *règlement d'ordre intérieur* disposait : « Lorsque les médiateurs se déclarent non compétents, ils renvoient la réclamation à une autre autorité administrative qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une disposition légale ».

— *Le règlement d'ordre intérieur amendé par les médiateurs* :

a) définit d'une part une « *autorité administrative* » comme étant « toute autorité administrative fédérale, à l'exception de celle qui dispose de son propre ombudsman en vertu d'une réglementation particulière » (article 2);

b) dispose d'autre part que « le plaignant a droit à la *transmission* automatique du dossier vers l'instance compétente » (article 9, 6°) (*de « vermoedelijk » bevoegde instantie*).

— *L'article 1^{er} de la loi* dispose que les médiateurs sont, de droit, non compétents « à l'égard des autorités administratives fédérales dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière »; *l'article 9 de la même loi* instaure un système de renvoi (englobant le renvoi aux autorités communautaires et régionales, qui sont d'ailleurs mentionnées expressément) qui exclut toute interprétation restrictive (rapport Seneca, pp. 23-24).

— En outre, la nécessité pour les médiateurs de conclure entre eux des protocoles de coopération a été soulignée à plusieurs reprises au cours de la *préparation parlementaire* de la loi (rapport Lieten-Croes, p. 5).

— **Il est proposé de prévoir dans le règlement d'ordre intérieur que les médiateurs fédéraux concluent, « sous le contrôle de la Chambre » (= la commission des Pétitions), des protocoles de coopération avec les différents services de médiation fédéraux, communautaires et régionaux qui sont instaurés en vertu d'une disposition légale. (Ces protocoles seront dès lors publiés en annexe du règlement).**

2.8. *L'article 10 du règlement d'ordre intérieur fixe les obligations du réclamant.*

C'est ainsi qu'il incombe, notamment, au réclamant « d'informer immédiatement les médiateurs de l'introduction de tout recours juridictionnel (...) ».

L'article 13 de la loi dispose que l'*autorité administrative* avertit les médiateurs du recours introduit.

— **Le protocole d'accord (de mai 1997) conclu avec les administrations fédérales et les parastataux sociaux (voir rapport annuel, p. 38) fait-il référence à cette disposition légale ?**

— **L'obligation susvisée du réclamant en cas d'introduction d'un recours juridictionnel (*article 10 du règlement d'ordre intérieur*) n'est-elle pas superflue (double emploi avec la loi) ?**

Fin 1994, le ministre de l'Intérieur déclarait, dans son exposé introductif devant la commission compétente de la Chambre, qu'une des lignes de force du projet était d'ins-

drempels noch formaliteiten » en verduidelijkt dit als volgt :

« Iedereen die bij een bepaalde zaak betrokken is, moet toegang kunnen krijgen tot de ombudsman. (...) Daarom moet men op een zo informeel mogelijke manier toegang krijgen tot de ombudsman. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. » (Stuk Kamer n° 1436/7-93/94, blz. 4).

Is het derhalve wel aangewezen « de plichten van de klager » (aldus) te formuleren in het huishoudelijk reglement ?

2.9. Aanvankelijk bepaalde het huishoudelijk reglement dat de ombudsmannen de behandeling van een klacht onverwijld opschorten wanneer een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld; het bepaalde in artikel 13 van de wet werd herhaald.

— Niettemin las men in het jaarverslag van de ombudsmannen al het volgende :

« Als een belastingplichtige het niet eens is (...) kan hij bezwaar aantekenen bij de gewestelijke directeur. Hoewel de wet ons in zo'n geval gebiedt het onderzoek van een klacht op te schorten, hebben wij het in een aantal gevallen toch raadzaam geacht bij de administratie tussen te komen. » (blz. 103).

— Artikel 11, 3°, van het door de ombudsmannen gearmende huishoudelijk reglement bepaalt nu : « De ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent : het opschorten van de behandeling van de klacht indien ze in kennis werden gesteld van een gerechtelijk beroep of een georganiseerd administratief beroep. ».

— **Vraag : hoe zijn voormelde passus van het jaarverslag en artikel 11 van het huishoudelijk reglement in overeenstemming te brengen met artikel 13 van de wet ?**

*
* *

2.10. **Voorts wordt voorgesteld om, op grond van de hiernavolgende wetsbepalingen, eveneens nadere regels voor de behandeling van de klachten vast te stellen in het huishoudelijk reglement.**

a) Artikel 11 van de wet : de ombudsmannen kunnen onder meer ambtenaren of diensten een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van vragen. Hoger (sub 2.8) werd gewezen op het protocolakkoord dat in mei 1997 met de federale administraties en de sociale parastaten werd ondertekend. Het is alleszins aangewezen dat dit protocolakkoord (in bijlage) bij het huishoudelijk reglement wordt gevoegd.

b) Artikel 15 van de wet bepaalt onder meer dat « de verslagen openbaar worden gemaakt door de Kamer ». (Het eerste jaarverslag is nochtans geen parlementair stuk. Daarenboven voorzag de begroting 1997 van de ombudsmannen in een krediet van 1 miljoen frank voor dit jaarverslag : rapport Suykens, Stuk Kamer n° 1331/1 van 16 december 1997, blz. 3). Voortaan dienen deze verslagen die openbaar worden gemaakt door de Kamer, als parlementaire stukken te worden rondgedeeld (zie ook Stuk Kamer n° 1167/2 van 26 maart 1998, blz. 5).

2.11. Tijdens de parlementaire voorbereiding van de wet van 22 maart 1995 bekleemtoonde de minister dat « de niet-federale overheden zoals de gemeenten, provincies en intercommunales, die evenwel bepaalde federale taken uitvoeren, niet onder het toepassingsgebied vallen »; met

taurer « **une procédure d'introduction de plaintes sans seuils ni formalités** » et il précisait cette notion en ces termes :

« Tout un chacun qui est concerné par une certaine affaire doit avoir accès au médiateur. (...) C'est pourquoi l'accès au médiateur est aussi informel que possible. La plainte peut être introduite oralement ou par écrit. » (Doc. n° 1436/7, 1993/1994, p. 4).

Est-il dès lors opportun d'énoncer ainsi « les obligations du réclamant » dans le règlement d'ordre intérieur ?

2.9. Initialement, le règlement d'ordre intérieur disposait que les médiateurs suspendaient immédiatement le traitement d'une réclamation lorsqu'ils étaient informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé et reprenait les dispositions de l'article 13 de la loi.

— On pouvait néanmoins déjà lire dans le rapport annuel des médiateurs :

« Lorsqu'un contribuable n'est pas d'accord (...), il peut introduire une réclamation auprès du directeur régional. Bien que la loi (nous) ordonne en pareil cas de suspendre l'examen d'une plainte, nous avons jugé opportun, dans un certain nombre de cas, d'intervenir auprès de l'administration. » (p. 103).

— L'actuel article 11, 3°, du règlement d'ordre intérieur amendé par les médiateurs dispose que « les médiateurs prennent les décisions suivantes (« *nemen een beslissing omtrent* ») concernant les réclamations : suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé. ».

— **Question : comment le passage précité du rapport annuel et l'article 11 du règlement d'ordre intérieur (texte néerlandais) se concilient-ils avec l'article 13 de la loi ?**

*
* *

2.10. **Il est par ailleurs proposé, sur la base des dispositions légales suivantes, de préciser également les modalités de traitement des réclamations dans le règlement d'ordre intérieur.**

a) L'article 11 de la loi permet notamment aux médiateurs de fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions. Au point 2.8 ci-dessus, l'attention a été attirée sur le protocole d'accord signé en mai 1997 avec les administrations fédérales et les parastataux sociaux. Il serait en tout cas opportun d'annexer ce protocole d'accord au règlement d'ordre intérieur.

b) L'article 15 de la loi dispose notamment que « les rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants ». (Pourant, le premier rapport annuel n'était pas un document parlementaire. Qui plus est, le budget 1997 des médiateurs prévoyait un crédit d'un million de francs pour ce rapport annuel : rapport Suykens, Doc. n° 1331/1 du 16 décembre 1997, p. 3). Dorénavant, ces rapports, qui sont rendus publics par la Chambre, doivent être distribués sous forme de documents parlementaires (voir également Doc. n° 1167/2 du 26 mars 1998, p. 5).

2.11. Au cours des travaux préparatoires de la loi du 22 mars 1995, le ministre a souligné que « les autorités non fédérales telles que les communes, les provinces et les intercommunales, qui remplissent cependant certaines missions fédérales, n'entrent pas dans le champ d'applica-

andere woorden « (er) werd geopteerd voor een organiek criterium in plaats van een functioneel criterium » (verslag Seneca, blz. 7).

— **Voorgesteld wordt tenslotte om voormelde keuze voor een organiek criterium inzake bevoegdheid van de federale ombudsmannen duidelijk te verwoorden in het huishoudelijk reglement.**

3) *Het Reglement van de Kamer en het huishoudelijk reglement van de ombudsmannen*

— « De Kamer regelt in haar Reglement de wijze waarop zij haar bevoegdheden ten aanzien van de ombudsmannen uitoefent » (Stuk Kamer n° 1436/1-93/94, blz. 1).

— Aldus bepaalt het voorstel — Stuk n° 1167/1-2, tot wijziging van het Reglement van de Kamer onder meer dat *de commissie voor de Verzoekschriften* :

a) petitie kan verwijzen naar de federale ombudsmannen (artikel 96/1, 1°);

b) de verslagen van de ombudsmannen ⁽¹⁾ onderzoekt (artikel 96bis/1, b);

c) de ombudsmannen hoort « eigenmachtig of op hun verzoek » (artikel 96bis/1, c);

d) het huishoudelijk reglement van de ombudsmannen bespreekt (artikel 96bis/1, d).

— **Voorgesteld wordt in het huishoudelijk reglement alleszins te bepalen dat « de federale ombudsmannen, overeenkomstig de bepalingen (van de wet van 22 maart 1995 en) van het Reglement van de Kamer, mondeling of schriftelijk in overleg treden met de Kamer ».**

4) *Petitie door de Senaat verwezen naar de federale ombudsmannen*

— Zie Stuk Senaat n° 1-978/1 van 31 maart 1998 : verzoekschrift n° 18 is doorverwezen naar de federale ombudsmannen.

— Wellicht dient in het huishoudelijk reglement ook te worden bepaald dat « overeenkomstig het Reglement van de Senaat, verzoekschriften kunnen worden verwezen naar de federale ombudsmannen » (schriftelijke procedure).

5) *Dotatie, begroting en rekeningen van de federale ombudsmannen* ⁽²⁾

— Overeenkomstig artikel 18 van de wet « worden de kredieten voor de werking van de dienst van de ombudsmannen uitgetrokken op de *begroting van de dotaties* » (= algemene uitgavenbegroting van het Rijk).

— **Voorgesteld wordt om in het huishoudelijk reglement eveneens een hoofdstuk op te nemen houdende bepalingen betreffende :**

a) de overzending aan en de goedkeuring door de Kamer van de « gedetailleerde begroting » van de ombudsmannen;

(deze procedure werd trouwens al toegepast : zie verslag Suykens namens de commissie voor de Comptabiliteit, als ook het aangenomen amendement bij de aangepaste alge-

tion de la loi »; en d'autres termes, « il a (été) opté pour un critère organique plutôt que pour un critère fonctionnel » (rapport Séneca, p. 7).

— **Enfin, il est proposé de préciser clairement dans le règlement d'ordre intérieur qu'il a été opté pour un critère organique en ce qui concerne la compétence des médiateurs fédéraux.**

3) *Le Règlement de la Chambre et le règlement d'ordre intérieur des médiateurs*

— « La Chambre détermine dans son Règlement la façon dont elle exerce ses compétences vis-à-vis des médiateurs » (Doc. Chambre n° 1436/1-93/94, p. 4).

— C'est ainsi que la proposition de modification du Règlement de la Chambre (Doc. n° 1167/1-2) prévoit notamment que *la commission des Pétitions* :

a) peut renvoyer des pétitions aux médiateurs fédéraux (article 96/1, 1°) ;

b) examine les rapports des médiateurs ⁽¹⁾ (article 96bis/1, b);

c) entend les médiateurs fédéraux « de son propre chef ou à leur demande » (article 96bis/1, c);

d) examine le règlement d'ordre intérieur des médiateurs fédéraux (article 96bis/1, d).

— **Il est proposé de prévoir en tout cas dans le règlement d'ordre intérieur que « conformément aux dispositions (de la loi du 22 mars 1995 et) du Règlement de la Chambre, les médiateurs fédéraux se concertent oralement ou par écrit avec la Chambre ».**

4) *Pétitions renvoyées par le Sénat aux médiateurs fédéraux*

— Voir Doc. Sénat n° 1-978/1 du 31 mars 1998 : la pétition n° 18 a été renvoyée aux médiateurs fédéraux.

— **Il conviendra sans doute de prévoir également dans le règlement d'ordre intérieur que « conformément au Règlement du Sénat, des pétitions peuvent également être renvoyées aux médiateurs fédéraux » (procédure écrite).**

5) *Dotation, budget et comptes des médiateurs fédéraux* ⁽²⁾

— Conformément à l'article 18 de la loi, « les crédits nécessaires au fonctionnement du service des médiateurs sont inscrits au *budget des dotations* » (= budget général des dépenses de l'Etat).

— **Il est proposé d'insérer également, dans le règlement d'ordre intérieur, un chapitre contenant des dispositions relatives :**

a) à la transmission à la Chambre et à l'approbation par celle-ci du « budget détaillé » des médiateurs;

(cette procédure a du reste déjà été appliquée : voir le rapport Suykens fait au nom de la commission de la Comptabilité, ainsi que l'amendement adopté au budget général

⁽¹⁾ Overeenkomstig artikel 15 van de wet, mag de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden daarin niet worden vermeld.

⁽²⁾ In de verantwoording van Stuk n° 1167/2 (blz. 4) wordt er weliswaar op gewezen dat « de begroting niet tot de nieuwe taak van de commissie voor de Verzoekschriften wordt gerekend »; dit is de bevoegdheid van de commissie voor de Comptabiliteit.

⁽¹⁾ Conformément à l'article 15 de la loi, l'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

⁽²⁾ Il est vrai que, dans la justification du Doc. n° 1167/2 (p. 4), il est fait observer que « le budget n'entre pas dans les nouvelles tâches de la commission des pétitions »; il s'agit d'une compétence de la commission de la Comptabilité.

mene uitgavenbegroting 1997 — Stuk Kamer n° 1014/7 van 10 juni 1997. Vergelijk tevens met de reglementen van Comité P en I;

b) *de voorbereiding en de uitvoering (ordonnateur, rekenplichtige, enz.) van de begroting;*

(vergelijk eveneens met de reglementen van Comité P en I, met inbegrip van de opmerkingen van het Rekenhof daaromtrent);

c) de verzending aan en de goedkeuring door de Kamer van de *rekeningen*, bij voorkeur mede op grond van een verslag van het *Rekenhof*; (zie eveneens Comité P en I).

29 mei 1998

De rapporteur,

W. Taelman

De voorzitter,

L. Goutry

des dépenses ajusté 1997 — Doc. n° 1014/7 du 10 juin 1997. On se reportera également aux règlements des Comités P et R);

b) *à la préparation et à l'exécution (ordonnateur, comptable, etc.) du budget;*

(comparer également avec les règlements des Comités P et R, y compris les observations de la Cour des comptes à ce sujet);

c) à la transmission à la Chambre et à l'approbation par celle-ci *des comptes*, de préférence sur la base d'un rapport de la *Cour des comptes*; (voir également Comités P et R).

29 mai 1998

Le rapporteur,

W. Taelman

Le président,

L. Goutry

BIJLAGE 4

**HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET
COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN
(voorstel besproken op 30 juni 1998)**

I. Wat is de bedoeling van dit Reglement ?

Artikel 1

Dit Reglement *legt de modaliteiten vast van de behandeling van klachten met betrekking tot een federale administratieve overheid die bij het College van de federale Ombudsmannen wordt ingediend ofwel door een klager ofwel door de Kamer van volksvertegenwoordigers ofwel door de Senaat. Het geeft uitvoering aan artikel 17 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de Federale Ombudsmannen).*

II. Betekenis van sommige in dit Reglement gebruikte termen

Art. 2

Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

- « Ombudsmannen » : *het College van de federale Ombudsmannen en hun medewerkers;*
- « federale administratieve overheid » : *elke federale administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State zoals de leden van de federale regering, de federale ministeries, de Belgische diplomatieke en consulaire posten, de federale « parastatalen », de wetenschappelijke instellingen zoals bijvoorbeeld de nationale musea enz. met uitzondering van die overheden die op grond een bijzondere wettelijke regeling zelf over een eigen Ombudsman beschikken;*
- « gemandateerde » : *de persoon die optreedt voor de klager.*

III. Waarvoor kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen ?

Art. 3

Een klacht kan bij de Ombudsmannen worden ingediend wanneer de klager meent dat zijn rechten door een handeling of door de werking van een federale administratieve overheid werden gekrenkt. De Ombudsmannen gaan dan na of de aangeklaagde werking of handeling al of niet in overeenstemming zijn met de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of wettelijkheid.

IV. Wie kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen ?

Art. 4

Elke *belanghebbende* natuurlijke persoon, elke *belanghebbende* rechtspersoon of elke *belanghebbende* feitelijke

ANNEXE 4

**REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU
COLLEGE DES MEDIEATEURS FEDERAUX
(proposition examinée le 30 juin 1998)**

I. Quel est l'objet de ce Règlement ?Article 1^{er}

Ce Règlement *détermine les modalités de traitement des réclamations relatives à une autorité administrative fédérale introduites auprès du Collège des Médiateurs fédéraux soit par un réclamant, soit par la Chambre des représentants, soit par le Sénat. Il est pris en vertu de l'article 17 de la loi du 22 mars 1995 instaurant les Médiateurs fédéraux.*

II. Définition de quelques termes utilisés dans ce Règlement

Art. 2

Pour l'application du présent Règlement, on entend par :

- « Médiateurs » : *le Collège des Médiateurs fédéraux et ses collaborateurs;*
- « autorité administrative fédérale » : *toute autorité administrative fédérale, comprise au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, comme les membres du gouvernement fédéral, les ministères fédéraux, les postes diplomatiques et consulaires belges, les « parastataux » fédéraux, les établissements scientifiques tels que les Musées nationaux par exemple, etc., à l'exception de celle qui dispose de son propre Médiateur en vertu d'une disposition légale particulière;*
- « mandataire » : *la personne qui intervient pour le réclamant.*

III. Pour quelles raisons une réclamation peut-elle être introduite auprès des Médiateurs ?

Art. 3

Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs lorsque le réclamant estime que ses droits n'ont pas été respectés par un acte ou par le fonctionnement d'une autorité administrative fédérale. Les Médiateurs analysent alors si le fonctionnement ou l'acte incriminé est ou non conforme aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

IV. Qui peut introduire une réclamation auprès des Médiateurs ?

Art. 4

Toute personne physique *intéressée*, toute personne morale *intéressée* ou toute association de fait *intéressée* peut

vereniging kan bij de Ombudsmannen een klacht indienen welke ook zijn of haar nationaliteit, verblijfplaats of sociale zetel of statuut weze.

De klacht van een rechtspersoon wordt ingediend door een hiertoe behoorlijk gemandateerd natuurlijk persoon.

De Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat kunnen eveneens bij het College van de federale Ombudsmannen een klacht indienen die hen zou worden overgemaakt op basis van het petitierecht dat voorzien is in artikel 28, 1°, van de Grondwet.

V. Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen om in behandeling te kunnen worden genomen door de Ombudsmannen ?

Art. 5

De Ombudsmannen moeten de behandeling van een klacht weigeren :

1° wanneer deze duidelijk niet gegrond is, hetzij omdat hij volledig « fantaisistisch » is, hetzij uitsluitend lasterlijk of eerrovend;

2° wanneer deze in weze dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht zonder nieuwe feiten aan te brengen;

3° wanneer de klager duidelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de federale administratieve overheid om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht weigeren wanneer de identiteit van de klager onbekend is. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de door de klacht aangebrachte feiten zeer ernstig zijn of indien de klager een ernstige reden aanbrengt om zijn identiteit te verzwijgen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht eveneens weigeren wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de klager kan aantonen dat hij tot op het moment waarop hij de Ombudsmannen aanspreekt niet heeft opgehouden zelf stappen te zetten bij de federale administratieve overheid gedurende meer dan een jaar of dat deze federale administratieve overheid zelf verantwoordelijk is voor het overschrijden van de termijn van één jaar.

VI. Hoe kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen ?

Art. 6

Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend :

1° schriftelijk bij het College van de federale Ombudsmannen, Hertogstraat 43, 1000 Brussel of per fax 02/289.27.28 of per E-Mail op het elektronisch adres van het College van de federale Ombudsmannen :

MED.FED.OMB@skynet.be;

2° mondeling op de zetel van het College van de federale Ombudsmannen (cf. het in 1° vermelde adres) of op afspraak die telefonisch kan gemaakt worden op het nummer : 02/289.27.27;

saisir les Médiateurs, quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence / siège social ou son statut.

La réclamation d'une personne morale est introduite par une personne physique dûment mandatée.

La Chambre des représentants et le Sénat peuvent également saisir les Médiateurs d'une réclamation qui leur serait adressée en vertu du droit de pétition prévu à l'article 28, 1°, de la Constitution.

V. Quelles sont les conditions auxquelles une réclamation doit répondre pour pouvoir être traitée par les Médiateurs ?

Art. 5

Les Médiateurs doivent refuser de traiter une réclamation lorsque :

1° celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement « fantaisiste » soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;

2° celle-ci est essentiellement la même qu'une autre réclamation écartée par les Médiateurs et ne contient aucun élément nouveau par rapport à cette dernière;

3° le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même.

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque l'identité du réclamant est inconnue. Ils la traiteront néanmoins si, par exemple, les faits allégués par cette réclamation anonyme sont très graves ou si le réclamant justifie d'une raison sérieuse de taire son identité.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une réclamation lorsque celle-ci se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de cette réclamation.

Ils traiteront néanmoins celle-ci si, par exemple, le réclamant peut démontrer qu'au moment où il saisit les Médiateurs, il n'a pas interrompu ses propres démarches auprès ou à l'égard de l'autorité administrative fédérale concernée pendant plus d'un an, ou que c'est l'autorité administrative fédérale elle-même qui est responsable du dépassement de ce délai d'un an.

VI. De quelle manière peut-on introduire une réclamation auprès des Médiateurs ?

Art. 6

Une réclamation peut être introduite de différentes manières :

1° par écrit au Collège des Médiateurs fédéraux, rue Ducale 43 à 1000 Bruxelles, par télécopie au numéro 02/289.27.28 ou par e-mail à l'adresse électronique du Collège des Médiateurs fédéraux :

MED. FED. OMB@skynet.be;

2° oralement, au siège du Collège des Médiateurs fédéraux (cf. adresse mentionnée au 1° ci-dessus), où un rendez-vous peut-être pris par téléphone au numéro 02/289.27.27;

3° mondeling tijdens de permanentie van de Ombudsmannen in de hoofdplaatsen van de verschillende provincies;

4° de wijze waarop de Kamer van volksvertegenwoordigers een klacht kan indienen bij de Ombudsmannen wordt geregeld door het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers;

5° de wijze waarop de Senaat een klacht kan indienen bij het College van de federale Ombudsmannen wordt geregeld door het Reglement van de Senaat.

Een schriftelijke klacht moet zijn getekend door de klager of zijn gemandateerde. Dit geldt ook voor elke verdere briefwisseling.

Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen; ze wordt gedateerd en getekend door de klager of zijn gemandateerde behalve wanneer de klager niet in staat is te schrijven en er geen gemandateerde voor hem optreedt.

Art. 7

De klachten worden in het Nederlands, het Frans of het Duits ingediend. Wanneer de klager of zijn gemandateerde geen van deze nationale talen spreekt gebruiken de Ombudsmannen een andere taal, eventueel doen zij een beroep op een vertaler.

VII. Wat zijn de noodzakelijke vermeldingen opdat een klacht volledig zou zijn ?

Art. 8

Elke klacht vermeldt duidelijk :

1° de identiteit van de klager, dat wil zeggen zijn naam en voornaam (of de naam van de rechtspersoon of van de feitelijke vereniging), het volledige adres (of het adres van de zetel van de rechtspersoon of het contactadres van de feitelijke vereniging), de nationaliteit, eventueel het telefoonnummer of elk ander middel waarlangs contact kan worden opgenomen (faxnummer, E-mail enz.) zonder dat dit afbreuk doet aan wat bepaald is in artikel 5, 2° van dit Reglement;

2° de identiteit en hoedanigheid van de eventuele gemandateerde;

3° een duidelijke en preciese omschrijving van de aard van de klacht;

4° de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij de betrokken federale administratieve overheid om zelf genoegdoening te verkrijgen;

5° de stappen die de klager, in het kader van zijn klacht, heeft ondernomen bij andere instanties dan de betrokken federale administratieve overheid, in het bijzonder de gerechtelijke beroepen en de georganiseerde administratieve beroepen;

6° het chronologisch verloop van de feiten.

Bij de klacht voegt de klager een kopie van alle nodige stukken die tot een beter begrip van de klacht kunnen leiden.

Wanneer de Ombudsmannen vaststellen dat een klacht niet volledig is, vragen zij de ontbrekende elementen aan de klager. Wanneer deze niet antwoordt, zetten de Ombudsmannen de klacht niet verder en klasseren zij hem.

3° oralement, lors des permanences des Médiateurs dans les différents chefs-lieux de province;

4° le mode de saisine des Médiateurs par la Chambre des représentants est réglé par le Règlement de la Chambre des représentants;

5° le mode de saisine des Médiateurs par le Sénat est réglé par le Règlement du Sénat.

Une réclamation écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le réclamant ou son mandataire.

Une réclamation introduite oralement est enregistrée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le réclamant ou son mandataire, sauf dans les cas où le réclamant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire.

Art. 7

Les réclamations sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le réclamant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec le réclamant dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

VII. Quels sont les éléments que doit nécessairement mentionner une réclamation ?

Art. 8

Chaque réclamation mentionne clairement :

1° l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc), sans préjudice de l'article 5, alinéa 2 du présent Règlement;

2° l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;

3° l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise;

4° les démarches préalables accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même;

5° les démarches accomplies par le réclamant dans le cadre de sa réclamation auprès d'autres instances que l'autorité administrative fédérale concernée, en particulier les recours juridictionnels et les recours administratifs organisés;

6° le déroulement chronologique des faits.

Le réclamant joint également à sa réclamation la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation.

Lorsque les Médiateurs constatent qu'une réclamation n'est pas complète, ils invitent le réclamant à leur communiquer les éléments manquants. Si celui-ci ne leur répond pas, les Médiateurs écartent sa réclamation ou procèdent à son classement.

VIII. Wat mag de klager verwachten bij de behandeling van zijn klacht door de Ombudsmannen en wat mogen de Ombudsmannen verwachten van de klager ?

Artikel 9

De klager heeft recht op :

- 1° *gratis tussenkomst* door de Ombudsmannen;
- 2° een *klantvriendelijke en respectvolle behandeling*;
- 3° een *objectief en onpartijdig onderzoek* van de klacht, in alle onafhankelijkheid;
- 4° *informatie* over de bevoegdheden en werkwijze van de Ombudsmannen;
- 5° binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding van de klacht;
- 6° *informatie* over de beslissing van de Ombudsmannen de klacht al of niet te behandelen en dit eveneens binnen de 5 werkdagen na de beslissing;
- 7° de *motivering* van de weigering om een klacht te behandelen;
- 8° de eventuele automatische doorverwijzing van de klacht naar de vermoedelijk bevoegde instantie;
- 9° informatie over de vooruitgang van het dossier in alle stadia van de behandeling;
- 10° een *beslissing* binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier, over de gegrondheid van de klacht;
- 11° informatie over de beslissingen van de federale administratieve overheid met betrekking tot de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd naar aanleiding van de klacht;
- 12° het *respecteren van de persoonlijke levenssfeer* : aldus,
 - worden de documenten die in het kader van de behandeling van een dossier *waarvoor de Ombudsmannen bevoegd zijn en die niet uitgaan van de betrokken federale administratieve overheid enkel met toestemming van diegene van wie ze uitgaan, overgemaakt*;
 - de documenten die aan de Ombudsmannen werden meegedeeld in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor zij zich bevoegd hebben verklaard, kunnen slechts worden overgemaakt aan een andere Ombudsman of indien er geen Ombudsman is, aan de vermoedelijk bevoegde overheid;
 - waken de Ombudsmannen erover dat in de documenten die onder hun verantwoordelijkheid aan andere dan de betrokken administratieve overheden of de bevoegde Ombudsman of de vermoedelijk bevoegde overheid worden meegedeeld of die worden gepubliceerd, geen melding wordt gemaakt van elementen die de identificatie van personen, waarvan de naam hun werd meegedeeld, mogelijk maken, tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen;
 - mag de identiteit van de klagers alsook van de personeelsleden van de federale administratieve overheden niet worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in de tussentijdse verslagen die de Ombudsmannen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aanbieden, noch in andere publicaties.

VIII. Que peut attendre le réclamant du traitement de sa réclamation par les Médiateurs et que peuvent attendre les Médiateurs du réclamant ?

Article 9

Le réclamant a droit :

- 1° à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- 2° à un traitement correct et respectueux de sa réclamation;
- 3° à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- 4° à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
- 5° à être informé dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa réclamation;
- 6° à être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les 5 jours ouvrables de cette décision;
- 7° à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;
- 8° à la transmission automatique *éventuelle* de sa réclamation vers l'instance *présumée* compétente;
- 9° à être informé de l'état d'avancement de son dossier, et ce à tous les stades du traitement de sa réclamation;
- 10° à une décision quant au bien-fondé de sa réclamation endéans un délai raisonnable, en fonction de la complexité du dossier;
- 11° à être informé des décisions de l'autorité administrative fédérale concernant les recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
- 12° au respect de sa vie privée : ainsi,
 - les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier *pour lequel ils se sont déclarés compétents et qui n'émanent pas de l'autorité administrative fédérale concernée ne sont transmis à celle-ci qu'avec l'autorisation de celui dont ils émanent*;
 - les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier *pour lequel ils se déclarent non compétents ne peuvent être transmis qu'à un autre Médiateur ou, en l'absence de Médiateur, à l'autorité présumée compétente*;
 - les Médiateurs veillent à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom leur aurait été révélé ne soit faite tant dans les documents communiqués à des instances autres que l'autorité administrative fédérale concernée, le Médiateur compétent ou l'autorité présumée compétente que dans les documents publiés sous leur autorité, sans l'autorisation expresse des intéressés;
 - l'identité des réclamants ainsi que des membres du personnel des autorités administratives fédérales ne peut être mentionnée dans le rapport annuel et les rapports intermédiaires que les Médiateurs présentent à la Chambre des représentants *ni* dans d'autres publications.

Art. 10

De klager moet :

1° alle *bijkomende informatie* verschaffen op vraag, van de Ombudsmannen;

2° onverwijld de Ombudsmannen *op de hoogte brengen van een beroep* bij de rechtbank of van een georganiseerd administratief beroep of van andere stappen door hem of zijn gemandateerde ondernomen ten aanzien van de betrokken administratieve overheid;

3° zich onthouden van niet met de Ombudsmannen afgesproken *tussenkomen* bij de betrokken administratieve overheid, die parallel zouden lopen met de tussenkomen van de Ombudsmannen en dit zolang deze laatsten de zaak behandelen. Ingeval van een dergelijke parallelle tussenkomen kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van het dossier;

4° geen bekendheid geven aan de inhoud van de discussies die hebben plaatsgevonden ter gelegenheid van de bemiddelingsprocedure; enkel het resultaat daarvan, zij het positief of negatief, kan openbaar worden gemaakt.

IX. Welke beslissingen nemen de Ombudsmannen ten aanzien van een ingediende klacht ?

Art. 11

De Ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent :

1° het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (ontvankelijkheid) en de eventuele doorverwijzing naar de bevoegde instantie;

2° het bepalen van de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen hieromtrent;

3° het opschorten van de behandeling van de klacht wanneer de Ombudsmannen in kennis worden gesteld van het indienen van een gerechtelijk beroep of van een georganiseerd administratief beroep door de klager.

X. Welke zijn de verschillende fasen in de behandeling van een klacht die bij de Ombudsmannen werd ingediend ?

Art. 12

De klachten die bij de Ombudsmannen worden ingediend doorlopen verschillende fasen. Deze fasen worden systematisch aangeduid door de Ombudsmannen in hun briefwisseling zowel met de klager als met de betrokken federale administratieve overheid.

1° *Ontvangstmelding (S01)*

Dit is een eerste contact met een dossier; in een eerste brief melden de Ombudsmannen aan de klager dat zij zijn klacht hebben ontvangen indien de klacht niet onmiddellijk kan behandeld worden.

2° *Informatiefase (S02)*

— Wachterperiode tijdens welke de Ombudsmannen buiten de ontvangstmelding, de behandeling nog niet hebben gestart maar het dossier nog steeds vervolledigen om de ontvankelijkheid te onderzoeken.

Art. 10

Il incombe au *réclamant* :

1° de communiquer toute information additionnelle requise par les Médiateurs;

2° d'informer immédiatement les Médiateurs de l'introduction de tout recours juridictionnel ou administratif organisé ainsi que de toute démarche entreprise par lui ou son mandataire à l'égard de l'autorité administrative concernée;

3° de s'abstenir d'intervenir auprès de l'autorité administrative concernée parallèlement à et de manière non concertée avec l'intervention des Médiateurs aussi longtemps que ces derniers sont saisis du dossier. En cas d'intervention parallèle, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine;

4° de ne pas dévoiler le contenu des discussions tenues à l'occasion d'une procédure de médiation, seul le résultat de celles-ci — qu'il soit positif ou négatif — pouvant être rendu public.

IX. Quelles sont les décisions prises par les Médiateurs en ce qui concerne les réclamations ?

Art. 11

Les Médiateurs prennent les décisions suivantes concernant les réclamations :

1° traiter ou écarter la réclamation (irrecevabilité) et dans ce cas la transmettre, s'il y a lieu, à l'instance compétente;

2° évaluer le bien-fondé de la réclamation traitée et formuler d'éventuelles recommandations à cet égard;

3° suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé.

X. Quelles sont les différentes phases de traitement des réclamations introduites auprès des Médiateurs ?

Art. 12

Les réclamations introduites auprès des Médiateurs sont susceptibles de passer par différentes phases. Celles-ci sont systématiquement précisées par les Médiateurs dans leur courrier tant avec le réclamant qu'avec l'autorité administrative fédérale concernée.

1° *Accusé de réception (S01)*

Phase de prise de contact d'un dossier se concrétisant par une première lettre des Médiateurs au réclamant lorsque sa réclamation ne peut être traitée immédiatement.

2° *Dossier en information (S02)*

— Phase d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, au delà de l'accusé de réception, n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information pour en analyser la recevabilité.

— Behandelingsfase van een dossier ten gronde waarin de Ombudsmannen hun informatie vervolledigen door meer inlichtingen te vragen zowel aan de klager als aan de administratie.

— Behandelingsfase van een dossier wanneer er geen principiële kwestie aan de orde is of wanneer er geen ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

3° Onderzoeksfase (S03)

Behandelingsfase van een dossier wanneer een principiële kwestie aan de orde is of wanneer een ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld. Op basis hiervan behandelen de federale Ombudsmannen het dossier eerder met de leidende ambtenaar dan met de behandelende ambtenaar.

4° Bemiddelingsvoorstel (S04)

In deze fase doen de ombudsmannen het voorstel, eventueel gaan zij over tot bemiddeling op basis van bilaterale contacten of in aanwezigheid van alle partijen.

Om het vertrouwelijk karakter van een bemiddeling te waarborgen, worden de elementen van een bemiddelingsvoorstel slechts op papier gezet wanneer de betrokken partijen al deze elementen hebben aanvaard en mede ondertekend.

Deze elementen zijn bindend voor de betrokken partijen.

5° Onontvankelijk dossier (S05)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager wordt meegedeeld dat de voorwaarden voor de ontvankelijkheid niet vervuld zijn en dit kan zijn omwille van :

- het niet-bevoegd zijn uit de aard der zaak;
- de afwezigheid van voorafgaande stappen door de klager;
- de afwezigheid van nieuwe feiten met betrekking tot een klacht waarvoor de Ombudsmannen zich vroeger reeds onbevoegd hebben verklaard;
- het duidelijk niet-gegrond zijn van de klacht ofwel omdat deze volledig « fantaisistisch » is of uitsluitend lasterlijk en eerrovend;
- het anonieme karakter van een klacht zonder evenwel afbreuk te doen aan artikel 5, tweede lid van het Reglement;
- feiten die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht zonder afbreuk te doen aan artikel 5, derde lid van dit Reglement.

6° Opschorting van de behandeling (S06)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt meegedeeld dat de Ombudsmannen de klacht niet of niet meer kunnen behandelen omdat een jurisdictioneel beroep of een georganiseerd administratief beroep is ingesteld door een der betrokken partijen.

— Phase de traitement d'un dossier durant laquelle les Médiateurs complètent leur information en demandant de plus amples renseignements tant au réclamant qu'à l'administration.

— Phase de traitement d'un dossier au fond lorsque celui-ci ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave de la part de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui nécessiterait que les Médiateurs en avisent le fonctionnaire dirigeant concerné.

3° Dossier en instruction (S03)

Phase de traitement d'un dossier lorsque celui-ci pose une question de principe ou met à jour un dysfonctionnement grave de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui amène les Médiateurs à le traiter avec le fonctionnaire dirigeant plutôt qu'avec le fonctionnaire en charge du dossier.

4° Proposition de médiation (S04)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation, que celle-ci soit organisée sur une double base bilatérale ou en présence de toutes les parties.

Pour garantir le caractère confidentiel d'une médiation, les termes de celle-ci ne sont mis par écrit qu'au moment où toutes les parties les acceptent et les cosignent.

Ils lient alors les parties.

5° Déclinatoire de compétence (S05)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant que les conditions de recevabilité ne sont pas réunies pour permettre aux Médiateurs de connaître de sa réclamation :

- compétence *ratione materiae*;
- absence de démarches préalables du réclamant;
- absence de faits nouveaux concernant une même réclamation pour laquelle les Médiateurs ont antérieurement décliné leur compétence;
- réclamation manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement farfelue soit qu'elle est exclusivement vexatoire;
- caractère anonyme de la réclamation, sans préjudice de l'article 5, alinéa 2 du présent Règlement;
- faits datant de plus d'un an, sans préjudice de l'article 5, alinéa 3 du présent Règlement.

6° Suspension de saisine (S06)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs ne peuvent pas ou plus connaître d'une réclamation compte tenu de ce qu'un recours juridictionnel ou un recours organisé a été mû par une des parties.

Indien er op dat ogenblik voldoende informatie is om tot een evaluatie over te gaan evalueren de Ombudsmannen het dossier.

7° Voorstel (S07)

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de administratie het voorstel doen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze te wijzigen zonder reeds over te gaan tot een officiële aanbeveling in de zin van artikel 14, derde lid van de wet van 22 maart 1995.

8° Officiële aanbeveling (S08)

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen op basis van artikel 14, derde lid, van de wet van 22 maart 1995 de administratie uitdrukkelijk uitnodigen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze aan te passen.

In sommige gevallen wordt de officiële aanbeveling gericht aan de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar ofwel wordt de aanbeveling gericht tot de leidende ambtenaar met kopie aan de verantwoordelijke minister.

9° Doorverwijzing van het dossier (S09)

— Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen het dossier overmaken aan de instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen. Deze instantie kan een andere Ombudsman zijn of een instantie die niet over een Ombudsman beschikt of een informatieambtenaar.

— Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de klager de gegevens verstrekken van een instantie die bevoegd is om zijn dossier te behandelen of hem de gevraagde informatie te geven.

10° Afsluiting van een dossier (S010)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt gemeld dat de Ombudsmannen :

— ofwel het dossier klasseren omdat de klacht geen nieuwe elementen en geen nieuwe feiten bevat en essentieel dezelfde klacht is als een die vroeger reeds door hen werd geklasseerd;

— ofwel oordelen dat de klacht manifest niet gegrond is; ofwel het onderzoek van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht niet gegrond is;

— ofwel de behandeling van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht niet gegrond is en met of zonder succes een eind aan hun tussenkomst hebben gesteld.

In de laatste drie gevallen gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie.

XI. Tot welke evaluaties kunnen de Ombudsmannen overgaan ?

Art. 13

Wanneer de Ombudsmannen een dossier afsluiten of hun tussenkomst opschorten en wanneer op dat ogenblik voldoende informatie aanwezig is, gaan de Ombudsman-

Dans les cas où l'information des Médiateurs est suffisante au moment de la suspension de saisine, ceux-ci procèdent à une évaluation.

7° Proposition (S07)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à en faire une recommandation officielle au sens de l'article 14, alinéa 3 de la loi du 22 mars 1995, suggèrent à l'administration de modifier sa décision ou son mode opératoire.

8° Recommandation officielle (S08)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sur pied de l'article 14, alinéa 3 de la loi du 22 mars 1995, invitent prestement l'administration à modifier sa décision ou son mode opératoire.

Selon les cas, la recommandation officielle est adressée au ministre responsable avec copie conforme au fonctionnaire dirigeant ou au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable.

9° Transmis (S09)

— Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent celui-ci à l'instance compétente pour le traiter, que cette instance soit un autre Médiateur, une instance non pourvue de Médiateur ou un fonctionnaire d'information.

— Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent au réclamant les coordonnées d'une instance compétente à traiter son dossier ou à lui donner les informations souhaitées.

10° Dossier en classement (S10)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs :

— soit maintiennent un dossier classé lorsqu'une réclamation ne contient pas de faits nouveaux et est essentiellement la même qu'une réclamation classée antérieurement par eux;

— soit estiment la réclamation manifestement non fondée; soit ont terminé l'examen du dossier et déclaré la réclamation fondée;

— soit ont terminé l'examen du dossier, déclaré la réclamation fondée et mis un terme (avec ou sans succès) à leur intervention.

Dans les trois derniers cas, les Médiateurs procèdent à une évaluation.

XI. Quelles sont les différentes évaluations que peuvent faire les médiateurs ?

Art. 13

A l'issue du traitement d'une réclamation ou lorsqu'ils suspendent leur saisine et que leur information est suffisante à ce stade, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonc-

nen over tot een evaluatie van de handeling of van het functioneren van een federale administratieve overheid waartegen de klacht was ingediend.

Zij besluiten tot behoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren op geen enkel punt een inbreuk op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit vertonen.

Zij besluiten tot onbehoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren wel een of meerdere elementen vertonen die een inbreuk inhouden op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit.

Zij spreken zich niet uit ofwel wanneer zij van mening zijn te beschikken over onvoldoende elementen voor een uitspraak ofwel wanneer zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken ofwel wanneer een of meerdere elementen in de handeling of in het aangevochten functioneren wijzen op inbreuken op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit maar wanneer tegelijkertijd dit onbehoorlijk bestuur voortvloeit of gedeeltelijk voortvloeit uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt.

XII. Tot wie kan men zich richten voor verduidelijkingen omtrent dit Reglement ?

Art. 14

Iedere belanghebbende kan zich tot de Ombudsmannen (cf. artikel 6) richten voor verduidelijkingen omtrent dit Reglement.

XIII. Wanneer wordt dit Reglement van kracht ?

Art. 15

Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, wordt van kracht op de dag van zijn publicatie in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel,

Bijlage : protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de federale Ombudsmannen en de federale Administraties bij de behandeling van klachten.

tionnement de l'autorité administrative fédérale contre lequel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne leur permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils concluent à une mauvaise administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils ne se prononcent pas soit lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité, mais également que la mauvaise administration ainsi constatée découle en partie d'éléments imputables au réclamant lui-même.

XII. A qui peut-on s'adresser pour obtenir des éclaircissements relatifs au présent Règlement ?

Art. 14

Toute personne intéressée peut s'adresser aux Médiateurs (cf. article 6) pour obtenir des éclaircissements relatifs au présent Règlement.

XIII. Quand ce Règlement entre-t-il en vigueur ?

Art. 15

Ce Règlement, arrêté par les Médiateurs et approuvé par la Chambre des représentants, entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Bruxelles, le

Annexe : protocole d'accord concernant les relations entre le Collège des Médiateurs et les Administrations générales pour le traitement des plaintes.

BIJLAGE 5

NOTA N° 2 AAN DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCHRIJVEN

Zie ook :

- nota n° 1 van 29 mei 1998;
- commissievergadering van 3 juni 1998;
- het huishoudelijk reglement — geamendeerd door de ombudsmannen — 12 juni 1998.

*
* *

Artikel 1

— *Artikel 1 van het reglement* bepaalt onder meer dat klachten kunnen worden ingediend door de Senaat.

— *De wet van 22 maart 1995* vermeldt de Senaat NIET.

Artikelen 1 en 15 van de wet bepalen daarentegen wel dat « de ombudsmannen op verzoek van de Kamer onderzoek instellen naar de werking van federale administratieve diensten » (volgens H. Vuye en M.-J. Chidiac — zie nota n° 1 — zijn dit als het ware « klachten van de Kamer ») en dat « de ombudsmannen (...) door de Kamer kunnen worden gehoord ».

Niettemin kunnen « bij de Senaat ingediende verzoekschriften worden overgezonden (door de Senaat) aan de ombudsmannen », maar dit zijn dan geen « klachten van de Senaat » en desgevallend moet een schriftelijke procedure worden gevolgd.

— *Tekstvoorstel :*

« Artikel 1. — Dit huishoudelijk reglement stelt nadere regels vast voor de werking van de federale ombudsdienst en voor de behandeling door de federale ombudsmannen :

a) *enerzijds*, van klachten over de werking van de federale administratieve overheden van iedere belanghebbende of van de Kamer van volksvertegenwoordigers die te allen tijde de ombudsmannen kan horen;

b) *anderzijds*, van verzoekschriften houdende eveneens klachten zoals bedoeld in de wet tot instelling van federale ombudsmannen, die door de Federale Kamers — overeenkomstig hun reglement — worden overgezonden. ».

Art. 2

— Artikel 2 van het reglement bepaalt onder meer : « Voor de toepassing van dit huishoudelijk reglement wordt bedoeld met (...) *federale administratieve overheid* : elke federale administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State zoals de leden van de federale regering, de federale ministeries, de Belgische diplomatieke en consulaire posten, de federale « parastatalen », de wetenschappelijke instellingen zoals bijvoorbeeld de nationale musea enz. met uitzondering van die overheden die op grond van een bijzondere wettelijke regeling zelf over een eigen ombudsman beschikken (...) ».

— *In de vorige versie* van het huishoudelijk reglement werd uitsluitend het bepaalde in artikel 1, tweede lid, van

ANNEXE 5

NOTE N° 2 A L'ATTENTION DE
LA COMMISSION DES PETITIONS

Voir aussi :

- la note n° 1 du 29 mai 1998;
- la réunion de commission du 3 juin 1998;
- le règlement d'ordre intérieur — amendé par les médiateurs — 12 juin 1998.

*
* *

Article 1^{er}

— *L'article 1^{er} du règlement* prévoit notamment que des réclamations peuvent être introduites par le Sénat.

— *La loi du 22 mars 1995* NE mentionne PAS le Sénat.

Les articles 1^{er} et 15 de la loi prévoient par contre que « les médiateurs mènent, à la demande de la Chambre, une investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux » (Selon H. Vuye et M.-J. Chidiac — voir note n° 1 — les médiateurs agissent en l'occurrence en quelque sorte « en vertu d'une réclamation de la Chambre ») et que « les médiateurs peuvent être entendus (...) par la Chambre ».

Néanmoins, « des pétitions déposées au Sénat peuvent être transmises (par le Sénat) aux médiateurs », mais il ne s'agit en l'occurrence nullement de « réclamations du Sénat » et, le cas échéant, il conviendra de suivre une procédure écrite.

— *Proposition de texte :*

« Article 1^{er}. — Le présent règlement d'ordre intérieur détermine les modalités de fonctionnement du service fédéral de médiation et du traitement, par les médiateurs fédéraux :

a) *d'une part*, des réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives fédérales, introduites par toute personne intéressée ou par la Chambre des représentants, qui peut entendre les médiateurs à tout moment;

b) *d'autre part*, des pétitions contenant également des réclamations au sens de la loi instaurant des médiateurs fédéraux, qui sont transmises par les Chambres fédérales, conformément à leur règlement. ».

Art. 2

— L'article 2 du règlement prévoit notamment que : « Pour l'application du présent règlement, on entend par *autorité administrative fédérale* : (...) toute autorité administrative fédérale, comprise au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, comme les membres du gouvernement fédéral, les ministères fédéraux, les postes diplomatiques et consulaires belges, les « parastataux » fédéraux, les établissements scientifiques tels que les musées nationaux par exemple, etc., à l'exception de celle qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une disposition légale particulière (...) ».

— *La version précédente* du règlement d'ordre intérieur reprenait uniquement la disposition de l'article 1^{er}, ali-

de wet van 22 maart 1995 herhaald : « federale administratieve overheden (zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State), met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd. ».

— Mede op grond van de *parlementaire voorbereiding van de wet van 22 maart 1995*, verdient de eerste versie de voorkeur op de tweede :

a) in de Kamercommissie voor de Binnenlandse Zaken gaf de minister een lange doch niet-limitatieve opsomming van federale administratieve overheden (met onder meer Fondsen, Instituten, het Vast Wervingssecretariaat enz.), waarin allereerst 12 ministeries worden vermeld en « de federale ministers » maar op de 24^e plaats komen (Stuk Kamer n° 1436/7-93/94, blz. 12-13) ;

b) zowel in de memorie van toelichting van het wetsontwerp (Stuk Kamer n° 1436/1, blz. 3) als in de inleidende uiteenzettingen van de minister van Binnenlandse Zaken voor de bevoegde commissies van Kamer (Stuk n° 1436/7, blz. 4) en Senaat (Stuk Senaat n° 1284/2, 1994-1995, blz. 2), wordt erop gewezen dat de ombudsman niet zozeer of zelfs geenszins een controleorgaan is dat toeziet op de uitvoerende macht; trouwens artikel 14 van de wet van 22 maart 1995 bepaalt uitdrukkelijk dat « de ombudsmannen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen ». Daarenboven zij ook gewezen op het bepaalde in het laatste lid van hetzelfde wetsartikel : « Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de verantwoordelijke minister op de hoogte. ».

Art. 3

— Artikel 3 (eerste zin) van het reglement bepaalt dat een klacht kan worden ingediend « wanneer de klager meent dat *zijn rechten* door een handeling of door de werking van een federale administratieve overheid werden *gekreukt* ».

— Waarom niet eenvoudig de termen van de wet (artikel 8) herhalen (« met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden ») ?

Art. 4

— Artikel 4, laatste alinea, van het reglement bepaalt dat de *Kamer en de Senaat* eveneens een klacht kunnen indienen « op basis van het *petitierecht* ».

— In het reglement van de ombudsmannen moet andermaal (zie ook artikel 1) een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen :

a) *enerzijds*, een onderzoek door de ombudsmannen naar de werking van de federale administratieve diensten, « op verzoek van de Kamer » = *artikel 1, 2°*, van de wet = een klacht van de Kamer;

b) *anderzijds*, *verzoekschriften houdende klachten* zoals bedoeld in de wet (dit zijn geen verzoekschriften die betrekking hebben op kwesties van algemeen belang of maatschappelijke problemen ⁽¹⁾), die *door* Kamer en Senaat — overeenkomstig hun reglement — kunnen worden overgezonden aan de ombudsmannen.

⁽¹⁾ In de toelichting bij hun voorstel van 20 december 1996 tot herziening van artikel 57 van de Grondwet maken de senatoren Lallemand en Erdman duidelijk het onderscheid tussen deze twee soorten van *petities* : Stuk Senaat n° 1-515/1.

née 2, de la loi du 22 mars 1995 : « des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale. ».

— La première version est préférable à la deuxième, notamment sur la base des *travaux parlementaires préparatoires* de la loi du 22 mars 1995 :

a) à la commission de l'Intérieur de la Chambre, le ministre a donné une énumération longue, mais non limitative, des autorités administratives fédérales (avec entre autres les fonds, les instituts, le Secrétariat permanent de recrutement, etc.) mentionnant en premier lieu 12 ministères, puis, mais en 24^e position seulement, « les ministres fédéraux » (Doc. n° 1436/7-93/94, pp. 12-13);

b) tant dans l'exposé des motifs du projet de loi (Doc. n° 1436/1, p. 3) que dans les exposés introductifs du ministre de l'Intérieur devant les commissions compétentes de la Chambre (Doc. n° 1436/7, p. 4) et du Sénat (Doc. Sénat n° 1284/2, 1994-1995, p. 2), il est souligné que le médiateur n'est pas tant, voire pas du tout, un organe de contrôle qui surveille le pouvoir exécutif; l'article 14 de la loi du 22 mars 1995 dispose d'ailleurs explicitement que « les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés ». Il y a par ailleurs lieu d'attirer l'attention sur la disposition du dernier alinéa du même article: « Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable. ».

Art. 3

— L'article 3 (première phrase) du règlement dispose qu'une réclamation peut être introduite « lorsque le réclamant estime que *ses droits* n'ont pas été *respectés* par un acte ou par le fonctionnement d'une autorité administrative fédérale ».

— Pourquoi ne pas simplement reprendre les termes de la loi (article 8 : « au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives ») ?

Art. 4

— L'article 4, dernier alinéa, du règlement précise que la *Chambre et le Sénat* peuvent également introduire une réclamation « en vertu du droit de *pétition* ».

— Il convient une nouvelle fois (voir également l'article 1^{er}) de bien faire la distinction, dans le *règlement des médiateurs*, entre :

a) *d'une part*, l'investigation menée par les médiateurs sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux « à la demande de la Chambre » = *article 1^{er}, 2°*, de la loi = une réclamation de la Chambre;

b) *d'autre part*, les *pétitions contenant des plaintes* au sens de la loi (ces pétitions ne concernent pas des questions d'intérêt général ou des problèmes de société ⁽¹⁾), que la Chambre et le Sénat peuvent transmettre aux médiateurs, conformément à leurs règlements.

⁽¹⁾ Dans les développements de leur proposition du 20 décembre 1996 de révision de l'article 57 de la Constitution, les sénateurs Lallemand et Erdman établissent clairement la distinction entre ces deux types de pétitions (Doc. Sénat n° 1-515/1).

— Het spreekt vanzelf dat, in laatstgenoemd geval (b), de ombudsmannen :

a) *enerzijds*, een verzoekschrift/klacht in samenspraak met de *klager* behandelen (zie huishoudelijk reglement);

b) *anderzijds*, de Kamer respectievelijk de Senaat geregeld schriftelijk informeren over het gevolg dat zij (de ombudsmannen) aan elk overgezonden verzoekschrift geven en de betrokken Kamer ook onverwijld elke gemotiveerde beslissing om een verzoekschrift niet (langer) te behandelen schriftelijk meedelen.

De *nadere regels* van laatstgenoemde informatieplicht van de ombudsmannen zullen evenwel worden vastgesteld in de *reglementen van Kamer en Senaat*.

— Voorgesteld wordt artikel 4, laatste lid, te herschrijven.

Art. 5

— Artikel 5 van het reglement herhaalt nagenoeg woordelijk, maar niet in dezelfde volgorde, de bij artikel 9 van de wet bepaalde gevallen waarin de ombudsmannen moeten weigeren een klacht te behandelen. *Waarom deze volgorde veranderen in het reglement ?*

Art. 6

— In artikel 6, eerste alinea, 4° en 5°, van het reglement moet opnieuw het onderscheid worden gemaakt tussen « klachten van de Kamer » en « door Kamer of Senaat overgezonden verzoekschriften » (zie ook de artikelen 1 en 4).

Art. 7

— Geen opmerkingen.

Art. 8 (1°)

— Op het einde van het 1° / Nederlandse tekst de woorden « in artikel 5, 2° » alleszins vervangen door de woorden « in artikel 5, tweede lid ».

— Voorgesteld wordt daarenboven het laatste zinsdeel van artikel 8, 1°, als volgt te wijzigen : de woorden « zonder dat dit afbreuk doet ... » vervangen door de woorden « , uitgezonderd indien de ombudsmannen in toepassing van artikel 5, tweede lid, beslissen een *anonieme klacht* te behandelen ».

Art. 9

— Overeenkomstig artikel 9, 5°, van het reglement heeft de klager recht op « binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding van de klacht ». De daaropvolgende woorden « en (een kennisgeving) van de eventuele *doorverwijzing* van de klacht » (zie vorige tekst) zijn verdwenen.

Het zij in deze nota opnieuw beklemtoond dat de artikelen 9 en 10 van de wet uitdrukkelijk voorzien in « het *onverwijld doorsturen* van een klacht betreffende een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt », alsook in de *onverwijld me-*

— Il va sans dire que, dans ce dernier cas (b), les médiateurs :

a) *d'une part*, traitent la pétition/réclamation en concertation avec le *réclamant* (voir le règlement d'ordre intérieur);

b) *d'autre part*, informent régulièrement la Chambre ou le Sénat, par écrit, de la suite qu'ils (les médiateurs) réservent aux pétitions qui leur sont transmises et communiquent également sans délai et par écrit à la Chambre concernée toute décision motivée de ne pas ou de ne plus traiter une pétition.

Les modalités de cette dernière obligation d'information imposée aux médiateurs seront toutefois précisées dans les *règlements de la Chambre et du Sénat*.

— Il est proposé de récrire l'article 4, dernier alinéa.

Art. 5

— L'article 5 du règlement reprend quasi textuellement, mais pas dans le même ordre, les cas énumérés à l'article 9 de la loi dans lesquels les médiateurs doivent refuser de traiter une réclamation. *Pourquoi modifier cet ordre dans le règlement ?*

Art. 6

— Il convient également, à l'article 6, alinéa 1^{er}, 4° et 5°, du règlement, de faire la distinction entre « les réclamations de la Chambre » et « les pétitions transmises par la Chambre ou le Sénat » (voir également les articles 1^{er} et 4).

Art. 7

— Aucune observation.

Art. 8 (1°)

— A la fin du 1° du texte néerlandais, il convient de remplacer les mots « in artikel 5, 2° » par les mots « in artikel 5, tweede lid ».

— Il est en outre proposé de modifier comme suit le dernier membre de phrase de l'article 8, 1°: remplacer les mots « sans préjudice de ... » par les mots « sauf si les médiateurs décident, en application de l'article 5, alinéa 2, de traiter une *réclamation anonyme* ».

Art. 9

— Conformément à l'article 9, 5°, du règlement, le réclamant a droit « à être informé dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa réclamation ». Les mots suivants — « et de la *transmission* de la réclamation » (voir texte précédent) — ont été supprimés.

Rappelons que les articles 9 et 10 de la loi prévoient explicitement que « lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, le médiateur la *transmet sans délai* à ce dernier » et que « le médiateur *informe* le récla-

dedeling van die doorverwijzing aan de klager. (Blijkbaar overwegen de federale ombudsmannen NIET om samenwerkingsprotocollen af te sluiten met de andere bij wettelijke regelingen ingestelde ombudsmannen, hoewel daar meermaals werd op aangedrongen tijdens de parlementaire voorbereiding van de wet van 22 maart 1995 ! De minister dreigde toen zelfs met een wetswijziging, indien dergelijke protocollen niet zouden worden gesloten ! Zie : Stuk Senaat n° 1284/2 van 28 februari 1995, blz. 5).

Er wordt dan ook voorgesteld om *het bepaalde in de artikelen 9 en 10 van de wet* ondubbelzinnig te herhalen in het huishoudelijk reglement.

— Het is ook zeer de vraag waarom in *artikel 9, 8°*, van het reglement de woorden « *de automatische doorverwijzing* » (zie vorige tekst, 6°) werden vervangen door « *de eventuele automatische doorverwijzing* ».

— In hetzelfde artikel 9, 12°, tweede streepje / Nederlandse tekst, van het reglement, dienen de woorden « *waarvoor zij zich bevoegd hebben verklaard* » te worden vervangen door de woorden « *waarvoor zij NIET bevoegd zijn* ».

Art. 10

— *Artikel 10, 2°*, van het reglement bepaalt dat de klager de ombudsmannen onverwijld op de hoogte moet brengen van een beroep bij de rechtbank (...). *Artikel 13 van de wet* bepaalt daarentegen dat « *de administratieve overheid de ombudsmannen in kennis stelt van het ingestelde beroep* » en dat « *de ombudsmannen de klager onverwijld op de hoogte brengen van de opschorting* » !

— Vergeleken met de vorige tekst, wordt artikel 10 van het reglement *aangevuld met een 4° (nieuw)*.

Art. 11

— Zie nota (n° 1) van 29 mei 1998.

— Voorgesteld wordt ook om in *artikel 11, 1°*, van het reglement de woorden « *de eventuele doorverwijzing* » te vervangen door de woorden « *de doorverwijzing* ».

Art. 12

a) *Artikel 12, 1° — Ontvangstmelding :*

— Voorgesteld wordt om de woorden « *en automatische doorverwijzing van het dossier* » toe te voegen en vervolgens het bepaalde in *artikel 10 van de wet* alhier te herhalen (« *de ombudsmannen delen de klager onverwijld mee dat de klacht is doorgezonden naar een andere ombudsman* »).

b) *Artikel 12, 2° — Informatiefase :*

— In fine wijkt de Nederlandse tekst af van de Franse : het allerlaatste zinsdeel « *ce qui nécessiterait que les Médiateurs en avisent le fonctionnaire dirigeant concerné* » werd niet vertaald.

c) *Artikel 12, 5° — Onontvankelijk dossier :*

— De verwijzingen naar « *artikel 5, 2°* » en « *artikel 5, 3°* » dienen als volgt te worden verbeterd : « *artikel 5, tweede lid* » en « *artikel 5, derde lid* ».

« *mant sans délai de cette transmission* ». (Les médiateurs fédéraux n'envisagent visiblement PAS de conclure des protocoles de coopération avec les autres médiateurs institués par la loi, bien que cela ait été demandé à plusieurs reprises avec insistance au cours des travaux préparatoires de la loi du 22 mars 1995 ! A ce moment, le ministre a même brandi la menace de faire modifier la loi au cas où de tels protocoles ne seraient pas conclus ! Voir Doc. Sénat n° 1284/2 du 28 février 1995, p. 5).

Il est dès lors proposé de répéter sans équivoque les *dispositions des articles 9 et 10 de la loi* dans le règlement d'ordre intérieur.

— On peut également se demander pourquoi, à l'article 9, 8°, du règlement les mots « *la transmission automatique* » (voir texte précédent, 6°) ont été remplacés par les mots « *la transmission automatique éventuelle* ».

— Dans le texte néerlandais du même article 9, 12°, deuxième tiret, du règlement, il convient de remplacer les mots « *waarvoor zij zich bevoegd hebben verklaard* » par les mots « *waarvoor zij NIET bevoegd zijn* ».

Art. 10

— L'article 10, 2°, du règlement dispose que le réclamant est tenu d'informer immédiatement les médiateurs de l'introduction de tout recours juridictionnel (...). L'article 13 de la loi prévoit en revanche que « *l'autorité administrative avertit le médiateur du recours introduit* » et que « *les médiateurs informent le réclamant sans délai de la suspension* » !

— Par rapport au texte précédent, l'article 10 du règlement est *complété par un 4° (nouveau)*.

Art. 11

— Voir note (n° 1) du 29 mai 1998.

— Il est également proposé de remplacer, dans l'article 11, 1°, du règlement, les mots « *la transmettre, s'il y a lieu,* » par les mots « *la transmettre* ».

Art. 12

a) *Article 12, 1° — Accusé de réception :*

— Il est proposé d'ajouter les mots « *et transmission automatique du dossier* » et de reproduire ensuite la disposition de l'article 10 de la loi (« *Les médiateurs informent le réclamant sans délai de la transmission de la réclamation à un autre médiateur* »).

b) *Article 12, 2° — Dossier en information :*

— In fine, le texte néerlandais s'écarte du texte français : le tout dernier membre de phrase (« *ce qui nécessiterait que les médiateurs en avisent le fonctionnaire dirigeant concerné* ») n'a pas été traduit.

c) *Article 12, 5° — Déclinatoire de compétence :*

— Dans le texte néerlandais, il convient de remplacer comme suit les renvois à l'article 5 : « *artikel 5, tweede lid* » et « *artikel 5, derde lid* » (au lieu de « *artikel 5, 2°* » et « *artikel 5, 3°* »).

d) *Artikel 12, 6° — Opschorting van de behandeling :*

— Bedoeld wordt hier de opschorting omdat een jurisdictioneel of een georganiseerd administratief beroep is ingesteld (*artikel 13 van de wet*).

— Het reglement bepaalt : « Indien er op dat ogenblik voldoende informatie is (...) *evalueren de ombudsmannen het dossier* ». Is deze reglementaire bepaling wel bestaand met artikel 13 van de wet ?

e) *Artikel 12, 8° — Officiële aanbeveling :*

— *Artikel 14 van de wet* bepaalt alleen : « Zij (de ombudsmannen) kunnen elke aanbeveling (...) richten tot de *administratieve overheid*. In dat geval brengen zij de *verantwoordelijke minister* ervan op de hoogte ».

— Het is dan ook niet aangewezen om in *het reglement* (in eerste of hoofd-orde) te bepalen dat « in sommige gevallen de officiële aanbeveling gericht wordt aan de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar (...) ».

f) *Artikel 12, 9° — Doorverwijzing van het dossier :*

— Zie hoger : *sub* artikel 12, 1° — Ontvangstmelding.

g) *Artikel 12, 10° — Afsluiting van een dossier :*

— Na het laatste sterretje, de woorden « dat de klacht *NIET* gegrond is » vervangen door de woorden « dat de klacht *gegrond* is » (zie Franse tekst).

Art. 13

— Geen opmerkingen.

Art. 14

— Voorgesteld wordt dit artikel weg te laten.

— Aangezien dit reglement — overeenkomstig artikel 17 van de wet — wordt goedgekeurd door de *Kamer*, kan (ook) zij de draagwijdte ervan verduidelijken.

*
* *

Aanvullende opmerkingen

— *Zie nota (n° 1) van 29 mei 1998, sub n°s 2.10/3/5.*

— Er is nota van genomen dat *het protocol-akkoord tussen ombudsmannen en federale administraties van mei 1997* in bijlage van het huishoudelijk reglement wordt gepubliceerd. Dergelijke protocol-akkoorden zouden voortaan (overeenkomstig een uitdrukkelijke bepaling in het huishoudelijk reglement) « *onder toezicht van de Kamer* » moeten worden gesloten ! (Zie ook nota van 29 mei 1998, *sub* 2.10).

— Mochten de verslagen van de ombudsmannen voortaan niet als parlementaire stukken worden rondgedeeld (zie eveneens nota van 29 mei 1998, *sub* 2.10), dan

d) *Artikel 12, 6° — Suspension de saisine :*

— Est visée en l'occurrence la suspension en cas d'introduction d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé (*article 13 de la loi*).

— Le règlement prévoit ce qui suit : « Dans les cas où l'information (...) est suffisante [à ce moment-là], *[les médiateurs]* procèdent à une évaluation ». Cette disposition réglementaire est-elle cependant compatible avec l'article 13 de la loi ?

e) *Article 12, 8° — Recommandation officielle :*

— *L'article 14 de la loi* prévoit seulement ce qui suit : « Ils (les médiateurs) peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation (...). Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable ».

— Il est dès lors inopportun de prévoir dans *le règlement* (en premier ordre ou en ordre principal) que « Selon les cas, la recommandation officielle est adressée au ministre responsable avec copie conforme au fonctionnaire dirigeant (...) ».

f) *Article 12, 9° — Transmis :*

— Voir ci-dessus : l'article 12, 1° — Accusé de réception.

g) *Article 12, 10° — Dossier en classement :*

— En regard du dernier astérisque, remplacer, dans le texte néerlandais, les mots « *dat de klacht NIET gegrond is* » par les mots « *dat de klacht gegrond is* » (voir le texte français).

Art. 13

— Pas d'observations.

Art. 14

— Il est proposé de supprimer cet article.

— Etant donné que — conformément à l'article 17 de la loi —, ce règlement est approuvé par la *Chambre*, celle-ci peut (elle aussi) en préciser la portée.

*
* *

Observations complémentaires

— *Voir la note (n° 1) du 29 mai 1998 sous les points 2.10/3/5.*

— Il a été pris note que *le protocole d'accord de mai 1997 entre les médiateurs et les administrations fédérales* est publié en annexe du règlement d'ordre intérieur. De tels protocoles d'accord devront désormais être conclus (conformément à une disposition expresse du règlement d'ordre intérieur) « *sous le contrôle de la Chambre* » ! (Voir également note du 29 mai 1998, sous 2.10).

— Si les rapports des médiateurs n'étaient pas, désormais, publiés sous forme de documents parlementaires (voir également la note du 29 mai 1998, sous 2.10), ces

dienen deze verslagen op hun titelpagina minstens « Kamer van volksvertegenwoordigers » te vermelden en mede het embleem van de Kamer te gebruiken (zoals de boeken van het Rekenhof).

23 juni 1998.

De rapporteur,

W. Taelman

De voorzitter,

L. Goutry

rapports devraient au moins porter la mention « Chambre des représentants » en page de tête et comporter l'emblème de la Chambre (comme les cahiers de la Cour des comptes).

23 juin 1998.

Le rapporteur,

W. Taelman

Le président,

L. Goutry

BIJLAGE 6

**HUISHOUDELIJKE REGLEMENT VAN HET
COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN
(voorstel besproken op 7 juli 1998)**

I. Betekenis van sommige in dit Reglement gebruikte termen

Artikel 1

Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

- « Ombudsmannen » : het College van de federale Ombudsmannen en hun medewerkers;
- « federale administratieve overheid » : elke federale administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State met uitzondering van die overheden die op grond een bijzondere wettelijke regeling zelf over een eigen Ombudsman beschikken;
- « klacht » : een verzoek dat bij de Ombudsmannen wordt ingediend;
- « verzoekschrift » : een verzoek dat tot de federale Kamers wordt gericht op basis van het recht verzoekschriften in te dienen zoals vastgelegd in artikel 28, eerste lid van de Grondwet;
- « onderzoek » : een onderzoek ingesteld door de Ombudsmannen op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers.
- « gemandateerde » : de persoon die optreedt voor de klager.

II. Wat is de bedoeling van dit Reglement ?

Art. 2

Dit Reglement legt de modaliteiten vast voor de behandeling door de Ombudsmannen van :

- a) de klachten die bij hen werden ingediend;
- b) de verzoekschriften die tot de federale Kamers zijn gericht en die door hen aan de Ombudsmannen worden overgemaakt;
- c) de onderzoeken die op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers worden ingesteld.

III. Waarvoor kan bij de Ombudsmannen een klacht worden ingediend, een verzoekschrift overgemaakt of een onderzoek hun worden toevertrouwd en welke grieven moeten zij onderzoeken ?

Art. 3

Een klacht kan bij de Ombudsmannen worden ingediend of een verzoekschrift aan hen overgemaakt met betrekking tot de handelingen of de werking van een federale administratieve overheid. De Ombudsmannen gaan dan na of de aangeklaagde werking of handeling al of niet in overeenstemming zijn met de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of wettelijkheid.

Een onderzoek kan hun worden toevertrouwd dat betrekking heeft op de werking van de federale administratieve

ANNEXE 6

**REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU
COLLEGE DES MEDIATEURS FEDERAUX
(proposition examinée le 7 juillet 1998)**

I. Définition de quelques termes utilisés dans ce Règlement

Article 1^{er}

Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- « Médiateurs » : le Collège des Médiateurs fédéraux et ses collaborateurs;
- « autorité administrative fédérale » : toute autorité administrative fédérale, comprise au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à l'exception de celle qui dispose de son propre Médiateur en vertu d'une disposition légale particulière;
- « réclamation » : une plainte introduite auprès des Médiateurs;
- « pétition » : une requête adressée aux Chambres fédérales en vertu du droit de pétition consacré à l'article 28, alinéa 1^{er} de la Constitution;
- « investigation » : une enquête menée par les Médiateurs à la demande de la Chambre des représentants;
- « mandataire » : la personne qui intervient pour le réclamant.

II. Quel est l'objet de ce Règlement ?

Art. 2

Le présent Règlement détermine les modalités de traitement par les Médiateurs :

- a) des réclamations introduites auprès d'eux;
- b) des pétitions dont les Chambres fédérales sont saisies et que celles-ci leur transmettent;
- c) des investigations dont la Chambre des représentants les charge.

III. Pour quelles raisons une réclamation peut-elle être introduite auprès des Médiateurs, une pétition leur être transmise ou une investigation leur être confiée et quels griefs doivent-ils instruire ?

Art. 3

Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs ou une pétition leur être transmise au sujet des actes ou du fonctionnement d'une autorité administrative fédérale. Les Médiateurs analysent alors si le fonctionnement ou l'acte incriminé est ou non conforme aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Une investigation peut leur être confiée concernant le fonctionnement des services administratifs fédéraux. Les

overheden. De Ombudsmannen gaan dan na of de aangeklaagde werking of handeling al of niet in overeenstemming zijn met de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of wettelijkheid.

IV. Wie kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen, aan hen een verzoekschrift overmaken of hun een onderzoek opdragen ?

Art. 4

Elke belanghebbende natuurlijke persoon, elke belanghebbende rechtspersoon of elke belanghebbende feitelijke vereniging kan bij de Ombudsmannen een klacht indienen welke ook zijn of haar nationaliteit, verblijfplaats of sociale zetel of statuut weze. De klacht van een rechtspersoon wordt ingediend door een hiertoe behoorlijk gemandateerd natuurlijk persoon.

De Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat kunnen eveneens *verzoekschriften die aan hen werden gericht aan de Ombudsmannen overmaken.*

De Kamer van volksvertegenwoordigers ten slotte, kan de Ombudsmannen opdragen een onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die zij aanwijst.

V. Aan welke voorwaarden moet een klacht of een verzoekschrift voldoen om in behandeling te kunnen worden genomen door de Ombudsmannen ?

Art. 5

De Ombudsmannen moeten de behandeling van een klacht weigeren :

1°) wanneer deze kennelijk niet gegrond is, hetzij omdat hij volledig « fantaisistisch » is, hetzij uitsluitend lasterlijk of eerrovend;

2°) wanneer de klager duidelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de federale administratieve overheid om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen;

3°) wanneer deze in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht zonder nieuwe feiten aan te brengen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht weigeren wanneer de identiteit van de klager onbekend is. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de door de klacht aangebrachte feiten zeer ernstig zijn of indien de klager een ernstige reden aanbrengt om zijn identiteit te verzwijgen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht eveneens weigeren wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de klager kan aantonen dat hij tot op het moment waarop hij de Ombudsmannen aanspreekt niet heeft opgehouden zelf stappen te zetten bij de federale administratieve overheid gedurende meer dan een jaar of dat deze federale administratieve overheid zelf verantwoordelijk is voor het overschrijden van de termijn van één jaar.

Hetzelfde geldt voor de verzoekschriften.

Médiateurs enquêtent alors sur le respect, par ces services, du droit et des principes de bonne administration.

IV. Qui peut introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

Art. 4

Toute personne physique intéressée, toute personne morale intéressée ou toute association de fait intéressée peut saisir les Médiateurs d'une réclamation, quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence/siège social ou son statut. La réclamation d'une personne morale est introduite par une personne physique dûment mandatée.

La Chambre des représentants et le Sénat peuvent également *transmettre des pétitions* qui leur seraient adressées aux Médiateurs.

La Chambre des Représentants peut enfin charger les Médiateurs de mener une investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne.

V. Quelles sont les conditions auxquelles une réclamation ou une pétition doit répondre pour pouvoir être traitée par les Médiateurs ?

Art. 5

Les Médiateurs doivent refuser de traiter une réclamation lorsque :

1°) celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;

2°) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même;

3°) celle-ci est essentiellement la même qu'une autre réclamation écartée par les Médiateurs et ne contient aucun élément nouveau par rapport à cette dernière.

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque l'identité du réclamant est inconnue. Ils la traiteront néanmoins si, par exemple, les faits allégués par cette réclamation anonyme sont très graves ou si le réclamant justifie d'une raison sérieuse de taire son identité.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une réclamation lorsque celle-ci se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction. Ils traiteront néanmoins celle-ci si, par exemple, le réclamant peut démontrer qu'au moment où il saisit les Médiateurs, il n'a pas interrompu ses propres démarches auprès ou à l'égard de l'autorité administrative fédérale concernée pendant plus d'un an, ou que c'est l'autorité administrative fédérale elle-même qui est responsable du dépassement de ce délai d'un an.

Il en va de même pour les pétitions.

VI. Hoe kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen, een verzoekschrift worden overgemaakt of een onderzoek opgedragen ?

Art. 6

Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend :

1°) schriftelijk bij **het College van de federale Ombudsmannen, Hertogstraat 43, 1000 Brussel** of per fax **02/289 27 28** of per E-Mail op het elektronisch adres van het College van de federale Ombudsmannen :

MED.FED.OMB@skynet.be;

2°) mondeling op de zetel van het College van de federale Ombudsmannen (cf. het in 1° vermelde adres) of op afspraak die telefonisch kan worden gemaakt op het nummer : **02/289.27.27;**

3°) mondeling tijdens de permanentie van de Ombudsmannen in de hoofdplaatsen van de verschillende provincies.

Een schriftelijke klacht moet getekend zijn door de klager of zijn gemandateerde. Dit geldt ook voor elke verdere briefwisseling.

Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen; ze wordt gedateerd en getekend door de klager of zijn gemandateerde behalve wanneer de klager niet in staat is te schrijven en er geen gemandateerde voor hem optreedt, *of in het geval bedoeld in artikel 5, tweede lid van dit Reglement.*

De Reglementen van de Kamer van volksvertegenwoordigers en van de Senaat regelen de wijze waarop zij verzoekschriften aan de Ombudsmannen overmaken.

Het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers regelt de wijze waarop zij aan de Ombudsmannen een onderzoek kan opdragen.

Art. 7

De klachten worden in het Nederlands, het Frans of het Duits ingediend.

Wanneer de klager of zijn gemandateerde geen van deze nationale talen beheerst, gebruiken de Ombudsmannen een andere taal, eventueel doen zij een beroep op een vertaler.

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

VII. Wat zijn de noodzakelijke vermeldingen opdat een klacht of een verzoekschrift volledig zou zijn ?

Art. 8

Elke klacht vermeldt duidelijk :

1°) de identiteit van de klager, dat wil zeggen zijn naam en voornaam (of de naam van de rechtspersoon of van de feitelijke vereniging), het volledige adres (of het adres van de zetel van de rechtspersoon of het contactadres van de feitelijke vereniging), de nationaliteit, eventueel het telefoonnummer of elk ander middel waarlangs contact kan worden opgenomen (faxnummer, E-mail enz.), behalve wanneer de Ombudsmannen beslissen, op basis van artikel 5, tweede lid van dit reglement een anonieme klacht te behandelen;

VI. De quelle manière peut-on introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

Art. 6

Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs de différentes manières :

1°) par écrit au **Collège des Médiateurs fédéraux, rue Ducale 43 à 1000 Bruxelles**, par télécopie au numéro **02/289 27 28** ou par e-mail à l'adresse électronique du Collège des Médiateurs fédéraux :

MED.FED.OMB@skynet.be;

2°) oralement, au siège du Collège des Médiateurs fédéraux (cfr adresse mentionnée au 1° ci-dessus), où un rendez-vous peut-être pris par téléphone au numéro **02/289 27 27;**

3°) oralement, lors des permanences des Médiateurs dans les différents chefs-lieux de province;

Une réclamation écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le réclamant ou son mandataire.

Une réclamation introduite oralement est enregistrée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le réclamant ou son mandataire, sauf dans les cas où le réclamant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire *ou dans le cas visé à l'article 5, alinéa 2 du présent Règlement.*

Les Règlements respectifs de la Chambre des représentants et du Sénat règlent la manière dont ceux-ci peuvent transmettre des pétitions aux Médiateurs.

Le Règlement de la Chambre des représentants règle la manière dont celle-ci peut charger les Médiateurs d'une investigation.

Art. 7

Les réclamations sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand.

Lorsque le réclamant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

Il en va de même pour les pétitions.

VII. Quels sont les éléments que doit nécessairement mentionner une réclamation ou une pétition ?

Art. 8

Chaque réclamation mentionne clairement :

1°) l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc), sauf si les Médiateurs décident, en application de l'article 5, alinéa 2, de traiter une réclamation anonyme;

2°) de identiteit en hoedanigheid van de eventuele gemandateerde;

3°) een duidelijke en preciese omschrijving van de aard van de klacht;

4°) de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij de betrokken federale administratieve overheid om zelf genoegdoening te verkrijgen;

5°) de stappen die de klager, in het kader van zijn klacht, heeft ondernomen bij andere instanties dan de betrokken federale administratieve overheid, in het bijzonder de gerechtelijke beroepen en de georganiseerde administratieve beroepen;

6°) het chronologisch verloop van de feiten.

Bij de klacht voegt de klager een kopie van alle nodige stukken die tot een beter begrip van de klacht kunnen leiden.

Wanneer de Ombudsmannen vaststellen dat een klacht niet volledig is, vragen zij de ontbrekende elementen aan de klager. Wanneer deze niet antwoordt, zetten de Ombudsmannen de klacht niet verder en klasseren zij hem.

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

VIII. Wat mag de klager of de indiener van een verzoekschrift verwachten bij de behandeling van zijn klacht of verzoekschrift door de Ombudsmannen en wat mogen de Ombudsmannen verwachten van de klager ?

Art. 9

De klager heeft recht op :

- 1° gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;
- 2° een klantvriendelijke en respectvolle behandeling;

3° een objectief en onpartijdig onderzoek van de klacht, in alle onafhankelijkheid;

4° informatie over de bevoegdheden en werkwijze van de Ombudsmannen;

5° binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding van de klacht;

6° informatie over de beslissing van de Ombudsmannen de klacht al of niet te behandelen en dit eveneens binnen de 5 werkdagen na de beslissing;

7° de motivering van de weigering om een klacht te behandelen;

8° de eventuele doorverwijzing van de klacht naar de vermoedelijk bevoegde instantie en de kennisgeving ervan aan de klager binnen de 5 werkdagen;

9° informatie over de vooruitgang van het dossier in alle stadia van de behandeling;

10° een beslissing binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier, over de gegrondheid van de klacht;

11° informatie over de beslissingen van de federale administratieve overheid met betrekking tot de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd naar aanleiding van de klacht;

12° het respecteren van de persoonlijke levenssfeer : aldus,

— worden de documenten die in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor de Ombudsmannen bevoegd zijn en die niet uitgaan van de betrokken federale administratieve overheid enkel met toestemming van diegene van wie ze uitgaan, overgemaakt;

2°) l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;

3°) l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise;

4°) les démarches préalables accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même;

5°) les démarches accomplies par le réclamant dans le cadre de sa réclamation auprès d'autres instances que l'autorité administrative fédérale concernée, en particulier les recours juridictionnels et les recours administratifs organisés;

6°) le déroulement chronologique des faits.

Le réclamant joint également à sa réclamation la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation.

Lorsque les Médiateurs constatent qu'une réclamation n'est pas complète, ils invitent le réclamant à leur communiquer les éléments manquants. Si celui-ci ne leur répond pas, les Médiateurs écartent sa réclamation ou procèdent à son classement.

Il en va de même pour les pétitions.

VIII. Que peut attendre le réclamant ou le pétitionnaire du traitement de sa réclamation ou de sa pétition par les Médiateurs et inversement ?

Art. 9

Le réclamant a droit :

- 1° à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- 2° à un traitement correct et respectueux de sa réclamation;

3° à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;

4° d'être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;

5° d'être informé dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa réclamation;

6° d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les 5 jours ouvrables de cette décision;

7° à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;

8° à la transmission éventuelle de sa réclamation vers l'instance présumée compétente et à l'information de ce transmis dans les 5 jours ouvrables;

9° d'être informé de l'état d'avancement de son dossier, et ce à tous les stades du traitement de sa réclamation;

10° à une décision quant au bien-fondé de sa réclamation endéans un délai raisonnable, en fonction de la complexité du dossier;

11° d'être informé des décisions de l'autorité administrative fédérale concernant les recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;

12° au respect de sa vie privée : ainsi,

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se sont déclarés compétents et qui n'émanent pas de l'autorité administrative fédérale concernée ne sont transmis à celle-ci qu'avec l'autorisation de celui dont ils émanent;

— *kunnen* de documenten die aan de Ombudsmannen werden meegedeeld in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor zij zich niet bevoegd hebben verklaard, slechts worden overgemaakt aan een andere Ombudsman of indien er geen Ombudsman is, aan de vermoedelijk bevoegde overheid, *in dat laatste geval eventueel anoniem*;

— waken de Ombudsmannen erover dat in de documenten die onder hun verantwoordelijkheid aan andere dan de betrokken administratieve overheden of de bevoegde Ombudsman of de vermoedelijk bevoegde overheid worden meegedeeld of die worden gepubliceerd, geen melding wordt gemaakt van elementen die de identificatie van personen, waarvan de naam hun werd meegedeeld, mogelijk maken, tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen;

— mag de identiteit van de klagers alsook van de personeelsleden van de federale administratieve overheden niet worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in de tussentijdse verslagen die de Ombudsmannen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aanbieden, noch in andere publicaties.

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

Art. 10

De klager dient :

1° alle bijkomende informatie te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen;

2° zich te onthouden, persoonlijk of via een gemandateerde, van niet met de Ombudsmannen afgesproken tussenkomsten bij de betrokken administratieve overheid, die parallel zouden lopen met de tussenkomst van de Ombudsmannen en dit zolang deze laatsten de zaak behandelen. Ingeval van een dergelijke parallelle tussenkomst kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van het dossier;

[3° *zich te onthouden van het geven van bekendheid aan de inhoud van de discussies die hebben plaatsgevonden ter gelegenheid van de bemiddelingsprocedure; enkel het resultaat daarvan, zij het positief of negatief, kan openbaar worden gemaakt*].

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

IX. Welke beslissingen nemen de Ombudsmannen ten aanzien van een ingediende klacht of verzoekschrift ?

Art. 11

De Ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent :

1° het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (ontvankelijkheid) en de eventuele doorverwijzing naar de bevoegde instantie;

2° het opschorten van de behandeling van de klacht wanneer de Ombudsmannen in kennis worden gesteld van het indienen van een gerechtelijk beroep of van een georganiseerd administratief beroep;

3° het bepalen van de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen hieromtrent.

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se déclarent non compétents ne peuvent être transmis qu'à un autre Médiateur ou, en l'absence de Médiateur, *éventuellement* à l'autorité présumée compétente, *en pouvant le cas échéant les rendre anonymes*;

— les Médiateurs veillent à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom leur aurait été révélé ne soit faite tant dans les documents communiqués à des instances autres que l'autorité administrative fédérale concernée, le Médiateur compétent ou l'autorité présumée compétente que dans les documents publiés sous leur autorité, sans l'autorisation expresse des intéressés;

— l'identité des réclamants ainsi que des membres du personnel des autorités administratives fédérales ne peut être mentionnée dans le rapport annuel et les rapports intermédiaires que les Médiateurs présentent à la Chambre des représentants ni dans d'autres publications.

Il en va de même pour les pétitionnaires.

Art. 10

Il incombe au réclamant :

1° de communiquer toute information additionnelle requise par les Médiateurs;

2° de s'abstenir d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative concernée parallèlement à et de manière non concertée avec l'intervention des Médiateurs aussi longtemps que ces derniers sont saisis du dossier. En cas d'intervention parallèle, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine;

[3° *de ne pas dévoiler le contenu des discussions tenues à l'occasion d'une procédure de médiation, seul le résultat de celles-ci — qu'il soit positif ou négatif — pouvant être rendu public*].

Il en va de même pour les pétitionnaires.

IX. Quelles sont les décisions prises par les Médiateurs en ce qui concerne les réclamations ou les pétitions ?

Art. 11

Les Médiateurs prennent les décisions suivantes concernant les réclamations :

1° traiter ou écarter la réclamation (irrecevabilité) et dans ce cas la transmettre, s'il y a lieu, à l'instance compétente;

2° suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé;

3° évaluer le bien-fondé de la réclamation traitée et formuler d'éventuelles recommandations à cet égard.

Il en va de même pour les pétitions.

X. Welke zijn de verschillende fasen in de behandeling van een klacht die bij de Ombudsmannen werd ingediend of van een verzoekschrift dat hun is overgemaakt ?

Art. 12

De klachten die bij de Ombudsmannen worden ingediend doorlopen verschillende fasen. Deze fasen worden systematisch aangeduid door de Ombudsmannen in hun briefwisseling zowel met de klager als met de betrokken federale administratieve overheid.

Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften.

1°) Ontvangstmelding (S01)

Dit is een eerste contact met een dossier; in een eerste brief melden de Ombudsmannen aan de klager dat zij zijn klacht hebben ontvangen indien de klacht niet onmiddellijk kan worden behandeld.

2°) Informatiefase (S02)

* Wachterperiode tijdens welke de Ombudsmannen buiten de ontvangstmelding, de behandeling nog niet hebben gestart maar het dossier nog steeds vervolledigen om de ontvankelijkheid te onderzoeken.

* Behandelingsfase van een dossier ten gronde waarin de Ombudsmannen hun informatie vervolledigen door meer inlichtingen te vragen zowel aan de klager als aan de administratie.

* Behandelingsfase van een dossier wanneer er geen principiële kwestie aan de orde is of wanneer er geen ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld, *wat de Ombudsmannen zou verplichten de betrokken leidende ambtenaar in te lichten.*

3°) Onderzoeksfase (S03)

Behandelingsfase van een dossier wanneer een principiële kwestie aan de orde is of wanneer een ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld. Op basis hiervan behandelen de federale Ombudsmannen het dossier *met de voor de dienst verantwoordelijke ambtenaar, eventueel zelfs met de leidende ambtenaar eerder dan met de behandelende ambtenaar.*

4°) Bemiddelingsvoorstel (S04)

In deze fase doen de ombudsmannen het voorstel, eventueel gaan zij over tot bemiddeling op basis van bilaterale contacten of in aanwezigheid van alle partijen.

Om het vertrouwelijk karakter van een bemiddeling, *dat absoluut noodzakelijk is voor elke partij*, te waarborgen worden de elementen van een bemiddelingsvoorstel slechts op papier gezet wanneer *elke* betrokken partij al deze elementen heeft aanvaard en mede ondertekend. Deze elementen zijn bindend voor de betrokken partijen.

Geen enkel ander element van de bemiddeling bindt de partijen of kan worden aangewend voor of gebruikt tegen hen, en dit zowel ingeval van succes als ingeval van mislukking van de bemiddeling.

X. Quelles sont les différentes phases de traitement des réclamations introduites auprès des Médiateurs ou des pétitions qui leur sont transmises ?

Art. 12

Les réclamations introduites auprès des Médiateurs sont susceptibles de passer par différentes phases. Celles-ci sont systématiquement précisées par les Médiateurs dans leur courrier tant avec le réclamant qu'avec l'autorité administrative fédérale concernée.

Il en va de même pour les pétitions.

1°) Accusé de réception (S01)

Phase de prise de contact d'un dossier se concrétisant par une première lettre des Médiateurs au réclamant lorsque sa réclamation ne peut être traitée immédiatement.

2°) Dossier en information (S02)

* Phase d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, au delà de l'accusé de réception, n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information pour en analyser la recevabilité.

* Phase de traitement d'un dossier durant laquelle les Médiateurs complètent leur information en demandant de plus amples renseignements tant au réclamant qu'à l'administration.

* Phase de traitement d'un dossier au fond lorsque celui-ci ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave de la part de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui nécessiterait que les Médiateurs en avisent le fonctionnaire dirigeant concerné.

3°) Dossier en instruction (S03)

Phase de traitement d'un dossier lorsque celui-ci pose une question de principe ou met à jour un dysfonctionnement grave de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui amène les Médiateurs à le traiter *avec le fonctionnaire responsable du service compétent, voire avec le fonctionnaire dirigeant, plutôt qu'avec le fonctionnaire en charge du dossier.*

4°) Proposition de médiation (S04)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation, que celle-ci soit organisée sur une double base bilatérale ou en présence de toutes les parties.

Pour garantir le caractère confidentiel d'une médiation, *lequel s'impose de manière absolue à chacune des parties*, les termes de celle-ci ne sont mis par écrit qu'au moment où chacune d'elles les accepte et les cosigne. Ils lient alors les parties.

Aucun autre élément d'une médiation n'engage les parties ou ne peut être retenu pour ou utilisé contre elles, et ce tant en cas de succès que d'échec de la médiation.

5°) Onontvankelijk dossier (S05)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager wordt meegedeeld dat de voorwaarden voor de ontvankelijkheid niet vervuld zijn en dit kan zijn omwille van :

- het niet-bevoegd zijn uit de aard der zaak;
- de afwezigheid van voorafgaande stappen door de klager;
- de afwezigheid van nieuwe feiten met betrekking tot een klacht waarvoor de Ombudsmannen zich vroeger reeds onbevoegd hebben verklaard;
- het kennelijk niet-gegrond zijn van de klacht ofwel omdat deze volledig « fantaisistisch » is of uitsluitend lasterlijk en eerrovend;
- het anonieme karakter van een klacht zonder evenwel afbreuk te doen aan artikel 5, tweede lid van het Reglement;
- feiten die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht zonder afbreuk te doen aan artikel 5, derde lid van dit reglement.

6°) Opschorting van de behandeling (S06)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt meegedeeld dat de Ombudsmannen de klacht niet of niet meer kunnen behandelen omdat een jurisdictioneel beroep of een georganiseerd administratief beroep is ingesteld door een der betrokken partijen.

Indien er op dat ogenblik voldoende informatie is om tot een evaluatie over te gaan, evalueren de Ombudsmannen het dossier.

7°) Voorstel (S07)

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de administratie het voorstel doen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze te wijzigen zonder reeds over te gaan tot een officiële aanbeveling in de zin van artikel 14, derde lid van de wet van 22 maart 1995.

8°) Officiële aanbeveling (S08)

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen op basis van artikel 14, derde lid, van de wet van 22 maart 1995 de administratie uitdrukkelijk uitnodigen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze aan te passen.

In sommige gevallen wordt *de officiële aanbeveling gericht tot de leidende ambtenaar met kopie aan de verantwoordelijke minister ofwel wordt de aanbeveling gericht aan de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar.*

9°) Doorverwijzing (S09)

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen het dossier overmaken aan de instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen. Deze instantie kan een andere Ombudsman zijn of een instantie die niet over een Ombudsman beschikt of een informatieambtenaar.

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de klager de gegevens verstrekken van een instantie die bevoegd is om zijn dossier te behandelen of hem de gevraagde informatie te geven.

5°) Déclinatoire de compétence (S05)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant que les conditions de recevabilité ne sont pas réunies pour permettre aux Médiateurs de connaître de sa réclamation :

- compétence *ratione materiae*;
- absence de démarches préalables du réclamant;
- absence de faits nouveaux concernant une même réclamation pour laquelle les Médiateurs ont antérieurement décliné leur compétence;
- réclamation manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire;
- caractère anonyme de la réclamation, sans préjudice de l'article 5, alinéa 2 du présent Règlement;
- faits datant de plus d'un an, sans préjudice de l'article 5, alinéa 3 du présent Règlement.

6°) Suspension de saisine (S06)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs ne peuvent pas ou plus connaître d'une réclamation compte tenu de ce qu'un recours juridictionnel ou un recours organisé a été mû par une des parties.

Dans les cas où l'information des Médiateurs est suffisante au moment de la suspension de saisine, ceux-ci procèdent à une évaluation.

7°) Proposition (S07)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à en faire une recommandation officielle au sens de l'article 14, alinéa 3 de la loi du 22 mars 1995, suggèrent à l'administration de modifier sa décision ou son mode opératoire.

8°) Recommandation officielle (S08)

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sur pied de l'article 14, alinéa 3 de la loi du 22 mars 1995, invitent prestement l'Administration à modifier sa décision ou son mode opératoire.

Selon les cas, la recommandation officielle est adressée au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable ou au ministre responsable avec copie conforme au fonctionnaire dirigeant.

9°) Transmis (S09)

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent celui-ci à l'instance compétente pour le traiter, que cette instance soit un autre Médiateur, une instance non pourvue de Médiateur ou un fonctionnaire d'information.

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent au réclamant les coordonnées d'une instance compétente à traiter son dossier ou à lui donner les informations souhaitées.

10°) Afsluiting van een dossier (S010)

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt gemeld dat de Ombudsmannen :

* ofwel het dossier klasseren omdat de klacht geen nieuwe elementen en geen nieuwe feiten bevat en essentieel dezelfde klacht is als een die vroeger reeds door hen werd geklasseerd;

* ofwel het onderzoek van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht niet gegrond is;

* ofwel de behandeling van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht gegrond is en met of zonder succes een eind aan hun tussenkomst hebben gesteld.

In de laatste twee gevallen gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie.

XI. Tot welke evaluaties kunnen de Ombudsmannen overgaan ?

Art. 13

Wanneer de Ombudsmannen een dossier afsluiten of hun tussenkomst opschorten en wanneer op dat ogenblik voldoende informatie aanwezig is, gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie van de handeling of van het functioneren van een federale administratieve overheid waartegen de klacht was ingediend.

Zij besluiten tot behoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren op geen enkel punt een inbreuk op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit vertonen.

Zij besluiten tot onbehoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren wel een of meerdere elementen vertonen die een inbreuk inhouden op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit.

Zij spreken zich niet uit ofwel wanneer zij van mening zijn te beschikken over onvoldoende elementen voor een uitspraak ofwel wanneer zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken ofwel wanneer een of meerdere elementen in de handeling of in het aangevochten functioneren wijzen op inbreuken op de principes van behoorlijk bestuur, billijkheid of legaliteit maar wanneer tegelijkertijd dit onbehoorlijk bestuur voortvloeit of gedeeltelijk voortvloeit uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt.

XII. Wanneer wordt dit Reglement van kracht ?

Art. 15

Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, wordt van kracht *[op 1 januari 1999/de dag van zijn publicatie in het Belgisch Staatsblad.]*

Bijlage : Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de federale Ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten.

10°) Dossier en classement (S10)

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs :

* soit maintiennent un dossier classé lorsqu'une réclamation ne contient pas de faits nouveaux et est essentiellement la même qu'une réclamation classée antérieurement par eux;

* soit ont terminé l'examen du dossier et déclaré la réclamation non fondée;

* soit ont terminé l'examen du dossier, déclaré la réclamation fondée et mis un terme — avec ou sans succès — à leur intervention.

Dans les deux derniers cas, les Médiateurs procèdent à une évaluation.

XI. Quelles sont les différentes évaluations que peuvent prononcer les Médiateurs ?

Art. 13

A l'issue du traitement d'une réclamation ou lorsqu'ils suspendent leur saisine et que leur information est suffisante à ce stade, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement de l'autorité administrative fédérale contre lequel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne leur permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils concluent à une mauvaise administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils ne se prononcent pas soit lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité, mais également que la mauvaise administration ainsi constatée découle en partie d'éléments imputables au réclamant lui-même.

XII. Quand ce Règlement entre-t-il en vigueur ?

Art. 14

Ce Règlement, arrêté par les Médiateurs et approuvé par la Chambre des représentants, entre en vigueur *[le 1^{er} janvier 1999/le jour de sa publication au Moniteur belge].*

Annexes : Protocole d'accord concernant les relations entre le Collège des Médiateurs fédéraux et les administrations fédérales pour le traitement des plaintes.

BIJLAGE 7

NOTA n° 3 AAN DE COMMISSIE VOOR
DE VERZOEKSCRIFTEN

Zie ook : — de vorige nota's (n° 1 en 2) van 29 mei en 23 juni 1998;
— het door de Ombudsmannen opnieuw geamendeerde huishoudelijk reglement/overgezonden op 2 juli 1998.

*
* *

Artikel 1

a) *Tekstvoorstel* :

Enerzijds het begin van artikel 1 wijzigen als volgt :
« Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

— « *de wet* » : *de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen; (...)* ».

Anderzijds, de definities van « klacht » en « onderzoek » weglaten.

b) *Verantwoording* :

— Aldus moet het volledige opschrift van deze wet niet meer worden herhaald in de volgende artikelen.

— De definities van « klacht » en « onderzoek » zijn overbodig in artikel 1, aangezien ze in artikel 2 al herhaald worden (en in de daaropvolgende artikelen nog aangevuld worden).

Art. 2

a) *Tekstvoorstel* :

— In de aanhef de woorden « de modaliteiten » vervangen door de woorden « *nadere regels* ».

— Het bepaalde sub b) en c) wijzigen als volgt :

« b) de door de federale Kamers *overgezonden* verzoekschriften houdende *eveneens klachten zoals bedoeld in de wet*;

c) *de verzoeken* van de Kamer van volksvertegenwoordigers tot het instellen van onderzoeken. ».

b) *Verantwoording*

— *De aanhef* :

Artikel 17 van de wet bepaalt dat het huishoudelijk reglement « de nadere regels voor de behandeling van de klachten bevat » (« *les modalités de traitement des réclamations* » in de Franse tekst). Het spreekt nochtans vanzelf dat nadere regels betreffende de overzending van verzoekschriften worden vastgelegd in de Reglementen van Kamer en Senaat.

— *Sub b)* :

Een onderscheid moet worden gemaakt tussen petitie's die worden omschreven als klachten (van burgers) en petitie's die betrekking hebben op kwesties van algemeen be-

ANNEXE 7

NOTE n° 3 A LA COMMISSION
DES PETITIONS

Voir également : — les notes précédentes (n° 1 et 2) des 29 mai et 23 juin 1998;
— le règlement d'ordre intérieur réamendé par les médiateurs/ transmis le 2 juillet 1998.

*
* *

Article 1^{er}a) *Texte proposé* :

D'une part, modifier le début de l'article 1^{er} comme suit :
« Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par :

— « *la loi* » : *la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux; (...)* ».

D'autre part, supprimer les définitions de « réclamation » et d'« investigation ».

b) *Justification* :

— De cette manière, l'intitulé de la loi ne doit pas être répété dans les articles suivants.

— Les définitions de « réclamation » et d'« investigation » sont superflues à l'article 1^{er}, étant donné qu'elles réapparaissent déjà à l'article 2 (et qu'elles sont encore complétées dans les articles suivants).

Art. 2

a) *Texte proposé* :

— Dans la phrase introductive du texte néerlandais, remplacer les mots « *de modaliteiten* » par les mots « *nadere regels* ».

— Modifier les points b) et c) comme suit :

« b) des pétitions que les Chambres fédérales leur transmettent et qui contiennent également des réclamations au sens de la loi;

c) *des demandes* que la Chambre des représentants leur adresse afin de procéder à des investigations. ».

b) *Justification*

— *La phrase liminaire* :

L'article 17 de la loi dispose que le règlement d'ordre intérieur détermine « les modalités de traitement des réclamations ». Il va de soi que les modalités de transmission des pétitions sont déterminées dans les Règlements de la Chambre et du Sénat.

— *Sub b)* :

Il y a lieu d'établir une distinction entre les pétitions qui sont décrites comme étant des réclamations (de citoyens) et les pétitions qui concernent des questions d'intérêt général

lang of maatschappelijke problemen : zie de voorstellen (van verklaring) tot herziening van artikel 57 van de Grondwet van de heren Lallemand en Erdman (Stuk Senaat n° 1-515/1 van 20 december 1996), van de heren Michel, Reynders en Simonet (Stuk Kamer n° 1329/1 van 23 februari 1994) en van de heren Eerdekens, Langendries, Bossuyt en Tant (Stuk Kamer n° 1771/1 van 27 maart 1995). In hun bijdrage in het Rechtskundig Weekblad n° 32 van 11 april 1998, maken de ombudsmannen hetzelfde onderscheid en — verwijzend naar dezelfde voorstellen — voegen zij er onder meer aan toe : « Wat de eerste categorie verzoekschriften betreft, wordt de ombudsman beschouwd als het meest geëigende orgaan om deze klachten te behandelen. » (blz. 1089).

— *Sub c)* :

Artikel 1 van de wet bepaalt dat de ombudsmannen eveneens als taak hebben « op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst ».

Art. 3

Tekstvoorstel :

De eerste zin van het *eerste lid* als volgt wijzigen : « Met betrekking tot de handelingen of de werking van een federale administratieve overheid, kan bij de ombudsmannen een klacht worden ingediend of kan hen een verzoekschrift houdende een klacht worden overgezonden ».

Art. 4

Tekstvoorstel :

— Het voorlaatste lid wijzigen als volgt :

« De Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat kunnen verzoekschriften houdende klachten overzenden aan de ombudsmannen. ».

— In het laatste lid het woord « tenslotte » weglaten.

Art. 5

Tekstvoorstel :

De bepaling « Hetzelfde geldt voor de verzoekschriften » weglaten.

Art. 6

a) *Tekstvoorstel :*

Het voorlaatste lid wijzigen als volgt : « Overeenkomstig hun Reglement, zenden de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat verzoekschriften houdende klachten over en worden zij geregeld geïnformeerd over het gevolg dat de ombudsmannen daaraan geven. ».

b) *Verantwoording :*

Zie nota n° 2 van 23 juni 1998, blz. 4 (opmerkingen bij artikel 4).

ou des problèmes de société : voir les propositions de (déclaration) de révision de l'article 57 de la Constitution de MM. Lallemand et Erdman (Doc. Sénat, n° 1-515/1 du 20 décembre 1996), de MM. Michel, Reynders et Simonet (Doc. n° 1329/1 du 23 février 1994) et de MM. Eerdekens, Langendries, Bossuyt et Tant (Doc. n° 1771/1 du 27 mars 1995). Dans leur article paru dans le *Rechtskundig weekblad* n° 32 du 11 avril 1998, les médiateurs établissent la même distinction et — en se référant aux mêmes propositions —, ajoutant notamment : « En ce qui concerne la première catégorie de pétitions, le médiateur est censé être l'organe le mieux adapté pour traiter ces réclamations. » (p. 1098).

— *Sub c)* :

L'article 1^{er} de la loi dispose que les médiateurs ont également pour mission de mener « à la demande de la Chambre des représentants toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne ».

Art. 3

Proposition de texte :

Dans la première phrase de l'alinéa 1^{er} : remplacer les mots « ou une pétition leur être transmise au sujet des » par les mots « ou une pétition contenant une réclamation leur être transmise, au sujet des ».

Art. 4

Proposition de texte :

— Remplacer le dernier alinéa par ce qui suit :

« La Chambre et le Sénat peuvent transmettre aux médiateurs des pétitions contenant des réclamations. ».

— Dans le dernier alinéa, supprimer le mot « enfin ».

Art. 5

Proposition de texte :

Supprimer les mots « Il en va de même pour les pétitions ».

Art. 6

a) *Proposition de texte :*

Modifier l'avant-dernier alinéa comme suit : « Conformément à leur Règlement, la Chambre des représentants et le Sénat transmettent les pétitions contenant des réclamations et sont régulièrement informés de la suite que les médiateurs y donnent. ».

b) *Justification :*

Voir note n° 2 du 23 juin 1998, p. 4 (observations au sujet de l'article 4).

Art. 7, 8 en 10

Tekstvoorstel :

De slotbepaling van deze artikelen « Dit geldt eveneens voor de verzoekschriften » telkens weglaten.

Art. 12

Tekstvoorstel :

— *Sub 2°, in fine :*

Het zinsdeel « wat de ombudsmannen zou verplichten de betrokken leidende ambtenaar in te lichten » weglaten (zie eveneens sub 3°).

— *Sub 7° en 8° :*

De woorden « van de wet van 22 maart 1995 » vervangen door de woorden « van de wet ».

— *Sub 8°, laatste lid :*

Wijzigingen als volgt : « De officiële aanbeveling wordt gericht tot de leidende ambtenaar met kopie aan de verantwoordelijke minister. ».

*
* *

Slotbeschouwingen

1. — *De artikelen 9 en 10 van de wet voorzien onmiskenbaar in een ruime doorverwijzingsplicht voor de federale ombudsmannen :*

a) « Wanneer de klacht een federale, gewestelijke gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door. » (artikel 9).

b) « De ombudsmannen delen de klager *onverwijld* hun beslissing mee om de klacht (...) aan een andere ombudsman door te zenden. » (artikel 10).

— Het is zeer de vraag of de hiernavolgende bepalingen van het huishoudelijk reglement volstaan (als nadere regels betreffende de doorverwijzingsplicht) :

a) de definitie van « federale administratieve overheid » in artikel 1;

b) artikel 9, 8° en 12° (tweede streepje);

c) artikel 12, 9° (eerste lid).

2. Bij het huishoudelijk reglement wordt het zogenaamde « *Protocolakkoord* voor de relaties tussen het College van de federale ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten » aangekondigd als bijlage. De tekst van dit akkoord, dat dateert van mei 1997 (jaarcijfer, blz. 38), werd echter nog niet rondgedeeld in commissie.

De rapporteur,

W. Taelman

De voorzitter,

L. Goutry

Art. 7, 8 et 10

Proposition de texte :

Supprimer chaque fois la disposition finale de ces articles « Il en va de même pour les pétitions ».

Art. 12

Proposition de texte :

— *au 2°, in fine :*

Supprimer le membre de phrase « ce qui nécessiterait que les médiateurs en avisent le fonctionnaire dirigeant concerné ». (Voir également le 3°).

— *Aux 7° et 8° :*

Remplacer les mots « de la loi du 22 mars 1995 » par les mots « de la loi ».

— *Au 8°, dernier alinéa :*

Modifier comme suit : « La recommandation officielle est adressée au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable. ».

*
* *

Considérations finales

1. — *Les articles 9 et 10 de la loi imposent indéniablement un large devoir de renvoi aux médiateurs fédéraux :*

a) « Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, le médiateur la transmet sans délai à ce dernier. » (article 9).

b) « Le médiateur informe le réclamant sans délai de sa décision (de traiter ou non sa réclamation ou) de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. » (article 10).

— Il n'est pas du tout certain que les dispositions suivantes du règlement d'ordre intérieur soient suffisantes (pour préciser les modalités de ce devoir de renvoi) :

a) la définition de l'« autorité administrative fédérale », à l'article 1^{er};

b) l'article 9, 8° et 12° (deuxième tiret);

c) l'article 12, 9° (alinéa 1^{er}).

2. Le « *protocole d'accord* concernant les relations entre le collège des médiateurs fédéraux et les administrations fédérales pour le traitement des plaintes » est cité comme annexe au Règlement d'ordre intérieur. Le texte de cet accord, qui date de mai 1997 (rapport annuel, p. 38), n'a toutefois pas encore été distribué en commission.

Le rapporteur,

W. Taelman

Le président,

L. Goutry