

BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE RAAD

GEWONE ZITTING 1998-1999

16 NOVEMBER 1998

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

tot instelling van een ombudsdienst

(ingediend door Walter VANDENBOSSCHE, c.s.)

Toelichting

De overheid moet elk individu de mogelijkheid garanderen om op een efficiënte en effectieve manier gebruik te kunnen maken van de openbare diensten. Op een wijze die het individueel belang van elke burger respecteert en zonder af te glijden naar ongelijke behandeling en cliëntelisme dienen de openbare diensten zich ter beschikking te stellen van elke burger.

De gebruiker van de openbare diensten moet een beroep kunnen doen op een efficiënte administratie en een goed georganiseerd voorlichtings- en informatiebeleid. De administratie is er voor de burger. Het is noodzakelijk te komen tot een bijsturing of heroriëntatie in de relatie tussen burger en bestuur. Er moet gewerkt worden aan een meer toegankelijke en gebruiksvriendelijke administratie. Openheid en het doorbreken van het wantrouwen en het onbegrip van de burger ten aanzien van de overheid moeten hierbij centraal staan. Tegelijkertijd moet de burger mondiger gemaakt worden in het verdedigen van zijn rechten, het versterken van de externe controle op het functioneren van de uitvoerende macht en in het verhogen van de mogelijkheden van de burger tot tussenkomsten in de besluitvorming. Het is bovendien noodzakelijk te komen tot een meer rationele en efficiënte werking van de administratie en tot het bestrijden van de politisering van de openbare diensten, in de negatieve betekenis van het woord.

De prijs voor het dichten van de kloof tussen burgers en politiek is vaak gelegen in het uitsluiten van bepaalde categorieën burgers. Daarom moet elke vorm van patronage of

CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 1998-1999

16 NOVEMBRE 1998

PROPOSITION D'ORDONNANCE

instituant un service de médiation

(déposée par M. Walter VANDENBOSSCHE et cs.)

Développements

Les autorités doivent garantir à chaque individu la possibilité de faire un usage effectif et efficace des services publics. Ceux-ci doivent se mettre à la disposition de tous les citoyens, en respectant l'intérêt particulier de chacun d'entre eux et sans verser dans l'inégalité de traitement, ni dans le clientélisme.

L'usager des services publics doit pouvoir compter sur une administration efficace et sur une politique d'information bien organisée. L'administration est au service des citoyens. La relation entre le citoyen et l'administration doit prendre un nouveau cap. Il faut rendre l'administration plus accessible et plus conviviale, la rendre plus ouverte et dissiper la méfiance et l'incompréhension du citoyen face aux pouvoirs publics, émanciper le citoyen dans la défense de ses droits, renforcer le contrôle extérieur sur le fonctionnement du pouvoir exécutif et accroître les possibilités d'intervention du citoyen dans la prise de décision. En outre, il est indispensable de rationaliser et de rendre plus efficace le fonctionnement de l'administration, et de lutter contre la politisation – au sens péjoratif du terme – des services publics.

L'exclusion de certaines catégories de citoyens est souvent le prix à payer pour combler le fossé entre les citoyens et la politique. C'est pourquoi il faut renoncer à toute forme

cliëntelisme afgezworen worden. De hervormingen binnen de overheid moeten daarom blijk geven van een streven naar versterking van de dienstbaarheid aan het algemeen belang ten koste van het nastreven van individuele of deelbelangen.

Het voorliggende voorstel heeft de ambitie bij te dragen tot het dichten van deze kloof door het instellen van een ombudsdienst. Een ombudsdienst is een onafhankelijke instantie die de klachten behandelt over het onbehoorlijk of gebrekkig optreden van de overheid. In het buitenland kent het instituut reeds een lange traditie. De eerste ombudsman werd in 1809 geïnstalleerd in Zweden en vond navolging in de andere Scandinavische landen. Ook in eigen land wordt de ombudsdienst een stilaan vertrouwd orgaan bij de openbare diensten en de diensten voor algemeen nut.

De essentie van een ombudsman is de zeer soepele mogelijkheid van de burger om zich tot de dienst te kunnen wenden wanneer hij een klacht heeft over de gebrekkige werking van de overheidsdiensten. De nadruk ligt hierbij op het verhelpen van een onbehoorlijk – dus niet onwettelijk – functioneren van de overheid en op de adviserende – dus niet-beslissende – bevoegdheid van de ombudsdienst. Het gaat hier niet om een controle-orgaan doch om een bemiddelaar die concrete oplossingen voorstelt voor concrete problemen. Het organiseren van een ombudsdienst zal bovendien de «noodzaak» wegnemen om voor individuele problemen met de administratie een beroep te moeten doen op een politicus.

Belangrijk is dat de ombudsdienst onafhankelijk kan optreden en dat hij zijn aanbevelingen kracht kan bijzetten door deze openbaar te maken. Er werd gekozen voor de aanstelling door de Brusselse Hoofdstedelijke Raad, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie. Een coördinatie tussen de verschillende Brusselse instellingen rekening houdende met de specificiteit van elke instantie is immers een noodzakelijke voorwaarde voor een degelijke werking van de dienst. Op deze wijze wordt ook de onafhankelijkheid ten aanzien van de uitvoerende macht sterk benadrukt. De ombudsdienst kan tenslotte een belangrijke bijdrage leveren tot de doorzichtigheid van de werking van de Brusselse instellingen.

de patronage ou de clientélisme. Dès lors, les réformes au sein des pouvoirs publics doivent tendre à renforcer la subordination à l'intérêt général, qui doit primer sur la recherche d'intérêts particuliers ou de groupe.

La présente proposition a l'ambition de contribuer à combler le fossé entre le citoyen et l'administration par la création d'un service de médiation. Le service de médiation est une instance indépendante qui traite les réclamations portant sur des interventions incorrectes ou imparfaites de l'administration. A l'étranger, ce service peut déjà se prévaloir d'une longue tradition. Le premier médiateur a été installé en 1809 en Suède et a fait des émules dans les autres pays scandinaves. Dans notre pays aussi, le service de médiation est de plus en plus connu en tant qu'organe attaché aux services publics et aux organismes d'intérêt public.

L'essence d'un service de médiation tient dans la souplesse offerte au citoyen, lequel peut s'adresser au service lorsqu'il a des motifs de se plaindre du dysfonctionnement des services publics. L'accent est donc mis sur la recherche d'une solution à un fonctionnement incorrect – non pas illégal – de l'autorité publique et sur la compétence consultative – non pas décisionnelle – du service de médiation. Il ne s'agit pas d'un organe de contrôle mais d'un intermédiaire qui propose des solutions concrètes à des problèmes concrets. En outre, l'organisation d'un service de médiation supprimera la "nécessité" de devoir faire appel à un homme politique pour résoudre des problèmes individuels avec l'administration.

Il est important que le service de médiation puisse intervenir de manière indépendante et que ses recommandations gagnent en force par la publicité. Nous avons choisi de le faire désigner par le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française et la Commission communautaire flamande ; une coordination entre les différentes institutions bruxelloises, en tenant compte de la spécificité de chaque instance, est la condition sine qua non au fonctionnement correct de ce service. Cette procédure permet également de souligner l'indépendance du service de médiation par rapport au pouvoir exécutif. Enfin, le service de médiation peut contribuer à rendre plus transparent le fonctionnement des institutions bruxelloises.

Commentaar bij de artikelen

Artikel 1

Dit artikel stelt bij ordonnantie het ambt van ombudsman in voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het ambt wordt uitgeoefend door een persoon die tweetalig is. De Brusselse Hoofdstedelijke Raad benoemt de ombudsman: het ambt hangt dus niet af van de uitvoerende macht. De ombudsman heeft tot taak klachten te onderzoeken. Deze klachten hebben zeer in het algemeen betrekking op de wijze waarop de besturen jegens de burgers optreden. Het onderwerp van de klachten heeft dus niet zo zeer betrekking op de wettigheid van de handelingen van het bestuur, waarvoor klassieke- en wettelijk geregelde gerechtelijke en administratieve rechtsmiddelen openstaan, maar veeleer op de gebrekkige werking en op de oneigenlijke, ondoelmatige, onbehoorlijke handelingen waarvan de gevolgen onrechtvaardig kunnen zijn voor de bestuurden. De ombudsman kan zowel op basis van klachten als op vraag van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad het optreden van de overheid onderzoeken. De Brusselse Hoofdstedelijke Raad benoemt dezelfde ombudsman als de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. De Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie benoemt een ombudsman die Nederlandstalig is. De Raad van de Franse Gemeenschapscommissie benoemt een ombudsman die Franstalig is. De kandidaturen worden gelijktijdig voorgedragen. De Brusselse Hoofdstedelijke instellingen plegen wettelijk overleg teneinde gelijktijdig dezelfde kandidaturen voor te dragen binnen ieders bevoegdheid. Voor de omschrijving van de bevoegdheidssfeer van de ombudsman wordt verwezen naar het begrip administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, naar analogie met de bevoegdheidsomschrijving van de Federale ombudsmannen en die van het Waals Gewest en de Vlaamse Gemeenschap. Deze analogie moet het mogelijk maken bevoegdheidsdiscussies te voorkomen en de eenduidigheid voor de burger te bevorderen. Onder het begrip administratieve overheid wordt verstaan de gewestelijke en gemeentelijke administraties, de openbare inrichtingen en de door de overheid in het leven geroepen privaatrechterlijke instellingen. Het ligt hierbij voor de hand dat die gelijkstelling slechts geldt voor de handelingen die de persoon van privaat recht in de uitoefening van de hem opgedragen bestuursfunctie stelt.

Artikel 2

Dit artikel geeft een opsomming van de vereisten waaraan de kandidaat-ombudsmannen moet voldoen. Het betreft vereisten inzake nationaliteit, goed gedrag, opleiding en ervaring. Voor een benoeming zal de beroepservaring van de kandidaten zwaar doorwegen. De kandidaat moet goed vertrouwd zijn met juridische, administratieve en sociale aangelegenheden maar ook met de procedure en

Commentaires des articles

Article 1^{er}

Cet article institue, par ordonnance, la fonction de médiateur pour la Région de Bruxelles-Capitale. La fonction est exercée par une personne bilingue. Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale nomme le médiateur: il ne s'agit donc pas d'une fonction dépendant du pouvoir exécutif. La mission du médiateur est d'examiner des réclamations. Celles-ci portent de façon très générale sur la façon dont les administrations se comportent envers les citoyens. L'objet des réclamations porte donc moins sur la légalité des actes de l'administration susceptibles de recours juridictionnels et administratifs classiques et organisés par la loi, que sur les dysfonctionnements et les actions impropres, inadéquates ou incorrectes, dont les conséquences peuvent être sources d'iniquité pour les administrés. Le médiateur peut examiner les actions des autorités sur la base de réclamations ou à la demande du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale. Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale nomme le même médiateur que l'Assemblée de la Commission communautaire commune. L'Assemblée de la Commission communautaire française nomme un médiateur qui est francophone. L'Assemblée de la Commission communautaire flamande nomme un médiateur qui est néerlandophone. Les candidatures sont présentées simultanément. Les institutions de la Région de Bruxelles-Capitale se concertent dans le cadre de la loi afin de présenter simultanément les mêmes candidatures dans les limites de leurs compétences respectives. La description des compétences du médiateur se fonde sur la notion d'autorité administrative telle que visée à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, par analogie avec la description des compétences des médiateurs fédéraux et de ceux de la Région wallonne et de la Communauté flamande. Cette analogie doit permettre d'éviter des discussions de compétences et de garantir au citoyen un maximum d'univocité. Par autorité administrative, on entend les administrations régionales et communales, les organismes publics et les organismes de droit privé créés par les pouvoirs publics. Il va sans dire que cette assimilation ne vaut que pour les actes que la personne de droit privé accomplit dans l'exercice de la fonction administrative qui lui est confiée.

Article 2

Cet article énumère les conditions à remplir par les candidats à la fonction de médiateur. Il s'agit de conditions de nationalité, de moralité, de formation et d'expérience. L'expérience professionnelle des candidats est une condition importante de nomination. Les candidats devront être familiarisés, tant avec les matières juridiques, administratives et sociales, qu'avec les procédures et l'organisation

organisatie van de bestuursorganen. Er gelden slechts enkele algemene benoemingsvoorwaarden, het wordt aan de Raad overgelaten te oordelen over de geschiktheid van de kandidaten voor het uitoefenen van de functie.

Artikel 3

De Brusselse Hoofdstedelijke Raad kan de ombudsman ontslaan om de in dit artikel bepaalde redenen.

Artikel 4

De onafhankelijkheid van de ombudsman wordt bevorderd door te bepalen dat tijdens de duur van het mandaat geen onverenigbare functies mogen worden uitgeoefend. Er wordt een verplichte sperperiode ingesteld van zes jaar na de uitoefening van het mandaat voor het meedingen naar een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat. Een dergelijke sperperiode heeft tot doel de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de ombudsman te versterken.

Artikel 5

Dit artikel bekrachtigt de onafhankelijkheid van het ambt van ombudsman. De ombudsdienst maakt een huishoudelijk reglement op waarin bepaald wordt op welke wijze de klachten worden behandeld. Het wordt door de Brusselse Hoofdstedelijke Raad goedgekeurd en in het *Belgisch Staatsblad* bekend gemaakt. De personeelsleden die de ombudsmannen bijstaan in de uitoefening van hun ambt worden door hen benoemd, ontslagen en geleid. De rechtspositie van het personeel en de personeelsformatie worden vastgesteld door de Brusselse Hoofdstedelijke Raad op voordracht van de ombudsdienst. Iedere betrokkene heeft toegang tot de ombudsdienst. Een belang is niet vereist wel een zekere betrokkenheid bij de zaak. De ombudsdienst geeft aan deze notie een ruimere interpretatie. Een betrokkene kan zowel een natuurlijke persoon als een rechtspersoon zijn. Alle feiten en gedragingen uitgaande van de administratieve overheden waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek worden onderworpen zowel de gedragingen van het Bestuur als dusdanig als van de mandatarissen en personeelsleden. Zowel feiten die de voorbereiding of de uitvoering van een beslissing betreffen als de beslissing zelf of louter feitelijke gedragingen los van de specifieke beslissing. Ook het niet-handelen van de overheid kan aangeklaagd worden, zo kan bij voorbeeld tegen de weigering van een overheid om een gerechtelijke beslissing uit te voeren een klacht worden geformuleerd. De ombudsdienst kan dan de uitvoering aanbevelen en bij een volgehouden weigering haar bevindingen openbaar maken in haar verslag. De toegang tot de ombudsdienst is zo informeel mogelijk. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Ook de leden van de Brusselse

des organes administratifs. Seules quelques conditions générales sont posées pour la nomination; l'appréciation de la capacité des candidats à exercer la fonction est laissée au Conseil.

Article 3

Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale peut révoquer le médiateur pour les raisons énoncées à l'article 3.

Article 4

En leur interdisant d'exercer des fonctions incompatibles pendant la durée du mandat, on accroît l'indépendance du médiateur. A l'issue du mandat, il lui est interdit pendant six ans de solliciter un mandat public électif. Cette interdiction a pour objectif de renforcer l'indépendance et l'impartialité du médiateur.

Article 5

Cet article consacre l'indépendance de la fonction de médiateur. Le service de médiation établit un règlement d'ordre intérieur qui détermine les modalités de traitement des réclamations. Ce règlement est approuvé par le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale et publié au *Moniteur belge*. Les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leur fonction. Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale sur proposition du service de médiation. L'accès au service de médiation est ouvert à tout intéressé. Ce n'est pas la notion d'"intérêt" au sens fort qui sert de critère: une certaine implication à l'affaire est requise. Le service de médiation donnera l'interprétation la plus large à cette notion. L'intéressé peut aussi bien être une personne physique qu'une personne morale. Tous les faits et comportements émanant des autorités administratives peuvent faire, si le réclamant les juge incorrects, l'objet d'une enquête - qu'il s'agisse de la façon dont se conduit une administration en tant que telle ou de comportements des mandataires ou des membres de son personnel, que les faits aient trait à la préparation ou à l'exécution d'une décision ou qu'ils se rapportent à la décision elle-même, ou que les comportements visés soient purement factuels et distincts de la décision proprement dite. L'immobilisme des pouvoirs publics peut également faire l'objet d'une réclamation - par exemple dans le cas où une autorité refuse d'exécuter une décision judiciaire. Le service de médiation peut en recommander l'exécution et, si l'autorité persiste dans son refus, publier ses constatations dans son rapport. L'accès au service de médiation est aussi informel que possible. La réclamation peut être introduite oralement ou par écrit. Les membres

Hoofdstedelijke Raad kunnen individuele klachten aan de ombudsdienst doorgeven.

Artikel 8

De ombudsdienst behandelt klachten omtrent gewestelijke aangelegenheden. Hierbij wordt gewaakt over eenduidigheid van de adviesverlening.

Artikel 9

De ombudsmannen beoordelen de ontvankelijkheid van de klachten en mogen ze afwijzen in de vier gevallen die in artikel 9 worden bepaald. Die «selectie» is nodig als men wil voorkomen dat de dienst overbelast raakt. Tevens wordt de burger er aldus toe aangezet om bij de verdediging van zijn belangen de nodige behoedzaamheid en ernst aan de dag te leggen. De ombudsmannen moeten de klagers en de betrokken bestuursorganen inlichten over de indiening en de follow-up van de klachten. De klager moet in elk geval kennis krijgen van de weigering de klacht ten gronde te behandelen en deze weigering moet gemotiveerd zijn. De betrokken overheid wordt er van haar kant van verwittigd dat een klacht zal worden onderzocht. De ombudsmannen zijn niet bevoegd inzake geschillen die tussen bestuursorganen en hun personeelsleden rijzen bij de uitoefening van hun taak.

Artikel 10

Dit artikel omschrijft de bevoegdheden van de ombudsmannen. Die bevoegdheden moeten worden verantwoord en beoordeeld aan de hand van wat nodig is voor de behandeling van de klachten. De ombudsmannen mogen vragen stellen, termijnen opleggen voor een antwoord, stukken inzien en ze zich laten overleggen, zich ter plekke begeven, ambtenaren horen en zich door deskundigen laten bijstaan. De hier toegekende bevoegdheden beletten niet dat de ombudsmannen hun onderzoek zoveel mogelijk in samenspraak met de betrokken overheden zullen voeren.

Artikel 11

Een klacht vervangt een wettelijk geregeld gerechtelijk of administratief rechtsmiddel niet. Zodanige rechtsmiddelen schorten de behandeling van een klacht op, terwijl de behandeling van een klacht de termijnen van voormelde rechtsmiddelen niet opschort. Ombudsmannen hebben geen jurisdictie. In de eerste plaats wordt de burger een rechtsgang binnen de administratie geboden: het administratief beroep. Dit betekent dat tegen beschikkingen van een bestuursorgaan bij een hoger bestuursorgaan beroep kan worden aangetekend. In de tweede plaats komt de rechtsbescherming tot uiting in de vorm van administratieve rechtspraak. Voelt de burger zich door een besluit

du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale peuvent eux aussi transmettre des réclamations individuelles au service de médiation.

Article 8

Le service de médiation traite les réclamations relevant de matières régionales. On veille ainsi à l'univocité de l'avis.

Article 9

Les médiateurs apprécient la recevabilité des réclamations et peuvent les refuser dans les quatre hypothèses prévues à l'article 9. Ce "tri" s'impose pour ne pas encombrer le service et pour inciter les citoyens à être vigilants et sérieux dans la défense de leurs intérêts. Les médiateurs ont l'obligation d'informer les réclamants et les organes administratifs concernés de l'introduction et du suivi des réclamations. Le réclamant doit, en tout cas, être informé du refus de traiter la réclamation sur le fond et ce refus doit être motivé. L'autorité concernée doit, pour sa part, être informée qu'une réclamation est à l'instruction. Est exclu de la compétence des médiateurs, le contentieux entre les administrations et les membres de leur personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 10

Cet article définit les pouvoirs des médiateurs. Ces pouvoirs se justifient et s'apprécient par rapport aux besoins du traitement des réclamations. Les médiateurs peuvent poser des questions, imposer des délais de réponse, consulter et se faire communiquer des documents, se transporter sur les lieux, entendre des fonctionnaires et se faire assister d'experts. Les pouvoirs qui leur sont octroyés ne font pas obstacle à ce que les médiateurs mènent leur instruction, autant que possible, en concertation avec les autorités concernées.

Article 11

La réclamation n'a pas pour effet de se substituer aux recours juridictionnels ou administratifs organisés par la loi. Les recours de cet ordre suspendent le traitement de la réclamation, alors que le traitement d'une réclamation ne suspend pas les délais desdits recours. Les médiateurs ne sont pas des organes juridictionnels. Premièrement, le citoyen se voit offrir une procédure de type juridique interne à l'administration: le recours administratif. Il peut interjeter appel des dispositions prises par une administration auprès d'une administration supérieure. Deuxièmement, la protection juridique se traduit par une jurisprudence administrative. Si le citoyen estime que ses droits

of handeling van een overheidsorgaan in zijn recht gekrenkt en beschikt hij niet over de zojuist vermelde mogelijkheden van beroep, dan zal hij – in de derde plaats – in sommige gevallen een beslissing kunnen vragen van de burgerlijke rechter. De burger blijkt desondanks toch nog onvoldoende beschermd want er blijven tal van overheidshandelingen, welke door de bestuurden als onjuist en onbillijk worden ervaren, maar waarin de bestaande vormen van rechtsbescherming niet voorzien. Het gaat dan in de regel niet om schriftelijke beschikkingen, maar om een feitelijk handelen of nalaten van de overheid en haar ambtelijke instanties, c.q. ambtelijke functionarissen. Het bestuur is door de maatschappelijke ontwikkeling, thans meer en meer, naast een «gezagsorgaan», ook een «dienstverlenend orgaan» geworden dat door de «geadministreerden» kritischer wordt bekeken wat de werkwijze en het optreden van de bestuurs- en gezagsorganen en hun ambtelijke diensten betreft (gebrek aan communicatie, onbehoorlijke en onfatsoenlijke bejegening van de burger, onvoldoende positieve aandacht voor de individuele belangen, nodeloos rekken en uitstellen van de behandeling der voorgelegde situaties, het niet beantwoorden van ingediende vragen, onverantwoorde formalistische procedures, enz.).

Artikel 12

Dit artikel omschrijft de verschillende taken van de ombudsmannen. Het eerste lid bepaalt dat de ombudsmannen een wegwijsfunctie voor de burger t.a.v. de administratie vervult. Deze taak is van een niet te onderschatten belang in het kader van een streven naar een beter contact tussen burger en bestuur. Het tweede lid betreft het uitbrengen van advies door de ombudsmannen. Wanneer zij tot de vaststelling komen dat een optreden onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen, kunnen zij maatregelen aanbevelen. In het derde lid wordt de nadruk gelegd op het vermijden of het oplossen van de conflictsituaties door de ombudsmannen. Hier komt de rol van bemiddelaar volledig tot uiting. Zij stellen oplossingen voor «naar billijkheid» los van of naast de toetsing van de wettigheid in het raam van de gewone rechtsmiddelen. Het vierde lid kent het initiatiefrecht aan de ombudsmannen toe. Zij dienen aldus niet te wachten op een klacht indien zij in bepaalde gevallen vaststellen dat het bestuur beter zou kunnen functioneren. De bevoegde politieke overheid wordt bij de voorstellen tot verbetering betrokken.

Artikel 13

De ombudsmannen brengen jaarlijks op basis van hun bevindingen een verslag uit over de werking van de administraties. Indien zij het nuttig achten kunnen over specifieke problemen tussentijdse verslagen worden uitgebracht. Deze verslagen worden gericht aan de Raad en zullen openbaar worden gemaakt. Bedoeling is aldus een regelmatig

sont bafoués par une décision ou un acte émanant d'une administration et qu'il ne dispose pas des possibilités de recours qui viennent d'être mentionnées, il pourra dans certains cas – troisième possibilité – demander que le juge civil prenne une décision. Néanmoins, le citoyen n'est pas protégé suffisamment car il reste de nombreux cas d'actes posés par l'administration qui sont ressentis par les administrés comme injustes et inéquitables mais que les formes existantes de protection juridique ne prévoient pas. Généralement, il ne s'agit pas de dispositions écrites mais d'actes ou de négligences factuelles des pouvoirs publics et de leurs instances officielles, en l'occurrence les fonctionnaires de l'administration. En raison de l'évolution de la société, l'administration n'est plus seulement un "organe d'autorité": elle est aussi devenue "un organe de services" et les "administrés" examinent d'un œil plus critique la méthode de travail et le comportement des administrations, des organes d'autorité et de leurs services officiels (manque de communication, accueil incorrect et désobligeant du citoyen, prise en compte insuffisante des intérêts individuels, allongement et ajournement inutiles du traitement des situations exposées, questions sans réponses, formalisme injustifié des procédures, etc.)

Article 12

Cet article décrit les différentes tâches des médiateurs. Le premier alinéa précise que les médiateurs servent à orienter le citoyen dans ses démarches administratives. Cette tâche ne doit pas être sous-estimée si l'on souhaite améliorer le contact entre le citoyen et l'administration. Le deuxième alinéa concerne les avis émis par les médiateurs. Ils peuvent recommander des mesures lorsqu'ils constatent que des actions étaient incorrectes ou auraient pu être organisées de façon plus efficace, ou de manière telle que le service offert au public s'en trouve amélioré. Le troisième alinéa met l'accent sur une autre mission des médiateurs: la prévention ou la solution des situations conflictuelles. C'est ici qu'apparaît tout le sens du mot "médiateur". Les médiateurs suggèrent des solutions "en toute équité", indépendamment ou au-delà du contrôle de légalité qui s'exerce dans le cadre des recours ordinaires. Le quatrième alinéa accorde aux médiateurs un droit d'initiative. De cette façon, ils ne doivent pas attendre qu'une réclamation survienne pour intervenir s'ils constatent, dans certains cas, que l'administration pourrait mieux fonctionner. Les autorités politiques compétentes sont associées aux propositions d'amélioration.

Article 13

Les médiateurs rédigent annuellement, sur la base de leurs constatations, un rapport sur le fonctionnement des autorités. S'ils l'estiment utile, ils peuvent établir des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques. Ces rapports sont adressés au Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale et seront rendus publics. Le but en est

terugkerende evaluatie te laten plaatsvinden die moet leiden tot hervormingen, kleine of grote naar gelang de blootgelegde problemen. De openbaarheid van de verslagen opgesteld door de ombudsmannen zal er de overheden toe aanzetten constant oog te hebben voor een goede behandeling van de bestuurden die op hen beroep doen. In het jaarverslag of de tussentijdse verslagen mag de identiteit van de klagers of van de personeelsleden van de overheid niet worden vermeld. Dit belet uiteraard niet dat de betrokken dienst wordt geïdentificeerd. De verslagen worden in commissie van de Raad besproken. De Raad zal vanzelfsprekend de bevoegdheden van de commissie bepalen. Deze kan te allen tijde de aanwezigheid van de betrokken minister vorderen, beslissen om een onderzoek in te stellen naar de werking van een bestuursorgaan of de ombudsmannen gelasten het onderzoek in te stellen waartoe zij in principe heeft besloten. Er dient in de tekst niet bepaald te worden welke commissie het verslag van de ombudsmannen zal horen. Het reglement van de Raad voorziet immers in de mogelijkheid van de instelling van bijzondere commissies telkens wanneer de Raad het nuttig acht (artikel 23). Op basis van deze bepaling kan wellicht voor elke vergadering of raad een afzonderlijke commissie ingesteld worden. Het verslag van de ombudsmannen zou ook in de commissie voor verzoekschriften besproken kunnen worden. De uitbreiding van de bevoegdheden van deze commissie zou een wijziging van het artikel 98 van het Reglement van de Raad vereisen.

Artikel 14

Dit artikel stelt het beroepsgeheim in voor de ombudsmannen en hun personeel. Ook in de verslagen, die worden openbaar gemaakt, zullen de feiten en bevindingen met de nodige discretie worden behandeld.

Walter VANDENBOSSCHE (N)

d'organiser une évaluation répétée à intervalles réguliers qui doit, selon l'importance des problèmes mis en évidence, aboutir à de grandes ou de petites réformes. La publicité des rapports rédigés par les médiateurs incitera les autorités à vouer une attention permanente au bon traitement des administrés qui font appel à leurs services. L'identité des réclamants ou des membres du personnel des pouvoirs publics ne peut être mentionnée dans les rapports annuels ou intermédiaires, sans que cela empêche évidemment l'identification du service concerné. Les rapports sont discutés en commission du Conseil. Ce dernier fixera, bien entendu, les pouvoirs de cette commission. Celle-ci pourra requérir à tout moment la présence du ministre concerné, décider d'ouvrir une enquête sur le fonctionnement d'un organe administratif ou demander aux médiateurs de procéder aux investigations dont elle a décidé en principe. Le texte ne doit pas stipuler quelle commission entendra le rapport des médiateurs. En effet, le règlement du Conseil prévoit la possibilité de former des commissions spéciales chaque fois que le Conseil le juge utile (article 23). Sur la base de cette disposition, chaque assemblée ou conseil peut peut-être former une commission distincte. Le rapport des médiateurs pourrait également être discuté en commission des pétitions. L'extension des compétences de cette commission pourrait nécessiter une modification de l'article 98 du règlement du Conseil.

Article 14

Cet article soumet les médiateurs et leur personnel au secret professionnel. Dans les rapports qui seront publiés, les faits et constatations seront également traités avec la discrétion requise.

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

tot instelling van een ombudsdienst

Artikel 1

§ 1. — De Brusselse Hoofdstedelijke Raad benoemt voor een hernieuwbare periode van 6 jaar een ombudsman. De ombudsman wordt voorgedragen door de Brusselse Hoofdstedelijke Raad en is bevoegd voor de aangelegenheden waarvoor deze instelling bevoegd is. Hij is perfect tweetalig, Frans-Nederlands, is neutraal en geniet een hoog moreel en wetenschappelijk gezag.

De ombudsman, voor dezelfde periode benoemd door de Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de ombudsman, voor dezelfde periode benoemd door de Raad van de Franse Gemeenschapscommissie, worden toegevoegd aan de ombudsman van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad in de hoedanigheid van adjunct-ombudsman bij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Samen vormen deze drie ombudsmannen de ombudsdienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.

§ 2. — Indien de functie van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, dan wordt zij aangeduid als ombudsvrouw. De ombudsmannen treden op als college.

§ 3. — De ombudsdienst ontvangt, onder de in deze ordonnantie gestelde voorwaarden, de klachten van de belanghebbende burgers betreffende hun betrekkingen met de administratieve overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hij stelt op verzoek van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad een onderzoek in naar de werking van de gewestelijke administratieve diensten die deze raad aanwijst.

Artikel 2

Om te worden benoemd moeten de ombudsmannen aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. Belg zijn;
2. van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. houder zijn van een diploma dat toegang geeft tot een graad van niveau 1 bij de Rijksbesturen;
4. het bewijs leveren van ten minste vijf jaar nuttige ervaring, hetzij op juridisch, administratief of sociaal vlak, hetzij op een ander domein, nuttig voor de uitoefening van het mandaat;
5. in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen.

PROPOSITION D'ORDONNANCE

instituant un service de médiation

Article 1^{er}

§ 1^{er}. — Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale nomme un médiateur pour une période, renouvelable, de six ans. Le médiateur est présenté par le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale; il est compétent pour les matières ressortissant à cette institution. Il est parfait bilingue, français-néerlandais, est neutre et il bénéficie d'une grande autorité morale et scientifique.

Le médiateur nommé, pour la même période, par l'Assemblée de la Commission communautaire française et le médiateur nommé, pour la même période, par l'Assemblée de la Commission communautaire flamande sont adjoints au médiateur du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale en qualité de médiateur adjoint de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ces trois médiateurs forment ensemble le service de médiation du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 2. — Si la fonction de médiateur est occupée par une femme, elle sera appelée médiatrice. Les médiateurs agissent collégialement.

§ 3. — Le service de médiation reçoit, dans les conditions fixées par la présente ordonnance, les réclamations des citoyens intéressés concernant leurs relations avec les autorités administratives de la Région de Bruxelles-Capitale. A la demande du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, il ouvre des enquêtes sur le fonctionnement des services administratifs régionaux que ce Conseil désigne.

Article 2

Pour être nommé, les médiateurs doivent satisfaire aux conditions suivantes:

1. être belge;
2. être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
3. détenir un diplôme donnant accès aux emplois de niveau 1 dans les administrations publiques;
4. justifier d'une expérience d'au moins cinq ans dans le domaine juridique, administratif, social, ou dans un autre domaine qui soit utile pour l'exercice du mandat;
5. habiter en Région de Bruxelles-Capitale.

Artikel 3

De Brusselse Hoofdstedelijke Raad kan aan het mandaat van de ombudsman slechts een einde stellen:

1. op diens eigen verzoek;
2. om ernstige redenen;
3. bij één van de in artikel 4 bepaalde onverenigbaarheden.

Artikel 4

§ 1. – Tijdens de duur van zijn mandaat mogen de ombudsmannen geen van de volgende ambten of mandaten uitoefenen:

1. het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
2. het beroep van advocaat;
3. het ambt van bedienaar van een erkende eredienst;
4. een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;
5. een bezoldigde betrekking in overheidsdienst;
6. een betrekking of een mandaat in een handelsvennootschap;
7. elke bedrijvigheid die de uitoefening van hun ambt kan schaden of afbreuk kan doen aan hun onafhankelijkheid, hun onpartijdigheid of de waardigheid van hun ambt.

§ 2. – Aan het einde van hun mandaat mogen de ombudsmannen onmiddellijk hun vroeger ambt weer opnemen. Binnen een periode van 6 jaar mag hij niet meedingen naar een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat.

Artikel 5

Binnen de perken van hun bevoegdheid ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Artikel 6

Op voorstel van de ombudsdienst, bepaalt het Bureau van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad de werkwijze van de ombudsdienst, de materiële behoeften, het vereiste aantal medewerkers en het statuut van deze medewerkers.

Artikel 7

§ 1. – Elke privaatrechtelijke persoon die, naar aanleiding van een handeling die op hem betrekking heeft, en waarbij hij een persoonlijk belang heeft, meent dat een administratieve overheid niet heeft gehandeld in overeenstemming met de opdracht van algemeen belang waarvoor hij instaat, kan schriftelijk of mondeling en rechtstreeks bij de ombudsdienst een klacht indienen.

Article 3

Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale peut seulement mettre fin au mandat du médiateur:

1. à sa propre demande;
2. pour motifs graves;
3. lorsque survient une cause d'incompatibilité visée à l'article 4.

Article 4

§ 1^{er}. – Pendant la durée de son mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou mandats suivants:

1. magistrat, notaire ou huissier de justice;
2. avocat;
3. ministre d'un culte reconnu;
4. mandat public électif;
5. emploi rémunéré dans un service public;
6. emploi ou mandat dans une société commerciale;
7. toute activité qui puisse compromettre l'exercice de leur fonction ou porter atteinte à leur indépendance, leur impartialité ou à la dignité de leur fonction.

§ 2. – A l'issue de leur mandat, les médiateurs peuvent exercer à nouveau et immédiatement leurs anciennes fonctions. Il lui est interdit pendant six ans de solliciter un mandat public électif.

Article 5

Dans la limite de ses attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instruction d'aucune autorité publique.

Article 6

Sur proposition du service de médiation, le Bureau du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale définit le mode de fonctionnement du service de médiation, en détermine les besoins matériels, le nombre de collaborateurs qui lui sont nécessaires et le statut de ces collaborateurs.

Article 7

§ 1^{er}. – Toute personne de droit privé qui estime, à l'occasion d'un acte la concernant, et auquel elle a un intérêt personnel, qu'une administration n'a pas agi en conformité avec la mission d'intérêt général dont elle est chargée, peut introduire directement une réclamation, écrite ou orale, auprès du service de médiation.

§ 2. – Elk lid van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad kan de individuele klachten waarvan het kennis heeft aan de ombudsdienst overleggen indien het oordeelt dat deze tot diens bevoegdheid behoren en diens bemiddeling rechtvaardigen.

Artikel 8

§ 1. – De klachten omtrent gewestelijke aangelegenheden worden behandeld door de ombudsdienst.

§ 2. – De ombudsdienst waakt over de eenduidigheid van zijn adviesregeling inzake gewestelijke aangelegenheden.

Artikel 9

De ombudsdienst kan weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1. de identiteit van de klager niet bekend is;
2. de klacht betrekking heeft op feiten, gedragingen en handelingen die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht;
3. de klager bij de administratieve overheid geen enkele poging heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen;
4. de klacht kennelijk ongegrond is.

§ 2. – De geschillen tussen de administratieve overheden en hun personeelsleden kunnen niet bij de ombudsdienst aanhangig worden gemaakt. Deze bepaling is op deze personeelsleden niet van toepassing nadat zij definitief de actieve dienst hebben verlaten.

§ 3. – De ombudsdienst deelt de klager onverwijld zijn beslissing mee om zijn klacht al dan niet te behandelen. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Artikel 10

De ombudsdienst kan de administratieve bescheiden waarop het onderzoek dat hij voert betrekking heeft inkijken of opvragen teneinde over zo veel mogelijk elementen te beschikken om zijn opdracht te volbrengen. In dat verband kan hij de organen van het betrokken bestuur onderwerpen en hen een bindende termijn voor antwoord opleggen.

Artikel 11

§ 1. – De ombudsdienst is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

§ 2. – Tout membre du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale peut transmettre au médiateur les réclamations individuelles dont il a connaissance si elles lui paraissent relever de sa compétence et justifier son intervention.

Article 8

§ 1^{er}. – Les réclamations relatives à des matières régionales sont traitées par le service de médiation.

§ 2. – Le service de médiation veille à l'univocité de ses avis dans les matières régionales.

Article 9

Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. la réclamation se rapporte à des faits, des comportements et des actes qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;
3. le réclamant n'a entrepris aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction;
4. la réclamation est manifestement infondée.

§ 2. – Les différends qui s'élèveraient entre les autorités administratives et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès du service de médiation. Cette disposition n'est pas applicable à ces agents après qu'ils ont quitté définitivement le service actif.

§ 3. – Le service de médiation informe sans délai le réclamant de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Article 10

Le service de médiation peut consulter ou demander à se faire produire tous les documents administratifs relatifs aux enquêtes qu'il poursuit afin d'être en possession d'un maximum d'éléments pour mener à bien sa mission. Dans ce cadre, il peut interroger les organes de l'administration concernée et leur imposer un délai de réponse contraignant.

Article 11

§ 1^{er}. – Le service de médiation n'est pas compétent pour traiter des réclamations ayant trait à:

1. aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kan of had kunnen wenden;
2. aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld.

In deze gevallen wordt de klager dadelijk op de hoogte gebracht.

§ 2. - De behandeling van een klacht schorst de termijnen van de jurisdictionele of georganiseerde administratieve beroepen niet.

Artikel 12

§ 1. - De ombudsdienst maakt de burger indien nodig wegwijs in de administratie.

§ 2. - De ombudsdienst heeft als opdracht een advies uit te brengen ingevolge een klacht die hem is voorgelegd. Hij dient dit advies te formuleren binnen een redelijke termijn, nadat hij alle onderzoeksmaatregelen heeft genomen welke hij nuttig acht ter vervollediging van zijn informatie.

De ombudsdienst betekent zijn advies gelijktijdig aan de klager en aan het betrokken bestuur.

§ 3. - de ombudsdienst tracht de standpunten van de klager en van de administratieve overheid te verzoenen, door hen eventueel met elkaar te confronteren.

§ 4. - De ombudsdienst kan, op eigen initiatief, tot de administratieve overheid elke aanbeveling die hij nuttig acht richten. In dit geval, brengt hij de bevoegde politiek verantwoordelijke hiervan op de hoogte.

Artikel 13

§ 1. - De ombudsdienst richt jaarlijks een verslag over zijn activiteiten tot de leden van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad. De discussie over dit verslag vindt plaats in openbare vergadering van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.

§ 2. - Het is de ombudsdienst toegelaten het verslag over zijn activiteiten publiek kenbaar te maken na mededeling aan de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.

§ 3. - De in § 1 en § 2 vermelde verslagen bevatten eveneens alle voorstellen die de ombudsdienst nuttig acht om de werking van de openbare diensten of om de vigerende regelgeving te verbeteren.

1. des matières pour lesquelles le réclamant peut ou aurait pu s'adresser à l'autorité de tutelle ou à une juridiction administrative;
2. des matières pour lesquelles le réclamant a pris l'initiative d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale a été engagée.

Dans ces cas, le réclamant est averti sans délai.

§ 2. - Le traitement d'une réclamation ne suspend pas les délais des recours juridictionnels ou des recours administratifs organisés.

Article 12

§ 1^{er}. - Le service de médiation oriente, s'il y a lieu, le citoyen dans ses démarches administratives.

§ 2. - Le service de médiation a pour tâche d'émettre un avis suite à une réclamation qui lui est soumise. Il doit rendre cet avis dans un délai raisonnable, après avoir pris toutes les mesures d'enquête qu'il juge nécessaires pour compléter son information.

Le service de médiation signifie simultanément son avis au réclamant et à l'administration concernée.

§ 3. - Le service de médiation s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et de l'autorité administrative, éventuellement en les mettant en présence l'un de l'autre.

§ 4. - Le service de médiation peut d'initiative adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'il estime utile. Dans ce cas, il en informe le responsable politique compétent.

Article 13

§ 1^{er}. - Le service de médiation transmet chaque année un rapport sur ses activités aux membres du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce rapport est débattu en séance plénière du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 2. - Il est permis au service de médiation de rendre public le rapport sur ses activités après qu'il l'a communiqué au Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 3. - Les rapports mentionnés aux § 1 et 2 comprennent également toutes propositions que le service de médiation juge utiles pour améliorer le fonctionnement des services publics ou la législation en vigueur.

Artikel 14

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsmannen en het personeel dat hen bijstaat.

14 mei 1998.

Walter VANDENBOSSCHE (N)
Françoise DUPUIS (F)
Michiel VANDENBUSSCHE (N)
Dominique HARMEL (F)
Marie NAGY (F)
Sven GATZ (N)
Guy VANHENGEL (N)

Article 14

L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et aux membres du personnel qui les assistent.

Le 14 mai 1998.