

BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE RAAD

GEWONE ZITTING 2001-2002

17 OKTOBER 2001

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

houdende de oprichting van een ombudsdienst in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

(ingediend door de heer Fouad LAHSSAINI (F)
en mevr. Evelyne HUYTEBROECK (F))

Toelichting

In dit voorstel van ordonnantie is rekening gehouden met de evaluaties uitgebracht door de parlementaire federale en gewestelijke ombudsmannen. Het voorstel sluit overigens aan bij de teksten die de ombudsdiensten van deze assemblees organiseren, in het bijzonder met die van de parlementen van de Gewesten en de Gemeenschappen.

Een ombudsdienst is vandaag een gewone zaak geworden, maar de oorsprong ervan ligt ver in het verleden : de ombudsman verschijnt ten tonele op het ogenblik dat de Staten-Naties ontstaan met een organisatiestructuur rond verschillende besturen.

De ombudsman (1) doet zijn intrede in West-Europa in het begin van de 19^e eeuw aan het hof van de koning van Zweden. Volgens Koning Karl XIII moest de door het parlement benoemde ombudsman de geschillen tussen de bur-

(1) De ombudsman is een woord van Zweedse oorsprong en betekent « hij die spreekt voor iemand anders » (Monette Y. en Wuyts H., *Uittreksel uit het jaarverslag 1998 van het college van de federale ombudsman*, Revue du droit public et des sciences administratives, I, 23, 1999, blz. 34).

CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 2001-2002

17 OCTOBRE 2001

PROPOSITION D'ORDONNANCE

instituant un service de médiation de la Région de Bruxelles-Capitale

(déposée par M. Fouad LAHSSAINI (F)
et Mme Evelyne HUYTEBROECK (F))

Développements

La présente proposition d'ordonnance tient compte des évaluations présentées par les différents médiateurs parlementaires, fédéraux et régionaux. Elle se développe en cohérence avec les différents textes qui organisent les services de médiation de chacune de ces assemblees et, en particulier, des parlements régionaux et communautaires.

Si la médiation est actuellement un fait courant, ces origines sont déjà anciennes : la médiation émerge simultanément à la constitution des Etats-Nations organisés autour de ses différentes administrations.

La médiation est apparue en Europe occidentale au début du XIX^e siècle à la cour du roi de Suède où le roi Charles XIII vit en l'ombudsman (1), nommé par le Parlement, une personne chargée de régler les différends

(1) L'ombudsman est un terme d'origine suédoise et signifie « celui qui parle pour autrui » (Monette Y. et Wuyts H.; *Extrait du rapport annuel 1998 du Collège des médiateurs fédéraux*, Revue du droit public et des sciences administratives, I, 23, 1999, p. 34).

ger en het koninklijk bestuur oplossen en toezien op de goede werking van dat bestuur. Mettertijd is zijn functie van externe controle op het bestuur steeds belangrijker geworden en is dit voorbeeld in heel West-Europa gevolgd.

In Europa bestaan er verschillende benaderingen van het begrip ombudsman, maar de oorspronkelijke taakomschrijving vindt men steeds terug : de taak van de ombudsman bestaat erin een minnelijke schikking te vinden voor een geschil tussen de overheid en de burger.

De ombudsman in dit voorstel van ordonnantie is een parlementaire ombudsman die tevens als taak heeft een externe controle op het bestuur uit te oefenen voor rekening van de assemblee die hem aanstelt.

In die zin heeft de ombudsdienst als voornaamste opdracht om de overheidsdiensten dichter bij de burger te brengen door te wijzen op eventuele tekortkomingen van deze overheden en door een minnelijke schikking voor geschillen na te streven. Deze dienst oefent aldus het wet-tigheidstoezicht uit en gaat ook na of de beginselen van een goed bestuur nageleefd zijn. (2)

De ombudsdienst heeft ten slotte tot taak aanbevelingen te formuleren, maar kan geen beslissingen nemen of sancties treffen. De ombudsdienst biedt de overheid aldus door middel van aanbevelingen wel de mogelijkheid om haar taak van openbare dienst waar nodig bij te stellen.

Een ombudsdienst voor de Brusselse instellingen

Het belang van een ombudsman is voldoende aange-toond, maar het is van groot belang zijn opdrachten te omschrijven in het licht van de reeds opgedane ervaring. De federale overheid beschikt over een ombudsdienst sinds 1995, het Waalse Gewest sinds 1994, de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest sinds 1998. De Franse Gemeenschap Wallonië-Brussel is nu ook bezig met de invoering van een ombudsdienst.

Het Hoofdstedelijk Gewest mag niet voorbijgaan aan deze evolutie die de burger en de Staat dichter bij elkaar brengt.

Een van de grootste problemen is dat de werking van de Brusselse instellingen zo ingewikkeld is. Vaak weet de burger niet tot welke instelling hij zich moet wenden om een oplossing voor zijn probleem te vinden.

entre le citoyen et l'administration royale et de contrôler le bon fonctionnement de celle-ci. Avec le temps et dans toute l'Europe occidentale, l'ombudsman s'est affirmé nettement dans sa fonction de contrôle externe de l'administration.

S'il existe sur notre continent plusieurs variantes du concept de médiation, elles ont en commun d'être encore imprégnées de ces premières définitions : l'ombudsman remplit une fonction qui consiste à rechercher une solution amiable à un différend entre l'administration et l'administré.

La notion de médiateur dans cette proposition d'ordonnance renvoie au médiateur parlementaire qui exerce également une fonction de contrôle externe de l'administration, pour le compte de l'assemblée qui le désigne.

Dans ce sens, le service de médiation vise avant tout à rapprocher le citoyen des institutions administratives en pointant les éventuels dysfonctionnement de ces dernières et en cherchant à solutionner les conflits à l'amiable. Ce service exerce ainsi les contrôles de légalité et de bonne administration de l'action administrative. (2)

Enfin, le service de médiation est un outil de recommandation, sans pouvoir de décision ou de sanction : il permet à l'administration de mieux se réappropriier, via la voie de la recommandation, sa mission de service public et, dès lors, d'atteindre plus efficacement cette finalité.

Un service de médiation pour les institutions bruxelloises

S'il n'est plus d'une grande utilité de démontrer l'importance d'un médiateur, il est en revanche primordial d'en préciser les missions au vu de l'expérience acquise. Déjà à l'œuvre au niveau fédéral depuis 1995, en Région wallonne depuis 1994, dans la Communauté flamande et dans la Région flamande depuis 1998, un service du médiateur est actuellement en phase d'être instauré en Communauté française Wallonie-Bruxelles.

La région bruxelloise ne peut manquer ce tournant reposant le citoyen par rapport à l'Etat dans un lien plus étroit.

Une des principales difficultés relatives au fonctionnement des institutions bruxelloises a trait à leur complexité. Bien souvent, le citoyen ne sait pas à laquelle des institutions bruxelloises s'adresser pour trouver une solution à une difficulté qu'il a rencontrée.

(2) Zie in dat verband : *Ibid.*, blz. 35.

(2) Voir à ce propos : *Ibid.*, p. 35.

Opdat de burger duidelijk zou weten wat de ombudsdienst van het Hoofdstedelijk Gewest is en waar hij terecht kan, wordt voorgesteld dat de vier assemblees van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest samen een akkoord sluiten (in de vorm van een protocol of een resolutie) om een gemeenschappelijke dienst voor de vier ombudsmannen op te richten. Het is immers van zeer groot belang dat de vier ombudsmannen, die elk hun eigen bevoegdheden hebben, over een gemeenschappelijk loket en dus over een gemeenschappelijke dienst beschikken waar de burger een klacht kan indienen met betrekking tot een van de Brusselse instellingen.

De klacht wordt door de gemeenschappelijke dienst geregistreerd en onmiddellijk aan de bevoegde ombudsman binnen deze dienst bezorgd.

Krachtlijnen van het voorstel van ordonnantie

Dit voorstel van ordonnantie bevat drie krachtlijnen die tot een grotere duidelijkheid omtrent de bestuurshandelingen moeten leiden :

a) *De onafhankelijkheid van de ombudsman*

De onafhankelijkheid van de ombudsman wordt in dit voorstel van ordonnantie door de volgende vijf voorwaarden gegarandeerd:

- de ombudsman is een overheidsorgaan dat onafhankelijk is van de overheid die hem benoemt;
- de ombudsman ontvangt van geen enkele overheid instructies: de klachten worden hem rechtstreeks bezorgd zonder dat ze vooraf door de parlementsleden zijn behandeld;
- de voorwaarden om tot ombudsman te worden benoemd worden zo gesteld dat de functie onverenigbaar is met andere ambten;
- de functie van ombudsman staat open voor de kandidaten die voor een examen geslaagd zijn;
- de voorwaarden waaronder een einde gemaakt wordt aan het mandaat van ombudsman worden bepaald.

De ombudsdienst is onafhankelijk van de Raad maar is er toch mee verbonden. Op voorstel van de ombudsman :

- benoemt en ontslaat de Raad de personeelsleden die de ombudsman bijstaan;
- stelt de Raad de personeelsformatie en het statuut van het personeel van ombudsdienst vast, zelfs als de ombudsman aan het hoofd staat van het personeel;

Pour assurer une meilleure lisibilité de la fonction de médiateur en Région bruxelloise, il est suggéré que les quatre assemblées de la Région de Bruxelles-Capitale passent ensemble un accord (sous la forme d'un protocole ou d'une résolution) qui organise conjointement un service de médiation commun aux quatre médiateurs. Il est en effet capital que les quatre médiateurs, agissant chacune dans leur sphère de compétences, disposent d'un guichet commun, et donc d'un service commun, auquel le citoyen peut s'adresser pour déposer une plainte relative à une des institutions bruxelloises.

La plainte sera reçue par le service commun et transmise immédiatement, au sein de ce service, au médiateur compétent.

Axes principaux de la proposition d'ordonnance

Trois axes structurent cette proposition d'ordonnance dans le sens d'une plus grande visibilité des actes administratifs :

a) *L'indépendance du médiateur*

L'indépendance du médiateur se traduit plus précisément dans la présente proposition d'ordonnance par les cinq éléments suivants :

- le médiateur est une autorité publique indépendante du pouvoir qui le nomme;
- le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité : les réclamations lui arrivent directement sans être préalablement traitées par des parlementaires;
- les conditions de nomination au poste de médiateur sont précisées en vue de garantir l'incompatibilité du poste avec d'autres fonctions;
- le poste de médiateur est ouvert aux candidats ayant réussi avec succès un examen;
- les conditions qui mettent fin au mandat du médiateur sont précisées.

Si le service du médiateur est indépendant du Conseil, il lui est cependant lié. En effet, sur proposition du médiateur, le Conseil :

- nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans ses démarches;
- arrête le cadre et le statut du personnel du service du médiateur, même si c'est le médiateur qui dirige son personnel;

- stelt de Raad een huishoudelijk reglement vast waarin onder andere de regels bepaald worden voor de behandeling van de klachten.

De jaarverslagen en de tussentijdse verslagen van de ombudsman worden voorts aan de Raad voorgelegd die ze openbaar maakt.

b) *De aanhangigmaking bij de ombudsman*

Opdat de ombudsdienst zijn taak van openbare dienst zou kunnen vervullen, wordt voorzien in verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Deze ordonnantie wil ervoor zorgen dat deze dienst gemakkelijk en voor iedereen toegankelijk is, en dat de procedure eenvoudig is.

Een klacht kan schriftelijk of mondeling ingediend worden. In het laatste geval moet de indiener van de klacht ter plaatse aanwezig zijn. De klacht kan ook ingediend worden via e-mail, met een gecertificeerde digitale handtekening, of via de telefoon, mits de klacht nadien schriftelijk bevestigd wordt. Bovendien kan de indiener van een klacht zich laten vergezellen door een persoon van zijn keuze (die kan eventueel als tolk optreden).

Dit voorstel van ordonnantie bepaalt voorts dat de ombudsman ook kan optreden als er een beroep bij de rechtbank of een administratief beroep ingesteld is (eventueel intern). Zulks draagt ook bij tot de ontlasting van de rechtbanken. Als er mogelijkheid is tot een intern administratief beroep, moet dit ingesteld worden voordat een klacht bij de ombudsman ingediend kan worden.

De ombudsman kan dus optreden ook als er elders beroep ingesteld is, maar de interne ombudsdienst van een overheidsbestuur blijft voorrang op hem behouden: de ombudsdienst mag niet de plaats innemen van de ombudsdienst van het betrokken overheidsbestuur die als eerste ingeschakeld moet worden.

Er moet dus duidelijkheid zijn over eenieders taak. In dat verband wijzen wij erop dat de ombudsdienst geen informatieloket is: een klacht is pas ontvankelijk wanneer de indiener ervan alle mogelijkheden binnen de betrokken administratieve dienst uitgeput heeft. De taken van de eerste- en tweedelijnsdiensten moeten precies omschreven worden.

Dit voorstel van ordonnantie biedt de gemeenten ook de mogelijkheid om een beroep te doen op de ombudsman, op voorwaarde dat zij zelf over geen ombudsdienst beschikken.

c) *De bevoegdheden van de ombudsman*

De garanties voor de onafhankelijkheid van de ombudsdienst, samen met de specifieke bevoegdheden die hij

- arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant, entre autres, les modalités de traitement des réclamations.

Par ailleurs, les rapports annuel et intermédiaires établis par le médiateur, sont soumis au Conseil qui les rend publics.

b) *La saisine du médiateur*

Pour que le service de médiation puisse remplir sa mission de service public, différentes modalités de saisine sont prévues. La présente ordonnance insiste sur la facilité d'accès à ce service, son ouverture à tous et la simplicité de la procédure.

Une réclamation peut être introduite par voie écrite ou orale. Dans ce dernier cas, la présence sur place est exigée. De même, les réclamations peuvent être introduites par courrier électronique, moyennant signature digitale certifiée, ou par téléphone, moyennant confirmation écrite ultérieure. De plus, un réclamant peut se faire accompagner d'une personne de son choix (celle-ci peut éventuellement jouer le rôle d'interprète).

En outre, la présente proposition d'ordonnance inscrit la compatibilité de l'intervention du médiateur avec les autres recours juridique et administratif (éventuellement internes), participant par là même du désengorgement des tribunaux. S'agissant des recours administratifs internes, dans la mesure où ils existent, ils doivent avoir été au moins introduits avant de saisir le médiateur.

Si le médiateur peut entamer une démarche parallèlement à d'autres recours, il entre toutefois en deuxième ligne par rapport à un service de médiation interne à l'administration: le service du médiateur ne peut se confondre avec un service de médiation de première ligne, celui de l'administration concernée.

Dans le même esprit d'évitement de la confusion des rôles impartis à chacun, le service du médiateur n'est pas un guichet d'informations: le réclamant doit, pour que sa réclamation soit prise en considération, avoir accompli toutes les démarches utiles auprès du service administratif concerné. Il s'agit ici de bien délimiter les rôles des intervenants de première ligne et de seconde ligne.

La présente proposition d'ordonnance développe également la possibilité pour les communes d'avoir recours aux services du médiateur. En effet, si ces dernières le souhaitent elles peuvent faire appel au médiateur régional si elles ne disposent pas elles-mêmes d'un service de médiation.

c) *Les pouvoirs du médiateur*

La garantie de l'indépendance du service du médiateur, conjuguée à la spécificité des pouvoirs qui lui sont

krijgt, verhogen de efficiëntie van deze dienst bij de uitvoering van haar taak als bemiddelaar in geschillen tussen de burger en de overheid.

De ombudsdienst is immers niet met eigenlijke rechtspraak belast. Zijn bevoegdheden houden geen verband met de uitvoerende of rechterlijke macht. De dienst van de ombudsman staat de wetgevende macht bij en ziet toe op de wettigheid van de bestuurshandelingen, maar treedt niet op als rechterlijk orgaan.

De hier voorgestelde ombudsdienst is zowel een onderzoeksdienst als een extern controleorgaan van het bestuur. (3) In het kader van zijn opdracht kan de ombudsman :

- aanbevelingen doen aan de betrokken dienst om het geschil dat bij hem aanhangig is gemaakt te beslechten;
- voorstellen doen om de organisatie van een dienst te wijzigen om de werking ervan te verbeteren;
- aanbevelingen doen naar billijkheid om een specifiek probleem op te lossen dat hij onbillijk vindt ;
- wijzigingen voorstellen in de vigerende wetgeving ;
- een dienst aanmanen om binnen een bepaalde termijn een rechterlijke beslissing uit te voeren.

Door middel van zijn bevoegdheden kan de ombudsman invloed uitoefenen doordat hij de Raad jaarverslagen en tussentijdse verslagen bezorgt. Over die verslagen wordt immers een parlementair debat gehouden waarna eventueel vragen of suggesties aan de regering gericht kunnen worden of voorgesteld kan worden om wetswijzigingen door te voeren.

De Raad is ook verplicht om deze verslagen te publiceren. Dat moet er natuurlijk voor zorgen dat de activiteiten van de ombudsman de nodige weerklank vinden bij de bevolking. Het principe van de openbaarheid is zeer belangrijk. Als het verslag gepubliceerd wordt, kan er immers openbaar en in de media over gedebatteerd worden (pers, wetenschappelijke tijdschriften, sociaal-culturele centra enz.).

(3) *Ibid.*, blz. 35.

conférés, renforcent l'efficacité de ce service comme organe intermédiaire entre l'administration et l'administré chargé de tenter la résolution des conflits sous l'angle non contentieux.

Les pouvoirs du service du médiateur sont, en effet, marqués par leurs caractères non contentieux : ces pouvoirs sont sans lien avec le pouvoir exécutif ou le pouvoir judiciaire. De ce point de vue, le service du médiateur est un organe auxiliaire du pouvoir législatif contrôlant la légalité des actes administratifs sans intervenir judiciairement.

Le service de médiation défendu ici est à la fois un service d'investigation et un organe de contrôle externe à l'administration. (3) Dans le cadre de sa mission le médiateur peut :

- faire des recommandations au service concerné afin de régler le conflit dont il est saisi;
- faire des propositions de modification de l'organisation d'un service en vue de l'amélioration de son fonctionnement;
- faire des recommandations en équité afin de régler une situation particulière qu'il estime inéquitable;
- suggérer des modifications de la législation en vigueur;
- enjoindre un service d'exécuter dans un certain délai une décision judiciaire.

La force contraignante des différents pouvoirs du médiateur trouve siège dans les rapports (annuels et intermédiaires) qu'il adresse au Conseil. En effet, ces rapports donneront lieu à un débat parlementaire, duquel ressortira d'éventuelles questions ou recommandations à l'attention de l'exécutif, ainsi que des propositions de changements législatifs.

Par ailleurs, le Conseil a l'obligation de publier ces rapports. Il s'agit là évidemment de l'assurance que l'action du médiateur ait un réel impact au sein de la population. Le principe de publicité joue ici un rôle majeur. En effet, le texte étant du domaine public, la possibilité d'une critique médiatisée par les différentes instances publiques de la discussion (presses, revues scientifiques, centres socio-culturels, etc.) est effective.

(3) *Ibid.*, p. 35.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Artikel 1

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 2

Het begrip « administratieve diensten » moet begrepen worden in de zin van de definitie van « administratieve overheid » in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, zoals gewijzigd bij de wet van 25 mei 1999, en in de zin van de rechtspraak van de Raad van State en het Arbitragehof terzake.

Deze wetswijziging heeft in de definitie van administratieve overheid een functionele benadering ingevoerd, in tegenstelling tot de oorspronkelijke organische benadering. De functionele benadering houdt rekening met de aard van de gestelde handeling in tegenstelling tot de organische benadering.

Dit heeft concreet tot gevolg dat de bij deze tekst opgerichte ombudsdienst bevoegd is voor elke klacht die betrekking heeft op een aangelegenheid die tot de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoort, ongeacht de administratieve overheid die verantwoordelijk is voor de uitvoering ervan. Het gaat dus om alle administratieve overheden die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de gewestelijke wetgeving.

Het is nuttig hierbij te vermelden dat zowel het college van de federale ombudsmannen als de gewestelijke ombudsmannen zich bevoegd hebben verklaard om klachten te behandelen die betrekking hebben op andere (federale of gewestelijke) instellingen die een federale of gewestelijke bevoegdheid uitgeoefend hebben, want de definitie van « administratieve overheid » in de gewestelijke teksten of in de federale tekst is niet duidelijk.

Voor een goed begrip van deze tekst: het begrip « ombudsman » heeft zowel betrekking op een ombudsman als op een ombudsvrouw. Wanneer de functie wordt uitgeoefend door een vrouw, zal er worden gesproken van een ombudsvrouw.

Artikel 3

Een van de grootste problemen eigen aan het Brussels institutioneel kader is de complexe werking van de instellingen. Zeer dikwijls weet de burger niet tot welke instelling hij zich moet richten voor de oplossing van zijn probleem.

Daarom stellen wij voor dat de vier assemblees van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot een akkoord komen (in

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Article 2

Il faut comprendre la notion de « services administratifs » au sens de la définition d'« autorité administrative » donné par l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, modifiée par la loi du 25 mai 1999, ainsi que par la jurisprudence du Conseil d'Etat et de la Cour d'Arbitrage en la matière.

Il y a lieu en effet de noter que cette modification législative a introduit dans la définition d'autorité administrative une approche fonctionnelle de la notion, en se détachant de l'approche organique originelle. Le critère fonctionnel tient compte de la nature de l'acte accompli contrairement au critère organique.

Ceci implique, concrètement que le médiateur institué par ce texte est compétent pour toute réclamation ayant trait à une matière relevant de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale, quelque soit l'autorité administrative qui l'a mise en application. Sont donc ainsi visées toutes les autorités administratives qui sont responsables de l'exécution de la législation régionale.

Il est bon de relever que, face au flou de la définition d'« autorités administratives » dans les textes régionaux ou fédéral, tant le Collège des médiateurs fédéraux que les médiateurs régionaux se sont déclarés compétents pour traiter des plaintes relatives à d'autres entités (que fédérales ou régionales), ayant exercé des compétences fédérales ou régionales.

Pour la bonne compréhension du texte, la notion de « médiateur » vise tant le médiateur que la médiatrice. Lorsque la fonction est exercée par une femme, elle se fera cependant appeler « médiatrice ».

Article 3

Une des principales difficultés relatives au fonctionnement des institutions bruxelloises a trait à leur complexité. Bien souvent, le citoyen ne sait pas à laquelle des institutions bruxelloises s'adresser pour trouver une solution à une difficulté qu'il a rencontrée.

Pour assurer une meilleure lisibilité de la fonction du service de médiation en Région bruxelloise, il est suggéré que

de vorm van een protocol of een resolutie) om samen een ombudsdienst voor de vier ombudsmannen op te richten. Het is immers belangrijk dat de ombudsmannen die elk hun eigen bevoegdheden hebben, over een gemeenschappelijk loket en dus over een gemeenschappelijke dienst beschikken, waar de burger terecht kan om een klacht in te dienen met betrekking tot een van de Brusselse instellingen.

De klacht wordt dan door de gemeenschappelijke dienst ontvangen en onmiddellijk aan de bevoegde ombudsman bezorgd.

In het gemeenschappelijk akkoord moeten er onder andere de volgende aangelegenheden geregeld worden :

- de organisatie van de examens voor de benoeming van de ombudsmannen;
- het personeel van de gemeenschappelijke dienst (personeelsformatie, administratief en geldelijk statuut);
- de financiering van de gemeenschappelijke dienst (jaarlijkse dotatie in te schrijven op de begrotingen van de verschillende assemblees);
- de infrastructuur die ter beschikking van de gemeenschappelijke dienst zal worden gesteld;
- ...

De gemeenschappelijke dienst wordt samengesteld uit gemeenschappelijk personeel en uit vier onderling onafhankelijke ombudsmannen, die elk benoemd worden door hun eigen assemblee, te weten :

- een tweetalige ombudsman benoemd door de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- een tweetalige ombudsman benoemd door de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;
- een Franstalige ombudsman benoemd door de Raad van de Franse Gemeenschapscommissie;
- een Nederlandstalige ombudsman benoemd door de Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

Vier ombudsmannen is een groot aantal. Daarom kan het wenselijk zijn dat de vier assemblees bijvoorbeeld samen eenzelfde ombudsman benoemen voor de uitoefening van twee functies : bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Brusselse Hoofdstedelijke Raad.

Alle documenten die door de administratieve diensten voor het publiek worden uitgegeven, moeten, nadat deze

les quatre assemblées de la Région de Bruxelles-Capitale passent ensemble un accord (sous la forme d'un protocole ou d'une résolution) qui organise conjointement un service de médiation commun aux quatre médiateurs. Il est en effet capital que les quatre médiateurs, agissant chacun dans leur sphère de compétences, disposent d'un guichet commun, et donc d'un service commun, auquel le citoyen peut s'adresser pour déposer une plainte relative à une des institutions bruxelloises.

La plainte sera reçue par le service commun et transmise immédiatement au médiateur compétent.

Le texte commun aux quatre assemblées aborderait, entre autres, les questions :

- de l'organisation des épreuves de sélection en vue de la nomination des médiateurs;
- du personnel du service commun (cadre, le statut administratif et pécuniaire);
- du financement de ce service commun (dotation annuelle au service commun de médiation à inscrire à charge des budgets des différentes assemblees);
- de l'infrastructure mise à disposition du service commun;
- ...

Le service commun se composera donc d'un personnel commun et de médiateurs indépendants les uns des autres, nommés chacun dans leur assemblee, à savoir :

- un médiateur bilingue nommé par le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale;
- un médiateur bilingue nommé par l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune;
- un médiateur francophone nommé par l'Assemblée de la Commission communautaire française;
- un médiateur néerlandophone nommé par l'Assemblée de la Commission communautaire flamande.

Quatre médiateurs, c'est un nombre important. Il est souhaitable, par exemple, que les quatre assemblees désignent en commun un médiateur pour remplir deux fonctions : à la Cocom et à la Région de Bruxelles Capitale.

Toujours dans un souci de lisibilité de l'institution de médiateur, tous les documents émanant des services admi-

tekst van kracht is geworden, de gegevens van de ombudsdienst vermelden om de dienst een grotere bekendheid te geven. Indien de vier assemblees een gemeenschappelijke dienst oprichten, kan de burger zich tot één dienst richten voor de behandeling van zijn klachten.

De ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op, dat wordt goedgekeurd door de Raad en in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt wordt. Dit reglement bepaalt minstens :

- de betrekkingen tussen de ombudsman en de administratieve diensten;
- de betrekkingen tussen de ombudsman en de Raad;
- de procedure voor de evaluatie van de ombudsman om de drie jaar;
- de interne organisatie van de ombudsdienst;
- de behandelingswijze van de klachten.

Voorgesteld wordt dat de vier assemblees gezamenlijk eenzelfde reglement opstellen.

Artikel 4

De ombudsman heeft als opdracht :

1. Het onderzoeken, conform de bepalingen van deze ordonnantie, van de klachten over de werking en de handelingen van de administratieve diensten. Er dient gepreciseerd te worden dat de artikelen 16 en 17, 4° van deze ordonnantie bepalen dat, ingeval de betrokken administratieve dienst over een interne klachtendienst beschikt, deze laatste bevoegd is om de klacht te behandelen. De parlementaire ombudsman bemiddelt slechts in tweede instantie wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager is behandeld. De parlementaire klachtenbehandeling vult dus de administratieve klachtenbehandeling aan.

In het Hoofdstedelijk Gewest beschikken enkel de MIVB en de BGDA over een ombudsman. De andere administratieve diensten van het Gewest of van de gemeenschapscommissies hebben geen informatiedienst of ombudsman.

2. Om, op vraag van de Raad, elk onderzoek te voeren naar de werking van de administratieve diensten, wanneer eventuele disfuncties in een administratie via een andere, anonieme weg aan het licht worden gebracht.

3. Op basis van de bevindingen gedaan bij het uitvoeren van de opdrachten bedoeld in punten 1 en 2, aanbeve-

nistratifs à destination du public mentionneront, à partir de l'entrée en vigueur du présent texte, les références du service de médiation. Dans la mesure où les quatre assemblées auront institué un service commun, le citoyen pourra s'adresser à un guichet unique pour le traitement de sa réclamation.

Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur, qui est approuvé par le Conseil et publié au *Moniteur belge*. Ce règlement aborde au minimum les questions de :

- la relation entre le médiateur et les services administratifs;
- la relation entre le médiateur et le Conseil;
- la procédure d'évaluation du médiateur à mi-mandat;
- l'organisation interne du service de médiation;
- les modalités de traitement des réclamations.

Il est suggéré que les quatre assemblées établissent en commun le même règlement.

Article 4

Le médiateur a pour mission :

1. D'examiner, conformément aux dispositions de la présente ordonnance, les réclamations relatives au fonctionnement et aux actes des services administratifs. A cet égard, il est bon de préciser que les articles 16 et 17, 4° de la présente ordonnance prévoient que dans l'hypothèse où le service administratif concerné dispose d'un médiateur interne, ce dernier est compétent pour traiter de la réclamation. Le médiateur parlementaire n'interviendra qu'en seconde ligne, en cas d'échec ou de non-satisfaction du réclamant, suite à la médiation de première ligne. La médiation parlementaire est donc complémentaire à la médiation administrative.

Actuellement, seuls la STIB et l'ORBEM disposent d'un médiateur. Les autres services administratifs de la Région ou des commissions communautaires ne disposent ni de service d'information ni de médiateur.

2. De mener à la demande du Conseil, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs qu'il désigne, en vue de relever les éventuels dysfonctionnements d'une administration révélés par voie non nominale connexe (presse ...).

3. En se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux points 1 et 2, de for-

lingen of voorstellen te formuleren en verslag uit te brengen over de werking van het overheidsbestuur. De bekendmaking van de jaarverslagen en de tussentijdse verslagen kunnen de aanbevelingen kracht bijzetten.

Artikel 5

De vier ombudsmannen worden benoemd door elk van de vier assemblees voor een duur van 6 jaar. Dit moet hen in staat stellen hun mandaat geheel onafhankelijk van de duur van een zittingsperiode uit te oefenen. De vier assemblees zien toe op de pariteit bij de benoeming van de vier ombudsmannen.

Door de Raad georganiseerde examens waarborgen de objectiviteit bij de benoeming van de ombudsman. We stellen voor dat de vier assemblees de examens voor de benoeming van hun ombudsman gezamenlijk organiseren.

De eed die de ombudsman voor de voorzitter van de Raad moet afleggen, garandeert de onafhankelijkheid van de ombudsman. De eed luidt als volgt : « Ik zweer dat ik de aan mijn mandaat verbonden taken gewetensvol en onbevooroordeeld zal vervullen. »

Artikel 6

Dit artikel somt de voorwaarden op om tot ombudsman te kunnen worden benoemd.

Iedereen die sedert vijf jaar zijn woonplaats in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft, kan zich kandidaat stellen voor de functie van ombudsman.

Voor de ombudsman van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad wordt een uitstekende kennis van de twee officiële talen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevraagd. Deze kennis wordt vastgesteld door middel van een door de Raad georganiseerd taalexamen.

Artikelen 7 en 8

De onafhankelijkheid van de ombudsman wordt gegarandeerd door de artikelen 7 en 8. Deze onafhankelijkheid is een essentieel aspect van de ombudsdienst die als autonoom orgaan meer bekendheid moet geven aan de administratieve beroepen, die niet voor de rechtbank behandeld worden. Deze onafhankelijkheid komt tot uiting in de scheiding van de uitvoerende, wetgevende en rechterlijke macht en gaat gepaard met de bevoegdheid van de ombudsdienst om onderzoeken uit te voeren in de verschillende diensten van de administratie en om toezicht te houden op de wettigheid van hun optreden.

muler des recommandations ou des propositions et de faire rapport sur le fonctionnement des services administratifs. La publicité des rapports annuels et intermédiaires jouerait ici le rôle de force contraignante.

Article 5

Les quatre médiateurs sont nommés par chacune des quatre assemblées, pour une durée de 6 ans, ce qui permet d'exercer leur mandat de manière totalement indépendante de la durée de la législature. Les quatre assemblées veillent à assurer la parité dans le cadre de la nomination des quatre médiateurs.

La réussite par le candidats des épreuves de sélection, organisées par le Conseil, assure l'objectivité de la nomination du médiateur. Il est suggéré que les quatre assemblées organisent en commun les épreuves de sélection relatives à la nomination de leur médiateur.

Le serment que prête le médiateur entre les mains du président du Conseil garantit l'indépendance du médiateur le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité. »

Article 6

Cet article énumère les conditions pour pouvoir être nommé médiateur.

Toute personne domiciliée depuis 5 ans sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale peut être candidat au poste.

Il est imposé une condition spéciale au médiateur du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale : une connaissance excellente des deux langues de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette connaissance est établie par la réussite d'une épreuve linguistique organisée par le Conseil.

Articles 7 et 8

L'indépendance du médiateur est garantie par les articles 7 et 8. Cette indépendance du médiateur participe profondément de la logique même de la médiation comme instance autonome visant une plus grande visibilité des actions administratives selon la procédure non contentieuse. Cette indépendance se décline sur le registre de la séparation des pouvoirs exécutif, législatif et judiciaire et se double de la capacité du service de médiation de mener des enquêtes dans les différents services de l'administration ainsi que de contrôler la légalité des actions administratives.

De geloofwaardigheid van het optreden van de ombudsman bij de overheid die hem benoemt hangt af van de garantie dat hij onafhankelijk is van die overheid en dat hij niet onder externe druk kan worden gezet.

De ombudsman mag in zijn functie een aantal mandaten niet uitoefenen. Meer specifiek is het uitoefenen van een door verkiezing verkregen openbaar mandaat onverenigbaar met de functie van ombudsman.

Anderzijds waarborgt de tekst een zekere immuniteit voor de handelingen die hij stelt in het kader van zijn functie.

Een evaluatie van de ombudsman kan om de drie jaar gebeuren door de Raad, volgens de nadere regels bepaald in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst. Bij deze evaluatie moet de ombudsman gehoord worden. Artikel 10, §2, 4°, bepaalt dat de Raad na een negatieve evaluatie het mandaat van de ombudsman kan beëindigen.

Artikel 9

Dit artikel definieert het begrip « verhindering » als de situatie waarin de ombudsman zijn functie onmogelijk kan uitoefenen. De « verhindering » wordt vastgesteld door de Raad.

In dat geval wijst de Raad, onder de personeelsleden van de ombudsdienst bedoeld in artikel 13, voor de duur van de verhindering, die niet langer dan 6 maanden mag duren, een ombudsman *ad interim* aan. Het personeel van de ombudsdienst is wegens zijn ervaring de meest geschikte « wervingsreserve » voor de tijdelijke vervanging van de ombudsman. De continuïteit van de dienst is aldus gegarandeerd. De ombudsman *ad interim* moet evenwel voldoen aan de voorwaarden inzake onverenigbaarheid bedoeld in artikel 7.

Artikel 10

Dit artikel bevat een duidelijke en beperkende opsomming van de gevallen waarin de Raad een einde kan maken aan het mandaat van de ombudsman, en van de gevallen waarin de Raad de ombudsman kan afzetten.

In die gevallen of bij het overlijden van de ombudsman benoemt de Raad onder het personeel van de ombudsdienst een ombudsman *ad interim* die voldoet aan de voorwaarden inzake onverenigbaarheid bedoeld in artikel 7. Deze ombudsman *ad interim* vervangt de ombudsman in de uitoefening van zijn functie. In dat geval heeft hij dezelfde rechten en plichten als de ombudsman.

Deze situatie is slechts tijdelijk. Er moet immers zo snel mogelijk een nieuwe ombudsman worden benoemd, en uiterlijk 6 maanden, de maanden juli en augustus niet mee-

La crédibilité de l'action du médiateur, auprès de l'autorité qui le nomme, dépend de la garantie de son indépendance, tant par rapport à cette autorité que par rapport à toute forme de pression extérieure.

L'exercice de certaines fonctions externes à son mandat lui est donc interdit. De manière plus spécifique, l'exercice d'un mandat public électif est incompatible avec la fonction de médiateur.

Par ailleurs, le texte assure au médiateur une certaine immunité pour les actes qu'il pose dans le cadre de ses fonctions.

Il est toutefois prévu la possibilité, pour le Conseil, de procéder à une évaluation du médiateur à mi-mandat selon les modalités arrêtées dans le règlement d'ordre intérieur. Cette évaluation comprend l'audition du médiateur. L'article 10, § 2, 4°, prévoit qu'en cas d'évaluation négative, le Conseil peut mettre fin au mandat du médiateur.

Article 9

Cet article définit la notion d'empêchement par la situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions. L'empêchement est constaté par le Conseil.

Dans ce cas, le Conseil nomme pour la durée de l'empêchement un médiateur *ad interim* suppléant parmi les membres du personnel du service de médiation visé à l'article 13. Cette situation, ne pouvant dépasser un terme de 6 mois, les membres du personnel du médiateur sont les personnes les plus indiquées, de par leur expérience, pour exercer les tâches du médiateur durant cette période. La continuité du service pourra ainsi être assurée. Le médiateur suppléant doit néanmoins satisfaire aux conditions d'incompatibilité visées à l'article 7.

Article 10

Cet article définit de manière claire et limitative les cas dans lesquels le Conseil peut mettre fin au mandat du médiateur, et ceux dans lesquels le Conseil peut révoquer le médiateur.

Dans ces cas ou en cas de décès du médiateur, le Conseil nomme parmi les membres du service, un médiateur *ad interim* respectant les conditions d'incompatibilité visées à l'article 7. Le médiateur *ad interim* remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

Cette situation est temporaire. En effet, il est prévu que la nomination du nouveau médiateur intervienne dans les meilleurs délais, et au plus tard, six mois à dater de la vacance

gerekend, nadat de functie is vacant verklaard. De nieuwe ombudsman begint dan een nieuw mandaat van 6 jaar.

Artikel 11

In verband met het geldelijk statuut van de ombudsman wordt verwezen naar de regels voor het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof.

Artikel 12

De noodzakelijke kredieten voor de financiering van de ombudsdienst worden door de Raad ingeschreven op de uitgavenbegroting. De vier assemblees kunnen in hun akkoord over de oprichting van een gemeenschappelijke dienst ook een akkoord bereiken over de gezamenlijke financiering van die dienst.

De ombudsman legt zijn rekeningen ter controle aan het Rekenhof voor.

Artikel 13

De ombudsman stelt aan de Raad de benoeming en het ontslag van de personeelsleden van zijn dienst voor, alsook het personeelsstatuut en de personeelsformatie. De vier assemblees zouden ook tot een gezamenlijk akkoord over deze kwestie kunnen komen.

In het kader van een bepaald dossier of een specifiek domein kan de ombudsman zich altijd door deskundigen laten bijstaan, als hij van oordeel is dat de nodige know-how in zijn dienst niet voorhanden is.

Artikel 14

Dit artikel garandeert de vertrouwelijke behandeling van de informatie die aan de ombudsman, aan zijn personeel of aan de deskundigen die hem bijstaan, wordt verstrekt in het kader van een dossier dat door de ombudsman wordt behandeld. Die personen zijn immers onderworpen aan het beroepsgeheim, ook in de betrekkingen met de administratie.

Deze bepaling moet samen worden gelezen met artikel 20, § 2, volgens hetwelk het personeel van de administratieve overheden wordt ontheven van de plicht tot geheimhouding in het kader van een door de ombudsman gevoerd onderzoek.

Artikel 15

Ieder rechtspersoon of natuurlijke persoon die van oordeel is dat een administratieve dienst niet heeft gehandeld

de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai. Le nouveau médiateur commence alors un nouveau mandat de six ans.

Article 11

En ce qui concerne le statut pécuniaire du médiateur, il est fait référence aux règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes.

Article 12

S'agissant du financement du service de médiation, les crédits nécessaires sont inscrits par le Conseil au budget des dépenses. Il est proposé que l'accord que les quatre assemblées passeront afin d'instituer un service commun, aborde également la question du financement de ce service.

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

Article 13

C'est le médiateur qui propose au Conseil la nomination et la révocation des membres de son service, ainsi que le statut et le cadre du personnel de ce service. Il est également suggéré que l'accord que les quatre assemblées passeront, règle en commun ces questions.

Dans le cadre d'un dossier particulier ou dans le cadre d'un domaine spécifique, le médiateur peut, s'il estime qu'il ne possède pas – au sein de son service – de compétences suffisantes, se faire assister d'experts.

Article 14

Cet article garantit la confidentialité des informations fournies au médiateur, à son personnel ou aux experts qui l'assistent, dans le cadre du traitement d'un dossier ouvert auprès de son service. Ces personnes sont en effet soumises au secret professionnel. Cette obligation couvre également les relations avec l'administration.

Cette disposition est à mettre en rapport avec l'article 20, § 2 qui prescrit que le personnel des autorités administratives est, quant à lui, relevé de son obligation de garder le secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur.

Article 15

Toute personne physique ou morale intéressée peut adresser au médiateur une réclamation, si elle estime qu'un

volgens zijn opdracht van openbare dienstverlening, kan een klacht indienen bij de ombudsman. Er wordt aan herinnerd dat de oprichting door de vier assemblees van een gemeenschappelijk loket voor de vier ombudsmannen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de ombudsdienst toegankelijker zal maken voor de burger.

De klacht kan schriftelijk of persoonlijk ter plaatse worden ingediend. Klachten kunnen ook telefonisch of per elektronische post worden ingediend. Hierbij moet wel altijd een certificatie van de identiteit van de klager worden gevraagd. Het is immers de bedoeling te vermijden dat er klachten worden ingediend waarbij de indiener niet of moeilijk kan worden geïdentificeerd.

De klacht wordt in het Frans of in het Nederlands ingediend. Het dossier wordt behandeld in de taal van de klacht.

De tekst bepaalt ten slotte dat de klager zich mag laten bijstaan door een persoon van zijn keuze. Daardoor wordt het voor mensen die zich moeilijker kunnen uitdrukken, gemakkelijker om een klacht in te dienen.

Artikel 16

De ombudsman behandelt een klacht « in de tweede lijn ». De klager moet eerst alle mogelijkheden van klachtenbehandeling binnen de betrokken administratieve diensten hebben geprobeerd.

Een klacht kan pas worden ingediend nadat :

- het interne administratieve beroep, in voorkomend geval, is uitgeoefend;
- de noodzakelijk stappen zijn gedaan bij de betrokken diensten om een oplossing te vinden;
- de klacht is ingediend bij de ombudsman die eventueel krachtens een wetsbepaling is aangewezen binnen een administratieve overheid, en door hem is behandeld.

Er zij op gewezen dat artikel 17 bepaalt dat een klacht niet ontvankelijk is als niet aan de voornoemde voorwaarden is voldaan.

In geval van uitoefening van een intern administratief beroep dient er te worden gepreciseerd dat de instelling van het beroep en niet het eindresultaat van de procedure wordt bedoeld. Artikel 17, § 1, 5^o bepaalt immers dat de ombudsman bevoegd blijft tijdens de duur van het onderzoek in het kader van een administratieve of gerechtelijke procedure met betrekking tot dezelfde feiten.

Artikel 17

Paragraaf 1 bepaalt in welke gevallen een klacht onontvankelijk is.

service administratif n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer. Il est rappelé que l'instauration, par un accord entre les quatre assemblées, d'un « guichet unique » aux quatre médiateurs de la Région de Bruxelles-Capitale assurera une meilleure lisibilité de l'institution pour le citoyen.

La réclamation peut être introduite auprès du médiateur, par écrit ou en personne, sur place. Les réclamations introduites par téléphone et par courrier électronique nécessite une certification de l'identité du réclamant. Il s'agit en effet d'éviter l'introduction de réclamation qui rendrait difficile, voire impossible, l'identification du réclamant.

La réclamation est introduite en français ou en néerlandais. Le dossier est traité dans la langue de la réclamation.

Le texte prévoit enfin que le réclamant peut se faire assister de toute personne de son choix. Il s'agit en effet de donner la possibilité à toute personne, éprouvant des difficultés à s'exprimer, de pouvoir introduire une réclamation.

Article 16

Une réclamation est traitée par le médiateur « en deuxième ligne ». En effet, le réclamant doit avoir tenté, dans un premier temps, de rencontrer toutes les possibilités de solution auprès du service administratif concerné.

Ainsi, la réclamation doit avoir été précédée :

- le cas échéant, de l'exercice des recours administratifs internes prévus;
- les démarches nécessaires auprès des services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction;
- lorsqu'un médiateur a été institué par une disposition légale au sein d'un service administratif, de l'introduction et du traitement de la réclamation par ce médiateur.

Il y a lieu de signaler que l'article 17 prévoit que le non-respect de ces conditions entraîne l'irrecevabilité de la réclamation.

S'agissant de l'exercice des recours administratifs internes, il y a lieu de préciser que c'est bien l'introduction dudit recours qui est visée et non l'aboutissement de la procédure. En effet, l'article 17, § 1^{er}, 5^o prévoit que le médiateur est compétent, en parallèle, le temps de l'instruction d'une procédure juridictionnelle (administrative ou judiciaire) relative aux mêmes faits.

Article 17

Le § 1^{er} détermine les cas dans lesquels une réclamation sera déclarée irrecevable par le médiateur.

Ingeval de klacht niet ontvankelijk is omdat ze niet onder de bevoegdheden van de ombudsdienst valt, bepaalt het derde lid van dit artikel dat de ombudsman de klacht moet verwijzen naar een andere parlementaire ombudsman, als die bestaat, binnen de maand na de indiening van de klacht. Het gaat hier om de andere gewestelijke instellingen (onder meer COCOF, GGC, of VGC) en de andere deelgebieden (Waals en Vlaams Gewest, de federale Staat, de Gemeenschappen, ...).

De ombudsman is niet bevoegd voor klachten in verband met interne geschillen in de administratieve diensten. De rol van de ombudsman is immers beperkt tot externe controle op de werking van de administratieve dienst.

Als de in artikel 16 gestelde voorwaarden niet worden nageleefd, wordt de klacht onontvankelijk. De toelichtingen in de commentaar op dit artikel zijn van toepassing op de ontvankelijkheid van een klacht: de ombudsdienst neemt de klachten pas in aanmerking nadat de stappen bij de betrokken overheid en eventueel bij een ombudsman in de eerste lijn geen bevredigende oplossing hebben opgeleverd.

De termijn voor de indiening van een klacht verstrijkt een jaar nadat het laatste relevante feit zich heeft voorgedaan. Wanneer er een administratief of gerechtelijk beroep is ingesteld, wordt de duur van die procedure niet meegeteld voor de toepassing van deze bepaling. Zo kan de ombudsman bevoegd blijven tijdens de duur van het onderzoek in een administratieve of gerechtelijke procedure met betrekking tot dezelfde feiten.

In de tweede paragraaf worden de gevallen bepaald waarin de ombudsman kan weigeren een klacht te behandelen. Alleen de klachten waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingezet, mogen niet worden behandeld door de ombudsman. Als er een beroep wordt ingesteld bij een burgerlijke rechtbank of bij een administratieve rechtsmacht, wordt de ombudsman daardoor niet onbevoegd.

De ombudsman kan een klacht behandelen die betrekking heeft op een gemeentelijke instelling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met instemming van de betrokken gemeenteraad. Het gaat hier enkel om klachten die exclusief vallen onder de gemeentelijke bevoegdheden. Het is immers zeer waarschijnlijk dat een aantal gemeenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die weinig inwoners tellen, niet in staat zijn om een eigen ombudsdienst op te richten. De gewestelijke ombudsman kan dan, binnen het kader van een dossier, zijn diensten aan een van deze gemeenten aanbieden.

In alle in dit artikel bedoelde gevallen brengt de ombudsman de klager binnen de maand na het indienen van de klacht, schriftelijk op de hoogte van zijn beslissing om de klacht al dan niet te behandelen of om ze te verwijzen naar een andere ombudsdienst.

Dans l'hypothèse où le motif d'irrecevabilité est que la réclamation ne relève pas des compétences du service de médiation, le paragraphe trois de cet article prévoit que le médiateur doit, dans la mesure où il existe un autre médiateur parlementaire, renvoyer la réclamation à ce médiateur dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation. Sont visées les autres institutions régionales (COCOF, COCOM ou VGC entre autres) et les autres entités fédérées (Régions wallonne et flamande, l'Etat fédéral, les Communautés, ...).

Le médiateur est également incompétent pour traiter des réclamations ayant trait à des différends internes aux services administratifs. En effet, le rôle du médiateur se limite au contrôle externe du fonctionnement du service.

Le non-respect des conditions visées à l'article 16 entraîne également l'irrecevabilité de la réclamation. Les précisions apportées lors du commentaire de cet article sont de l'application quant à la recevabilité d'une plainte : le service de médiation ne retient les plaintes que lorsque les démarches auprès du service concerné et d'un éventuel médiateur, en première ligne, ont été effectuées et n'ont pas donné satisfaction.

Le délai pour introduire la réclamation se prescrit un an après le dernier fait utile auquel elle se rapporte. Toutefois lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition. Ceci permet au médiateur de rester compétent, en parallèle, le temps de l'instruction d'une procédure juridictionnelle (administrative ou judiciaire) relative aux mêmes faits.

Le deuxième paragraphe détermine les cas dans lesquels le médiateur peut refuser de traiter une réclamation. Ainsi, seules les réclamations ayant trait à des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours ne peut pas être traitée par le médiateur. L'introduction d'un recours auprès d'un tribunal civil ou d'une juridiction administrative ne rend pas le médiateur incompétent.

Le médiateur peut, avec l'accord du conseil communal concerné, traiter d'une réclamation qui lui a été adressée et ayant trait à une institution communale de la Région de Bruxelles-Capitale. Les réclamations visées au présent alinéa sont celles qui relèvent exclusivement des compétences communales. Il est en effet fort probable que certaines communes de la Région de Bruxelles-Capitale, peu importantes en nombre d'administrés, ne puissent pas envisager la création d'une fonction de médiateur. Le médiateur régional pourrait, dans le cadre d'un dossier, mettre ses compétences au service de la commune ne disposant pas de médiateur communal.

Dans toutes les hypothèses visées au présent article, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation ou de la transmission de la réclamation à un autre médiateur compétent.

Deze beslissing wordt gemotiveerd.

Ze wordt meegedeeld aan de betrokken administratieve dienst.

Artikel 18

Het onderzoek van een klacht wordt geschorst wanneer deze klacht het voorwerp uitmaakt van strafrechtspleging.

Artikel 19

Dit artikel somt de opdrachten van de ombudsman op bij het behandelen van een klacht. De belangrijkste opdracht hierbij is de standpunten van de klager en van de betrokken dienst met elkaar trachten te verzoenen.

In het kader van zijn opdracht kan de ombudsman een dwingende termijn opleggen waarbinnen de administratieve diensten zijn vragen moeten beantwoorden.

Naast bemiddeling kan de ombudsman, wanneer een klacht hem gegrond lijkt, alle aanbevelingen doen die hem nodig lijken om de problemen op te lossen. Hij kan ook alle voorstellen formuleren die hem nodig lijken om de werking van de betrokken administratieve dienst te verbeteren. Hij licht de bevoegde minister in over zijn aanbevelingen en voorstellen. Zijn aanbevelingen en voorstellen worden opgenomen in het jaarverslag dat hij aan de Raad voorlegt.

In geval van onbillijkheid kan de ombudsman aanbevelingen formuleren om de situatie te verhelpen. Het beroep op het billijkheidsprincipe maakt het de ombudsman mogelijk om, in het kader van een dossier, een overdreven strengheid van de wetgeving te temperen, zonder de wetgeving zelf te wijzigen. In dat geval stelt hij in het kader van een dossier aan de administratieve diensten een soepele interpretatie van de wetgeving in kwestie voor. De ombudsman informeert hierover de bevoegde minister.

De ombudsman kan de gegrondheid van een gerechtelijke beslissing weliswaar niet in twijfel trekken, maar kan wel, in geval van niet-uitvoering van een gerechtelijke beslissing die in kracht van gewijsde is gegaan, de betrokken administratieve dienst aanmanen om die beslissing in acht te nemen binnen een termijn die door hem wordt vastgesteld. Wanneer dit geen resultaat oplevert, zal er over de niet-uitvoering van de gerechtelijke beslissing een speciaal verslag worden opgesteld. Dat verslag zal worden uitgebracht volgens de voorwaarden vervat in artikel 22 en zal in het *Belgisch Staatsblad* worden bekendgemaakt.

Artikel 19 bepaalt ook dat de ombudsman op de hoogte moet worden gehouden van het gevolg dat wordt gegeven aan zijn bemiddeling. Dat is zeer belangrijk. Het diensthoofd van de betrokken administratieve dienst is verplicht

Cette décision est motivée.

La décision visée au présent paragraphe est transmise au service administratif concerné par la réclamation.

Article 18

L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque cette réclamation fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 19

Cet article énumère les missions du médiateur relatives à une plainte dont il est saisi, la mission principale étant de tenter de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Dans le cadre de son action, le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

Outre la conciliation, le médiateur peut, lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, faire toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi. Il peut également formuler toutes les propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable. Ces recommandations et propositions seront inscrites dans le rapport annuel qu'il livre au Conseil.

En cas d'iniquité, il est permis au médiateur d'agir, en formulant des recommandations en équité. Le recours au principe d'équité permet au médiateur, dans le cadre d'un dossier, de corriger l'excès de la dureté de la législation, sans pour autant toucher à ladite législation. Dans ce cas, le médiateur ne fait que suggérer à l'administration certains assouplissements dans l'interprétation du texte légal, dans le cadre d'une affaire. Il en informe le ministre responsable.

Enfin, s'il ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, le médiateur peut, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 22 et publié au *Moniteur belge*.

La disposition aborde également la question des suites réservées à l'intervention du médiateur. Il est en effet capital que le médiateur soit informé de l'évolution d'un dossier, suite à ses interventions. Ainsi, le texte prévoit une

die informatie aan de ombudsman te bezorgen. Op basis van die gegevens stelt de ombudsman zijn jaarverslag op. Ingeval de administratieve dienst van oordeel is dat hij het advies van de ombudsman niet hoeft te volgen, stuurt hij een gemotiveerd antwoord aan de ombudsman.

Bovendien mag de ombudsman zijn aanbevelingen publiceren als hij geen bevredigend antwoord krijgt binnen de door hem vastgestelde termijn.

Op verzoek van de administratieve dienst in kwestie publiceert de ombudsman het antwoord dat hem door die dienst is bezorgd en, in voorkomend geval, de beslissing die werd genomen na de stappen van de ombudsman.

Ten slotte dient de ombudsman de klager regelmatig te informeren over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

Artikel 20

Dit artikel omschrijft de onderzoeksbevoegdheden van de ombudsman in het kader van zijn opdracht. De ombudsman kan ter plaatse alle vaststellingen doen, alle bescheiden en inlichtingen verkrijgen die hij nodig acht en alle betrokkenen horen. Voor zover mogelijk doet de ombudsman zijn onderzoek in samenwerking met de betrokken administratieve dienst.

Er wordt ook bepaald dat het beroepsgeheim van de personeelsleden van de betrokken dienst, op schriftelijk verzoek van de ombudsman, ten aanzien van deze laatste wordt opgeheven in het kader van zijn onderzoek. Deze bepaling moet samen met artikel 14 worden gelezen, dat bepaalt dat de ombudsman, zijn dienst en de deskundigen die hem bijstaan, onderworpen zijn aan het beroepsgeheim.

Ten slotte is er een bepaling opgenomen om de bescherming van de persoonlijke levenssfeer te waarborgen: in de documenten die onder het gezag van de ombudsman worden gepubliceerd, mogen geen gegevens worden opgenomen die de identificatie mogelijk maken van personen wier naam aan hem is meegedeeld.

Artikel 21

De ombudsman is niet bevoegd om straf- of tuchtmaatregelen te nemen. Wanneer hij tijdens het onderzoek van een dossier een overtreding of een zware fout vaststelt, dient hij de Procureur des Konings of de bevoegde administratieve overheid hiervan op de hoogte te brengen.

obligation dans le chef du service concerné d'assurer cette information. C'est sur base de ces données notamment, que le médiateur pourra établir son rapport annuel. Dans l'hypothèse où le service administratif estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, il lui adresse une réponse motivée.

De plus, il est permis au médiateur, à défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, de rendre publiques ses recommandations.

A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur.

Enfin, il est également prévu que le réclamant sera informé périodiquement par le médiateur, des suites réservées à sa réclamation.

Article 20

Cet article décrit les pouvoirs d'investigation dont dispose le médiateur dans le cadre de son intervention. Ainsi, le médiateur peut faire toutes constatations sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes personnes intéressées. Dans la mesure du possible, le médiateur mènera son enquête en collaboration avec le service administratif concerné.

Il est également prévu que le secret professionnel des agents visés est levé, à l'égard du médiateur, dans le cadre de son enquête, sur demande écrite de celui-ci. Cette disposition est à mettre en parallèle avec l'article 14 qui prévoit que le médiateur, son service et les experts qui l'assistent sont soumis au secret professionnel.

Enfin, il est prévu une disposition assurant le respect du principe de protection de la vie privée : aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom aurait été ainsi révélé au médiateur ne peut être faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 21

Il n'appartient pas au médiateur de prendre des sanctions pénales ou disciplinaires. Dans cette mesure, il est prévu que le médiateur doit avertir le procureur du Roi, ou l'autorité administrative compétente, s'il devait constater dans le cadre de l'examen d'un dossier une infraction pénale ou un manquement grave.

Artikel 22

De ombudsman wordt benoemd door de Raad. Hij moet bij deze instantie jaarlijks een verslag indienen. Hij mag ook tussentijdse verslagen opstellen, wanneer hij zulks nodig acht. Het reglement van de Raad zou zo kunnen worden gewijzigd dat de verslagen van de ombudsman besproken zouden kunnen worden door de Commissie voor de Binnenlandse Zaken. De commissie kan eventueel vragen om vertegenwoordigers van de betrokken administratieve diensten te horen.

De verslagen zijn een van de essentiële bestanddelen van de taak van de ombudsman. Ze bevatten immers de aanbevelingen en/of voorstellen over de maatregelen die volgens de ombudsman genomen zouden moeten worden. De jaarverslagen geven voorts een overzicht van de eventuele moeilijkheden waarmee de ombudsman wordt geconfronteerd.

Deze verslagen worden niet alleen besproken door de Raad, maar worden ook gepubliceerd. Zo wordt de bevolking gewezen op de reële invloed die de ombudsman uitoefent. In dit verband is de openbaarheid van groot belang. Aangezien de verslagen vrijgegeven worden, kunnen verschillende instanties (pers, wetenschappelijke tijdschriften, socio-culturele centra) openlijk kritiek uitbrengen. Daardoor kan de administratieve dienst in kwestie met de publicatie van de verslagen onder druk worden gezet.

Gelet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, kan de identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de betrokken administratieve diensten natuurlijk niet bekendgemaakt worden.

Artikel 23

Er wordt voorzien in een overgangsbepaling voor de organisatie van de eerste vergelijkende examens voor de selectie van een ombudsman. Deze vergelijkende examens worden uiterlijk 6 maanden na de inwerkingtreding van deze ordonnantie georganiseerd.

Er zij aan herinnerd aan het voorstel dat de vier assemblees de examens voor de benoeming van hun ombudsman gezamenlijk organiseren.

Article 22

Nommé par le Conseil, le médiateur doit rendre des comptes de son activité à cette instance. Il est donc prévu qu'il adresse au Conseil un rapport annuel de ses activités. Il lui est par ailleurs permis d'établir des rapports intermédiaires, s'il l'estime utile. Il est suggéré que le règlement soit modifié afin que ces rapports, suite à leur dépôt, soient discutés en commission des affaires intérieures. La commission pourra éventuellement demander l'audition de représentants des administrations concernées.

Ces rapports constituent un des éléments essentiels de l'action du médiateur. En effet, ils contiennent les recommandations et/ou propositions, relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles. Ils exposent par ailleurs les éventuelles difficultés que le médiateur rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

De plus, outre la discussion parlementaire qu'ils feront naître au sein du Conseil, ces rapports sont publiés. Il s'agit là évidemment de l'assurance que l'action du médiateur ait un réel impact au sein de la population. Le principe de publicité joue ici un rôle majeur. En effet, le texte étant du domaine public, la possibilité d'une critique médiatisée par les différentes instances publiques de la discussion (presses, revues scientifiques, centres socio-culturels etc.) est effective. Partant, le principe de la publicité peut jouer le rôle de force contraignante pour l'administration visée.

Bien entendu, dans le cadre du respect de la protection de la vie privée, l'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut être mentionnée.

Article 23

Il est prévu une disposition transitoire relative à l'organisation des premières épreuves comparatives de sélection du médiateur : elles devront se dérouler, au plus tard dans les 6 mois de l'entrée en vigueur de l'ordonnance.

Pour rappel, il est suggéré que les quatre assemblées organisent en commun les épreuves relatives à la nomination de leur médiateur.

Fouad LAHSSAINI (F)
Evelyne HUYTEBROECK (F)

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE**houdende de oprichting van een
ombudsdienst in het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen*Artikel 1*

Deze ordonnantie regelt een aangelegenheid bedoeld in artikel 39 van de Grondwet.

Artikel 2

In deze ordonnantie moet worden begrepen onder :

- « administratieve diensten » : de diensten van de administratie zoals gedefinieerd door artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, alsook de instellingen van openbaar nut die onder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ressorteren;
- « Raad » : de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- « ombudsman » : de ombudsman of ombudsvrouw van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

HOOFDSTUK II

**Ombudsdienst
van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest****Afdeling 1***Werking van de dienst**Artikel 3*

§ 1. Een ombudsdienst, geleid door de ombudsman, wordt voor de Raad opgericht.

§ 2. In elk document van de administratieve diensten dat bedoeld is voor het publiek, moeten de gegevens van de ombudsdienst worden vermeld.

§ 3. De ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op, dat wordt goedgekeurd door de Raad en in het *Belgisch*

PROPOSITION D'ORDONNANCE**instituant
un service de médiation
de la Région de Bruxelles-Capitale**CHAPITRE I^{er}**Dispositions générales***Article 1^{er}*

La présente ordonnance règle une matière visée à l'article 39 de la Constitution.

Article 2

Au sens de la présente ordonnance, il faut entendre par :

- « services administratifs », les services de l'administration tels que définis par l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, ainsi que les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Région de Bruxelles-Capitale;
- « Conseil », le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale;
- « médiateur », le médiateur ou la médiatrice de la Région de Bruxelles-Capitale.

CHAPITRE II

**Du service de médiation
de la Région de Bruxelles-Capitale****Section 1^{re}***Du fonctionnement du service**Article 3*

§ 1^{er}. Un service de médiation, dirigé par le médiateur, est créé auprès du Conseil.

§ 2. Tout document émanant des services administratifs, à destination du public, mentionne les références du service de médiation.

§ 3. Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur, qui est approuvé par le Conseil et publié au *Moniteur belge*.

Staatsblad wordt bekendgemaakt. Dit reglement bepaalt minstens, rekening houdend met deze ordonnantie :

- de betrekkingen tussen de ombudsman en de administratieve diensten;
- de betrekkingen tussen de ombudsman en de Raad;
- de procedure voor de evaluatie van de ombudsman na de helft van de duur van zijn mandaat;
- de interne organisatie van de ombudsdienst;
- de nadere regels voor de klachtenbehandeling

Afdeling 2

Opdrachten van de ombudsman.

Artikel 4

De ombudsman heeft als opdracht :

- 1° conform de bepalingen van deze ordonnantie, klachten te onderzoeken over de werking en de handelingen van de administratieve diensten;
- 2° op verzoek van de Raad onderzoek uit te voeren naar de werking van de door de Raad aangewezen administratieve diensten;
- 3° op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2°, aanbevelingen of voorstellen te formuleren en verslag uit te brengen over de werking van de administratieve diensten, overeenkomstig artikel 22.

Afdeling 3

Benoeming van de ombudsman

Artikel 5

§ 1. De ombudsman wordt, na een openbare oproep tot kandidaatstelling, benoemd door de Raad voor een periode van 6 jaar. Het mandaat kan éénmaal voor eenzelfde periode verlengd worden. Om tot ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat slagen voor de vergelijkende examens die door de Raad worden georganiseerd.

§ 2. De ombudsman legt in handen van de Voorzitter van de Raad de volgende eed af : « Ik zweer dat ik de aan mijn mandaat verbonden taken gewetensvol en onbevooroordeeld zal vervullen. ».

Ce règlement détermine au minimum, dans le respect de la présente ordonnance :

- la relation entre le médiateur et les services administratifs;
- la relation entre le médiateur et le Conseil;
- la procédure d'évaluation du médiateur à mi-mandat;
- l'organisation interne du service de médiation;
- les modalités de traitement des réclamations.

Section 2

Missions du médiateur

Article 4

Le médiateur a pour mission :

- 1° d'examiner, conformément aux dispositions de la présente ordonnance, les réclamations relatives au fonctionnement et aux actes des services administratifs;
- 2° de mener, à la demande du Conseil, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs qu'il désigne;
- 3° en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux points 1° et 2°, de formuler des recommandations ou des propositions et de faire rapport sur le fonctionnement des services administratifs, conformément à l'article 22.

Section 3

Nomination du médiateur

Article 5

§ 1^{er}. Le médiateur est, après appel public aux candidats, nommé par le Conseil pour une période de six ans renouvelable une fois. Pour être nommé, le candidat doit avoir satisfait aux épreuves comparatives de sélection organisées par le Conseil.

§ 2. Le médiateur prête, entre les mains du président du Conseil, le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité. ».

Artikel 6

Om benoemd te kunnen worden, moet de ombudsman :

- 1° zijn woonplaats hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau 1 bij het overheidsbestuur;
- 4° minstens 5 jaar nuttige beroepservaring kunnen aantonen;
- 5° geslaagd zijn voor de taalproef, georganiseerd door de Raad, om de uitstekende kennis van de twee talen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te bewijzen.

Afdeling 4

Onafhankelijkheid van de ombudsman.

Artikel 7

§ 1. Tijdens de duur van zijn mandaat mag de ombudsman geen enkel van de volgende ambten of mandaten uitoefenen:

- 1° het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
- 2° het beroep van advocaat;
- 3° de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;
- 4° personeelslid van de strijdkrachten;
- 5° een door verkiezing verkregen openbaar mandaat. De ombudsman mag evenmin kandidaat zijn voor een dergelijk mandaat in de vier jaar na het beëindigen van zijn mandaat;
- 6° een bezoldigde betrekking in de gewestelijke overheidsdiensten of een openbaar mandaat verleend door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 7° elke functie die de goede uitvoering van zijn opdracht kan schaden of die zijn onafhankelijkheid, zijn onpartijdigheid of de waardigheid van zijn ambt in het gedrang kan brengen;

Article 6

Pour pouvoir être nommé, le médiateur doit :

- 1° être domicilié sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 2° être de conduite irréprochable et jouir de droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'Etat;
- 4° justifier d'une expérience professionnelle utile d'au moins 5 ans;
- 5° avoir réussi l'épreuve linguistique organisée par le Conseil permettant d'attester une connaissance excellente des deux langues de la Région de Bruxelles-Capitale.

Section 4

Indépendance du médiateur

Article 7

§ 1^{er}. Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut être titulaire des fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° membre du personnel des forces armées;
- 5° un mandat public conféré par les élections ; de plus, le médiateur ne peut être candidat à un tel mandat pendant les 4 années qui suivent sa sortie de charge;
- 6° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou un mandat public conféré par la Région de Bruxelles-Capitale;
- 7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

§ 2. De houder van een door verkiezing verkregen openbaar mandaat, die zijn benoeming tot ombudsman aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

§ 3. De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval, van overeenkomstige toepassing op de ombudsman.

Artikel 8

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid ontvangt de ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Hij kan niet van zijn ambt worden ontheven wegen de meningen die hij uit of de handelingen die hij stelt tijdens de uitoefening van zijn functie.

Een evaluatie van de ombudsman kan na de helft van de duur van zijn mandaat worden uitgevoerd door de Raad, volgens de nadere regels zoals bepaald in het huishoudelijk reglement. Bij deze evaluatie moet de ombudsman gehoord worden.

Afdeling 5

Einde van het mandaat

Artikel 9

§1. De « verhindering » wijst op een bij beslissing van de Raad vastgestelde situatie waarin de ombudsman in de onmogelijkheid verkeert om zijn functie uit te oefenen.

§ 2. Bij de vaststelling van de verhindering van de ombudsman, benoemt de Raad, voor de duur van de verhindering, die niet langer dan 6 maanden mag duren, een ombudsman ad interim, volgens de voorwaarden gesteld in artikel 10, § 3.

Artikel 10

§ 1. De Raad beëindigt het mandaat van de ombudsman :

- 1° op zijn verzoek;
- 2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt;
- 3° wanneer hij niet meer voldoet aan de voorwaarden gesteld in artikel 6;
- 4° wanneer hij een van de functies of mandaten bedoeld in artikel 7 aanvaardt.

§ 2. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

§ 3. Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, le cas échéant et moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur.

Article 8

Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Il ne peut être relevé de sa charge en raison de l'expression de ses opinions ou d'actes qu'il accomplit, dans le cadre de ses fonctions.

Une évaluation du médiateur peut être réalisée par le Conseil à mi-mandat selon les modalités arrêtées dans le règlement d'ordre intérieur. Cette évaluation comprend l'audition du médiateur.

Section 5

Fin du mandat

Article 9

§ 1^{er}. L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil.

§ 2. Lorsqu'il constate que le médiateur est empêché, le Conseil nomme, pour la durée de l'empêchement qui ne peut dépasser 6 mois, un médiateur ad interim, dans les conditions de l'article 10, § 3.

Article 10

§ 1^{er}. Le Conseil met fin aux fonctions de médiateur :

- 1° à sa demande;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;
- 3° lorsqu'il ne remplit plus une des conditions visées à l'article 6;
- 4° s'il accepte une des fonctions ou un mandat visés à l'article 7.

§ 2. Onverminderd conservatoire administratieve maatregelen, zoals de tijdelijke schorsing in het ambt en van de wedde, kan de Raad de ombudsman afzetten :

- 1° wanneer hij een zware fout begaat;
- 2° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van zijn mandaat op een ernstige en onomkeerbare wijze in het gedrang brengt;
- 3° in geval van een negatieve evaluatie door de Raad, conform artikel 8, derde lid;
- 4° wanneer de termijn van 6 maanden, bedoeld in artikel 9, § 1, is verstreken.

§ 3. In alle gevallen bedoeld in het vorige lid of in geval van overlijden van de ombudsman benoemt de Raad, onder het personeel van de ombudsdienst, een ombudsman ad interim, met naleving van de voorwaarden gesteld in artikel 7, § 1 en § 3. De ombudsman ad interim vervangt de ombudsman in de uitoefening van zijn functie. Hij heeft in dat geval dezelfde rechten en plichten als de ombudsman.

§ 4. De nieuwe ombudsman moet zo vlug mogelijk worden benoemd, uiterlijk 6 maanden, de maanden juli en augustus niet meegerekend, nadat de functie is vacant verklaard.

Afdeling 6

Statuut van de ombudsman en van de ombudsdienst

Artikel 11

De regels voor het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof vervat in de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof zijn van toepassing op de ombudsman.

Artikel 12

De noodzakelijke kredieten voor de werking van de ombudsdienst worden op de uitgavenbegroting ingeschreven.

De ombudsman legt zijn rekeningen ter controle aan het Rekenhof voor.

Artikel 13

Op voorstel van de ombudsman benoemt en ontslaat de Raad de personeelsleden van de ombudsdienst, die de ombudsman bijstaan tijdens de uitoefening van zijn functie.

§ 2. Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil peut révoquer le médiateur :

- 1° s'il commet une faute grave;
- 2° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions;
- 3° en cas d'évaluation négative réalisée par le Conseil à mi-mandat, conformément à l'article 8, alinéa 3;
- 4° lorsque le terme de 6 mois visé à l'article 9, § 1^{er} est dépassé.

§ 3. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du médiateur, le Conseil nomme parmi les membres du service, un médiateur ad intérim respectant les conditions visées à l'article 7, § 1^{er} et 3. Le médiateur ad intérim remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§ 4. La nomination du nouveau médiateur intervient dans les meilleurs délais, et au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai.

Section 6

Statut du médiateur et du service de médiation

Article 11

Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au médiateur.

Article 12

Les crédits nécessaires au fonctionnement du service de médiation sont inscrits au budget des dépenses.

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

Article 13

Sur proposition du médiateur, le Conseil nomme et révoque les membres du service de médiation, qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions.

Het statuut en de formatie van het personeel van de ombudsdienst worden door de Raad vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 14

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsman, op het personeel van de ombudsdienst en op de deskundigen die hem bijstaan.

HOOFDSTUK III

Indiening van klachten

Artikel 15

Elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die van oordeel is dat een in artikel 2 bedoelde administratieve dienst niet heeft gehandeld volgens zijn opdracht van openbare dienstverlening, kan kosteloos een individuele klacht indienen bij de ombudsman. Deze klacht kan schriftelijk, per elektronische post voorzien van een geldige digitale handtekening, telefonisch met daarna een schriftelijke bevestiging, of mondeling ter plaatse worden ingediend.

De klacht moet in het Frans of in het Nederlands worden ingediend. Het dossier wordt behandeld in de taal van de klacht.

De klager mag zich laten bijstaan door een persoon van zijn keuze.

Artikel 16

Een klacht kan pas worden ingediend nadat een intern administratief beroep is ingesteld en de nodige stappen zijn gedaan bij de betrokken diensten, teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Wanneer er een ombudsman bij ordonnantie binnen een administratieve dienst is aangewezen, moet de klacht eerst bij hem worden ingediend en door hem worden behandeld.

HOOFDSTUK IV

Procedure voor de klachtenbehandeling

Artikel 17

§ 1. Een klacht is onontvankelijk wanneer :

Le statut et le cadre du personnel du service de médiation sont arrêtés par le Conseil sur proposition du médiateur.

Il peut se faire assister d'experts.

Article 14

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, au personnel du service de médiation et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III

Saisine du médiateur

Article 15

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 2 n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit, par courrier électronique certifié par une signature digitale, par appel téléphonique confirmé par écrit, ou verbalement sur place, auprès du médiateur.

La réclamation est introduite en français ou en néerlandais. Le dossier est traité dans la langue de la réclamation.

Le réclamant peut se faire assister de toute personne de son choix.

Article 16

La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs internes prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

Lorsqu'un médiateur a été institué par une ordonnance au sein d'un service administratif, la réclamation doit auparavant avoir été introduite et traitée par ce médiateur.

CHAPITRE IV

Procédure d'examen des réclamations

Article 17

§ 1^{er}. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° de identiteit van de klager niet bekend is;
- 2° ze niet valt onder de bevoegdheden van de ombudsdienst, zoals bepaald in deze ordonnantie;
- 3° ze betrekking heeft op een geschil tussen de in artikel 2 bedoelde administratieve diensten en hun personeelsleden voor de duur van hun functies;
- 4° ze niet voldoet aan de in artikel 16 gestelde voorwaarden;
- 5° ze betrekking heeft op feiten waarvan het laatste relevante feit zich meer dan een jaar vóór de indiening van de klacht heeft voorgedaan. De instelling van een administratief of gerechtelijk beroep schorst echter de in deze bepaling bedoelde termijn van een jaar. Na afloop van de administratieve of gerechtelijke procedure begint deze termijn opnieuw te lopen.

§ 2. De ombudsman kan weigeren een klacht te behandelen, wanneer :

- 1° ze kennelijk ongegrond is;
- 2° ze betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een strafrechtelijke procedure

§ 3. Wanneer een klacht betrekking heeft op een instelling waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, verwijst de ombudsman, in voorkomend geval, de klacht door naar de bevoegde ombudsman binnen de maand na de indiening van de klacht.

De ombudsman kan, met instemming van de betrokken gemeenteraad, een bij hem ingediende klacht behandelen die betrekking heeft op een gemeentelijke instelling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

§ 4. In de gevallen bedoeld in §§ 1, 2 en 3, licht de ombudsman de klager, binnen de maand na de indiening van de klacht, schriftelijk in over zijn beslissing om de klacht al dan niet te behandelen of om ze te verwijzen naar de bevoegde ombudsdienst. Deze beslissing wordt gemotiveerd.

De in dit lid bedoelde beslissing wordt meegedeeld aan de administratieve dienst waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 18

Het onderzoek van een klacht wordt geschorst wanneer deze klacht het voorwerp uitmaakt van een strafrechtelijke procedure.

Artikel 19

§ 1. De ombudsman tracht de standpunten van de klager en de betrokken administratieve dienst te verzoenen.

- 1° l'identité du réclamant est inconnue;
- 2° elle ne relève pas des compétences du service de médiation définies par la présente ordonnance;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 2 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions;
- 4° elle ne respecte pas les conditions visées à l'article 16;
- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation. Toutefois l'introduction d'un recours administratif ou juridictionnel suspend le cours du délai de un an visé par la présente disposition. Ce délai reprend cours après que cette procédure est achevée.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est manifestement non-fondée;
- 2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. Lorsqu'une réclamation a trait à une institution pour laquelle le médiateur est incompétent, il la transmet, le cas échéant, au médiateur compétent dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Le médiateur peut, avec l'accord du conseil communal concerné, traiter d'une réclamation qui lui a été adressée et ayant trait à une institution communale de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 4. Dans les cas visés aux §§ 1^{er}, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation ou de la transmission de la requête auprès du médiateur compétent. Cette décision est motivée.

La décision visée au présent paragraphe est transmise au service administratif concerné par la réclamation.

Article 18

L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque cette réclamation fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 19

§ 1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. De ombudsman kan dwingende termijnen opleggen waarbinnen de administratieve diensten zijn vragen moeten beantwoorden.

§ 3. Wanneer de ombudsman een klacht gegrond vindt, kan hij alle aanbevelingen doen die hem nodig lijken om de problemen in kwestie op te lossen.

§ 4. In voorkomend geval formuleert de ombudsman voorstellen om de werking van de betrokken administratieve dienst te verbeteren. Hij licht de bevoegde minister daarover in.

§ 5. Wanneer de ombudsman naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht van oordeel is dat de toepassing van wetsbepalingen aangenomen door de Raad tot een onbillijke situatie leidt, kan hij aan de betrokken administratieve dienst oplossingen aanbevelen om de onbillijkheid weg te werken, de bevoegde overheid maatregelen aanbevelen die hij nodig acht om de onbillijkheid weg te werken of wijzigingen voorstellen die volgens hem in de wetsteksten in kwestie aangebracht zouden moeten worden. De ombudsman informeert de bevoegde minister.

§ 6. De ombudsman kan, ingeval een gerechtelijke beslissing die in kracht van gewijsde is gegaan, niet is uitgevoerd, de betrokken administratieve dienst aanmanen om die beslissing uit te voeren binnen een termijn die door hem wordt vastgesteld. Wanneer hieraan geen gevolg wordt gegeven, zal dit gepubliceerd worden in een bijzonder verslag dat wordt uitgebracht onder de voorwaarden gesteld in artikel 22 en dat in het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

§ 7. De ombudsman wordt door de administratieve dienst ingelicht over het gevolg dat aan zijn bemiddeling wordt gegeven.

De administratieve dienst stuurt een gemotiveerd antwoord aan de ombudsman als hij vindt dat hij zich niet hoeft te houden aan de door de ombudsman geformuleerde aanbevelingen.

Als de ombudsman geen bevredigend antwoord krijgt binnen de door hem vastgestelde termijn, kan hij zijn aanbevelingen openbaar maken.

Op verzoek van de betrokken administratieve dienst publiceert de ombudsman het antwoord dat hij van die dienst heeft gekregen en, in voorkomend geval, de beslissing die is genomen na de bemiddeling van de ombudsman, onder de voorwaarden gesteld in artikel 22.

§ 8. De ombudsman houdt de klager regelmatig op de hoogte van het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

Artikel 20

§ 1. De ombudsman kan ter plaatse de nodige vaststellingen doen, de overlegging vragen van alle beschei-

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

§ 3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

§ 4. Le cas échéant, le médiateur formule toutes les propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier ou suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter aux textes législatifs visés. Il en informe le ministre responsable.

§ 6. Le médiateur peut, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 22 et publié au *Moniteur belge*.

§ 7. Le médiateur est informé par le service administratif concerné de la suite donnée à ses interventions.

Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur si il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations.

A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 22.

§ 8. Le médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Article 20

§ 1^{er}. Il médiateur peut faire toutes constatations sur place, se faire communiquer tous les documents et rensei-

den en inlichtingen die hij nodig acht, en alle betrokkenen horen.

§ 2. De personeelsleden van de in artikel 2 bedoelde administratieve diensten die door hun staat of beroep kennis hebben van informatie die hun is toevertrouwd, worden op schriftelijk verzoek van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in het kader van het door hem uitgevoerde onderzoek.

§ 3. Om ervoor te zorgen dat de bepalingen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nageleefd worden, ziet de ombudsman erop toe dat er in de onder zijn gezag gepubliceerde documenten geen gegevens worden vermeld op basis waarvan de personen wier naam hem zou zijn meegedeeld, geïdentificeerd kunnen worden.

Artikel 21

§ 1. Als de ombudsman tijdens de uitoefening van zijn functie een overtreding vaststelt, brengt hij de Procureur des Konings hiervan op de hoogte, conform artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering.

§ 2. Als de ombudsman tijdens de uitoefening van zijn functie een zware fout vaststelt, verwittigt hij de bevoegde administratieve overheid.

HOOFDSTUK V

Verslag van de ombudsman

Artikel 22

De ombudsman bezorgt de Raad een jaarverslag van zijn activiteiten. Hij kan ook tussentijdse verslagen opstellen, als hij zulks nuttig acht. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen en/of voorstellen in verband met de maatregelen die volgens de ombudsman moeten worden genomen, en een overzicht van de eventuele moeilijkheden waarmee hij tijdens de uitoefening van zijn functie wordt geconfronteerd.

De identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de administratieve diensten mag niet worden vermeld.

De verslagen van de ombudsman worden door de Raad gepubliceerd.

HOOFDSTUK VI

Overgangsmaatregel

Artikel 23

De vergelijkende examens bedoeld in artikel 5 van deze ordonnantie worden voor de eerste keer uiterlijk 6 maan-

gnements qu'il estime nécessaires et entendre toutes personnes intéressées.

§ 2. Les membres des services administratifs visés à l'article 2, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives à la protection de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 21

§ 1^{er}. Si dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

§ 2. Si dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative compétente.

CHAPITRE V

Du rapport du médiateur

Article 22

Le médiateur fait annuellement rapport de ses activités au Conseil. IL peut en outre établir des rapports intermédiaires, s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations et/ou propositions, relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles, et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil.

CHAPITRE VI

Disposition transitoire

Article 23

Les épreuves comparatives visées à l'article 5 de la présente ordonnance sont organisée, pour la première fois, au

den na de inwerkingtreding van de ordonnantie georganiseerd.

25 april 2001.

plus tard dans les 6 mois de l'entrée en vigueur de l'ordonnance.

Le 25 avril 2001.

Fouad LAHSSAINI (F)
Evelyne HUYTEBROECK (F)

