

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

1^{er} juin 2006

RAPPORT ANNUEL 2005
du Collège des médiateurs fédéraux

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
M. **Olivier CHASTEL**

SOMMAIRE

I. Exposé introductif	3
II. Discussion	9

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

1 juni 2006

JAARVERSLAG 2005
**van het College van de Federale
ombudsmannen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Olivier CHASTEL**

INHOUD

I. Inleiding	3
II. Bespreking	9

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :**
Voorzitter / Président : Jean-Pierre Malmendier

A. — Titulaires / Vaste leden :

VLD Maggie De Block, Georges Lenssen, Ingrid Meeus
PS Colette Burgeon, Alisson De Clercq, Danielle Van Lombeek-Jacobs
MR Olivier Chastel, Richard Fournaux, Jean-Pierre Malmendier
sp.a-spirit Anne-Marie Baeke, Annelies Storms, Greet Van Gool
CD&V Dirk Claes, Luc Goutry
Vlaams Belang Nancy Caslo, Staf Neel
cdH Brigitte Wiaux

B. — Suppléants / Plaatsvervangers :

Filip Anthuenis, Claude Marinower, Martine Taelman, Ludo Van Campenhout
Mohammed Boukourna, Véronique Ghenne, Karine Lalieux, N.
Pierrette Cahay-André, Corinne De Permentier, Denis Ducarme, Josée Lejeune
Cemal Cavdarli, Maya Detiège, Dalila Douifi, Walter Muls
Roel Deseyn, Nahima Lanjri, Liesbeth Van der Auwera
Luc Sevenhans, Guido Tastenhoye, Jaak Van den Broeck
Benoît Drèze, Melchior Wathelet

cdH	: Centre démocrate Humaniste
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	: Front National
MR	: Mouvement Réformateur
N-VA	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
PS	: Parti socialiste
sp.a - spirit	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
Vlaams Belang	: Vlaams Belang
VLD	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA : Questions et Réponses écrites
CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN : Séance plénière
COM : Réunion de commission
MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN : Plenum
COM : Commissievergadering
MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

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

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2005 du Collège des Médiateurs fédéraux au cours de sa réunion du 10 mai 2006.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2005 DU COLLÈGE DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N), rappelle que le présent rapport est le premier rapport annuel publié par le Collège depuis la désignation des nouveaux médiateurs fédéraux il y a six mois.

Il souhaite tout d'abord exposer les nouveautés contenues dans le rapport annuel 2005, à savoir, entre autres: une déclaration de mission, une plus grande transparence des chiffres et une nouvelle approche des recommandations.

Les médiateurs ont rédigé une déclaration de mission car ils ont estimé que le temps était venu, quelques mois après leur entrée en fonction, de présenter à la Chambre leurs intentions pour la durée de leur mandat et leur vision pour l'avenir de l'institution.

Leur approche sera ainsi axée sur les thèmes suivants:

- cibler l'action sur le citoyen et sur le traitement individuel des plaintes;
- veiller à la sauvegarde et à l'amélioration permanente de la qualité et de l'efficacité du service ainsi que le souci du client;
- veiller à la sauvegarde et à l'amélioration de l'action, en ce compris la communication interne et externe;
- assurer l'ouverture d'esprit, la transparence, la justice et l'impartialité tant dans les procédures que dans les contacts avec le citoyen, l'administration et la Chambre des représentants;
- garantir et améliorer l'accessibilité et la disponibilité du service pour tous les citoyens;
- tendre à une valeur d'exemple;
- contribuer à l'amélioration du fonctionnement des autorités administratives fédérales;
- gérer et partager avec d'autres l'expertise engrangée;
- rendre compte.

Sur base de ces principes, la mission du Collège des médiateurs, peut se définir comme suit:

DAMES EN HEREN,

Conform artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het jaarverslag 2005 van het College van de federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergadering van 10 mei 2006.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2005 VAN HET COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

De heer Guido Schuermans, federaal ombudsman (N), herinnert eraan dat dit jaarverslag het eerste is dat door het College is gepubliceerd sinds de aanstelling van de nieuwe federale ombudsmannen zes maanden geleden.

Hij wenst eerst de nieuwe elementen in het jaarverslag 2005 uiteen te zetten, waaronder een «*mission statement*», transparantere cijfergegevens en een nieuwe aanpak van de aanbevelingen.

De ombudsmannen hebben een «*mission statement*» opgesteld, want zij achtten de tijd gekomen — er zijn sinds hun aantreden enkele maanden verlopen — om aan de Kamer hun intenties voor de duur van hun mandaat en hun visie op de toekomst van de instelling voor te stellen.

Hun aanpak zal aldus op de volgende thema's gericht zijn:

- de actie op de burger toespitsen, met als kernactiviteit de individuele klachtenbehandeling;
- constante bewaking en verbetering van de kwaliteit, de efficiëntie en de klantvriendelijkheid van de dienstverlening;
- constante bewaking en verbetering van de doeltreffendheid van de actie, met inbegrip van de interne en externe communicatie;
- openheid, transparantie, correctheid en onpartijdigheid, zowel in de procedures als in de contacten met de burger, de administratieve overheid en de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van de dienstverlening voor alle burgers bewaken en verbeteren;
- streven naar een voorbeeldfunctie;
- bijdragen tot de verbetering van de werking van de federale administratieve overheden;
- de opgebouwde expertise en kennis beheren en delen met anderen;
- verantwoording afleggen.

Op grond van die principes kan het takenpakket van het College van de federale ombudsmannen als volgt worden gedefinieerd:

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

La mission principale du Collège des médiateurs fédéraux consiste en somme à renforcer la confiance des citoyens dans leur administration fédérale. Dans ce but, son action sera principalement axée sur le citoyen et sur le traitement des plaintes individuelles. Pour soutenir cette action, les services seront organisés afin de répondre de façon adéquate aux attentes légitimes du public.

M. Schuermans souligne que la traduction de ces principes dans la pratique demande du temps, un soutien tant interne qu'externe ainsi qu'une approche structurée. Dans cette optique, les médiateurs ont déjà commencé l'élaboration de plans stratégiques tant à court terme qu'à moyen terme afin de garantir la qualité et l'efficacité des services. A titre d'exemple, M. Schuermans cite l'évaluation et l'adaptation des permanences locales; l'accessibilité des services par le biais d'une bonne stratégie de communication; la lisibilité de la correspondance et la simplification des procédures administratives internes. Une évaluation est également prévue en ce qui concerne les relations entre le Collège et les autorités administratives.

Le Collège tient à avoir une fonction d'exemple en matière de bonne administration. C'est pourquoi il convient de prévoir une évaluation permanente de son propre fonctionnement. Dans cet esprit, le règlement d'ordre intérieur sera réexaminé et des propositions d'adaptations seront, le cas échéant, proposées à la Chambre.

M. Schuermans souligne que l'indépendance des médiateurs ne signifie pas qu'ils ne doivent pas rendre compte de leur propre fonctionnement, lequel est financé par des deniers publics. Le rapport annuel est l'instrument par excellence pour rendre compte à condition qu'il soit rédigé dans un esprit d'ouverture et de transparence. C'est la raison pour laquelle le Collège accorde une at-

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

De belangrijkste taak van het College van de federale ombudsmannen bestaat er uiteindelijk in het vertrouwen van de burgers in het federaal bestuur op te voeren. Daartoe zal vooral op de burger worden gefocust en op de behandeling van de individuele klachten. Om die actie te ondersteunen zal de dienstverlening zo worden georganiseerd dat aan de terechtte verwachtingen van het publiek wordt tegemoetgekomen.

De heer Schuermans onderstreept dat de omzetting van die principes in de praktijk tijd vergt, alsook interne zowel als externe ondersteuning, en een gestructureerde benadering. In die visie zijn de ombudsmannen al begonnen met de uitwerking van strategische plannen, zowel op korte als op middellange termijn om de kwaliteit en de doeltreffendheid van de dienstverlening te waarborgen. Hij geeft als voorbeeld de evaluatie en de aanpassing van de lokale zitdagen, de toegankelijkheid van de diensten door middel van een goede communicatiestrategie, de bevattelijkheid van de briefwisseling en de vereenvoudiging van de interne administratieve procedures. Een evaluatie is ook voorzien inzake de betrekkingen tussen het College en de administratieve overheden.

Het College wil inzake behoorlijk bestuur een voorbeeldfunctie hebben. Daarom moet in een permanente evaluatie van zijn eigen werking worden voorzien. In het verlengde daarvan zal het huishoudelijk reglement worden doorgelicht en zullen desnoods aanpassingsvoorstellen aan de Kamer worden voorgelegd.

De heer Schuermans onderstreept dat de onafhankelijkheid van de ombudsmannen niet inhoudt dat zij geen verantwoording moeten afleggen over hun eigen werking, die met gemeenschapsgelden wordt gefinancierd. De jaarverslagen zijn het instrument bij uitstek voor deze verantwoording, op voorwaarde dat de verslaggeving open en transparant gebeurt. Daarom zal

tention particulière à la transparence des données chiffrées dans ses rapports lesquels doivent permettre d'apprécier le fonctionnement de l'institution: la charge de travail effective, les délais de traitement, les résultats, ... Dans le même esprit de transparence, les médiateurs feront rapport de leurs activités sur le plan organisationnel: plans stratégiques, communication interne et externe, réorganisations internes éventuelles, relations extérieures (tant nationales qu'internationales).

Une transparence à tous les niveaux est indispensable pour le bon fonctionnement de l'institution. Le citoyen, les administrations et la Chambre des représentants doivent avoir à tout moment une vue claire sur le fonctionnement du service, ses moyens d'action et sur ses compétences.

Cela signifie notamment que le citoyen doit avoir une vue claire sur les compétences des médiateurs et sur les limites qui y sont posées. Une série de rencontres ont dès lors déjà été initiées avec d'autres institutions et services de médiation pour clarifier les compétences de chacun (notamment le Conseil supérieur de la Justice, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, le Service de médiation pensions). D'autres rencontres doivent encore suivre.

Pour les autorités administratives fédérales, cela signifie notamment une intensification des contacts bilatéraux et du débat contradictoire.

M. Schuermans déclare également que les médiateurs sont à tout moment à la disposition de la Chambre des représentants et plus spécifiquement de la Commission des Pétitions qui est leur partenaire privilégié, afin de procéder à un échange de vues ou de fournir des explications concrètes sur les activités du Collège. Chaque fois que la volonté d'ouverture et la transparence l'exigeront, les médiateurs feront usage de la possibilité prévue par la loi de déposer des rapports intermédiaires.

Afin de garantir une totale transparence, les médiateurs s'attacheront à fournir des statistiques claires. Le travail des médiateurs doit pouvoir être évalué sur base de ces données.

Dorénavant, pour donner un meilleur aperçu des dossiers introduits durant l'exercice 2005, les tableaux et graphiques ne reprennent que les nouveaux dossiers de l'exercice. Cette méthode permet d'éviter que les dossiers des années précédentes, encore en traitement en 2005, soient de nouveau repris dans les chiffres.

het College in de toekomst bijzondere aandacht besteden aan de transparantie van de cijfergegevens in de verslagen die een beoordeling van de werking als instelling mogelijk moeten maken: de effectieve werklust, de doorlooptijden, de resultaten enzovoort. In dezelfde geest van transparantie zullen de ombudsmannen verslag uitbrengen over de activiteiten op organisatorisch vlak: strategische planning, interne en externe communicatie, eventuele reorganisaties binnen de instelling, externe relaties (nationaal én internationaal).

Transparantie op alle vlakken is onontbeerlijk voor de goede werking van de instelling. De burger, de besturen en de Kamer van volksvertegenwoordigers moeten op elk ogenblik een duidelijk inzicht kunnen hebben in de werking van de ombudsdienst, alsook in de mogelijkheden om op te treden en in de bevoegdheden van de instelling.

Voor de burger betekent dit bijvoorbeeld dat hij een duidelijk beeld moet hebben van de bevoegdheden van de ombudsmannen en de grenzen die eraan zijn gesteld. Daarom zijn nu al een reeks gesprekken aangevat met andere instellingen en ombudsdiensten om de bevoegdheden duidelijk af te bakenen (de Hoge Raad voor de Justitie, het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, de Ombudsdienst Pensioenen). Andere instellingen zullen volgen.

Voor de federale administratieve overheden betekent dit onder meer een intensivering van de bilaterale contacten en van het tegensprekelijk debat.

De heer Schuermans verklaart ook dat de ombudsmannen te allen tijde ter beschikking staan van de Kamer van volksvertegenwoordigers en in het bijzonder van de commissie voor de Verzoekschriften, die een geprivilegieerde partner is, teneinde tot een gedachtewisseling te komen of concrete toelichting bij de activiteiten van het College te verstrekken. Telkens als de openheid en de transparantie zulks vereisen, zullen de ombudsmannen gebruik maken van de door de wet geboden mogelijkheid van tussentijdse verslaggeving.

Met het oog op volledige transparantie zullen de ombudsmannen voor duidelijke statistieken zorgen. Hun werk moet op grond van die gegevens kunnen worden geëvalueerd.

Om een beter overzicht van de in het werkjaar 2005 ingediende dossiers te geven, zullen voortaan de tabellen en grafieken alleen de nieuwe dossiers vermelden. Daarmee wordt voorkomen dat dossiers van de vorige jaren die in 2005 nog hangende zijn, opnieuw in de cijfers worden opgenomen.

Ainsi, pour l'exercice 2005, le nombre total de nouveaux dossiers s'élève à 4.701, dont 1095 demandes d'information. Par rapport à 2004, le nombre de plaintes a augmenté (3.606 en 2005 contre 3.411 en 2004). Les plaintes sont principalement envoyées par courrier (29,2%) et de plus en plus par courriel (28,7%), 27,5% par téléphone et seulement 2,4% dans les permanences.

En ce qui concerne la langue, on constate que 50,9% des plaintes sont introduites en néerlandais, 47,7% en français et 1,4% en allemand ou dans une autre langue.

Le graphique concernant la comparaison entre le nombre de nouveaux dossiers et la population montre que la majorité des dossiers sont introduits à Bruxelles.

Le graphique relatif au nombre de nouvelles plaintes par phase d'examen indique qu'un assez grand nombre de dossiers (1375 sur un total de 3606 nouvelles plaintes) se situent dans la phase d'information.

M. Schuermans tient à préciser que la phase d'information d'un dossier est la phase la plus longue dans le traitement du dossier. L'information signifie que l'on tente de trouver une solution sans pour autant instruire le dossier sur un point spécifique. C'est la raison pour laquelle un nombre relativement élevé de dossiers sont mentionnés comme étant dans la phase d'information et un nombre nettement inférieur dans la phase d'instruction.

Les chiffres montrent également qu'en 2005, 73,5% des nouvelles plaintes ont été déclarées recevables, 21,7% irrecevables et 4,7% ont été transmises à d'autres instances dont la liste se trouve dans le rapport par ordre d'importance.

Un graphique illustre la recevabilité des nouvelles plaintes par langue et un autre analyse la durée de traitement des dossiers en jours calendriers. On constate ainsi que sur 2.066 plaintes recevables, 59,7% ont été clôturées dans les 6 mois, 25,7% ont été clôturées dans l'année, 8,5% dans les 18 mois et enfin, 3,7% des plaintes dans les 2 ans. Ce long délai de traitement peut être dû à la complexité de la problématique qui peut concerner plusieurs niveaux de pouvoir ou à la lenteur de réaction des plaignants comme des administrations.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale (F) commente ensuite le graphique concernant l'évaluation des plaintes clôturées au cours de l'exercice 2005. Lorsqu'une plainte est clôturée en «bonne administration», cela signifie que les services du médiateur ont considéré que la plainte n'était pas fondée et que l'administration avait agi correctement ou a rectifié directement

Zo waren er in 2005 alles samen 4701 nieuwe dossiers, waarvan 1095 informatieaanvragen zijn. Ten opzichte van 2004 is het aantal klachten gestegen (van 3411 in 2004 tot 3606 in 2005). De klachten worden hoofdzakelijk verzonden per brief (29,2%) en almaar meer via e-mail (28,7%); 27,5% wordt telefonisch gemeld en maar 2,4% op de zitdagen.

Inzake taal stelt men vast dat 50,9% van de klachten in het Nederlands wordt ingediend, 47,7% in het Frans en 1,4% in het Duits of in een andere taal.

De grafiek in verband met de geografische spreiding van het aantal nieuwe dossiers toont aan dat die vooral in Brussel worden ingediend.

De grafiek in verband met het aantal nieuwe klachten per onderzoeksfase geeft aan dat een vrij groot aantal dossiers zich in de informatiefase bevindt (1375 op een totaal van 3606 nieuwe klachten).

De heer Schuermans onderstreept dat bij de behandeling van het dossier de informatiefase het langst duurt. «Informatie» betekent dat wordt geprobeerd een oplossing te vinden zonder daarom het dossier op een bepaald punt te onderzoeken. Daarom wordt een vrij hoog aantal dossiers vermeld als dossier in de informatiefase, en een merkkelijk lager aantal in de onderzoeksfase.

De cijfers tonen ook aan dat in 2005 73,5% van de nieuwe klachten ontvankelijk werd verklaard en 21,7% onontvankelijk, alsmede dat 4,7% werd bezorgd aan andere instanties die in volgorde van belangrijkheid zijn gerangschikt op de lijst die in het jaarverslag is opgenomen.

Een grafiek illustreert de ontvankelijkheid van de nieuwe klachten per taal, en een andere bevat een analyse van de behandelingsduur in kalenderdagen van de dossiers. Op 2066 ontvankelijke klachten werd aldus 59,7% afgesloten binnen 6 maanden, 25,7% binnen het jaar, 8,5% binnen 18 maanden, en ten slotte 3,7% binnen 2 jaar. Die lange behandelingsduur kan te wijten zijn aan de complexiteit van de problematiek (dat betrekking kan hebben op verscheidene bevoegdheidsniveaus), dan wel aan de trage reactie vanwege klagers én besturen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw (F) bespreekt vervolgens de grafiek over de evaluatie van de in het werkjaar 2005 afgesloten klachten. Wanneer een klacht wordt afgesloten met de vermelding «behoorlijk bestuur» betekent dat dat de diensten van de ombudsman vonden dat de klacht niet gegrond was en dat de administratie correct had ge-

son erreur dès la première demande du plaignant. Certaines plaintes sont clôturées par «consensus» lorsque le problème a pu être résolu de manière consensuelle en l'absence d'un véritable dysfonctionnement.

Une plainte est clôturée en «bonne administration après intervention» lorsque l'administration a accepté de remédier au dysfonctionnement constaté par le médiateur fédéral.

Les dossiers clôturés en «mal-administration» sont des dossiers dans lesquels l'administration a refusé de rectifier la situation.

On constate en 2005 une augmentation assez significative des cas dans lesquels la réclamation était non fondée, c'est-à-dire que l'administration avait agi correctement. Dans ce type de dossier, les services du médiateur ont un rôle pédagogique à jouer afin d'expliquer aux demandeurs pourquoi leur plainte est non fondée.

Mme De Bruecker commente ensuite le graphique relatif aux normes de bonne administration que le Collège a identifiées lorsqu'il considère une réclamation comme fondée, c'est-à-dire quelles sont les principales normes transgressées par l'administration. Le trio de tête est assez constant, à savoir le respect du délai raisonnable, la gestion consciencieuse et enfin l'information active et passive. On constate que le nombre de cas pour lesquels l'administration n'a pas bien appliqué les règles de droit reste à un niveau proche des 10%.

En ce qui concerne les résultats de l'intervention du Collège, les chiffres sont basés sur les réclamations clôturées en «bonne administration après intervention» (cas de redressement) et sur les cas de «mal administration» (lorsque l'administration n'a pas donné suite aux remarques du Collège). Actuellement, les cas résolus par consensus ne sont pas repris dans le graphique relatif aux résultats de l'intervention du Collège mais ce sera le cas dans les années ultérieures.

En ce qui concerne la répartition des nouvelles plaintes recevables par administration, Mme De Bruecker fait remarquer que le SPF Intérieur est depuis deux ans le premier pourvoyeur de réclamations auprès des médiateurs fédéraux. Sur 1059 plaintes à l'égard du SPF Intérieur, 1001 concernent l'Office des étrangers. Ensuite viennent le SPF Finances et les parastataux sociaux (SPF Emploi et Travail, SPF Sécurité sociale, SPF Santé publique ainsi que les organismes privés char-

handeld, dan wel dat die administratie zijn fout van bij het eerste verzoek van de klager heeft rechtgezet. Bepaalde klachten worden in «consensus» afgesloten wanneer de moeilijkheid bij consensus kon worden opgelost en omdat niet echt sprake was van een gebrekkige werking.

Een klacht wordt afgesloten met de evaluatie «behoorlijk bestuur na tussenkomst» wanneer de administratie de disfunctie die door de federale ombudsman werd vastgesteld, wil rechtzetten.

De dossiers die met de vermelding «onbehoorlijk bestuur» worden afgesloten, zijn dossiers waarbij de administratie heeft geweigerd de situatie recht te zetten.

In 2005 kan een vrij significante stijging worden vastgesteld van het aantal gevallen waarin de klacht ongegrond was, te weten waarin de administratie correct had gehandeld. Bij dat type van dossier moeten de diensten van de ombudsman een pedagogische rol spelen, teneinde de verzoekers uit te leggen waarom hun klacht ongegrond is.

Daarna geeft mevrouw De Bruecker toelichting bij de grafiek over de normen inzake behoorlijk bestuur die het College heeft bepaald wanneer het een klacht gegrond acht, met name een opsomming van de voornaamste door het bestuur overtreden normen. De drie kopposities blijven vrij constant, *in casu* de inachtneming van de redelijke termijn, de zorgvuldigheid en ten slotte de actieve en passieve informatieverstrekking. Kennelijk blijft het aantal gevallen waarin het bestuur de rechtsregels niet naar behoren heeft toegepast op bijna 10% staan.

De cijfers betreffende de resultaten van het optreden van het College zijn gebaseerd op de met de evaluatie «behoorlijk bestuur na tussenkomst» afgesloten klachten (gevallen van rechtzetting), en op de gevallen van «onbehoorlijk bestuur» (wanneer het bestuur geen gevolg heeft gegeven aan de opmerkingen van het College). Momenteel zijn de bij consensus opgeloste gevallen niet opgenomen in de grafiek over de resultaten van het optreden van het College, maar dat zal de komende jaren wel gebeuren.

Over de verdeling van nieuwe ontvankelijke klachten over de administraties merkt mevrouw De Bruecker op dat de FOD Binnenlandse Zaken sedert twee jaar aanleiding geeft tot de meeste klachten bij de federale ombudsmannen. Van de 1059 klachten ten aanzien van de FOD Binnenlandse Zaken hebben er 1001 betrekking op de Dienst Vreemdelingenzaken. Vervolgens komen de FOD Financiën en de sociale parastatale instellingen, alsook de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en So-

gés d'une mission de service public comme les caisses d'allocations sociales et familiales, les syndicats et les mutuelles).

Mme De Bruecker aborde ensuite le chapitre des recommandations. Elle rappelle que conformément à l'article 1^{er}, 3^o de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, modifiée par la loi du 11 février 2004, les médiateurs formulent des recommandations sur base des constatations faites à l'occasion de l'examen des réclamations relatives au fonctionnement des autorités fédérales. Il peut s'agir soit de recommandations officielles adressées à l'autorité administrative soit de recommandations générales adressées à la Chambre des représentants par le biais du rapport annuel. Dans le rapport annuel 2005, les médiateurs n'ont pas formulé de nouvelles recommandations générales. En effet, les médiateurs étant entrés en fonction le 8 novembre 2005, ils n'ont disposé que de sept semaines pour prendre connaissance des réclamations déposées au cours de l'exercice précédent. Ils ont considéré que ce délai n'était pas suffisant pour permettre un dialogue constructif avec les administrations concernées. Les médiateurs estiment qu'avant de formuler une recommandation générale à la Chambre, ils doivent d'abord en discuter de manière approfondie avec l'administration concernée si l'on veut lui accorder une crédibilité suffisante. Cette précaution ne doit pas être perçue comme un manque d'indépendance des médiateurs mais plutôt comme une indispensable marque de respect pour l'expertise et le travail de l'administration afin d'envisager avec elle quels sont les effets possibles de la recommandation et dans quelle mesure elle peut être peaufinée.

Le présent rapport annuel reprend par contre un état des lieux des recommandations des précédents médiateurs pour la période 1997 à 2004. Parmi ces recommandations, 14 sont encore pendantes.

Les nouveaux médiateurs ont également souhaité extraire des recommandations générales, les recommandations concernant l'institution elle-même et ce afin de mieux pouvoir évaluer le suivi donné aux recommandations générales du Collège concernant le dysfonctionnement des autorités administratives.

ciaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid, de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu alsmede de met een openbare taak belaste privé-instanties, zoals de kassen voor sociale uitkeringen en kinderbijslag, de vakbonden en de ziekenfondsen.

Vervolgens snijdt mevrouw De Bruecker het hoofdstuk over de aanbevelingen aan. Zij herinnert eraan dat de ombudsmannen overeenkomstig artikel 1, 3^o, van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, gewijzigd bij de wet van 11 februari 2004, aanbevelingen formuleren op grond van de vaststellingen die zijn gedaan naar aanleiding van de behandeling van klachten over de werking van de federale administratieve overheden. Het kan ofwel gaan om officiële, aan de administratieve overheid gerichte aanbevelingen, ofwel om algemene aanbevelingen die via het jaarverslag worden gericht aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. In het Jaarverslag 2005 hebben de ombudsmannen geen nieuwe algemene aanbevelingen geformuleerd. Aangezien de ombudsmannen op 8 november 2005 in dienst zijn getreden, beschikten zij slechts over zeven weken om kennis te nemen van de tijdens het vorige werkjaar ingediende klachten. Zij vonden die termijn te kort om met de betrokken besturen tot een constructieve dialoog te komen. Alvorens ten behoeve van de Kamer een algemene aanbeveling te formuleren, moet die aanbeveling vooraf grondig met het betrokken bestuur worden besproken om haar voldoende geloofwaardigheid te verlenen. Die voorzorg mag niet worden opgevat als een gebrek aan onafhankelijkheid van de ombudsmannen, maar veeleer als een onontbeerlijk teken van respect voor de deskundigheid en het werk van het bestuur. Doel daarvan is samen met dat bestuur te overwegen welke gevolgen de aanbeveling mogelijkerwijs heeft en in welke mate ze kan worden verrijkt.

Dit jaarverslag bevat evenwel een stand van zaken van de aanbevelingen van de vorige ombudsmannen wat de periode 1997-2004 betreft. 14 van die aanbevelingen zijn nog actueel.

De nieuwe ombudsmannen hebben uit de algemene aanbevelingen tevens de aanbevelingen over de instelling zelf willen lichten, teneinde beter te kunnen evalueren welk gevolg werd gegeven aan de algemene aanbevelingen van het College over de gebrekkige werking van de administratieve overheden.

II. — DISCUSSION

M. Dirk Claes (CD&V) remercie les médiateurs pour leur exposé. Il s'inquiète de l'accessibilité des services du médiateur aux personnes qui ne disposent pas de l'Internet, comme par exemple les personnes âgées. Ne serait-il pas possible d'augmenter l'accessibilité des services par le biais des communes, des bureaux de Poste ou encore des agents de quartier par exemple?

L'intervenant demande des précisions quant à la collaboration entre les différents services de médiation. Des réunions communes sont-elles organisées? Des réclamations sont-elles transférées vers d'autres services de médiation?

M. Claes s'inquiète du nombre de plaintes qui sont toujours en souffrance depuis 1998. Ne conviendrait-il pas de veiller à respecter un délai raisonnable?

Il relève que 25% des nouvelles plaintes ne sont pas recevables. Il suggère que dans le prochain rapport annuel soit mentionnée la raison de cette irrecevabilité.

Il suggère que le prochain rapport annuel contienne des informations plus détaillées, d'une part, sur les plaintes récurrentes afin que les parlementaires puissent mieux comprendre quels sont les problèmes les plus fréquemment évoqués dans les réclamations et, d'autre part, sur le nombre de plaintes qui ont conduit à une amélioration structurelle du fonctionnement des administrations.

Mme Brigitte Wiaux (cdH) remercie également les médiateurs et toute leur équipe pour le travail réalisé. Elle souhaiterait qu'une analyse plus fine soit réalisée afin de déterminer s'il convient ou non de renforcer les permanences.

Elle demande quel est le suivi des 20% de plaintes fondées mais pour lesquelles l'administration n'a pas voulu rectifier ses erreurs.

Mme Annelies Storms (sp.a-spirit) félicite au nom de son groupe les médiateurs pour le rapport annuel. Elle demande si les raisons qui motivent l'irrecevabilité d'une plainte sont expliquées dans la lettre que reçoivent les citoyens.

Mme Greet Van Gool (sp.a-spirit) se joint aux remerciements adressés par ses collègues. Elle fait remarquer qu'il est décourageant et frustrant pour les plaignants de lire que leur plainte est irrecevable, d'autant plus lorsque le refus n'est pas motivé. Elle demande quelles sont les raisons principales des décisions d'ir-

II. — BESPREKING

De heer Dirk Claes (CD&V) dankt de ombudsmannen voor hun uiteenzetting.

Hij toont zich bezorgd over de toegankelijkheid van de diensten van de ombudsmannen voor wie niet over het internet beschikt (bijvoorbeeld bejaarden). Waarom de toegankelijkheid van de diensten niet verhogen via bijvoorbeeld de gemeenten, de postkantoren of de wijk-agenten?

De spreker vraagt meer uitleg over de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten. Worden gezamenlijke vergaderingen belegd? Worden klachten aan andere ombudsdiensten bezorgd?

De heer Claes is bezorgd over het aantal klachten dat sinds 1998 nog steeds niet is behandeld. Zou niet moeten worden gezorgd voor de inachtneming van een redelijke termijn?

Hij merkt op dat 25% van de «nieuwe» klachten niet ontvankelijk is, en stelt voor de redenen voor die niet-ontvankelijkheid in het volgende jaarverslag op te nemen.

Dat volgende jaarverslag zou ook meer gedetailleerde gegevens moeten bevatten over de steeds terugkerende klachten, om de parlementsleden een beter inzicht te verschaffen in de knelpunten die in de klachten het vaakst naar voren treden, alsook over het aantal klachten dat heeft geleid tot een structurele verbetering van de werking van de besturen.

Ook *Mevrouw Brigitte Wiaux (cdH)* dankt de ombudsmannen en al hun medewerkers voor het geleverde werk. Nader onderzoek zou volgens haar moeten uitwijzen of een versterking van de wachtdiensten al dan niet aangewezen is.

Voorts wenst zij te weten welk gevolg werd gegeven aan de 20% van de gegronde klachten die werden ingediend als reactie op een vergissing van de besturen, zonder dat die vergissing evenwel werd rechtgezet.

Mevrouw Annelies Storms (sp.a-spirit) feliciteert namens haar fractie de ombudsmannen met het jaarverslag. Zij vraagt of de beweegredenen voor het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht toegelicht worden in het antwoord aan de burgers.

Mevrouw Greet van Gool (sp.a-spirit) sluit zich aan bij de dankbetuigingen van haar collega's. Zij merkt op dat het voor de indieners van de klachten ontmoedigend en frustrerend is te moeten lezen dat hun klacht niet ontvankelijk is, zeker als voor die afwijzing geen redenen worden aangevoerd. Zij vraagt naar de belang-

recevabilité et elle suggère que les conditions de recevabilité des plaintes soient mieux explicitées aux citoyens lors de leur premier contact avec l'institution.

L'intervenante demande des précisions sur les 130 plaintes (sur 2237) recevables qui ont été clôturées pour mal administration.

M. Olivier Chastel (MR) remercie également les médiateurs pour leur rapport ainsi que tous leurs collaborateurs. Il relève que les nouveaux médiateurs mettent particulièrement l'accent sur la transparence des statistiques. Il leur demande dans quelle mesure ils estiment que les statistiques produites par leurs prédécesseurs n'étaient pas transparentes.

Il relève que les médiateurs ont l'intention de se concerter avec l'administration avant de formuler des recommandations générales. Cette procédure n'existait-elle pas sous les médiateurs précédents?

Il demande si les nouveaux médiateurs soutiennent toutes les recommandations relatives au Collège formulées par leurs prédécesseurs.

L'intervenant souhaiterait connaître le sentiment des nouveaux médiateurs sur la notion d'équité. Il déplore, en effet, que certains citoyens ne puissent obtenir gain de cause auprès de l'administration dans un certain nombre de cas qui touchent cette notion d'équité. A cet égard, les nouveaux médiateurs suivent-ils la même ligne de conduite que leurs prédécesseurs?

M. Staf Neel (Vlaams Belang) remercie les médiateurs tout critiquant l'emploi exagéré de superlatifs dans leur rapport.

Il demande de quelle manière les citoyens seront avertis de l'existence des permanences. Il estime qu'il serait nécessaire de dresser le profil des personnes qui s'adressent à ces permanences (par exemple selon l'âge).

M. Jean-Pierre Malmendier (MR), président, exprime également ses craintes à l'égard de la méthode de travail prônée par les médiateurs consistant à d'abord consulter l'administration avant de formuler une recommandation. Il craint que cela n'entraîne une trop grande conciliation vis-à-vis de l'administration au détriment du citoyen.

Il demande des précisions en ce qui concerne les éventuelles modifications du règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs.

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral (N) répond qu'une réflexion est en cours en vue de développer une nouvelle stratégie de communication afin d'améliorer l'accessibilité du service à tous les citoyens; il cite par

rijkste redenen waarom de klachten niet ontvankelijk worden verklaard. Tevens stelt zij voor de burgers reeds bij hun eerste contacten met de instelling beter in te lichten over de voorwaarden waaronder de klachten ontvankelijk kunnen worden verklaard.

De spreekster wenst nadere inlichtingen over de 130 (van de 2237) ontvankelijke klachten die zijn afgesloten met de vermelding «onbehoorlijk bestuur».

Ook de heer *Olivier Chastel (MR)* dankt de ombudsmannen en al hun medewerkers voor hun verslag.

Hij merkt op dat de nieuw aangetreden ombudsmannen vooral de klemtoon leggen op de transparantie van de statistieken, en wenst te weten op welke punten volgens hen de door hun voorgangers opgestelde statistische gegevens dan wel aan transparantie te wensen overlieten.

Het ligt blijkbaar in de bedoeling van de ombudsmannen eerst met de besturen te overleggen vooraleer zij algemene aanbevelingen formuleren. Wordt die procedure dan niet door hun voorgangers gehanteerd?

Hij vraagt of de nieuwe ombudsmannen het eens zijn met alle aanbevelingen die hun voorgangers ten aanzien van het College hebben geformuleerd.

Voorts vraagt de spreker hoe de nieuwe ombudsmannen het begrip «billijkheid» opvatten. Hij betreurt immers dat sommige burgers ten aanzien van het bestuur in het ongelijk worden gesteld in een aantal gevallen die naar billijkheid worden beslecht. Staan de nieuwe ombudsmannen in dat opzicht op één lijn met hun voorgangers?

De heer Staf Neel (Vlaams Belang) dankt de ombudsmannen, maar merkt op dat hun verslag bulkt van de superlatieven.

Hij vraagt hoe de burgers op de hoogte zullen worden gebracht van het feit dat wachtdiensten worden georganiseerd. Hij acht het aangewezen het profiel te bepalen van de personen die daar een beroep op doen (bijvoorbeeld per leeftijdscategorie).

Voorzitter Jean-Pierre Malmendier (MR) geeft eveneens uiting aan zijn ongerustheid over de werkmethode van de ombudsmannen, volgens welke ze eerst overleg plegen met de besturen vooraleer ze een aanbeveling formuleren. Hij vreest dat zulks meer in de kaart zal spelen van de besturen dan in die van de burger.

Voorts vraagt hij of het huishoudelijk reglement van het College van de federale ombudsmannen eventueel zal worden gewijzigd.

De heer Guido Schuermans, federaal ombudsman (N), antwoordt dat men zich thans beraadt over de ontwikkeling van een nieuwe communicatiestrategie, teneinde de dienst toegankelijker te maken voor alle burgers; er wordt

exemple la réflexion sur la mise en place d'un numéro vert ou encore une collaboration avec les CPAS ou les communes. Il convient également d'éditer de nouvelles brochures actualisées et de lancer une campagne d'information largement diffusée.

M. Dirk Claes (CD&V) suggère que les différents services de médiation s'associent pour diffuser l'information.

M. Schuermans précise qu'il existe à ce niveau une concertation permanente avec ces services et qu'une brochure commune sera diffusée.

Il prend bonne note de la demande relative à l'insertion de statistiques dans le rapport annuel concernant le nombre de plaintes transférées à un autre service de médiation. Il précise à cet égard que ce transfert de plaintes entre services de médiation est inscrit dans la loi. Actuellement ces transferts se passent très bien même avec le service de médiation européen.

En ce qui concerne les longs délais d'examen des plaintes antérieures, M. Schuermans répond que certains dossiers sont plus complexes que d'autres et concernent plusieurs administrations ou plusieurs services de médiation. Outre cette complexité, il faut dire que la bonne volonté des administrations à collaborer avec le service de médiation laisse parfois à désirer.

En outre, le dépassement des délais de réponse demandés par les médiateurs n'est assorti d'aucune sanction.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale (F) ajoute que le délai de traitement des dossiers chez les médiateurs dépend aussi du délai de traitement dans les administrations. Elle cite en exemple les nombreux dossiers de demandes introduites en application de l'article 9.3 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Les demandeurs peuvent introduire une plainte chez les médiateurs si leur demande a été introduite à l'Office des étrangers depuis plus de 4 mois. Or, le délai moyen de traitement des demandes 9.3, renseigné par le help desk de l'Office des étrangers, est de 2 ans. En regroupant ces plaintes, les médiateurs tentent de faire accélérer les délais, non pas pour une demande individuelle mais pour toutes les demandes. Les plaintes individuelles ne sont cependant pas clôturées chez les médiateurs tant que les demandeurs n'ont pas reçu une décision définitive de l'Office des étrangers. Cette situation gonfle évidemment les statistiques des dossiers en attente de traitement.

bijvoorbeeld gedacht aan het instellen van een groen nummer, of aan samenwerking met de OCMW's of de gemeenten. Tevens moeten nieuwe, geactualiseerde brochures worden uitgegeven, en moet een grootschalige voorlichtingscampagne worden uitgewerkt.

De heer Dirk Claes (CD&V) stelt voor dat de verschillende ombudsdiensten zouden samenwerken om de boodschap te verspreiden.

De heer Schuermans preciseert dat thans permanent met de andere diensten wordt overlegd, en dat een gemeenschappelijke brochure zal worden verspreid.

Hij neemt nota van het verzoek om in het jaarverslag statistieken op te nemen over het aantal klachten die aan een andere ombudsdienst wordt bezorgd. In dat verband merkt hij op dat die klachtenoverdracht tussen ombudsdiensten bij wet is bepaald. Die overdracht verloopt thans heel vlot, zelfs met de Europese ombudsdienst.

Wat de lange onderzoekstermijnen van de in het verleden ingediende klachten betreft, antwoordt de heer Schuermans dat bepaalde dossiers ingewikkelder zijn dan andere, en dat bij sommige dossiers meer dan één bestuur dan wel ombudsdienst betrokken is. Afgezien van die complexiteit, moet het gezegd dat de bereidheid van de besturen om met de ombudsdienst samen te werken, soms te wensen overlaat.

Bovendien bestaat er geen sanctie als de besturen niet antwoorden binnen de door de ombudsmannen gestelde termijn.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsvrouw (F), voegt daaraan toe dat de verwerkingstermijn van de dossiers in het College tevens afhangt van de behandelingstermijn in de besturen. Zij haalt het voorbeeld aan van de talrijke verzoeken die werden ingediend bij toepassing van artikel 9.3 van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. De verzoekers mogen bij het College van federale ombudsmannen een klacht indienen als hun aanvraag meer dan vier maanden eerder bij de Dienst Vreemdelingenzaken werd ingediend. De verwerking van de op grond van artikel 9.3 ingediende aanvragen vergt volgens de help desk van de Dienst Vreemdelingenzaken echter gemiddeld twee jaar. Door die klachten te bundelen, pogen de ombudsmannen die termijn in te korten, niet voor een individueel verzoek, maar voor alle aanvragen. De individuele klachten worden echter door de ombudsmannen niet als afgesloten aangemerkt vooraleer de verzoekers een definitieve beslissing van de Dienst Vreemdelingenzaken hebben ontvangen. Uiteraard dikt die toestand de statistieken over het aantal nog niet behandelde dossiers aan.

Les longs délais de traitement de ces plaintes sont également en partie dus à un retard dans le classement formel de ces dossiers, en raison de leur grand nombre ayant entraîné une surcharge de travail pour l'institution.

En ce qui concerne les critères de recevabilité, *M. Schuermans* précise que lorsqu'une plainte est déposée, il faut d'abord que le plaignant ait entrepris certaines démarches préalables lui-même pour que la plainte soit recevable. Les plaintes relatives à la politique du gouvernement sont quant à elles irrecevables.

Mme Greet Van Gool (sp.a-spirit) demande que les conditions de recevabilité des plaintes soient clairement précisées dans la communication aux citoyens.

Elle demande ce qu'il advient des plaintes relatives à la politique du gouvernement. Sont-elles transmises au ministre compétent?

M. Schuermans répond qu'il est suggéré au plaignant de s'adresser directement au ministre compétent. Il arrive également que les médiateurs remplissent un rôle plus pédagogique en fournissant au plaignant des explications sur les problèmes qu'il soulève. Les plaintes récurrentes sont mentionnées dans le rapport annuel. Les plaintes relatives à une modification de la législation pourraient être transmises à la commission des Pétitions selon une procédure à définir.

Le président se rallie à cette proposition.

En ce qui concerne les 20% de dossiers concernant une mal administration qui n'a pas pu être rectifiée, *Mme De Bruecker* précise qu'il s'agit soit des cas pour lesquels l'erreur n'est pas rectifiable et la mal administration demeure pour l'intéressé, soit des cas dans lesquels l'erreur serait rectifiable mais l'administration refuse de suivre l'avis des médiateurs. Ces cas sont mentionnés dans le rapport annuel et il appartient à la Chambre de décider s'il convient d'interpeller l'exécutif de manière plus insistante.

En ce qui concerne la transparence des statistiques, l'intervenante est d'avis qu'inclure le stock de plaintes en cours dans les statistiques d'un exercice ne permet pas d'avoir une analyse pertinente d'un point de vue scientifique.

La nouvelle approche des recommandations générales prônées par les nouveaux médiateurs est également mise en œuvre dans les autres services de médiation. En effet, une recommandation a beaucoup plus de chances d'aboutir lorsqu'elle a fait l'objet d'une discussion avec l'administration concernée, non pas pour

De lange termijnen voor de behandeling van die klachten zijn eveneens gedeeltelijk te wijten aan vertragingen die werden opgelopen bij het formeel afsluiten ervan. De toevloed aan dossiers is bovendien groot, en dat leidt tot werkoverlast voor de ombudsdienst.

Wat de ontvankelijkheidscriteria betreft, preciseert de heer Schuermans dat een klager, vóór hij een klacht indient, eerst zelf voorafgaande stappen moet hebben gezet opdat zijn klacht ontvankelijk zou zijn. Klachten met betrekking tot het door de regering gevoerde beleid zijn echter onontvankelijk.

Mevrouw Greet van Gool (sp.a-spirit) vraagt dat de ontvankelijkheidsvoorwaarden duidelijk zouden worden omschreven in de aan de burger verstrekte informatie.

Voorts wenst zij te vernemen wat er gebeurt met de klachten inzake het regeringsbeleid. Wordt de bevoegde minister daarvan in kennis gesteld?

Volgens de heer Schuermans wordt de klager aangeraden zich rechtstreeks tot de bevoegde minister te richten. Het komt eveneens voor dat de ombudsmannen een meer pedagogische rol spelen en de klager uitleg geven over de problemen die hij signaleert. Steeds weerkerende klachten worden in het jaarverslag vermeld. De klachten in verband met wijzigingen van de wetgeving zouden aan de commissie voor de Verzoekschriften kunnen worden bezorgd, volgens een nog vast te leggen procedure.

De voorzitter is het met dat voorstel eens.

In verband met de 20% dossiers die betrekking hebben op gevallen van «onbehoorlijk bestuur» waarvoor geen oplossing kon worden gevonden, preciseert *mevrouw De Bruecker* dat het gaat om, ofwel niet-bijstuurbare gevallen waarin de betrokkene benadeeld blijft, ofwel gevallen waarin de fout wél kan worden bijgestuurd, maar waarin de administratie weigert het advies van de ombudsmannen te volgen. Die gevallen worden in het jaarverslag opgenomen en het komt dan de Kamer toe te beslissen of het raadzaam is de uitvoerende macht daarover dwingend aan te spreken.

Wat de transparantie van de statistieken betreft, is de spreekster van mening dat de opname van de nog lopende klachten in de jaarstatistieken niet zou zorgen voor analyses die wetenschappelijk relevant zijn.

De nieuwe methode om gevolg te geven aan de door de nieuwe federale ombudsmannen gedane aanbevelingen, wordt ook in de andere ombudsdiensten toegepast. De kans dat een aanbeveling in de praktijk wordt gebracht, stijgt immers als terzake eerst met het betrokken bestuur wordt overlegd. Het is daarbij niet de

tendre à la conciliation mais pour pouvoir l'affiner en tenant compte des tous les paramètres que les médiateurs ne connaissent pas forcément sur base des seules plaintes.

Certaines recommandations générales qui concernent le fonctionnement du Collège des médiateurs fédéraux sont toujours d'actualité, comme par exemple le problème de la suspension de la saisine du médiateur en cas d'introduction d'un recours juridictionnel ou administratif.

Répondant aux remarques relatives à l'équité, Mme De Bruecker souligne que chaque jour, les médiateurs appliquent le principe de l'équité *para legem*, c'est-à-dire qu'ils invitent l'administration à interpréter les dispositions légales de la manière la plus équitable qui soit. Le problème est plus délicat lorsqu'il s'agit d'appliquer l'équité *contra legem*. Le médiateur doit-il avoir le pouvoir d'inviter l'administration à déroger à la loi lorsqu'elle crée, dans un cas particulier, une situation injuste? Actuellement, la loi organique créant les médiateurs fédéraux ne permet pas le recours à l'équité mais cette notion figure dans le règlement d'ordre intérieur. La question est de savoir si le législateur souhaite que les médiateurs puissent agir en équité *contra legem*.

M. Schuermans, médiateur fédéral, fait observer que, les permanences existantes – assurées en collaboration avec d'autres services de médiation (le Médiateur de la Région wallonne, le Service du Médiateur de la Communauté française, le *Vlaamse Ombudsdienst*) pour des raisons, pratiques et financières – seront réorganisées en concertation avec ces services.

Des réflexions sont en cours afin de déterminer où ces permanences auront lieu, à quel rythme, ...

Les médiateurs réfléchissent également à la possibilité de créer des synergies avec les médiateurs sectoriels.

Le rapporteur,

Olivier CHASTEL

Le président,

Jean-Pierre MALMENDIER

bedoeling de beide standpunten met elkaar te verzoenen, maar veeleer de aanbeveling te verfijnen - ook rekening houdend met alle parameters, die de ombudsmannen op grond van enkel de klacht niet noodzakelijk kennen.

Bepaalde algemene aanbevelingen met betrekking tot de werking van het College van de Federale Ombudsmannen zijn nog steeds actueel. Denken we daarbij aan het feit dat de behandeling van een klacht door de ombudsman wordt opgeschort in geval de klager een vordering instelt bij een gerechtelijke of administratieve instantie.

In haar antwoord op de opmerkingen met betrekking tot de billijkheid, beklemtoont mevrouw De Bruecker dat de ombudsmannen dag na dag het billijkheidsbeginsel *para legem* huldigen, wat erop neerkomt dat ze het bestuur vragen de wetbepalingen op de meest billijke manier te interpreteren. De moeilijkste gevallen zijn die waarin de billijkheid *contra legem* moet worden afgedwongen. Moet de ombudsman worden gemachtigd het bestuur te vragen van de wet af te wijken als de toepassing ervan in een specifiek geval tot een onrechtvaardigheid leidt? Momenteel houdt de organieke wet tot instelling van federale ombudsmannen niet de mogelijkheid in zich op de billijkheid te beroepen, al komt dat begrip wel voor in het huishoudelijk reglement. Het is echter de vraag of de wetgever wel wenst dat de ombudsmannen ook *contra legem* billijkheid kunnen nastreven.

De heer Schuermans, federaal ombudsman (N), stipt aan dat de bestaande zitdagen die om praktische en financiële redenen gehouden worden in samenwerking met andere ombudsdiensten (de Vlaamse Ombudsdienst, *Le Service du Médiateur de la Communauté française*, *le Médiateur de la Région wallonne*), georganiseerd zullen worden in overleg met die diensten.

Momenteel wordt onderzocht waar die zitdagen kunnen worden aangeboden, welke frequentie daarbij kan worden gehanteerd enzovoort.

Van hun kant denken de federale ombudsmannen ook na over samenwerking met ombudsmannen uit andere sectoren.

De rapporteur,

Olivier CHASTEL

De voorzitter,

Jean-Pierre MALMENDIER