

CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 2002-2003

20 MARS 2003

PROPOSITION D'ORDONNANCE

**portant création d'un service interne
de traitement des réclamations dans
les services administratifs de
la Région de Bruxelles-Capitale**

RAPPORT

fait au nom de la Commission des Finances,
du Budget, de la Fonction publique,
des Relations extérieures et
des Affaires générales

par M. Jean-Pierre CORNELISSEN (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : MM. Eric André, Jean-Pierre Cornelissen, Olivier de Clippele, Serge de Patoul, Mostafa Ouezekhti, Mme Caroline Persoons, MM. Alain Adriaens, Michel Van Roye, Mmes Magda De Galan, Anne-Sylvie Mouzon, M. Rudi Vervoort, Mme Brigitte Grouwels.

Membres suppléants : Mme Marie-Jeanne Riquet, M. Bernard Ide, Mme Anne-Françoise Theunissen, M. Joseph Parmentier, M. Denis Grimberghs.

Voir :

Document du Conseil :
A-237/1 – 2002/2003 : Proposition d'ordonnance.

BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE RAAD

GEWONE ZITTING 2002-2003

20 MAART 2003

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

**betreffende het instellen
van een interne klachtenbehandeling in
de bestuursinstellingen van
het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

VERSLAG

uitgebracht namens de Commissie
voor de Financiën, Begroting,
Openbaar Ambt, Externe Betrekkingen en
Algemene Zaken

door de heer Jean-Pierre CORNELISSEN (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

Vaste leden : De heren Eric André, Jean-Pierre Cornelissen, Olivier de Clippele, Serge de Patoul, Mostafa Ouezekhti, mevr. Caroline Persoons, de heren Alain Adriaens, Michel Van Roye, mevr. Magda De Galan, mevr. Anne-Sylvie Mouzon, de heer Rudi Vervoort, mevr. Brigitte Grouwels.

Plaatsvervangers : Mevr. Marie-Jeanne Riquet, de heer Bernard Ide, mevr. Anne-Françoise Theunissen, de heer Joseph Parmentier, de heer Denis Grimberghs.

Zie :

Stuk van de Raad :
A-237/1 – 2002/2003 : Voorstel van ordonnantie.

1. Exposé de l'auteur

Mme Adelheid Byttebier se réjouit de ce que sa proposition puisse enfin être discutée après de multiples reports dus à des circonstances diverses.

Cette proposition, si elle est votée, constitue un premier petit pas; peut-être arrivera-t-on, plus tard, à la création d'un service d'ombudsman. Mais la présente proposition n'a rien à voir avec un tel service d'ombudsman. Un service chargé d'accueillir les réclamations est une sorte de service de première ligne; un service d'ombudsman vient, lui, en seconde ligne. Un tel service de traitement des réclamations est d'ailleurs comparable à ce qui existe déjà dans le secteur privé.

La proposition prévoit aussi de laisser une grande latitude au Gouvernement pour assurer la mise en place et le fonctionnement d'un tel service.

Mme Adelheid Byttebier résume alors les principales dispositions de sa proposition : la gratuité, prévue à l'article 3; la nécessité de s'identifier si l'on réclame, stipulée à l'article 6; la bonne utilisation d'un tel service, visée à l'article 7; la recevabilité et les délais de traitement, prévus aux articles 8 et 10 et enfin, la mise en place d'une banque de données et la confection d'un rapport annuel, inscrits à l'article 11.

2. Position du Secrétaire d'Etat Robert Delathouwer

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer déclare que le Gouvernement ne voit pas d'objection à cette proposition. Il souhaite néanmoins déposer quelques amendements de nature purement technique, destinés à clarifier certains articles.

Personne ne pourrait raisonnablement s'opposer à la philosophie prônée par cette proposition. Avec plusieurs milliers d'agents (ministère et pararégonaux additionnés), il peut en effet être utile de codifier la manière de traiter les réclamations.

Quant au point de savoir s'il faut un ou plusieurs services pour le Ministère, le secrétaire d'Etat estime que ce point, comme la proposition le permet, devrait être laissé à l'appréciation du Gouvernement et du Ministère. Il faut aussi pouvoir tenir compte de la taille, variable, des organismes pararégonaux.

Le « premier pas » que représente cette proposition représente, comme on l'a dit, une « première ligne » nécessaire, qui n'empêcherait pas que l'on réfléchisse ultérieure-

1. Uiteenzetting van de indiener

Het verheugt mevrouw Adelheid Byttebier dat haar voorstel eindelijk besproken kan worden, nadat de bespreking ervan, door diverse omstandigheden, verschillende keren uitgesteld is.

Als dit voorstel aangenomen wordt, is het een kleine eerste stap. Misschien zal er later een ombudsdienst worden opgericht. Dit voorstel heeft echter niets van doen met zo'n ombudsdienst. Een klachtendienst is een soort van eerstelijnsdienst. Een ombudsdienst is een tweedelijnsdienst. Zo'n klachtendienst kan trouwens vergeleken worden met wat er al in de privé-sector bestaat.

Dit voorstel laat de regering ook een grote vrijheid van handelen wat de oprichting en de werking van een dergelijke dienst betreft.

Vervolgens vat mevrouw Adelheid Byttebier de voornaamste bepalingen van haar voorstel samen : de kosteloosheid zoals bepaald in artikel 3; de identificatieplicht bij het indienen van een klacht zoals vastgesteld in artikel 6; het correcte gebruik van een dergelijke dienst zoals bedoeld in artikel 7; de ontvankelijkheid en de behandelingstermijnen zoals bepaald in de artikelen 8 en 10 en, ten slotte, de oprichting van een databank en het opstellen van een jaarverslag zoals voorgeschreven door artikel 11.

2. Standpunt van staatssecretaris Robert Delathouwer

Staatssecretaris Robert Delathouwer wijst erop dat de regering geen bezwaren heeft tegen dit voorstel. Hij wenst echter enkele louter technische amendementen in te dienen om bepaalde artikelen te verduidelijken.

Niemand zou zich redelijkerwijze kunnen verzetten tegen de strekking van dit voorstel. Aangezien de bestuursinstellingen (Ministerie en semi-overheidsinstellingen) duizenden personeelsleden tellen, kan het inderdaad nuttig zijn om vast te stellen hoe klachten moeten worden behandeld.

Heeft het Ministerie één dan wel verschillende diensten nodig ? De staatssecretaris vindt dat de Regering en het Ministerie daar zelf zouden moeten over kunnen beslissen. Het voorstel biedt die mogelijkheid. Men moet ook rekening kunnen houden met de variabele grootte van de gewestelijke semi-overheidsinstellingen.

Met de « eerste stap » die met dit voorstel wordt gedaan, richt men, zoals reeds gezegd is, een noodzakelijke « eerstelijnsdienst » op. Dat belet niet dat men achteraf nadenkt

ment à la mise en place d'un ombudsman, qui devrait être, lui, une sorte d'instance d'appel.

3. Discussion générale

La présidente Magda De Galan rappelle que les auteurs des propositions d'ordonnance relatives à la création d'un service d'ombudsman ont également cosigné la présente proposition, afin de permettre, comme l'a dit l'auteur, un « premier pas ».

M. Michel Van Roye déclare que le groupe ECOLO ne voit aucun problème aux principes avancés dans la proposition, que son groupe soutiendra donc.

M. Anne-Sylvie Mouzon rappelle que le groupe PS a cosigné la proposition et la soutiendra également. Elle se réjouit de ce que cette proposition arrive enfin en discussion et qu'elle évite les problèmes que l'on connaît avec les services d'ombudsman. Les conflits qui surgissent autour et au sujet de tels services montrent que d'aucuns doutent de leur indépendance. Un service administratif de traitement des réclamations est donc le bienvenu.

M. Jean-Pierre Cornelissen explique que le groupe MR, également cosignataire, soutiendra lui aussi la proposition, qui lui paraît pragmatique et de nature à rendre service à nos concitoyens. Il se dit également d'accord avec le fait qu'un tel service de traitement des réclamations n'a rien à voir avec un service d'ombudsman. Comme on l'a dit, c'est un service, très utile, de première ligne.

M. Olivier de Clippele partage les opinions déjà émises en faveur d'un tel service de traitement des réclamations. Il se dit toutefois préoccupé par un effet pervers potentiel, qui pourrait consister, pour les autres services, à ne pas ou à ne plus vouloir répondre directement à une réclamation et à se débarrasser des réclamations en les renvoyant systématiquement à ce service.

Mme Adelheid Byttebier émet des réserves quant aux propos de Mme Anne-Sylvie Mouzon au sujet de l'indépendance des services d'ombudsman.

Par ailleurs, elle rappelle qu'une proposition similaire à celle aujourd'hui en discussion a déjà été discutée et adoptée par la VGC (Vlaamse Gemeenschapscommissie) ⁽¹⁾. Elle souligne aussi qu'il ne faudra pas nécessairement créer du neuf. Si, dans un service, il existe déjà une personne chargée de traiter les réclamations, il suffira de l'indiquer

over de oprichting van een ombudsdienst, die een soort van beroepsinstantie zou moeten zijn.

3. Algemene bespreking

Voorzitter Magda De Galan herinnert eraan dat de indieners van de voorstellen van ordonnantie tot oprichting van een ombudsdienst ook dit voorstel medeondertekend hebben om een « eerste stap » te kunnen doen, zoals de indierner geponeerd heeft.

De heer Michel Van Roye verklaart dat de Ecolo-fractie geen problemen heeft met de beginselen die in het voorstel vervat zijn. Zijn fractie zal het voorstel bijgevolg steunen.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon wijst erop dat de PS-fractie het voorstel medeondertekend heeft en het ook zal steunen. Het verheugt haar dat dit voorstel eindelijk besproken wordt en dat het de problemen die met de ombudsdiensten rijzen, vermijdt. Uit de conflicten rond en over ombudsdiensten blijkt dat sommigen de onafhankelijkheid ervan in twijfel trekken. Een administratieve klachtendienst is dus welkom.

De heer Jean-Pierre Cornelissen legt uit dat ook de MR-fractie, die het voorstel eveneens medeondertekend heeft, het voorstel zal steunen. Het voorstel lijkt hem pragmatisch en het zal onze medeburgers goede diensten bewijzen. Hij is er het ook mee eens dat een dergelijke klachtendienst niets van doen heeft met een ombudsdienst. Zoals reeds gezegd, is het een zeer nuttige eerstelijnsdienst.

De heer Olivier de Clippele sluit zich aan bij de positieve oordelen die over een dergelijke klachtendienst al uitgebracht zijn. Hij maakt zich echter zorgen over een mogelijk kwalijk neveneffect, namelijk dat de andere diensten klachten niet of niet meer rechtstreeks zouden willen behandelen en er zich zouden willen van afmaken door ze stelselmatig naar die dienst te verwijzen.

Mevrouw Adelheid Byttebier heeft bedenkingen bij wat mevrouw Anne-Sylvie Mouzon heeft gezegd over de onafhankelijkheid van de ombudsdiensten.

Voorts wijst ze erop dat de VGC (Vlaamse Gemeenschapscommissie) ⁽¹⁾ al een soortgelijk voorstel besproken en aangenomen heeft. Tevens benadrukt ze dat men niet noodzakelijk een nieuwe dienst zal hoeven op te richten. Als er in een dienst al iemand belast is met de klachtenbehandeling, kan men ermee volstaan dit te vermelden op het

(1) Voir Vlaamse Gemeenschapscommissie – De Raad Stukken 212 (2000-2001) Nr. 1, 2, 3, 4 en 5 Handelingen – Zitting 2001-2002 – Nr. 7 – Vergadering van 1 februari 2002.

(1) Zie Vlaamse Gemeenschapscommissie – De Raad Stukken 212 (2000-2001) Nr. 1, 2, 3, 4 en 5 Handelingen – Zitting 2001-2002 – Nr. 7 – Vergadering van 1 februari 2002.

sur le papier à lettres; de tels services auront donc peu à faire pour se conformer au nouveau prescrit de la proposition : dans de tels cas, le danger évoqué par M. Olivier de Clippele est donc beaucoup moins grand.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer est également d'avis que la création d'un service de traitement des réclamations ne peut en aucun cas servir d'alibi pour ne pas répondre ou pour tarder à répondre à un citoyen.

4. Discussion et vote des articles

Article 1^{er}

Cet article ne suscite ni commentaires ni questions

Vote

L'article 1er est adopté à l'unanimité des 11 membres présents.

Article 2

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer présente l'amendement n° 1, destiné à clarifier les notions envisagées dans cet article.

Mme Anne-Sylvie Mouzon rappelle que l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, cité dans l'article 2, vise des autorités. Par ailleurs, il doit être clair que les mots « les services » ne visent pas les ministres, mais uniquement le ministère. Elle souhaite que le texte soit plus précis : vise-t-on les services administratifs de la Région (le Ministère) et les services des organismes d'intérêt public sous tutelle du Gouvernement (les pararégionaux A, B et C), ou bien vise-t-on toutes les « autorités publiques », donc aussi, par exemple, les communes ?

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer estime que l'amendement n° 1 apporte la clarté voulue.

Mme Anne-Sylvie Mouzon dépose l'amendement n° 7.

Il importe d'être clair et de préciser que l'on ne vise que les services du Ministère et ceux des organismes pararégionaux; en aucun cas, on ne vise ici ni les organes délibérants de ces organismes ni les ministres.

M. Jean-Pierre Cornelissen fait remarquer que les organes délibérants de certains pararégionaux (comme par

briefpapier. Dergelijke diensten zullen dus niet veel werk hebben om zich aan te passen aan de ordonnantie. In die gevallen is het gevaar waarop de heer Olivier de Clippele gewezen heeft, dus veel minder groot.

Staatssecretaris Robert Delathouwer is eveneens van mening dat de oprichting van een klachtendienst in geen geval een voorwendsel mag zijn om een burger niet of niet op tijd te antwoorden.

4. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen

Artikel 1

Dit artikel lokt geen commentaar of vragen uit.

Stemming

Artikel 1 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 11 aanwezige leden.

Artikel 2

Staatssecretaris Robert Delathouwer dient amendement nr. 1 in om de in dit artikel gebruikte begrippen te verduidelijken.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon herinnert eraan dat in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, waarnaar verwezen wordt in artikel 2, overheden bedoeld worden. Voorts moet het duidelijk zijn dat met de woorden « de diensten » niet de ministers bedoeld worden, maar alleen het Ministerie. Ze wenst een preciezer tekst: worden de administratieve diensten van het Gewest (het Ministerie) en de diensten van de instellingen van openbaar nut die onder het toezicht van de Regering staan (de gewestelijke semi-overheidsinstellingen A, B en C) bedoeld of worden alle « overheden » bedoeld, dus bijvoorbeeld ook de gemeenten ?

Volgens staatssecretaris Robert Delathouwer zorgt amendement nr. 1 voor de gewenste verduidelijking.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon dient amendement nr. 7 in.

Men dient duidelijk te zijn en te preciseren dat alleen de diensten van het Ministerie en van de gewestelijke semi-overheidsinstellingen bedoeld worden. In geen geval worden hier de beslissingsbevoegde organen van die instellingen of de ministers bedoeld.

De heer Jean-Pierre Cornelissen merkt op dat de beslissingsbevoegde organen van bepaalde gewestelijke semi-

exemple la SLRB) font parfois fonction de juridiction administrative.

Mme Adelheid Byttebier rappelle que la proposition ne s'intéresse qu'à la qualité des services rendus au citoyen, et pas au processus décisionnel.

M. Olivier de Clippele s'interroge : un conseil d'administration est quand même responsable de l'ensemble des services. Comment pourrait-il ne pas être impliqué ?

M. Rudi Vervoort rejoint la position exprimée par Mme Adelheid Byttebier : le champ d'application de la proposition est bien la manière dont le citoyen est traité. Il se demande toutefois si on ne risque pas de créer une confusion dans l'esprit du public entre l'introduction d'une réclamation et le dépôt d'une plainte.

Mme Anne-Sylvie Mouzon rappelle qu'un service de traitement de réclamations, comme envisagé dans la proposition, est destiné à enregistrer les réclamations, les plaintes à l'égard du comportement des services administratifs. Il ne s'agit pas de réclamations contre les autorités de ces services. Or, la référence à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat introduit une confusion des genres, d'autant qu'un service de traitement des réclamations n'est pas un service « obligatoire et déguisé » de recours.

Elle ajoute, en réponse à M. Oliver de Clippele, que ses propos ne doivent pas être interprétés comme voulant dire qu'un conseil d'administration ou un ministre est irresponsable. Il est de pure logique d'exclure les conseils d'administration des organismes pararégionaux de type A, B et C.

M. Olivier de Clippele se demande s'il ne serait pas intéressant d'interroger l'un ou l'autre ombudsman pour avoir son avis sur la différence entre « acte » et « service ».

M. Benoît Cerexhe rappelle que l'on a déjà dit plusieurs fois dit que l'on ne traitait pas ici d'un service d'ombudsman : il faut rester dans le champ de la proposition.

La présidente Magda De Galan rappelle également qu'il s'agit de mettre en place un ou des services administratifs internes. Entendre un ombudsman ne s'indiquerait que lorsqu'on traiterait les propositions d'ordonnance relatives à ce sujet.

M. Michel Van Roye est d'avis que les propositions d'ordonnance déjà déposées au sujet d'un service de médiation devraient être examinées en même temps que la présente proposition. Il aimerait que la Commission auditionne un ou plusieurs médiateurs parmi ceux qui existent déjà.

Mme Anne-Sylvie Mouzon se dit opposée à cette suggestion : de pareilles démarches ont déjà été faites.

overheidsinstellingen (bijvoorbeeld de BGHM) soms als administratieve rechtsmacht optreden.

Mevrouw Adelheid Byttebier wijst erop dat het in dit voorstel alleen gaat om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger en niet om het beslissingsproces.

De heer Olivier de Clippele vraagt hoe een raad van bestuur, die toch verantwoordelijk is voor alle diensten, buiten de werkingssfeer van het voorstel zou kunnen vallen.

De heer Rudi Vervoort is het eens met het standpunt van mevrouw Adelheid Byttebier : het gaat in het voorstel wel degelijk om de manier waarop de burger behandeld wordt. Hij vraagt zich echter af of er bij de Franstaligen geen verwarring kan ontstaan tussen « l'introduction d'une réclamation » en « le dépôt d'une plainte ».

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon wijst erop dat een klachtendienst zoals in het voorstel, dient om de klachten tegen de gedragingen van de administratieve diensten te registreren. Het gaat niet om klachten tegen de overheden van die diensten. De verwijzing naar artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State leidt echter tot verwarring, te meer daar een klachtendienst geen « verplichte en verholde » beroepsinstantie is.

In antwoord op de vraag van de heer Olivier de Clippele voegt de spreekster eraan toe dat haar woorden niet geïnterpreteerd mogen worden als zou een raad van bestuur of een minister niet verantwoordelijk zijn. Het is niet meer dan normaal dat de raden van bestuur van de gewestelijke semi-overheidsinstellingen van type A, B en C worden uitgesloten van het toepassingsgebied van de ordonnantie.

De heer Olivier de Clippele vraagt of het niet interessant zou zijn om een of andere ombudsman te horen over het verschil tussen een « handeling » en een « dienst ».

De heer Benoît Cerexhe herinnert eraan dat men al verschillende keren gezegd heeft dat het hier niet om een ombudsdienst gaat: men moet binnen de werkingssfeer van het voorstel blijven.

Voorzitter Magda De Galan herinnert er eveneens aan dat het erom gaat een of meer interne administratieve diensten op te richten. Het zou alleen aangewezen zijn om een ombudsman te horen wanneer men voorstellen van ordonnantie in dat verband zou behandelen.

De heer Michel van Roye meent dat de al ingediende voorstellen van ordonnantie over een ombudsdienst samen met dit voorstel besproken zouden moeten worden. Hij wenst dat de commissie een of verschillende al in functie zijnde ombudsmannen hoort.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon is het daar niet mee eens : dergelijke stappen zijn reeds gedaan.

M. Jean-Pierre Cornelissen abonde dans le même sens : ce sont des raisons plus politiques qui font qu'un service de médiation n'est pas encore installé dans notre Région.

Mme Adelheid Byttebier désire souligner une nouvelle fois la philosophie sous-jacente à la proposition : il faut que le citoyen puisse d'abord s'informer. Puis, il doit pouvoir réclamer de manière simple et rapide : c'est le service de « première ligne », le service de traitement des réclamations. Puis il doit pouvoir le cas échéant entamer une procédure : à ce moment, il s'adresse à l'ombudsman, le service de « deuxième ligne ».

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer dit partager cette philosophie. Il ajoute que si un ombudsman existait, il devrait avoir le moins possible à faire, parce que les canaux normaux doivent pouvoir traiter les réclamations. Il cite le cas de la STIB, qui a mis en place un service d'ombudsman, mais qui a du ensuite organiser un service des réclamations. Il faut pouvoir apprendre à traiter des réclamations, et à ne pas tout renvoyer à un ombudsman.

Il estime inopportun d'interroger aujourd'hui l'un ou l'autre ombudsman sur un sujet en quelque sorte interne à l'Administration. Le système envisagé par la proposition lui paraît simple, efficace et transparent. La meilleure voie à suivre est que l'Administration soit elle-même responsabilisée. Le timing proposé aujourd'hui est donc le bon : d'abord création d'un service de réclamations et plus tard, si le parlement le décide, un ombudsman.

M. Michel Van Roye dit ne pas comprendre les réactions à sa suggestion d'entendre des médiateurs. Le but de sa suggestion est de bien articuler les choses : les propositions d'ordonnance relatives à un service de médiation sont antérieures dans le temps à la présente proposition et n'ont toujours pas été examinées. Il est donc un peu inquiet et voudrait avoir la certitude qu'elles seront examinées immédiatement après celle-ci.

La présidente Magda De Galan rappelle les propos déjà échangés sur le fait que cette proposition est un premier pas pour un service de première ligne. L'audition de l'un ou l'autre ombudsman ne se justifierait que lors de l'examen des propositions d'ordonnance relatives à ce sujet.

M. Benoît Cerexhe appuie cette position.

M. Fouad Lahssaini demande à Mme Anne-Sylvie Mouzon d'expliquer ce qu'elle entend, dans son amendement, par les mots « organismes créés par ordonnance ».

Mme Anne-Sylvie Mouzon précise qu'il s'agit de tous les organismes pararégionaux de la Région, qu'ils aient été créés par une ordonnance ou qu'ils soient devenus « régio-

De heer Jean-Pierre Cornelissen sluit zich daarbij aan : om meer politieke redenen is er in ons Gewest nog geen ombudsdienst opgericht.

Mevrouw Adelheid Byttebier onderstreept opnieuw het achterliggende opzet van het voorstel : de burger moet eerst inlichtingen kunnen inwinnen. Vervolgens moet hij snel en op eenvoudige wijze een klacht kunnen indienen bij een eerstelijnsdienst, d.i. de klachtendienst. Daarna moet hij eventueel een procedure kunnen instellen. Op dat moment richt hij zich tot de ombudsman, d.i. de tweedelijnsdienst.

Staatssecretaris Robert Delathouwer is het eens met dat opzet. Hij voegt eraan toe dat een eventuele ombudsman zo weinig mogelijk werk zou mogen hebben, omdat de normale kanalen de klachten moeten kunnen behandelen. Hij verwijst naar de MIVB, die een ombudsdienst heeft opgericht, maar daarna een klachtendienst heeft moeten oprichten. Men moet klachten leren behandelen in plaats van ze aan een ombudsman door te spelen.

Hij acht het niet wenselijk om op dit ogenblik een of andere ombudsman te horen over een onderwerp dat in zekere zin tot de interne aangelegenheden van het bestuur behoort. De in het voorstel ontworpen regeling lijkt hem eenvoudig, efficiënt en transparant. De beste werkwijze bestaat erin het bestuur bewust te maken van zijn verantwoordelijkheid. De huidige werkwijze is bijgevolg de juiste : eerst de oprichting van een klachtendienst en later als het parlement daartoe beslist, de oprichting van een ombudsdienst.

De heer Michel Van Roye zegt dat hij de reacties op zijn suggestie om ombudsmannen te horen, niet begrijpt. Hij heeft dat voorstel gedaan om de zaken duidelijk te stellen : de voorstellen van ordonnantie betreffende een ombudsdienst zijn al vóór dit voorstel ingediend en zijn nog altijd niet onderzocht. Hij is dus een beetje bezorgd en zou de garantie willen krijgen dat ze onmiddellijk na dit voorstel zullen worden besproken.

Voorzitter Magda De Galan wijst erop dat er al gesproken is over het feit dat dit voorstel een eerste stap is voor een eerstelijnsdienst. Een hoorzitting met een ombudsman is pas verantwoord wanneer de voorstellen van ordonnantie over dat onderwerp onderzocht worden.

De heer Benoît Cerexhe onderschrijft dat standpunt.

De heer Fouad Lahssaini verzoekt mevrouw Anne-Sylvie Mouzon te verduidelijken wat ze in haar amendement verstaat onder « instellingen (...) opgericht bij ordonnantie ».

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon legt uit dat het gaat over alle gewestelijke semi-overheidsinstellingen, of ze nu bij ordonnantie opgericht zijn of « gewestelijk » geworden zijn

naux » par l'effet des différentes lois de régionalisation. Elle rappelle que les communes ne sont pas visées.

Vote

L'amendement n° 7, qui devient le nouvel article 2, est adopté par 10 voix et 1 abstention.

L'amendement n° 1 est devenu sans objet.

Article 3

M. Olivier de Clippele se demande s'il faut parler, au second alinéa, d'un « acte » ou du « comportement ».

La présidente Magda De Galan attire son attention sur l'amendement n° 3 (à l'article 6) où le Gouvernement propose de remplacer « comportement » par « acte ». On parle donc bien d'acte.

Mme Anne-Sylvie Mouzon s'interroge sur le terme « manière » au premier alinéa. La manière vise aussi le silence, l'inaction, l'abstention, qui ne sont pas des « actes » stricto sensu. Elle se demande ce qu'apporte l'alinéa 2 de cet article: l'alinéa 1^{er} serait suffisant si l'on y ajoutait les mots « les personnes travaillant sous la responsabilité d'un service administratif », tirés du second alinéa.

M. Benoît Cerexhe estime également que l'alinéa 2 n'apporte rien, mais que l'alinéa 1er devrait être laissé tel quel.

Il est lui aussi d'avis que les silences, abstentions ou inactions que l'on vient d'évoquer sont bien visés et compris dans le libellé de cet article.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer estime que, s'il est bon de responsabiliser « le service », il faut aussi responsabiliser « la personne ». Les deux alinéas lui paraissent donc avoir leur utilité.

M. Olivier de Clippele se dit perplexe : si on enlève le second alinéa, on se met en contradiction avec l'amendement n° 3 proposé par le Gouvernement. Ne va-t-on pas vider la proposition de son sens ? Quelle réclamation pourra introduire le citoyen qui a, par exemple, reçu une décision négative ?

M. Benoît Cerexhe ne comprend pas la réaction de M. Olivier de Clippele : un service comprend forcément les personnes qui y travaillent.

Mme Anne-Sylvie Mouzon estime que l'alinéa 2 est restrictif par rapport à l'alinéa 1^{er}.

door de toepassing van de verschillende regionaliseringswetten. Zij wijst erop dat dit voorstel geen betrekking heeft op de gemeenten.

Stemming

Amendement nr. 7, dat het nieuwe artikel 2 wordt, wordt aangenomen met 10 stemmen en bij 1 onthouding.

Amendement nr. 1 is bijgevolg doelloos geworden.

Artikel 3

De heer Olivier de Clippele vraagt zich af of er in het tweede lid van een « handeling » of een « gedraging » moet worden gesproken.

Voorzitter Magda De Galan wijst hem op amendement nr. 3 (op artikel 6) waarin de Regering voorstelt om « gedraging » door « handeling » te vervangen. Er wordt dus wel degelijk gesproken van een handeling.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt zich vragen bij het woord « wijze » in het eerste lid. Wijze heeft ook betrekking op stilzwijgen, passiviteit, onthouding, wat strikt genomen geen « handelingen » zijn. Zij vraagt zich af wat het tweede lid van dat artikel toevoegt: het eerste lid zou volstaan als het volgende eraan toegevoegd wordt « de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een administratieve dienst », overgenomen uit het tweede lid.

De heer Benoît Cerexhe is ook van mening dat het tweede lid niets toevoegt, maar dat het eerste lid niet gewijzigd zou mogen worden.

Hij vindt ook dat het stilzwijgen, de onthouding of de passiviteit waarvan zojuist sprake, wel degelijk onder dat artikel vallen.

Staatssecretaris Robert Delathouwer vindt dat het goed is om « de dienst » verantwoordelijk te maken, maar dat ook « de persoon » verantwoordelijk moet worden gemaakt. Hij vindt dus dat het eerste en het tweede lid nuttig zijn.

De heer Olivier de Clippele zegt dat hij vermeld staat : als het tweede lid vervalt, is het artikel tegenstrijdig met amendement nr. 3 van de Regering. Wordt het voorstel dan niet uitgehold ? Welke klacht kan de burger die, bijvoorbeeld, een negatieve beslissing ontvangt, indienen ?

De heer Benoît Cerexhe begrijpt de reactie van de heer Olivier de Clippele niet: een dienst omvat logischerwijze de mensen die ervoor werken.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon is van mening dat het tweede lid beperkend is in vergelijking met het eerste.

M. Olivier de Clippele s'interroge sur le terme « manière » : quid d'un coup de téléphone ou d'une simple lettre ?

Mme Anne-Sylvie Mouzon lui répond qu'une lettre ou un coup de téléphone sont une « modalité », et pas une « manière ».

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer ne comprend pas l'opposition à l'alinéa 2 : l'alinéa 1^{er} vise le service; l'alinéa 2 précise qu'un individu, membre d'un service peut lui-même, en tant que personne, faire l'objet d'une réclamation : l'alinéa 2 lui paraît donc étendre la portée de l'alinéa 1^{er}.

Mme Anne-Sylvie Mouzon propose, par amendement oral, de modifier l'article 3 comme suit : ajouter les mots « ou toute personne travaillant sous son autorité » entre les mots « service administratif » et les mots « a agi » à l'alinéa 1^{er} et supprimer l'alinéa 2.

En effet, l'alinéa 2 vise expressément les actes et pas les abstentions. Il va de soi aussi que l'on vise tous les membres du personnel d'un service quand on parle d'un service, un terme qui doit s'entendre globalement mais aussi comme recouvrant toutes les personnes qui le composent, prises individuellement. D'ailleurs, parfois, on ne sait pas qui est "la" personne responsable. Mais il faut aussi prendre garde à une énumération, qui peut être interprétée comme limitative.

M. Michel Van Roye dit se rallier à l'amendement oral proposé.

M. Olivier de Clippele en conclut qu'un citoyen peut déposer une plainte contre le comportement d'un individu et s'interroge sur la confidentialité.

Mme Adelheid Byttebier lui signale que l'article 9 de la proposition garantit la confidentialité. Il va de soi aussi que le rapport annuel dont question à l'article 11 ne citera pas de noms.

Votes

L'amendement oral précité est adopté par 11 voix et 1 abstention.

L'article 3 tel qu'ainsi amendé est adopté par 11 voix et 1 abstention.

Article 4

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer présente l'amendement n° 2.

De heer Olivier de Clippele stelt zich vragen bij het woord « wijze » : wat te denken van een telefoongesprek of een gewone brief ?

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon antwoordt hem dat een brief of een telefoongesprek betrekking hebben op de « vorm » en niet op de « wijze ».

Staatssecretaris Robert Delathouwer ziet niet in waarom het tweede lid op weerstand stuit: het eerste lid heeft betrekking op de dienst; het tweede lid bepaalt dat tegen een persoon die voor die dienst werkt zelf, als persoon, klacht kan worden ingediend. Hij beschouwt het tweede lid als een uitbreiding van het eerste.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon dient een mondeling amendement in om artikel 3 als volgt te wijzigen : in het eerste lid, de woorden « of elke persoon die onder zijn gezag werkt » toe te voegen tussen de woorden « administratieve dienst » en de woorden « in een bepaalde aanlegenschap jegens hem of haar heeft gehandeld » en het tweede lid te doen vervallen.

Het tweede lid heeft immers uitdrukkelijk betrekking op de handelingen en niet op de onthoudingen. Het spreekt vanzelf dat alle personeelsleden van een dienst bedoeld worden wanneer er over een dienst gesproken wordt. Het is een begrip dat algemeen moet worden opgevat, maar dat ook slaat op alle afzonderlijke personen die er deel van uitmaken. Soms weet men bovendien niet eens wie « de » verantwoordelijke persoon is. Een opsomming moet echter ook vermeden worden, aangezien die als beperkend kan worden geïnterpreteerd.

De heer Michel Van Roye sluit zich aan bij het voorgestelde mondelinge amendement.

De heer Olivier de Clippele trekt uit het voorafgaande de conclusie dat een burger een klacht kan indienen tegen het gedrag van een persoon en stelt zich daarom vragen bij de vertrouwelijkheid.

Mevrouw Adelheid Byttebier wijst hem erop dat artikel 9 van het voorstel de vertrouwelijke behandeling verzekert. Het spreekt vanzelf dat het in artikel 11 vermelde jaarverslag geen namen zal bevatten.

Stemming

Het bovenvermelde mondelinge amendement wordt aangenomen met 11 stemmen bij 1 onthouding.

Het aldus geamendeerde artikel 3 wordt aangenomen met 11 stemmen bij 1 onthouding.

Artikel 4

Staatssecretaris Robert Delathouwer licht amendement nr. 2 toe.

Il explique qu'il ne faut pas nécessairement avoir immédiatement un suppléant. Il lui paraît préférable de prévoir un « remplaçant », qu'il n'est d'ailleurs pas nécessaire de désigner tout de suite.

Mme Anne-Sylvie Mouzon, à propos de l'alinéa 1^{er}, rappelle qu'un recours existe toujours. Il y a très souvent un recours administratif et en tout état de cause, il y a toujours le recours au Conseil d'Etat.

Elle suggère de remplacer le terme « crée » par le terme « a ». Il se peut en effet que certains services possèdent déjà un service de traitement des réclamations. L'utilisation du verbe « avoir » implique que l'on crée un service ad hoc si c'est nécessaire et que l'on maintient un service ad hoc si celui-ci existe déjà.

Mme Adelheid Byttebier précise que le texte de l'alinéa 3 doit s'interpréter comme permettant à de petits organismes pararégionaux de se regrouper pour mettre en place un service commun. Elle demande que cela soit inscrit au Rapport.

M. Benoît Cerexhe prend acte de cette possibilité de créer parfois un service commun à plusieurs organismes. Cela n'apparaît toutefois pas clairement dans le texte actuel. Il estime par ailleurs que les mots « recours administratif », à l'alinéa 1^{er}, sont inadéquats.

M. Michel Van Roye propose de supprimer, à l'alinéa 1^{er}, les mots « sauf s'il existe déjà un autre recours administratif ». Il estime également que l'alinéa 3 devrait être reformulé car il est important qu'il y ait un service de traitement des réclamations pour chaque service administratif.

Mme Anne-Sylvie Mouzon est d'avis qu'il faut, comme on l'a dit, un service de traitement des réclamations pour chaque service administratif mais qu'il faut aussi laisser des possibilités de regroupement.

Mme Anne-Sylvie Mouzon propose de réécrire l'article 4 de la manière suivante :

« Pour tout service administratif, il y a un service de réclamations.

Ce service de réclamations comprend au moins un membre effectif et un remplaçant. Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de la composition et du statut des membres de chacun des services de réclamations.

Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut, à la demande motivée de plusieurs services administratifs, autoriser un service de réclamations commun à ces services ».

Hij legt uit dat er niet noodzakelijk onmiddellijk een opvolger moet zijn. Het lijkt hem beter om ervoor te zorgen dat er een « plaatsvervanger » is, die trouwens niet onmiddellijk hoeft te worden aangewezen.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon wijst er in verband met het eerste lid op dat er altijd beroep kan worden ingesteld. Er kan in de meeste gevallen administratief beroep aangekend worden en er kan in ieder geval altijd beroep ingesteld worden bij de Raad van State.

Zij stelt voor om de woorden « bouwt uit » te vervangen door het woord « heeft ». Het is immers mogelijk dat bepaalde diensten al een klachtendienst hebben. Het gebruik van het werkwoord « hebben » veronderstelt dat er een dienst ad hoc wordt uitgebouwd als dat nodig is en dat een bestaande dienst ad hoc behouden blijft.

Mevrouw Adelheid Byttebier legt uit dat het derde lid geïnterpreteerd moet worden als de mogelijkheid voor kleine gewestelijke semi-overheidsinstellingen om samen een gemeenschappelijke dienst op te richten. Zij vraagt om dat in het verslag op te nemen.

De heer Benoît Cerexhe neemt nota van die mogelijkheid om in bepaalde gevallen een gemeenschappelijke dienst voor meerdere instellingen op te richten. Dat komt echter niet duidelijk uit de huidige tekst naar voren. Hij vindt bovendien dat de woorden « administratief beroep » in het eerste lid niet volstaan.

De heer Michel Van Roye stelt voor om in het eerste lid de woorden « behalve wanneer een ander administratief beroep georganiseerd is » te doen vervallen. Hij vindt ook dat het derde lid anders zou moeten worden geformuleerd, aangezien het belangrijk is dat er een klachtendienst is voor iedere administratieve dienst.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon vindt dat er, zoals gezegd, een klachtendienst moet zijn voor iedere administratieve dienst, maar dat er ook een mogelijkheid moet bestaan om een gemeenschappelijke dienst uit te bouwen.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt voor om artikel 4 als volgt te herschrijven :

« Elke administratieve dienst heeft een klachtendienst.

Deze klachtendienst bestaat uit minstens een effectief lid en uit een plaatsvervanger. De Brusselse Hoofdstedelijke Regering beslist over de samenstelling en het statuut van de leden van elke klachtendienst.

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan, na gemotiveerd verzoek van verschillende administratieve diensten, een gemeenschappelijke klachtendienst voor deze diensten toestaan. ».

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer se dit d'accord avec la nouvelle formulation qui vient d'être énoncée.

Il précise que si un service de traitement des réclamations existe déjà, il sera maintenu mais devra être le cas échéant restructuré pour correspondre au prescrit de la proposition.

M. Michel Van Roye se déclare également d'accord avec la nouvelle formulation proposée.

Il se demande toutefois ce qui passera dans certains cas : il cite par exemple le cas de l'AATL (Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement) et de l'IBGE (Institut Bruxellois de Gestion de l'Environnement) qui sont tous deux amenés à rendre des décisions en matière de permis. Les recours possibles sont différents. Que va-t-il se passer s'il n'y a, pour ces deux entités, qu'un seul service commun de traitement des réclamations ?

Mme Anne-Sylvie Mouzon est d'avis que ces deux entités devraient avoir chacune leur propre service. Aux termes de la proposition, le Gouvernement pourrait les autoriser à avoir un service commun, mais il ne pourrait en aucun cas le leur imposer.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer est d'avis que, pour le Ministère, le gouvernement jugera de la nécessité d'avoir un ou plusieurs services de traitement des réclamations au sein du Ministère. Quant à l'exemple qui vient d'être cité, il pense que, s'agissant de deux décisions séparées, il faudrait sans doute qu'il y ait deux réclamations. Il ne faut pas non plus perdre de vue la possibilité de déposer une réclamation contre une personne.

Mme Anne-Sylvie Mouzon fait remarquer qu'il ne faut pas confondre, d'une part, « recours » et d'autre part, « réclamation » ou « plainte ». L'introduction d'une réclamation ou d'une plainte ne suspend pas les délais de recours. Elle demande que cette précision soit expressément inscrite au Rapport.

M. Michel Van Roye demande au secrétaire d'Etat s'il est possible d'obtenir une liste de ces « services administratifs ».

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer répond que ce sont les « services administratifs » visés à l'article 2 de la proposition.

M. Olivier de Clippele demande que l'on ne légifère pas à la légère : il souhaiterait que la Commission puisse disposer d'une mise par écrit d'un texte coordonné reprenant les différentes modifications évoquées verbalement et que l'on puisse y réfléchir sereinement.

M. Jean-Pierre Cornelissen est également d'avis qu'il n'est pas mauvais que l'on se donne un peu de temps pour revoir à tête reposée les diverses propositions impromptues qui viennent d'être faites.

Staatssecretaris Robert Delathouwer gaat akkoord met deze nieuwe formulering.

Hij wijst erop dat een bestaande klachtendienst behouden moet blijven, maar zo nodig wel gereorganiseerd moet worden om aan de bepalingen van het voorstel te beantwoorden.

De heer Michel Van Roye zegt ook dat hij akkoord gaat met de voorgestelde nieuwe formulering.

Hij vraagt zich wel af wat er in bepaalde gevallen zal gebeuren: hij denkt bijvoorbeeld aan het BROH (Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting) en het BIM (Brussels Instituut voor Milieubeheer), die allebei beslissingen moeten nemen over vergunningen. De mogelijke beroepen zijn verschillend. Wat zal er gebeuren als er voor die twee instellingen slechts één gemeenschappelijke klachtendienst is ?

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon is van mening dat die twee instellingen ieder hun eigen dienst zouden moeten hebben. Krachtens het voorstel zou de Regering hen kunnen toestaan een gemeenschappelijke dienst te hebben, maar zij kan hen daar in geen geval toe verplichten.

Staatssecretaris Robert Delathouwer is van mening dat de Regering voor het Ministerie zal bepalen of er een of meerdere klachtendiensten binnen het Ministerie nodig zijn. Wat het zojuist genoemde voorbeeld betreft, denkt hij dat er waarschijnlijk twee klachten ingediend zullen moeten worden, aangezien het twee afzonderlijke beslissingen betreft. Men mag ook niet vergeten dat er een klacht tegen een persoon ingediend kan worden.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon wijst erop dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen « beroep » enerzijds en een « klacht » anderzijds. Het indienen van een klacht schorst de termijn voor een beroep niet. Zij vraagt om die verduidelijking uitdrukkelijk op te nemen in het verslag.

De heer Michel Van Roye vraagt de staatssecretaris of het mogelijk is om een lijst te ontvangen van die « administratieve diensten ».

Staatssecretaris Robert Delathouwer antwoordt dat het gaat om de in artikel 2 vermelde « administratieve diensten ».

De heer Olivier de Clippele vraagt om niet lichtzinnig wetten te maken: hij zou willen dat de commissie over een gecoördineerde tekst kan beschikken waarin de verschillende mondelinge wijzigingen opgenomen zijn en dat daar rustig over kan worden nagedacht.

De heer Jean-Pierre Cornelissen vindt het ook een goed idee dat men zich wat tijd gunt om rustig de verschillende onverwachte voorstellen die gedaan zijn, opnieuw te onderzoeken.

Mme Adelheid Byttebier serait également favorable à un temps d'arrêt pour que l'on dispose d'un texte écrit mais insiste pour que ce report soit bref, jusque par exemple la plus prochaine réunion de la Commission, vu les nombreux reports qui ont déjà frappé cette proposition avant qu'elle ne puisse être examinée. Si les membres de la Commission s'engagent moralement à procéder de la sorte, elle se dit d'accord avec un tel report, destiné à travailler dans la clarté.

M. Olivier de Clippele se dit prêt à voter lors de la plus prochaine réunion mais répète sa demande de disposer préalablement de textes écrits.

La présidente Magda De Galan propose donc de réserver l'article 4 et de le traiter à la plus prochaine réunion, après qu'un texte coordonné provisoire, reprenant les différentes modifications avancées, ait été transmis aux membres dans les deux langues. Cette proposition rencontre l'assentiment unanime des membres présents, ainsi que celui du secrétaire d'Etat.

Article 5

M. Olivier de Clippele estime que les mots « tout document public » sont larges, peut-être trop larges : vise-t-on aussi un article dans la presse, une communication quelconque ?

M. Benoît Cerexhe a la même préoccupation : une simple lettre de l'Administration est-elle un document public ?

Mme Adelheid Byttebier rappelle qu'il faut toujours rester dans la perspective du service rendu par l'Administration au citoyen. C'est au sujet de ce service que le citoyen doit pouvoir formuler une réclamation et obtenir une réponse. Une communication publique, une annonce dans la presse n'est pas un acte de l'administration visant un citoyen bien précis. Ce n'est pas directement un service de l'administration à un citoyen bien précis. Par contre, il est important de faire figurer la possibilité de déposer une réclamation (ainsi que les coordonnées voulues) sur chaque en-tête d'une correspondance qui, elle, s'adresse à un citoyen précis.

M. Benoît Cerexhe fait remarquer qu'une correspondance de l'Administration adressée à un citoyen n'est pas un document public.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer estime qu'il serait fort lourd de viser tout document quelconque adressé à un citoyen. L'inverse serait également vrai : on pourrait créer un risque de confusion entre réclamation et recours, lorsque le document contient un acte, une décision susceptible d'un recours bien précis. Il faudra que l'Administration adapte ses communications pour bien faire res-

Mevrouw Adelheid Byttebier is ook voorstander van een « time-out » teneinde een geschreven tekst ter beschikking te hebben, maar dringt aan op een kort uitstel, bijvoorbeeld tot de volgende commissievergadering. Dit voorstel is al zo vaak uitgesteld, nog voordat het onderzocht kon worden. Als de commissieleden beloven om dat te doen, gaat zij akkoord met een uitstel om overzichtelijk te kunnen werken.

De heer Olivier de Clippele zegt dat hij bereid is om tijdens de volgende vergadering over het voorstel te stemmen, maar hij vraagt nogmaals om van tevoren een geschreven tekst te ontvangen.

Voorzitter Magda De Galan stelt daarom voor om artikel 4 in beraad te houden en tijdens de eerstvolgende vergadering te behandelen, nadat de leden in de twee talen een voorlopige gecoördineerde tekst ontvangen hebben waarin de verschillende voorgestelde wijzigingen aangebracht zijn. Dat voorstel krijgt algemene bijval van de aanwezige leden en de staatssecretaris.

Artikel 5

De heer Olivier de Clippele is van mening dat de woorden « elk publiek document » veel kunnen omvatten, misschien te veel. Valt een persbericht of een mededeling daar ook onder?

De heer Benoît Cerexhe deelt die bezorgdheid: is een gewone brief van een administratieve dienst een publiek document ?

Mevrouw Adelheid Byttebier wijst erop dat er altijd uitgegaan moet worden van de dienstverlening van het bestuur aan de burger. De burger moet over die dienstverlening een klacht kunnen indienen en daarop een antwoord krijgen. Een mededeling van een bestuur of een persbericht zijn geen handelingen van het bestuur die op één burger in het bijzonder gericht zijn. Dat zijn geen diensten van een bestuur aan één burger in het bijzonder. Het is daarentegen belangrijk dat op het briefhoofd van alle geschreven stukken die aan een burger in het bijzonder worden gericht, vermeld wordt dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen (alsook de vereiste gegevens).

De heer Benoît Cerexhe merkt op dat een brief van het bestuur aan één burger geen publiek document is.

Staatssecretaris Robert Delathouwer vindt het overdreven om elk document aan een burger als een publiek document te beschouwen. Het omgekeerde zou ook waar zijn : men zou verwarring kunnen scheppen tussen klacht en beroep, naargelang het document een handeling bevat of een beslissing waartegen beroep kan worden ingesteld. Het bestuur moet zijn mededelingen zo aanpassen dat duidelijk

sortir séparément la possibilité d'une réclamation et la possibilité d'un recours contre le contenu de la communication. C'est une difficulté bien réelle qu'il ne faut pas méconnaître.

Mme Anne-Sylvie Mouzon se réfère à la loi du 11 avril 1994 dont elle cite le tertio et le quarto de l'article 2, qui donnent les définitions de « correspondance » et de « document » ⁽²⁾. Elle rappelle que ces prescriptions fédérales sont aussi traduites dans les législations régionales et communautaires, et par ailleurs couramment appliquées. Ces prescriptions visent bien uniquement les écrits.

Il serait utile de préciser si la proposition vise uniquement les correspondances écrites (y compris le cas échéant les courriers électroniques, les e-mails) « de personne à personne » ou bien aussi les avis, affichages, circulaires, encarts dans la presse, toutes-boîtes, etc....qui sont plutôt des contacts « tous azimuts ».

M. Olivier de Clippele se dit préoccupé par les derniers propos du secrétaire d'Etat au sujet du risque de confusion dans le chef du citoyen : il ne faudrait pas en effet que les indications relatives à la possibilité de réclamer fassent croire que cette réclamation est aussi le recours éventuel contre une décision. Dans un tel cas, celui du citoyen qui réclame en croyant qu'il exerce un recours, le risque de forclusion du véritable recours est bien réel, à cause des délais qui s'écouleront avant que le citoyen ainsi induit en erreur, ne réalise sa méprise. Ne faudrait-il pas parler d'un service d'information, plutôt que d'un service de réclamations ?

La présidente Magda De Galan est également d'avis qu'il faut tout faire pour éviter le risque de confusion dans le chef du citoyen.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer admet qu'il peut y avoir un problème pour la mise en pratique de cette proposition d'ordonnance. Il conviendrait de bien préciser ce que l'on vise et ce que l'on veut, soit en changeant les termes employés soit en le précisant au Rapport. Dans la communication des décisions susceptibles de recours, il faudra, dans le corps de la décision, bien indiquer la possibilité et les modalités du recours. Il faudra être également attentif, dans l'éventuelle lettre qui transmet la décision, à ne pas jeter le doute ou la confusion dans l'esprit du citoyen et donc à bien expliquer la différence entre un recours, déjà indiqué dans la décision, et une réclamation éventuelle.

(2) Loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration – *Moniteur Belge* du 30 juin 1994.

blijkt dat de mogelijkheid bestaat tot het indienen van een klacht of tot het instellen van beroep tegen de inhoud van de mededeling. Het gaat om een reëel probleem dat niet mag worden onderschat.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon verwijst naar de wet van 11 april 1994 waaruit ze het 3^o en 4^o van artikel 2 citeert. Daarin worden de definitie gegeven van « briefwisseling » en « document » ⁽²⁾. Zij brengt in herinnering dat die federale bepalingen ook overgenomen zijn in de wetgeving van de Gewesten en de Gemeenschappen en dat ze voorts doorgaans toegepast worden. Die bepalingen zijn uitsluitend van toepassing op geschreven stukken.

Het zou nuttig zijn om te verduidelijken of het voorstel uitsluitend van toepassing is op geschreven correspondentie (met eventueel inbegrip van elektronische post, e-mail) « van persoon tot persoon » of ook op berichten, aanplakbiljetten, omzendingbrieven, advertenties in de pers, huis-aan-huisbladen, enz. Dat zijn veeleer « alzijdige » contacten.

De heer Olivier de Clippele spreekt zijn bezorgdheid uit over wat de staatssecretaris zojuist gezegd heeft over het gevaar van verwarring bij de burger: men zou er moeten voor zorgen dat de gegevens over de mogelijkheid om een klacht in te dienen, de burger niet doen geloven dat die klacht ook een mogelijk beroep tegen een beslissing is. Ingeval een burger een klacht indient, in de overtuiging dat hij beroep instelt, bestaat het gevaar dat het echte beroep vervalt omdat de termijn verstreken is voordat de in de war gebrachte burger beseft dat hij zich vergist heeft. Zou er niet gesproken moeten worden van een informatiedienst in plaats van een klachtendienst ?

Voorzitter Magda De Galan vindt ook dat alles in het werk gesteld moet worden om het risico van verwarring bij de burger te vermijden.

Staatssecretaris Robert Delathouwer geeft toe dat de praktische toepassing van dit voorstel van ordonnantie voor problemen kan zorgen. Er zou duidelijk moeten worden vastgesteld wat de bedoeling is en wat men wil, ofwel door de gebruikte bewoordingen aan te passen, ofwel door dat duidelijk in het verslag te vermelden. Wanneer er beslissingen meegedeeld worden waartegen beroep kan worden ingesteld, moet er in de beslissing duidelijk vermeld worden welke mogelijkheden er zijn om beroep aan te tekenen en volgens welke regels. Er moet ook op gelet worden dat de eventuele brief waarin de beslissing wordt meegedeeld, geen twijfel of verwarring zaait bij de burger. Het verschil tussen beroep, dat al in de beslissing wordt vermeld, en een eventuele klacht moet dus goed uitgelegd worden.

(2) Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur – *Belgisch Staatsblad* van 30 juni 1994.

M. Michel Van Roye pense que le risque est réel de voir la personne désignée pour le service d'information ou de réclamations noyée sous les demandes ou les réclamations. Il serait mieux que ce soit le fonctionnaire qui traite le dossier qui reçoit les réclamations ou les demandes.

Il partage aussi le souci déjà exprimé au sujet de la confusion entre recours et réclamation. Il faudrait donc ajouter quelque part dans le texte que l'introduction d'une réclamation ne supprime pas les possibilités de recours.

M. Benoît Cerexhe se dit inquiet : dans une correspondance qui contient une décision administrative, il faudra que le citoyen retrouve clairement, sans risque de confusion, la possibilité et les modalités de dépôt d'une réclamation en même temps que la possibilité et les modalités d'introduction d'un recours. Le risque de confusion lui paraît bien réel.

Mme Adelheid Byttebier attire l'attention sur le délai visé à l'article 8 de la proposition : le citoyen saura très vite, dans les 10 jours, si, le cas échéant, sa réclamation est recevable comme telle ou non et s'il doit donc plutôt entamer une procédure de recours.

M. Benoît Cerexhe fait remarquer que l'on aura déjà perdu 10 jours pour l'exercice d'un recours éventuel.

M. Jean-Pierre Cornelissen ajoute que ce délai de 10 jours risque souvent d'être compromis, ne fut-ce que, par exemple, par un « pont ». Il se dit lui aussi inquiet des risques de confusion.

Mme Adelheid Byttebier rappelle que l'on ne vise ici que le simple traitement des réclamations.

Mme Anne-Sylvie Mouzon propose de reformuler l'article 5 de la manière suivante :

« Toute correspondance émanant d'un service administratif indique la dénomination et l'adresse du service de réclamation auprès duquel les réclamations peuvent être introduites, ainsi que les formes, délais et effets d'une réclamation.

Lorsqu'une réclamation est introduite auprès d'un service de réclamations qui n'est pas compétent, celui-ci en informe le réclamant et lui communique la dénomination et l'adresse du service de réclamations qui, selon ses informations, est compétent ».

Elle ajoute que par « effets », il faut aussi comprendre le rappel de l'existence et des modalités d'un recours éventuel.

M. Benoît Cerexhe continue à craindre que le citoyen ne s'y retrouve pas lorsqu'il recevra une correspondance contenant une décision administrative. Le citoyen moyen

De heer Michel Van Roye denkt dat er een groot gevaar bestaat dat de persoon die de informatie- of klachtendienst bemant, bedolven zal worden onder vragen of klachten. Het zou beter zijn dat de ambtenaar die het dossier behandelt ook degene is die de klachten of vragen ontvangt.

Hij deelt de eerder uitgesproken bezorgdheid over de verwarring tussen beroep en klacht. Er zou aan de tekst toegevoegd moeten worden dat het indienen van een klacht niet betekent dat er geen mogelijkheid meer is om beroep in te stellen.

De heer Benoît Cerexhe spreekt zijn bezorgdheid uit : in een brief waarin een administratieve beslissing meegedeeld wordt, moet de burger duidelijk en zonder risico van verwarring de mogelijkheid en de regels voor het indienen van een klacht kunnen terugvinden, alsook de mogelijkheid en de regels voor het instellen van beroep. Hij denkt dat het risico van verwarring erg groot is.

Mevrouw Adelheid Byttebier vestigt de aandacht op de termijn in artikel 8 van het voorstel: de burger verneemt zeer snel, namelijk binnen 10 dagen, of zijn klacht als zodanig al dan niet ontvankelijk is en of hij veeleer beroep moet instellen.

De heer Benoît Cerexhe merkt op dat er dan al 10 dagen verloren zijn gegaan om eventueel beroep in te stellen.

De heer Jean-Pierre Cornelissen voegt daaraan toe dat die termijn van 10 dagen vaak in gevaar zou kunnen komen, al was het maar doordat er een « brug » gemaakt wordt. Ook hij is bezorgd over het gevaar van verwarring.

Mevrouw Adelheid Byttebier wijst erop dat het hier alleen om de behandeling van klachten gaat.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt voor om artikel 5 als volgt te formuleren :

« Elk brief van een administratieve dienst vermeldt de naam en het adres van de klachtendienst waar de klachten kunnen worden ingediend, alsook de vormen, termijnen en gevolgen van een klacht.

Wanneer een klacht wordt ingediend bij een klachtendienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en deelt hem de naam en het adres mee van de klachtendienst die, volgens zijn informatie, bevoegd is. »

Zij voegt daaraan toe dat onder « gevolgen » ook het herinneren aan de mogelijkheid om beroep in te stellen en de desbetreffende regels verstaan wordt.

De heer Benoît Cerexhe vreest nog altijd dat een en ander voor de burger niet duidelijk zal zijn wanneer hij een brief ontvangt waarin een administratieve beslissing wordt

ne jongle avec les différences entre réclamation et recours et pourrait donc de bonne foi laisser passer le délai de recours.

Mme Anne-Sylvie Mouzon répond que ce problème n'est pas neuf : en matière sociale, par exemple dans les courriers qui émanent des CPAS, il y a une foule de choses semblables qui doivent être indiquées : délais et modalités d'un recours, personnes responsables, etc. Il faudra donc ici, d'abord indiquer le fonctionnaire traitant (en vertu de la loi de 1994), ensuite les indications voulues en matière de réclamations et enfin, une mention attirant l'attention sur le fait qu'une réclamation ne suspend pas le délai pour déposer un éventuel recours.

M. Michel Van Roye est d'avis qu'il faut rester dans le champ de la proposition, qui ne vise que les réclamations. Il suffirait peut-être de mentionner qu'il existe des possibilités de recours et que cette ordonnance n'y porte pas préjudice.

Il suggère d'insérer le cas échéant un texte qui dirait « La matière traitée par la présente ordonnance ne concerne pas et est indépendante des procédures de recours existantes » et de ne pas autrement évoquer dans la proposition la problématique des recours.

En ce sens, il se dit favorable à la proposition de reformulation de cet article que vient de proposer Mme Anne-Sylvie Mouzon.

Mme Anne-Sylvie Mouzon rappelle qu'il faut rencontrer le danger que l'on vient d'évoquer à plusieurs reprises : il faut que le citoyen comprenne clairement qu'introduire une réclamation n'est pas la même chose que déposer un recours, qu'il soit administratif ou juridictionnel, et que le citoyen ne puisse pas croire que l'introduction d'une réclamation suffit s'il veut contester la décision. Il faut clairement expliquer la portée d'une réclamation.

La présidente Magda De Galan partage ce souci et appelle les membres à réfléchir sereinement à une formulation adéquate, à ne pas compliquer la vie du citoyen et à faire en sorte que le citoyen ne soit pas moins bien servi qu'avant.

Mme Adelheid Byttebier se déclare d'accord pour remplacer les termes « document public » par le terme « correspondance ». Elle partage également les préoccupations que l'on évoque pour l'instant mais se demande si c'est bien au Parlement à définir et à écrire dans la proposition les mots mêmes qui devront figurer sur la correspondance. Il suffirait à son avis que le Rapport fasse clairement état de la volonté et de la préoccupation de la Commission.

meegedeeld. Voor de modale burger is het onderscheid tussen klacht en beroep niet evident en hij zou dus te goeder trouw de termijn voor het indienen van beroep kunnen laten verstrijken.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon antwoordt dat dit probleem niet nieuw is: in sociale aangelegenheden, bijvoorbeeld in de brieven van de OCMW's, zijn er veel gelijkaardige zaken die vermeld moeten worden: termijnen en regels voor beroep, verantwoordelijke personen, enz. Er moet hier dus eerst vermeld worden welke ambtenaar het dossier behandelt (krachtens de wet van 1994), vervolgens de vereiste gegevens voor het indienen van een klacht en tot slot de vermelding dat het indienen van een klacht niet betekent dat de termijn voor het instellen van eventueel beroep uitgesteld wordt.

De heer Michel Van Roye is van mening dat men binnen het toepassingsgebied van het voorstel moet blijven, dat alleen betrekking heeft op de klachten. Het zou wellicht volstaan om te vermelden dat er mogelijkheden bestaan om beroep in te stellen en dat deze ordonnantie daar geen afbreuk aandoet.

Hij stelt voor zo nodig het volgende in te voegen: « De aangelegenheid die deze ordonnantie wordt geregeld, heeft geen betrekking op en staat los van de bestaande procedures voor het instellen van beroep. ». In het voorstel hoeft verder niets te worden vermeld over de problematiek van het instellen van beroep.

Mits die toevoeging is hij het eens met de nieuwe formulering van dit artikel, die mevrouw Anne-Sylvie Mouzon zojuist heeft voorgesteld.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon vindt dat het probleem waarop meerdere malen is gewezen, opgelost moet worden: de burger moet duidelijk begrijpen dat het indienen van een klacht niet hetzelfde is als het instellen van beroep, administratief of gerechtelijk, en dat de burger niet mag denken dat het indienen van een klacht volstaat als hij de beslissing wil betwisten. De draagwijdte van een klacht moet duidelijk gemaakt worden.

Voorzitter Magda De Galan sluit zich daarbij aan en verzoekt de leden om rustig na te denken over een geschikte formulering, die het de burger niet nog moeilijker maakt en die garandeert dat de burger niet minder goed geholpen wordt dan vroeger.

Mevrouw Adelheid Byttebier gaat akkoord met het vervangen van de woorden « publiek document » door het woord « briefwisseling ». Zij deelt ook de geuite bezorgdheid, maar vraagt zich af of het Parlement moet vaststellen en in het voorstel opnemen wat er op de brieven moeten worden vermeld. Volgens haar zou het volstaan om de wens en de bezorgdheid van de commissie duidelijk in het verslag te vermelden.

M. Michel Van Roye suggère que l'on complète le 1^{er} aliéna de l'article 5 par les mots « et mentionne également que l'introduction d'une réclamation ne dispense pas (ou ne remplace pas) des procédures légales de recours existantes ».

M. Benoît Cerexhe se demande toujours si le citoyen moyen saisit bien la différence entre réclamation et recours.

M. Michel Van Roye se demande s'il ne vaut pas mieux alors supprimer la notion de « réclamation » et ne plus parler que de « recours » ou introduire une procédure qui imposerait de devoir introduire d'abord une réclamation avant de déposer un recours. Il est en effet possible que le problème tombe lors du traitement de la réclamation.

M. Jean-Pierre Cornelissen rappelle qu'en matière fiscale par exemple, le recours s'appelle « réclamation ».

La présidente Magda De Galan attire l'attention sur une possible équivoque des mots : le mot néerlandais « klacht » peut aussi se traduire en français par le mot « plainte ».

Mme Anne-Sylvie Mouzon ajoute que le mot « plainte » a également un sens précis en matière pénale.

Elle rappelle également les obligations fort lourdes auxquelles les CPAS sont tenus en matière de communication de toutes leurs décisions, alors qu'une partie des destinataires de ces courriers ne sait même pas lire; les CPAS doivent donc parfois « doubler » l'écrit par un travail verbal des assistants sociaux.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer estime que le Parlement ne doit pas se préoccuper outre mesure de la mise en pratique de cette proposition, de sa traduction vers le citoyen : c'est là une tâche qui incombe au gouvernement et à l'Administration, sur base du texte voté et des travaux parlementaires.

Ceci étant, la proposition de reformulation énoncée par Mme Anne-Sylvie Mouzon lui paraît acceptable.

Il pense également que, certes, il ne faut pas jeter la confusion dans l'esprit du citoyen, mais qu'il ne faut pas non plus prendre le citoyen pour un imbécile. L'expérience montre que le citoyen qui veut réclamer ou déposer un recours, le fait et que s'il ne sait pas comment faire, il se fait assister.

Il est parfaitement concevable que le document qui notifie une décision contienne les mentions voulues au sujet des recours possibles, et que la lettre d'accompagnement qui transmet ledit document contienne, elle, les mentions

De heer Michel Van Roye stelt voor om de eerste aliéna van artikel 5 aan te vullen met de woorden « en vermeldt eveneens dat het indienen van een klacht de bestaande wettelijke procedures voor het instellen van beroep niet opheft (of vervangt) ».

De heer Benoît Cerexhe vraagt zich nog altijd af of de gewone burger goed het onderscheid kan maken tussen klacht en beroep.

De heer Michel Van Roye vraagt zich af of het dan niet beter is om het begrip « klacht » te laten vervallen en alleen nog te spreken over « beroep », of een procedure in te stellen waarbij eerst een klacht moet worden ingediend voordat er beroep wordt ingesteld. Het is immers mogelijk dat het probleem opgelost wordt tijdens de behandeling van de klacht.

De heer Jean-Pierre Cornelissen wijst erop dat onder andere in fiscale aangelegenheden, in het Frans het woord « réclamation » gebruikt wordt.

Voorzitter Magda De Galan wijst op een mogelijke dubbelzinnigheid tussen de woorden : het Nederlandse woord « klacht » kan in het Frans ook vertaald worden met het woord « plainte ».

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon voegt daaraan toe dat het woord « plainte » ook een zeer specifieke betekenis heeft op strafrechtelijk vlak.

Zij herinnert ook aan de verregaande verplichtingen van de OCMW's om al hun beslissingen bekend te maken, terwijl een deel van de geadresseerden niet eens kan lezen. De OCMW's moeten het schriftelijke stuk soms mondeling laten « vertalen » door hun sociaal assistenten.

Staatssecretaris Robert Delathouwer is van mening dat het Parlement zich niet te veel moet bezighouden met de praktische toepassing van dit voorstel en hoe de burger het moet begrijpen : dat is de taak van de regering en het bestuur, op basis van de goedgekeurde tekst en de parlementaire voorbereiding.

Het voorstel voor de herformulering van mevrouw Anne-Sylvie Mouzon lijkt hem dan ook aanvaardbaar.

Hij vindt ook dat er geen verwarring gezaaid moet worden bij de burger, maar wijst erop dat de burger ook niet dom is. De ervaring heeft geleerd dat de burger die een klacht wil indienen of beroep wil instellen, dat doet en, als hij niet weet hoe dat moet, hulp inroept.

Het is heel goed mogelijk dat het document waarin een beslissing bekendgemaakt wordt, de vereiste gegevens over een mogelijk beroep vermeldt en dat de brief bij dat document de vereiste gegevens vermeldt over de mogelijk-

voulues au sujet des possibilités de réclamation. C'est un exercice difficile mais faisable. Il appartient à l'Administration de traduire concrètement et pratiquement la décision du Parlement.

Mme Adelheid Byttebier attire l'attention sur l'article 11 de la proposition, qui prévoit une évaluation et un rapport. Elle ajoute être favorable à l'option que vient de défendre le secrétaire d'Etat et à laisser à l'Administration le soin de traduire, de mettre en pratique ce que le Parlement aura voté. Le rapport annuel permettra aussi de voir comment le système aura fonctionné ainsi que les problèmes ou les dérapages qui auraient pu surgir. Elle n'a pas d'objection non plus à ce que, dans le texte français, le terme « réclamation » soit le cas échéant remplacé par le terme « plainte », si cela peut contribuer à éviter toute confusion.

M. Michel Van Roye suggère que l'on complète l'article 8 de manière à ce que, dans cet écrit, le service des réclamations informe des possibilités de recours. On n'en ferait plus mention à l'article 5 comme il venait de le proposer, mais bien à l'article 8.

La présidente Magda De Galan rappelle l'objection soulevée par M. Jean-Pierre Cornelissen à propos du délai de 10 jours. Une partie du délai de recours risque d'être de toute façon consommée par ce délai.

Mme Anne-Sylvie Mouzon attire l'attention sur la jurisprudence du Conseil d'Etat en matière d'interruption des délais de recours.

M. Benoît Cerexhe fait remarquer que l'article 8 ne vise que la recevabilité de la réclamation. On n'est pas encore dans le traitement de la réclamation, traitement qui peut prendre un certain temps avant que le réclamant ne reçoive une réponse. Et ce temps peut faire que le délai de recours soit, lui, expiré.

Mme Adelheid Byttebier propose, par amendement oral, de compléter le 1^{er} alinéa de l'article 5 par les mots « et prévient toute confusion avec les possibilités éventuelles de recours ».

Ainsi la proposition serait tout à fait claire sur les principes, ainsi que sur les préoccupations et la volonté du Parlement et il reviendrait à l'Administration de traduire concrètement et pratiquement ces principes. L'évaluation et le rapport annuel permettront de contrôler si des problèmes, par exemple de confusion, se sont posés.

La présidente Magda De Galan fait remarquer que le rapport annuel ne rendra pas à un citoyen les droits qu'il aurait perdus par suite d'une confusion.

heid om een klacht in te dienen. Dat is niet eenvoudig, maar wel haalbaar. Het is de taak van het bestuur om de beslissing van het Parlement in de praktijk om te zetten.

Mevrouw Adelheid Byttebier vestigt de aandacht op artikel 11 van het voorstel, dat voorziet in een evaluatie en een verslag. Zij zegt dat zij gewonnen is voor het voorstel dat de Staatssecretaris zopas heeft gedaan, namelijk dat men het aan het bestuur overlaat om datgene wat het Parlement zal goedkeuren in de praktijk om te zetten. Aan de hand van het jaarverslag zal men ook kunnen nagaan hoe de regeling heeft gewerkt en wat de eventuele problemen of ontsporingen zijn. Zij heeft er ook geen bezwaar tegen dat het woord « réclamation » in de Franse tekst wordt vervangen door het woord « plainte » als dit verwarring kan wegnemen.

De heer Michel Van Roye geeft in overweging om artikel 8 zo aan te vullen dat de klachtendienst in die brief te kennen geeft wat de mogelijkheden zijn om beroep in te stellen. Er zou daarvan geen melding meer gemaakt worden in artikel 5, zoals hij zopas heeft voorgesteld, maar wel in artikel 8.

Voorzitter Magda De Galan herinnert aan het bezwaar dat de heer Jean-Pierre Cornelissen heeft geformuleerd in verband met de termijn van 10 dagen. Een deel van de termijn om beroep in te stellen zou hoe dan ook kunnen samenvallen met die termijn.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon vestigt de aandacht op de rechtspraak van de Raad van State in verband met het onderbreken van de beroepstermijnen.

De heer Benoît Cerexhe doet opmerken dat artikel 8 louter betrekking heeft op de ontvankelijkheid van de klacht. Men is nog niet toe aan de behandeling van de klacht, die enige tijd in beslag kan nemen alvorens de indiener een antwoord krijgt. Dat kan ertoe leiden dat de beroepstermijn inmiddels verstreken is.

Mevrouw Adelheid Byttebier stelt bij wege van een mondeling amendement voor om het eerste lid van artikel 5 aan te vullen met de zinsnede « en voorkomt elke verwarring met de eventuele mogelijkheden om beroep in te stellen ».

Zo zou het voorstel volkomen duidelijk zijn op het vlak van de beginselen en rekening houden met de bekommernissen en de wil van het Parlement. Voorts zou het bestuur deze beginselen concreet en in de praktijk moeten toepassen. Door middel van de evaluatie en het jaarverslag zal kunnen worden gecontroleerd of er problemen, bijvoorbeeld verwarring, zijn gerezen.

Voorzitter Magda De Galan doet opmerken dat het jaarverslag een burger niet de rechten zal teruggeven die hij ten gevolge van verwarring zou hebben verloren.

M. Benoît Cerexhe suggère d'exclure du champ de la proposition d'ordonnance toute correspondance contenant un acte administratif contre lequel un recours peut être introduit.

M. Jean-Pierre Cornelissen pense que cette suggestion diminuerait fortement la portée de la proposition d'ordonnance.

M. Michel Van Roye est d'avis que, parfois, la réclamation supprimera l'intérêt d'un recours.

La présidente Magda De Galan propose de réserver l'article 5 et de le traiter à la plus prochaine réunion, après qu'un texte coordonné provisoire, reprenant les différentes modifications avancées, ait été transmis aux membres dans les deux langues. Cette proposition rencontre l'assentiment unanime des membres présents ainsi que celui du secrétaire d'Etat.

Article 6

Mme Anne-Sylvie Mouzon estime inadéquat qu'une réclamation orale doive être confirmée par écrit. Elle préférerait que l'on dise qu'une réclamation peut être introduite oralement et que le service concerné est chargé de la mettre par écrit.

M. Michel Van Roye rappelle que certaines personnes ont des difficultés à écrire, d'autres à s'exprimer oralement. Il faut en tenir compte. Il suggère qu'une réclamation orale fasse l'objet d'une note, d'une mise par écrit de la part du fonctionnaire, remise au réclamant (après qu'on la lui ait lue) qui serait invité à signer cette note. Il conviendrait donc d'ajouter que tout réclamant peut se faire assister ou accompagner d'une personne de son choix, pour les raisons qu'il vient d'exposer mais aussi pour prévenir les problèmes de langue (de traduction) que pourraient avoir certains des réclamants.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer attire l'attention sur les dispositions qui ont été votées par la Vlaamse Gemeenschapscommissie. Il est prévu, à l'article 5 du Règlement adopté en 2002, que « lorsqu'une réclamation est introduite verbalement, une confirmation écrite en est chaque fois donnée par le service de réclamations ». La discussion de ce Règlement avait aussi abordé le problème des difficultés d'expression ou de connaissance de la langue et avaient débouché sur ce texte, qui prévoit le cas de la réclamation verbale.

La présidente Magda De Galan propose de suspendre ici la discussion et demande aux membres de communiquer le plus rapidement possible leurs propositions écrites d'amendements.

De heer Benoît Cerexhe stelt voor om alle brieven met administratieve handelingen waartegen beroep kan worden ingesteld te weren uit het toepassingsgebied van het voorstel van ordonnantie.

De heer Jean-Pierre Cornelissen meent dat dit voorstel de strekking van het voorstel van ordonnantie sterk zou uithollen.

De heer Michel Van Roye is van mening dat een klacht er soms zal voor zorgen dat beroep niet meer nodig is.

Voorzitter Magda De Galan stelt voor om artikel 5 in beraad te houden en tijdens de eerstvolgende vergadering te bespreken nadat een voorlopige gecoördineerde tekst met de verschillende voorgestelde wijzigingen in de twee talen aan de leden is bezorgd. Dit voorstel wordt eenparig goedgekeurd door de aanwezige leden en door de Saatssecretaris.

Artikel 6

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon vindt dat het niet opgaat dat een mondelinge klacht schriftelijk moet worden bevestigd. Ze zou liever hebben dat een klacht mondeling kan worden ingediend en dat de betrokken dienst de klacht op schrift moet brengen.

De heer Michel Van Roye herinnert eraan dat bepaalde personen niet vlot kunnen schrijven en anderen zich moeilijk mondeling kunnen uitdrukken. Daarmee moet rekening worden gehouden. Hij stelt dan ook voor dat er over een mondelinge klacht een nota wordt opgesteld, dat die klacht door de ambtenaar op schrift wordt gebracht en dat die tekst (na voorlezing) wordt bezorgd aan de indiener, die zou worden verzocht die nota te ondertekenen. Er zou dus moeten worden aan toegevoegd dat iedereen die een klacht wil indienen, zich mag laten bijstaan of vergezellen door een persoon die hij kiest, niet alleen om de redenen die hij zopas heeft vermeld maar ook om taalproblemen (vertaalproblemen) waarmee bepaalde personen af te rekenen zouden hebben, te vermijden.

Staatssecretaris Robert Delathouwer vestigt de aandacht op de bepalingen die door de Vlaamse Gemeenschapscommissie zijn goedgekeurd. In artikel 5 van de in 2002 goedgekeurde verordening staat te lezen dat, wanneer een klacht mondeling wordt ingediend, hiervan telkens een bevestiging wordt gegeven door de klachtendienst. Tijdens de bespreking van deze verordening is ook het probleem ter sprake gekomen van de personen die zich moeilijk kunnen uitdrukken en van de talenkennis. Een en ander resulteerde in die tekst, die in de mogelijkheid voorziet om mondeling klacht in te dienen.

Voorzitter Magda De Galan stelt voor om de bespreking hier te onderbreken en verzoekt de leden om zo snel mogelijk hun schriftelijke voorstellen van amendementen te bezorgen.

A la demande de M. Jean-Pierre Cornelissen, les travaux parlementaires et le texte adopté par la Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) sur ce thème seront transmis aux membres. Cette proposition rencontre l'assentiment unanime des membres présents ainsi que celui du secrétaire d'Etat.

*
* *

A la reprise des travaux, la Commission commence par le réexamen des articles qui avaient été réservés.

Article 4

Mme Anne-Sylvie Mouzon dépose l'amendement n° 14.

La présidente Magda De Galan rappelle l'amendement n° 10 proposé par M. Olivier de Clippele et dont la portée s'étend non seulement à l'article 4 mais aussi aux articles 5, 6, 7, 8, 9 et 10. Dans le même ordre d'idées, il faut également considérer les amendements n° 8 et n° 13, relatifs respectivement au titre et à l'intertitre.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer dit n'avoir aucune objection à l'amendement n° 14, ni à l'amendement n° 10. Il note que l'amendement n° 2 qu'il avait proposé se trouve incorporé dans l'amendement n° 14.

M. Michel Van Roye rappelle sa question visant à obtenir la liste des « services administratifs » concernés.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer renvoie à la réponse qu'il a déjà donnée. Quant à savoir quels services du Ministère seraient concernés, il dit ne pas pouvoir répondre à ce stade: le gouvernement n'a, forcément, pas encore pris de décision sur le point de savoir s'il y aura un seul service de réclamations pour tout le Ministère ou plusieurs services, un par direction, ou des services communs à plusieurs directions. Il pourrait par contre fournir, si tel est le souhait du membre, une liste des organismes visés par l'ordonnance.

M. Benoît Cerexhe rappelle qu'il est favorable à l'esprit et à la philosophie de la proposition mais qu'il craint que, le citoyen moyen ne faisant pas la différence entre une réclamation et un recours, le résultat atteint par la proposition soit pis que bien. Si une solution n'est pas trouvée à ce problème, il se dit réticent à soutenir la proposition.

Mme Adelheid Byttebier estime que les amendements n° 8, n° 10 et n° 13 peuvent apporter une solution à ce risque de confusion, par l'utilisation du mot « plainte » au lieu du mot « réclamation ».

Op verzoek van de heer Jean-Pierre Cornelissen zullen de parlementaire voorbereidende werkzaamheden en de door de Vlaamse Gemeenschapscommissie aangenomen tekst aan de leden worden overgezonden. Alle aanwezige leden en de staatssecretaris zijn het met dit voorstel eens.

*
* *

Na de hervatting van de werkzaamheden, begint de commissie met het heronderzoek van de artikelen die in beraad waren gehouden.

Artikel 4

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon dient amendement nr. 14 in.

Voorzitter Magda De Galan herinnert aan amendement nr. 10 van de heer Olivier de Clippele, dat gevolgen heeft voor artikel 4 maar ook voor de artikelen 5, 6, 7, 8, 9 en 10. Ook de amendementen nrs 8 en 13, die verband houden met de opschriften, moeten zo worden beschouwd.

Staatssecretaris Robert Delathouwer zegt dat hij geen bezwaar heeft tegen amendement nr. 14 en tegen amendement nr. 10. Hij merkt op dat amendement nr. 2 dat hij had voorgesteld, vervat is in amendement nr. 14.

De heer Michel Van Roye herhaalt zijn vraag om de lijst van de betrokken « administratieve diensten » te krijgen.

Staatssecretaris Robert Delathouwer verwijst naar het antwoord dat hij al gegeven heeft en wijst erop dat hij evenwel nu nog niet kan zeggen welke diensten van het Ministerie in aanmerking komen. De Regering heeft uiteraard nog niet beslist of er een klachtendienst voor het hele Ministerie zal zijn dan wel een aantal klachtendiensten, één per directie, of gemeenschappelijke diensten voor verschillende directies. Hij zou desgewenst een lijst kunnen bezorgen van de instellingen als bedoeld in de ordonnantie.

De heer Benoît Cerexhe herhaalt dat hij het eens is met de geest en de strekking van het voorstel maar vreest dat de modale burger geen onderscheid maakt tussen een klacht en een beroep en dat het voorstel meer kwaad dan goed zal doen. Als er voor dit probleem geen oplossing gevonden wordt, heeft hij er bezwaar tegen om het voorstel te steunen.

Mevrouw Adelheid Byttebier vindt dat de amendementen nrs 8, 10 en 13 een oplossing kunnen bieden voor dit gevaar van verwarring door het woord « plainte » in plaats van « réclamation » te gebruiken.

Mme Anne-Sylvie Mouzon rappelle que dans d'autres domaines, comme le domaine fiscal et le domaine pénal, les mots « réclamation » et « plainte » ont un sens et une portée bien précise. Il faut inscrire au Rapport, quel que soit le terme finalement retenu, « plainte » ou « réclamation », aucun de ces deux mots n'a le sens et la portée précise qu'il ont dans l'un ou l'autre des deux domaines qu'elle a cités.

M. Benoît Cerexhe estime qu'aucun de ces deux mots n'apporte une solution aux dangers de confusion qu'il a déjà soulignés.

Mme Anne-Sylvie Mouzon est d'avis que chacun des deux mots a ses avantages et ses inconvénients. L'auteur de la proposition ainsi que le groupe PS sont toutefois favorables à cet amendement n° 10.

La présidente Magda De Galan déclare que si l'amendement n° 10 est voté, cela implique qu'au titre de « correction technique », cette modification terminologique soit apportée partout ailleurs où cela sera nécessaire dans le texte de la proposition.

Votes

L'amendement n° 10 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

L'amendement n° 14, qui supprime et remplace l'article 4 de la proposition, est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Les amendements n° 2 et 11 sont devenus sans objet.

Article 5

Mme Anne-Sylvie Mouzon dépose une proposition informelle de nouveau texte pour cet article. Cette proposition est libellée comme suit :

« Toute correspondance émanant d'un service administratif indique la dénomination et l'adresse du service de réclamations auprès duquel les réclamations peuvent être introduites, ainsi que les formes, délais et effets d'une réclamation.

Lorsqu'une réclamation est introduite auprès d'un service de réclamations qui n'est pas compétent, celui-ci en informe le réclamant et lui communique la dénomination et l'adresse du service de réclamations qui, selon, ses informations, est compétent. »

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer avait l'intention de proposer d'insérer dans le texte de la proposition les

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon herinnert eraan dat de woorden « réclamation » en « plainte » op andere vakgebieden, zoals op fiscaal en strafrechtelijk vlak, een welomschreven betekenis en strekking hebben. Ongeacht het woord dat uiteindelijk zal worden gekozen, namelijk « plainte » of « réclamation », moet in het verslag worden vermeld dat geen van beide woorden de betekenis en de strekking hebben die zij in de eerder vermelde vakgebieden hebben.

De heer Benoît Cerexhe vindt dat geen van beide woorden een oplossing biedt voor de gevaren van verwarring waarop hij gewezen heeft.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon is van mening dat elk van die woorden voordelen en nadelen heeft. De indiener van het voorstel en de PS-fractie zijn evenwel gewonnen voor dit amendement nr. 10.

Voorzitter Magda De Galan geeft te kennen dat, indien amendement nr. 10 wordt aangenomen, deze wijziging als technische verbetering overal elders waar nodig in de tekst van het voorstel moet worden aangebracht.

Stemmingen

Amendement nr. 10 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Amendement nr. 14, dat artikel 4 van het voorstel doet vervallen en vervangt, wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

De amendementen nrs 2 en 11 zijn doelloos geworden.

Artikel 5

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon dient voor dit artikel een informeel voorstel van nieuwe tekst in. Deze voorgestelde tekst luidt als volgt :

« In alle brieven van een administratieve dienst worden de naam en het adres van de klachtendienst vermeld waarbij de klachten kunnen worden ingediend, alsmede de vorm, de termijnen en de gevolgen van een klacht.

Wanneer een klacht wordt ingediend bij een klachtendienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en meldt hij hem de naam en het adres van de klachtendienst die volgens zijn informatie bevoegd is. »

Staatssecretaris Robert Delathouwer was van plan voor te stellen om in de tekst van het voorstel de woorden « de

mots « la portée, les effets » après les mots « les formes et délais ». Il note que sa proposition se trouve incorporée dans la nouvelle proposition formulée.

Il fait par ailleurs part de ses craintes : rappelant les déclarations de Mme Anne-Sylvie Mouzon au sujet des obligations auxquelles sont soumis les CPAS dans leur correspondance, il craint qu'il ne soit pas adéquat d'indiquer systématiquement sur toute correspondance, dans le lay-out de la lettre, les mentions citées dans cette proposition, en indiquant, dans le texte, les possibilités de recours. On va créer la confusion dans l'esprit du citoyen.

Il rappelle que l'Administration, qui n'oublie jamais sa mission de service au citoyen, accueille toujours les plaintes ou les réclamations: c'est d'ailleurs de l'intérêt même de l'Administration : cela peut l'aider à mieux fonctionner. Il faut être attentif à ne pas prendre de disposition législative qui aboutirait à créer une sorte de suspicion malveillante permanente (l'orateur utilise le terme « verdachtmaking ») à l'égard de l'Administration.

Il préférerait que l'on s'oriente vers une formule où le Gouvernement reçoit mandat du Parlement, primo, d'installer en concertation avec l'Administration, des services de réclamations, et secundo, de définir les modalités concrètes de mise en pratique des principes de l'ordonnance qui sera finalement votée, sans négliger bien sûr les travaux préparatoires.

M. Michel Van Roye note que le 2ème alinéa du texte de la proposition d'ordonnance diffère sensiblement du texte proposé par Mme Anne-Sylvie Mouzon. La proposition d'ordonnance prévoit la transmission directe au bon service tandis que la proposition de texte prévoit la simple information au plaignant.

Mme Anne-Sylvie Mouzon répond qu'il faut toujours laisser le choix et l'initiative à l'administré; il faut par dessus tout se méfier des systèmes ou les administrations « se refilent » les dossiers sans que l'administré en sache rien.

M. Benoît Cerexhe juge que le secrétaire d'Etat vient de parler avec sagesse. Il ne faut pas compliquer les choses et éviter tout risque de confusion.

Mme Adelheid Byttebier se demande si l'on ne pourrait pas supprimer le 1^{er} alinéa de l'article 5, comme proposé par exemple par l'amendement n° 12.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer ajoute qu'en cas de suppression de l'alinéa 1^{er}, il peut ici, devant le Parlement, prendre l'engagement que le Gouvernement et les organismes d'intérêt public prendront les mesures adéquates dans leur politique de communication, en s'inspirant des principes qui sont actuellement discutés.

draagwijdte, de gevolgen » in te voegen na « de vormen en de termijnen ». Hij stelt vast dat zijn voorstel verwerkt is in het nieuwe voorstel.

Hij herinnert aan de verklaringen van mevrouw Anne-Sylvie Mouzon in verband met de verplichtingen die de OCMW's in hun brieven moeten nakomen. Hij vreest dat het niet opgaat om systematisch in elke brief, in de lay-out van de brief, de vermeldingen uit dit voorstel op te nemen en in de tekst te verwijzen naar de mogelijkheden om beroep in te stellen. Men zal voor verwarring zorgen bij de burger.

Hij herinnert eraan dat het bestuur, dat nooit zijn taak van dienstverlening aan de burger uit het oog verliest, de klachten altijd aanvaardt. Dit is overigens in het belang van het bestuur want het kan het helpen om beter te werken. Men mag evenwel geen wetgeving tot stand brengen die voortdurende achterdocht zou scheppen (de spreker gebruikt het woord « verdachtmaking ») ten aanzien van de administratie.

Hij zou liever hebben dat men naar een formule streeft waarin de Regering van het Parlement opdracht krijgt om in overleg met het bestuur klachtendiensten op te richten en vervolgens de concrete regels op te stellen voor de toepassing van de beginselen die worden gehuldigd in de ordonnantie die uiteindelijk zal worden goedgekeurd, zonder uiteraard de voorbereiding te verwaarlozen.

De heer Michel Van Roye merkt op dat het tweede lid van de tekst van het voorstel van ordonnantie sterk verschilt van de tekst die is voorgesteld door mevrouw Anne-Sylvie Mouzon. Het voorstel van ordonnantie wil dat de klacht rechtstreeks aan de juiste dienst wordt doorgezonden terwijl het voorstel van tekst wil dat de indiener wordt ingelicht.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon antwoordt dat men de burger altijd de keuze en het initiatief moet laten. Men moet bovendien opletten met regelingen waarin de besturen elkaar dossiers doorsturen zonder medeweten van de burger.

De heer Benoît Cerexhe vindt dat de staatssecretaris wijze woorden heeft gesproken. Men mag de zaken niet ingewikkeld maken en men moet elk risico voor verwarring vermijden.

Mevrouw Adelheid Byttebier vraagt zich af of men het eerste lid van artikel 5 niet zou kunnen doen vervallen zoals bijvoorbeeld voorgesteld in amendement nr. 12.

Staatssecretaris Robert Delathouwer voegt eraan toe dat ingeval het eerste lid vervalt, hij er zich tegenover het Parlement toe verbindt dat de Regering en de instellingen van openbaar nut in het kader van hun communicatiebeleid de nodige maatregelen zullen nemen en zich daarbij zullen baseren op de beginselen die vandaag besproken worden.

Mme Adelheid Byttebier fait remarquer que le Parlement flamand, a adopté un décret au sujet d'un traitement interne des réclamations, qui est moins précis et moins détaillé que la présente proposition et qui, par conséquent, laisse plus d'autonomie au gouvernement pour son exécution. Nous non plus nous ne devons pas tout régler jusque dans les détails dans cette ordonnance.

Mme Anne-Sylvie Mouzon et Mme Adelheid Byttebier, à l'issue d'un bref échange, déposent l'amendement n° 15, proposant un nouveau texte pour l'alinéa 1^{er} de cet article 5.

Mme Anne-Sylvie Mouzon ajoute que le second alinéa serait celui contenu dans la proposition de texte qu'elle vient d'énoncer. Ce second alinéa ne lui paraît pas redondant avec le nouvel alinéa 1^{er} proposé par l'amendement n° 15.

M. Michel Van Roye estime que l'amendement n° 15 doit entraîner la suppression de l'article 6 de la proposition d'ordonnance et que le second alinéa de l'article 5 (dans la nouvelle formulation proposée) serait mieux à sa place dans l'article 8 de la proposition d'ordonnance.

M. Jean-Pierre Cornelissen pense que ce nouvel alinéa 1^{er} rend superflu l'alinéa 2.

La présidente Magda De Galan fait remarquer qu'il ne faut pas oublier l'hypothèse où le citoyen se trompe dans le destinataire de sa réclamation.

Mme Anne-Sylvie Mouzon est d'avis de faire droit à cette hypothèse : elle propose que l'amendement n° 15 supprime et remplace tout l'article 5, que le deuxième alinéa de sa proposition de texte, par un nouvel amendement n° 16 à déposer, devienne le nouvel article 6 (l'article 6 de la proposition d'ordonnance étant par conséquent supprimé et remplacé par cet amendement n° 16). L'article 7 de la proposition, relatif à la recevabilité, resterait inchangé, de même que l'article 8.

M. Michel Van Roye rappelle sa question relative à la possibilité pour le réclamant de se faire accompagner par une personne de son choix, en cas de difficulté d'expression ou de problème de langue.

Mme Anne-Sylvie Mouzon répond que ce sont là des modalités du dépôt d'une réclamation. Il va de soi que cela doit être possible et admis. Elle demande que cela soit expressément inscrit au Rapport. Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer marque son assentiment.

Mevrouw Adelheid Byttebier merkt op dat het Vlaams Parlement een decreet over interne klachtenbehandeling aangenomen heeft, dat minder precies en gedetailleerd is als voorliggend tekstontwerp en bijgevolg meer overlaat aan de uitvoering door de Regering. Ook wij hoeven in deze ordonnantie niet alles tot in de details te regelen.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon en mevrouw Adelheid Byttebier dienen na een korte gedachtewisseling een amendement nr. 15 in om het eerste lid van artikel 5 door een nieuwe tekst te vervangen.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon voegt eraan toe dat het tweede lid het lid zou zijn uit het tekstontwerp dat zij zopas voorgelezen heeft. Zij heeft niet de indruk dat dit tweede lid een overlapping vormt met het nieuwe eerste lid zoals voorgesteld in amendement nr. 15.

De heer Michel Van Roye vindt dat amendement nr. 15 ertoe moet leiden dat artikel 6 van het voorstel van ordonnantie geschrapt wordt en dat het tweede lid van artikel 5 (in de nieuwe voorgestelde formulering) beter zou opgenomen worden in artikel 8 van het voorstel van ordonnantie.

De heer Jean-Pierre Cornelissen meent dat het nieuwe eerste lid het tweede lid overbodig maakt.

Voorzitter Magda de Galan wijst erop dat men niet mag vergeten dat de kans bestaat dat de burger zijn klacht naar de verkeerde bestemming stuurt.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon wil met deze mogelijkheid rekening houden : ze stelt voor dat amendement nr. 15 het hele artikel 5 zou vervangen en dat het tweede lid uit haar tekstontwerp, via een nog in te dienen amendement nr. 16, het nieuwe artikel 6 zou worden (artikel 6 van het voorstel van ordonnantie wordt dan ook vervangen door dit amendement nr. 16). Artikel 7 van het voorstel, dat betrekking heeft op de ontvankelijkheid, zou ongewijzigd blijven, net als artikel 8.

De heer Michel Van Roye herhaalt zijn vraag over de mogelijkheid die de indiener van een klacht heeft om zich te laten vergezellen door een persoon van zijn keuze ingeval hij zich moeilijk kan uitdrukken of de taal niet goed beheerst.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon antwoordt dat het lid het heeft over de regels voor de indiening van een klacht. Het spreekt voor zich dat zulks mogelijk moet zijn en moet worden toegestaan. Ze vraagt dat dit uitdrukkelijk in het verslag opgenomen wordt. Staatssecretaris Robert Delathouwer stemt daarmee in.

Votes

L'amendement n° 15, qui supprime et remplace l'article 5 de la proposition, est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

L' amendement n° 12 est devenu sans objet.

Article 6

Mme Anne-Sylvie Mouzon dépose donc l'amendement n° 16, qui supprime et remplace l'article 6 de la proposition et qui est libellé comme suit :

« Lorsqu'une plainte est introduite auprès d'un service qui n'est pas compétent, celui en informe l'auteur de la plainte et lui communique l'adresse du service qui, selon ses informations, est compétent. ».

Compte tenu des discussions relatives à l'article 5, cet article et cet amendement ne suscitent plus d'autres commentaires.

Votes

L'amendement n° 16, qui supprime et remplace l'article 6 de la proposition, est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

L'amendement n° 3 est devenu sans objet.

*
* *

La présidente Magda De Galan rappelle ici qu'il y aura lieu d'uniformiser le texte français : les votes qui viennent d'intervenir montrent clairement que la Commission a opté pour le terme « plainte » ou « plaintes » au lieu du terme « réclamation » ou « réclamations ».

Il conviendra donc d'apporter les corrections voulues aussi bien dans les articles précédents que dans les articles encore à voter; le titre et l'intertitre devront également être adaptés, comme proposé par les amendements n° 8 et n° 13.

Quant à l'amendement n° 9, il est irrecevable en raison de son dépôt tardif, postérieur au vote de l'article 3.

Pour ne pas perdre de temps à ces ajustement purement formels, elle propose que les services soient chargés d'apporter ces corrections dans les deux langues au titre de « corrections techniques », la Commission s'assurant de l'exac-

Stemmingen

Amendement nr. 15, dat artikel 5 van het voorstel vervangt, wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Amendement nr. 12 is doelloos geworden.

Artikel 6

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon dient dus amendement nr. 16 in, dat artikel 6 van het voorstel vervangt en dat als volgt luidt :

« Wanneer een klacht wordt ingediend bij een dienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en deelt hij hem het adres mee van de dienst die, volgens zijn informatie, bevoegd is ».

Rekening houdend met de bespreking van artikel 5, lokken dit artikel en dit amendement geen andere opmerkingen uit.

Stemmingen

Amendement nr. 16, dat artikel 6 van het voorstel vervangt, wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Amendement nr. 3 is doelloos geworden.

*
* *

Voorzitter Magda de Galan herinnert eraan dat de Franse tekst eenvormig gemaakt moet worden : uit de stemmingen van daarnet blijkt dat de commissie duidelijk gekozen heeft voor het woord « plainte(s) » in de Franse tekst in de plaats van het woord « réclamation(s) ».

De nodige correcties moeten dus in de voorgaande, maar ook in de volgende artikelen aangebracht worden. De opschriften moeten ook aangepast worden, zoals voorgesteld in de amendementen nrs 8 en 13.

Amendement nr. 9 is onontvankelijk omdat het te laat ingediend is : artikel 3 was al goedgekeurd.

Om geen tijd te verliezen met deze vormaanspassingen, stelt de voorzitter voor dat de diensten deze « technische » correcties in de twee talen aanbrengen en dat de commissie tijdens de lezing en de goedkeuring van het verslag nagaat of ze correct aangebracht zijn.

titude du texte lors de la lecture et de l'approbation du Rapport.

Cette proposition rencontre l'assentiment unanime de l'auteur, de tous les autres membres présents et du secrétaire d'Etat.

*
* *

Article 7

M. Michel Van Roye demande une clarification du point 1 de cet article : peut-il aboutir à ce que des citoyens voient leur plainte déclarée irrecevable parce qu'un autre citoyen s'est déjà plaint sur le même sujet ?

Mme Adelheid Byttebier explique que ce point est destiné à éviter les abus, et à ne pas « écraser » le service de réclamations et l'administration. Mais chacun reste libre d'introduire « sa » plainte.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer ajoute qu'il est évident que plusieurs personnes peuvent déposer une plainte sur un même sujet. Ce sera considéré comme une seule plainte sur un même sujet. Si un sujet fait l'objet par exemple de 10 plaintes, il est important que l'Administration le sache.

Cet article ne suscite plus d'autres commentaires.

Vote

L'article 7 est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 8

Cet article ne suscite ni commentaires ni questions.

Vote

L'article 8 est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 9

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer propose l'amendement n° 4.

L'inversion des deux alinéas vise à bien montrer que le principe le plus important est celui contenu dans l'ancien alinéa 2.

De indiener, alle aanwezige leden en de staatssecretaris stemmen daar mee in.

*
* *

Artikel 7

De heer Michel van Roye vraagt dat punt 1 van dit artikel verduidelijkt wordt : kan het ertoe leiden dat de klacht van burgers onontvankelijk verklaard wordt omdat een andere burger reeds over dezelfde zaak een klacht ingediend heeft ?

Mevrouw Adelheid Byttebier preciseert dat dit punt misbruik moet voorkomen en dat de klachtendienst en het bestuur overstelpt worden. Iedereen mag evenwel « zijn » klacht indienen.

Staatssecretaris Robert Delathouwer voegt eraan toe dat verschillende personen vanzelfsprekend een klacht over eenzelfde zaak kunnen indienen. Al deze klachten zullen als één klacht over een bepaalde zaak beschouwd worden. Als over een bepaalde handeling bijvoorbeeld 10 klachten ingediend worden, is het belangrijk dat het bestuur daarvan op de hoogte is.

Dit artikel lokt geen andere opmerkingen uit.

Stemming

Artikel 7 wordt bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden goedgekeurd.

Artikel 8

Dit artikel lokt geen andere opmerkingen of vragen uit.

Stemming

Artikel 8 wordt bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden goedgekeurd.

Artikel 9

Staatssecretaris Robert Delathouwer stelt amendement nr. 4 voor.

Door de volgorde van de twee leden om te draaien, wordt duidelijk dat het beginsel uit het vroegere tweede lid het belangrijkste is.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon herinnert eraan dat de « onafhankelijkheid » altijd een uitzonderlijke en georga-

Mme Anne-Sylvie Mouzon rappelle que « l'indépendance » est toujours une situation exceptionnelle et organisée (comme par exemple dans le cas de la magistrature assise). Il est dangereux d'organiser un système où les personnes concernées n'ont de comptes à rendre à personne.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer précise que ni le gouvernement ni la hiérarchie de l'Administration ou de l'organisme d'intérêt public n'ont d'instructions à donner au service de plaintes au sujet du traitement de la plainte quant au fond, dès que celle-ci est introduite. Chaque service de plaintes doit être respecté.

Ceci étant, il faut aussi que ces services de plaintes n'en arrivent pas à « vivre leur vie » de manière tout à fait autonome. L'article 9 et l'amendement n° 4 se rapportent clairement au contenu de la plainte.

A l'issue d'un bref échange, un nouveau texte est proposé pour remplacer l'alinéa 1^{er} de la proposition. Il serait libellé comme suit :

« La réponse à la plainte est donnée par une personne qui n'a pas été concernée par ce qui a fondé la plainte. ».

M. Michel Van Roye fait remarque que le terme « réponse » n'est pas synonyme de « décision ».

Mme Anne-Sylvie Mouzon propose que l'on remplace cet article par un nouveau texte qui poserait en quelques mots les principes directeurs.

Mmes Anne-Sylvie Mouzon, Adelheid Byttebier, Caroline Persoons et M. Eric André, à l'issue d'un bref échange, déposent un amendement n° 17. Cet amendement vise à supprimer l'article 9 et à le remplacer par un nouvel article libellé comme suit :

« Les services de plaintes sont tenus au secret professionnel. Ils observent une stricte neutralité et une stricte impartialité dans le traitement des plaintes. ».

Cet amendement ne suscite plus d'autres commentaires.

Vote

L'amendement n° 17, qui supprime et remplace l'article 9 de la proposition, est adopté à l'unanimité des 11 membres présents.

L'amendement n° 4 est devenu sans objet.

Article 10

niseerde situatie is (zoals de zittende magistratuur). Het is gevaarlijk om een regeling te treffen waarbij de betrokken personen aan niemand verantwoording moeten afleggen.

Staatssecretaris Robert Delathouwer preciseert dat noch de Regering noch de leiding van het bestuur of de instelling van openbaar nut instructies mogen geven aan de klachtendienst met betrekking tot de behandeling van de klacht ten gronde, zodra die ingediend is. De onafhankelijkheid van alle klachtendiensten moet gerespecteerd worden.

Er moet ook voorkomen worden dat deze klachtendiensten volledig autonoom zouden handelen. Artikel 9 en amendement nr. 4 hebben duidelijk betrekking op de inhoud van de klacht.

Na een korte gedachtewisseling, wordt een nieuwe tekst voorgesteld ter vervanging van het eerste lid van het voorstel, luidend :

« Het antwoord op de klacht wordt gegeven door een persoon die niet betrokken is geweest bij hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. »

De heer Michel Van Roye wijst erop dat het woord « antwoord » geen synoniem is van het woord « beslissing ».

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt voor om dit artikel te vervangen door een nieuwe tekst, waarin met enkele woorden de algemene beginselen vastgesteld zouden worden.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon, mevrouw Adelheid Byttebier, mevrouw Caroline Persoons en de heer Eric André dienen na een korte gedachtewisseling een amendement nr. 17 in. Dit amendement strekt ertoe artikel 9 te vervangen door een nieuw artikel, luidend :

« De klachtendiensten zijn gehouden tot het beroepsgeheim. Ze nemen een strikte neutraliteit en een strikte onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling in acht. »

Dit amendement lokt geen andere opmerkingen uit.

Stemmingen

Amendement nr. 17, dat artikel 9 van het voorstel vervangt, wordt aangenomen bij eenparigheid van de 11 aanwezige leden.

Amendement nr. 4 is doelloos geworden.

Artikel 10

De Regering trekt amendement nr. 5 in.

L'amendement n° 5 est retiré par le Gouvernement.
Cet article ne suscite pas d'autres commentaires ou questions.

Vote

L'article 10 est adopté à l'unanimité des 11 membres présents.

Article 11

Mme Anne-Sylvie Mouzon s'interroge sur l'utilité de créer des banques de données. De toute façon, chaque service peut le faire, pour autant qu'il agisse en conformité avec les dispositions légales relatives au respect de la vie privés ainsi qu'à la création et à l'utilisation de banques de données. Pourquoi faut-il obliger ces services à en créer ?

Mme Adelheid Byttebier répond que la constitution de telles banques de données est nécessaire pour pouvoir, d'abord, procéder à des évaluations, ensuite pour pouvoir établir un rapport annuel. Les évaluations sont une composante indispensable du système que l'on veut mettre en place : elles doivent servir à améliorer le fonctionnement de l'Administration et le service au citoyen. Il n'est pas question de s'en servir pour autre chose.

M. Jean-Pierre Cornelissen fait remarquer qu'il ne faudra cependant pas tirer de conclusions hâtives : certains services de l'Administration, en raison de leur champ d'activité, pourraient forcément faire l'objet d'un plus grand nombre de plaintes que d'autres services.

Mme Anne-Sylvie Mouzon est d'avis que les services de plaintes devraient se limiter à « conserver » les plaintes, durant une période de temps à convenir, par exemple 10 ans. L'idée à traduire dans les textes doit être limitée à l'archivage et à la conservation.

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer estime que cet article est nécessaire. Il n'est peut-être pas nécessaire d'aller jusqu'à la banque de données proprement dite. Mais il est important, comme on l'a dit, que les plaintes soient conservées, peut-être avec une limite dans le temps, et enregistrées. Cet enregistrement est le moyen essentiel d'abord, pour l'élaboration du rapport annuel, ensuite pour l'amélioration du service grâce à l'évaluation qui aura été faite.

A l'issue d'un bref échange, plusieurs amendements oraux sont déposés en cascade :

Mme Anne-Sylvie Mouzon propose de remplacer le mot

Dit artikel lokt geen andere opmerkingen of vragen uit.

Stemming

Artikel 10 wordt bij eenparigheid van de 11 aanwezige leden goedgekeurd.

Artikel 11

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt zich vragen over het nut om databanken aan te maken. Elke dienst kan dat in ieder geval doen voor zover hij daarbij de wetbepalingen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het aanmaken en gebruiken van databanken naleeft. Waarom moeten die diensten ertoe verplicht worden databanken aan te maken ?

Mevrouw Adelheid Byttebier antwoordt dat dergelijke databanken in de eerste plaats nodig zijn om evaluaties te kunnen maken en vervolgens een jaarverslag te kunnen opstellen. De evaluaties zijn een onontbeerlijk onderdeel van de regeling die men wil invoeren: ze moeten dienen om de werking van het bestuur en de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Er is geen sprake van ze aan te wenden voor andere doeleinden.

De heer Jean-Pierre Cornelissen merkt op dat men echter geen overhaaste conclusies mag trekken: tegen sommige diensten van het bestuur zou noodzakelijkerwijze, wegens de aard van hun activiteiten, een groter aantal klachten kunnen worden ingediend dan tegen andere diensten.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon meent dat de klachtdiensten er zich toe zouden moeten beperken de klachten te « bewaren » gedurende een af te spreken periode, bijvoorbeeld 10 jaar. In de teksten hoeft alleen te staan dat de klachten gearchiveerd en bewaard moeten worden.

Staatssecretaris Robert Delathouwer vindt dit artikel noodzakelijk. Het is misschien niet nodig om een databank aan te maken. Het is echter wel van belang dat de klachten bewaard worden, misschien met een beperking in de tijd, en dat ze geregistreerd worden. Die registratie is in de eerste plaats een noodzakelijk instrument om het jaarverslag op te stellen en vervolgens, aan de hand van de uitgevoerde evaluatie, de werking van de dienst te verbeteren.

Na een korte bespreking, worden achtereenvolgens verschillende mondelinge amendementen ingediend :

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon stelt voor om in het eerste lid het woord « registreert » te vervangen door het woord « bewaart ».

« enregistre » par le mot « conserve » à l'alinéa 1^{er}.

M. Eric André propose d'insérer, après le mot « conserve », les mots « les plaintes introduites selon les modalités déterminées par le Gouvernement. Chaque année avant le 31 mars, un rapport écrit est transmis au Parlement et au Gouvernement ».

Mme Adelheid Byttebier propose d'ajouter, après les mots « modalités déterminées par le Gouvernement » de la proposition précédente, les mots « et soumet les plaintes et leur traitement à une évaluation ».

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer propose de remplacer, dans la proposition de M. Eric André, les mots « Chaque année avant le 31 mars, un rapport écrit est transmis au Parlement et au Gouvernement » par les mots « Chaque année avant le 31 mars, le Gouvernement fait rapport au Parlement de l'application de cette ordonnance ».

Il est enfin proposé de maintenir l'alinéa 2 sans modification.

La présidente Magda De Galan relit le texte proposé pour l'article 11 tel qu'issu de ces différents amendements oraux :

« Le service administratif conserve les plaintes introduites selon les modalités déterminées par le Gouvernement et soumet ces plaintes et leur traitement à une évaluation. Chaque année avant le 31 mars, le gouvernement fait rapport au Parlement de l'application de cette ordonnance.

Le service administratif se sert de cette évaluation pour améliorer son fonctionnement. »

Vote

Cet amendement oral, qui supprime et remplace l'article 11, est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

Article 12

Le secrétaire d'Etat Robert Delathouwer présente l'amendement n° 6. Il convient de toute façon de modifier l'article 12 tel qu'il est actuellement rédigé dans la proposition. Et le gouvernement souhaite disposer d'un peu de temps pour, comme on l'a dit, prendre toutes dispositions utiles avec le Ministère et les organismes d'intérêt public pour la mise en œuvre concrète de cette ordonnance.

De heer Eric André stelt voor om na het woord « bewaart » de woorden « de klachten die ingediend zijn volgens de door de Regering vastgestelde regels. Elk jaar wordt vóór 31 maart een schriftelijk verslag overgezonden aan het Parlement en aan de Regering. » in te voegen.

Mevrouw Adelheid Byttebier stelt voor om na de woorden « volgens de door de Regering vastgestelde regels » de woorden « en maakt een evaluatie van die klachten en de behandeling ervan » in te voegen.

Staatssecretaris Robert Delathouwer stelt voor om in het voorstel van de heer Eric André de woorden « Elk jaar wordt vóór 31 maart een schriftelijk verslag overgezonden aan het Parlement en aan de Regering » te vervangen door de woorden « De Regering brengt elk jaar vóór 31 maart bij het Parlement verslag uit over de toepassing van deze ordonnantie ».

Er wordt ten slotte voorgesteld om het tweede lid niet te wijzigen.

Voorzitter Magda De Galan herleest de nieuwe tekst van artikel 11 zoals die er na die verschillende mondelinge amendementen uitziet :

« De administratieve dienst bewaart volgens de door Regering vastgestelde regels de klachten die ingediend zijn en maakt een evaluatie van die klachten en de behandeling ervan. De Regering brengt elk jaar vóór 31 maart bij het Parlement verslag uit over de toepassing van deze ordonnantie.

De administratieve dienst gebruikt deze evaluatie om zijn werking te verbeteren. »

Stemming

Dit mondeling amendement, dat artikel 11 vervangt, wordt aangenomen bij eenparigheid van de 10 aanwezige leden.

Artikel 12

Staatssecretaris Robert Delathouwer dient amendement nr. 6 in. Het huidige artikel 12 van het voorstel moet in ieder geval gewijzigd worden. De Regering wenst wat tijd om, zoals reeds gezegd, alle nuttige maatregelen te nemen met het Ministerie en de instellingen van openbaar nut, teneinde deze ordonnantie in de praktijk te kunnen uitvoeren.

Verschillende leden vinden het niet nodig om af te wijken van het gemeen recht en dienen een mondeling amendement in om dit artikel zonder meer te schrappen.

Plusieurs membres considèrent qu'il n'est pas nécessaire de déroger au droit commun et proposent, par amendement oral, de supprimer purement et simplement cet article.

Vote

L'article 12 est supprimé à l'unanimité des 10 membres présents.

L'amendement n° 6 est devenu sans objet.

5. Vote sur l'ensemble

La proposition d'ordonnance dans son ensemble, telle qu'amendée, est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

Les corrections terminologiques d'uniformisation seront apportées par les services.

6. Lecture et approbation du rapport

Moyennant quelques corrections techniques, le rapport est approuvé à l'unanimité des 10 membres présents.

Le Rapporteur,

Jean-Pierre CORNELISSEN

La Présidente,

Magda De GALAN

Stemming

Artikel 12 wordt geschrapt bij eenparigheid van de 10 aanwezige leden.

Amendement nr. 6 is doelloos geworden.

5. Stemming over het geheel

Het aldus geamendeerde voorstel van ordonnantie wordt in zijn geheel aangenomen bij eenparigheid van de 10 aanwezige leden.

Ter wille van de eenvormigheid zullen de diensten de nodige terminologische correcties aanbrengen.

6. Lezing en goedkeuring van het verslag

Mits enkele technische verbeteringen wordt het verslag bij eenparigheid van de 10 aanwezige leden goedgekeurd.

De Rapporteur,

Jean-Pierre CORNELISSEN

De Voorzitter,

Magda De GALAN

Texte adopté par la commission**PROPOSITION D'ORDONNANCE****portant création d'un service interne
de traitement des plaintes dans
les services administratifs 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

Pour l'application de la présente ordonnance, on entend par « service administratif » les services du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que ceux des organismes d'intérêt public créés par ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale.

Article 3

Toute personne physique ou morale a le droit d'introduire gratuitement, auprès du service administratif concerné, une plainte sur la manière dont un service administratif ou toute personne travaillant sous son autorité, a agi vis-à-vis d'elle dans une affaire précise.

Article 4

Pour tout service administratif, il y a un service des plaintes.

Ce service des plaintes comprend au moins un membre effectif et un remplaçant. Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de la composition et du statut des membres de chacun des services des plaintes.

Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut, à la demande motivée de plusieurs services administratifs, autoriser un service des plaintes commun à ces services.

Tekst aangenomen door de commissie**VOORSTEL VAN ORDONNANTIE****betreffende de oprichting van
een interne klachtendienst in
de administratieve diensten van
het Brussels Hoofdstedelijk Gewest****HOOFDSTUK I
Algemene bepalingen***Artikel 1*

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

Artikel 2

Voor de toepassing van deze ordonnantie wordt verstaan onder « administratieve dienst », de diensten van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die van de instellingen van openbaar nut opgericht bij ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Artikel 3

Alle natuurlijke of rechtspersonen hebben het recht om bij de betrokken administratieve dienst kosteloos een klacht in te dienen over de wijze waarop een administratieve dienst of een persoon die onder zijn gezag werkt in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gehandeld.

Artikel 4

Elke administratieve dienst beschikt over een klachtendienst.

Deze klachtendienst bestaat uit minstens een effectief lid en een plaatsvervanger. De Brusselse Hoofdstedelijke Regering beslist over de samenstelling en het statuut van de leden van elke klachtendienst.

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan, na gemotiveerd verzoek van verschillende administratieve diensten, toestaan dat een gemeenschappelijke klachtendienst voor deze diensten opgericht wordt.

CHAPITRE II
Le traitement des plaintes

Article 5

Le gouvernement règle les modalités selon lesquelles sont portées à la connaissance du public les références des services des plaintes compétents, la portée et les effets des plaintes ainsi que les formes et délais à respecter pour introduire les plaintes.

Article 6

Lorsqu'une plainte est introduite auprès d'un service qui n'est pas compétent, celui-ci en informe l'auteur de la plainte et lui communique l'adresse du service qui, selon ses informations, est compétent.

Article 7

Le service des plaintes n'est pas compétent pour traiter une plainte :

1. si elle porte sur un acte qui a déjà fait l'objet d'une plainte traitée selon les dispositions de la présente ordonnance;
2. si elle porte sur un acte dont le dernier fait s'est produit plus de six mois avant l'introduction de la plainte;
3. si l'intérêt du plaignant est manifestement insuffisant.

Article 8

Le service des plaintes informe, par écrit et dans un délai de 10 jours suivant la réception de celle-ci, le plaignant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa plainte.

Article 9

Les services des plaintes sont tenus au secret professionnel. Ils observent une stricte neutralité et une stricte impartialité dans le traitement des plaintes.

Article 10

Le service des plaintes envoie au plaignant par lettre recommandée sa décision motivée concernant la plainte, dans les 60 jours suivant la réception de celle-ci.

HOOFDSTUK II
De behandeling van klachten

Artikel 5

De regering stelt de regels vast volgens welke het publiek in kennis wordt gesteld van de referenties van de bevoegde klachtendiensten, de draagwijdte en de gevolgen van de klachten, de vormen en de termijnen die moeten worden nageleefd bij het indienen van de klachten.

Artikel 6

Wanneer een klacht wordt ingediend bij een dienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en deelt hij het adres mee van de dienst die volgens zijn informatie, bevoegd is.

Artikel 7

De klachtendienst is niet bevoegd om een klacht te behandelen :

1. indien zij betrekking heeft op een handeling die reeds het voorwerp heeft uitgemaakt van een klacht, die volgens de bepalingen uit deze ordonnantie is behandeld;
2. indien zij betrekking heeft op een handeling waarvan het laatste feit zich langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht heeft voorgedaan;
3. indien het belang van de indiener van de klacht kennelijk onvoldoende is.

Artikel 8

De klachtendienst informeert de indiener van een klacht schriftelijk en binnen 10 dagen na de ontvangst van de klacht, over de ontvankelijkheid of de onontvankelijkheid van de klacht.

Artikel 9

De klachtendiensten zijn gehouden tot het beroepsgeheim. Ze nemen een strikte neutraliteit en een strikte onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling in acht.

Artikel 10

De klachtendienst stuurt de indiener van een klacht, binnen 60 dagen na de ontvangst van deze klacht, per aangezekend schrijven, zijn gemotiveerde beslissing aangaande deze klacht.

Article 11

Le service administratif conserve, selon les modalités déterminées par le gouvernement, les plaintes introduites. Il soumet ces plaintes et leur traitement à une évaluation.

Le service administratif se sert de cette évaluation pour améliorer son fonctionnement.

Chaque année avant le 31 mars, le gouvernement fait rapport au Parlement de l'application de cette ordonnance.

Artikel 11

De administratieve dienst bewaart, volgens de door de regering vastgestelde regels, de klachten die ingediend zijn. Hij maakt een evaluatie van die klachten en van de behandeling ervan.

De administratieve dienst gebruikt deze evaluatie om zijn werking te verbeteren.

De regering brengt elk jaar voor 31 maart bij het Parlement verslag uit over de toepassing van deze ordonnantie.

Annexe**Amendements**

N° 1 (du Gouvernement)

*Article 2***Remplacer le 1^{er} tiret par les mots suivants :**

« – *les services du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale;* »

Au second tiret, remplacer les mots « les organismes d'intérêt public » par les mots « les services des organismes d'intérêt public ».

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 2 (du Gouvernement)

Article 4

Au second alinéa, remplacer le mot « suppléant » par le mot « remplaçant ».

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 3 (du Gouvernement)

Article 6

Au second alinéa, remplacer le mot « demandera » par le mot « délivrera ».

Remplacer le dernier tiret par les mots « elle comprend une description de ce qui fonde la réclamation ».

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 4 (du Gouvernement)

*Article 9***Inverser l'ordre des deux alinéas.****Bijlage****Amendementen**

Nr. 1 (van de Regering)

*Artikel 2***Het eerste streepje als volgt te vervangen :**

« – *de diensten van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;* »

In het tweede streepje, de woorden « de instellingen van openbaar nut » te vervangen door de woorden « de diensten van de instellingen van openbaar nut ».

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 2 (van de Regering)

Artikel 4

In het tweede lid, het woord « opvolger » te vervangen door het woord « plaatsvervanger ».

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 3 (van de Regering)

Artikel 6

In het laatste streepje, het woord « gedraging » te vervangen door het woord « handeling ».

De woorden na het laatste streepje te vervangen door : « deze een omschrijving bevat van hetgeen de klacht rechtvaardigt ».

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 4 (van de Regering)

*Artikel 9***De volgorde van de twee leden om te draaien.**

Dans le nouvel alinéa 2 (ancien alinéa 1), remplacer les mots « la décision qui s'y rapporte est prise par quelqu'un qui n'a pas été concerné par le comportement auquel elle a trait » **par les mots** « *la réponse à la réclamation est donnée par une personne qui n'a pas été concernée par l'acte à la base de la réclamation. Cette personne est désignée sur proposition du service de réclamation.* »

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 5 (du Gouvernement)

Article 10

Remplacer les mots « décision motivée » **par les mots** « *réponse motivée* ».

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 6 (du Gouvernement)

Article 12

Remplacer le texte de cet article par le texte suivant :
« *Le Gouvernement fixe la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance.* »

JUSTIFICATION

Sera donnée en séance.

N° 7 (de Mme Anne-Sylvie MOUZON)

Article 2

Remplacer le texte de l'article 2 par le texte suivant :

« *Article 2* »

Pour l'application de la présente ordonnance, on entend par « service administratif » les services du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que ceux des organismes d'intérêt public créés par ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale. »

In het nieuwe tweede lid (voorheen eerste lid) de woorden « de beslissing over de klacht, door een persoon die niet de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest » **te vervangen door de woorden** « *het antwoord op de klacht, door een persoon die niet betrokken was bij de handeling die het voorwerp uitmaakt van de klacht. Deze persoon wordt aangeduid op voorstel van de klachtendienst.* »

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 5 (van de Regering)

Artikel 10

De woorden « gemotiveerde beslissing » **te vervangen door de woorden** « *gemotiveerd antwoord* ».

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 6 (van de Regering)

Artikel 12

Dit artikel als volgt te vervangen : « *De Regering bepaalt de datum waarop deze ordonnantie in werking treedt.* »

VERANTWOORDING

Zal gegeven worden tijdens de vergadering.

Nr. 7 (van mevr. Anne-Sylvie MOUZON)

Artikel 2

Artikel 2 als volgt te vervangen :

« *Artikel 2* »

Voor de toepassing van deze ordonnantie wordt onder « administratieve dienst » verstaan, de diensten van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die van de instellingen van openbaar nut opgericht bij ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. »

N° 8 (de M. Olivier de CLIPPELE)

A l'intitulé français de la proposition, remplacer le terme « réclamations » par « plaintes ».

JUSTIFICATION

Le terme « réclamation » peut prêter à confusion. Le risque est grand que des personnes qui introduisent une réclamation ne soient pas correctement informés sur l'absence de portée juridique de ce type de réclamation. Ainsi le terme « réclamation » est également utilisé pour contester une cotisation fiscale.

Le terme « plainte » paraît plus approprié, car l'objectif de la proposition est de faire part de doléances sur le fonctionnement d'une administration, et pas sur le contenu d'une décision administrative.

N° 9 (de M. Olivier de CLIPPELE)

Article 3

A l'article 3, remplacer les termes « réclamation sur la manière dont un service administratif a agi vis-à-vis d'elle dans une affaire précise » par les termes « plainte sur le fonctionnement d'un service administratif dans une affaire précise ».

JUSTIFICATION

Le terme « réclamation » peut prêter à confusion. Le risque est grand que des personnes qui introduisent une réclamation ne soient pas correctement informés sur l'absence de portée juridique de ce type de réclamation. Ainsi le terme « réclamation » est également utilisé pour contester une cotisation fiscale.

Le terme « plainte » paraît plus approprié, car l'objectif de la proposition est de faire part de doléances sur le fonctionnement d'une administration, et pas sur le contenu d'une décision administrative.

N° 10 (de M. Olivier de CLIPPELE)

Articles 4 à 10

Aux articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, remplacer le terme « réclamation » ou « réclamations » par « plainte » ou, le cas échéant, « plaintes ».

JUSTIFICATION

Le terme « réclamation » peut prêter à confusion. Le risque est grand que des personnes qui introduisent une réclamation ne soient pas correc-

Nr. 8 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

In het Franse opschrift van het voorstel, het woord « réclamations » te vervangen door het woord « plaintes ».

VERANTWOORDING

Het woord « réclamations » kan tot verwarring leiden. Het gevaar bestaat dat de mensen die een « réclamation » indienen onvoldoende op de hoogte zijn van het feit dat dit soort « réclamation » geen juridische betekenis heeft. Het woord « réclamation » wordt ook gebruikt om een fiscale bijdrage te betwisten.

Het woord « plainte » is geschikter, omdat het voorstel ertoe strekt de mensen de kans te geven hun beklag te maken over de werking van een dienst, en niet over een bestuurlijke beslissing.

Nr. 9 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

Artikel 3

In de Franse tekst van artikel 3, de woorden « réclamation sur la manière dont un service administratif a agi vis-à-vis d'elle dans une affaire précise » te vervangen door de woorden « plainte sur le fonctionnement d'un service administratif dans une affaire précise » en in de Nederlandse tekst de woorden « over de wijze... heeft gehandeld » te vervangen door de woorden « over de werking van een bestuursinstelling in een bepaalde aan gelegenheid ».

VERANTWOORDING

Het woord « réclamations » kan tot verwarring leiden. Het gevaar bestaat dat de mensen die een « réclamation » indienen onvoldoende op de hoogte zijn van het feit dat dit soort « réclamation » geen juridische betekenis heeft. Het woord « réclamation » wordt ook gebruikt om een fiscale bijdrage te betwisten.

Het woord « plainte » is geschikter, omdat het voorstel ertoe strekt de mensen de kans te geven hun beklag te maken over de werking van een dienst, en niet over een bestuurlijke beslissing.

Nr. 10 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

Artikelen 4 tot 10

In de Franse tekst van de artikelen 4, 5, 6, 7, 8, 9 en 10, het woord « réclamation » en het woord « réclamations » te vervangen door het woord « plainte », of, in voorkomend geval, het woord « plaintes ».

VERANTWOORDING

Het woord « réclamations » kan tot verwarring leiden. Het gevaar bestaat dat de mensen die een « réclamation » indienen onvoldoende op de

tement informés sur l'absence de portée juridique de ce type de réclamation. Ainsi le terme « réclamation » est également utilisé pour contester une cotisation fiscale.

Le terme « plainte » paraît plus approprié, car l'objectif de la proposition est de faire part de doléances sur le fonctionnement d'une administration, et pas sur le contenu d'une décision administrative.

N° 11 (de M. Olivier de CLIPPELE)

Article 4

A l'article 4, supprimer les mots « sauf s'il existe déjà un autre recours administratif ».

JUSTIFICATION

Pour éviter toute confusion, il y a bien lieu d'indiquer que la plainte n'entraîne aucune conséquence juridique. Il est dès lors possible de déposer une plainte et un recours administratif pour la même affaire.

N° 12 (de M. Olivier de CLIPPELE)

Article 5

A l'article 5, supprimer le premier alinéa.

JUSTIFICATION

Afin d'éviter toute confusion, il est préférable de ne pas indiquer sur tout document la manière dont il faut se plaindre. Ainsi, il existe de nombreuses dispositions légales qui imposent d'indiquer sur tout document contenant une décision administrative, le chemin à suivre, ainsi que les délais, pour réclamer contre la décision.

C'est le cas de tous les avertissements extraits de rôle en matière fiscale.

Ajouter à l'adresse de réclamation une autre adresse où on peut se plaindre est de nature à induire des citoyens en erreur.

Il me semble que chaque service appréciera la meilleure façon d'informer la clientèle. Un écriteau dans les salles de guichets peut, dans certains cas, être suffisant.

N° 13 (de M. Olivier de CLIPPELE)

A l'intitulé du Chapitre II, remplacer le terme « réclamations » par « plaintes ».

hoogte zijn van het feit dat dit soort « réclamation » geen juridische betekenis heeft. Het woord « réclamation » wordt ook gebruikt om een fiscale bijdrage te betwisten.

Het woord « plainte » is geschikter, omdat het voorstel ertoe strekt de mensen de kans te geven hun beklag te maken over de werking van een dienst, en niet over een bestuurlijke beslissing.

Nr. 11 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

Artikel 4

In artikel 4, de woorden « Behalve wanneer een ander administratief beroep georganiseerd is, » te doen vervallen en de zin te beginnen met de woorden « Elke bestuursinstelling bouwt ... ».

VERANTWOORDING

Om verwarring te voorkomen, moet er vermeld worden dat de klacht geen enkel juridisch gevolg heeft. Het is bijgevolg mogelijk om, in dezelfde aanleggenheid, zowel een klacht in te dienen als administratief beroep in te stellen.

Nr. 12 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

Artikel 5

In artikel 5, het eerste lid te doen vervallen.

VERANTWOORDING

Om verwarring te voorkomen, is het beter om niet op ieder document te vermelden hoe men een klacht moet indienen. In talrijke wetsvoorstellen is vastgelegd dat op ieder document met een administratieve beslissing de procedure en de termijnen vermeld moeten worden voor het indienen van een klacht tegen de beslissing.

Dat geldt ook voor alle aanslagbiljetten voor de belastingen.

Het vermelden van twee adressen waar men een klacht kan indienen, is verwarrend voor de burger.

Volgens de indiener kan iedere dienst inschatten wat de beste manier is om de klanten in te lichten. In sommige gevallen volstaat een bordje bij de loketten.

Nr. 13 (van de heer Olivier de CLIPPELE)

In het Franse opschrift van Hoofdstuk II, het woord « réclamations » te vervangen door het woord « plaintes ».

JUSTIFICATION

Le terme « réclamation » peut prêter à confusion. Le risque est grand que des personnes qui introduisent une réclamation ne soient pas correctement informés sur l'absence de portée juridique de ce type de réclamation. Ainsi le terme « réclamation » est également utilisé pour contester une cotisation fiscale.

Le terme « plainte » paraît plus approprié, car l'objectif de la proposition est de faire part de doléances sur le fonctionnement d'une administration, et pas sur le contenu d'une décision administrative.

N° 14 (de Mme Anne-Sylvie MOUZON)

Article 4

Remplacer le texte de l'article 4 de la proposition par le texte suivant :

Pour tout service administratif, il y a un service de réclamations.

Ce service de réclamations comprend au moins un membre effectif et un remplaçant. Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de la composition et du statut des membres de chacun des services de réclamations.

Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut, à la demande motivée de plusieurs services administratifs, autoriser un service de réclamations commun à ces services.

N° 15 (de Mmes Anne-Sylvie MOUZON et Adelheid BYTTEBIER)

Article 5

Remplacer le texte de l'article 5 de la proposition par le texte suivant :

Le gouvernement règle les modalités selon lesquelles sont portées à la connaissance du public les références des services de plaintes compétentes, la portée et les effets des plaintes ainsi que les formes et délais à respecter pour introduire les plaintes.

N° 16 (de Mme Anne-Sylvie MOUZON)

Article 6

Remplacer le texte de l'article 6 de la proposition par le texte suivant :

VERANTWOORDING

Het woord « réclamationen » kan tot verwarring leiden. Het gevaar bestaat dat de mensen die een « réclamation » indienen onvoldoende op de hoogte zijn van het feit dat dit soort « réclamation » geen juridische betekenis heeft. Het woord « réclamation » wordt ook gebruikt om een fiscale bijdrage te betwisten.

Het woord « plainte » is geschikter, omdat het voorstel ertoe strekt de mensen de kans te geven hun beklag te maken over de werking van een dienst, en niet over een bestuurlijke beslissing.

Nr. 14 (van Mw. Anne-Sylvie MOUZON)

Artikel 4

Artikel 4 door de volgende tekst te vervangen :

Elke bestuursinstelling beschikt over een klachtendienst.

Deze klachtendienst bestaat uit minstens een effectief lid en een plaatsvervanger. De Brusselse Hoofdstedelijke Regering beslist over de samenstelling en het statuut van de leden van elke klachtendienst.

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan na gemotiveerd verzoek van verschillende bestuursinstellingen, toestaan dat een gemeenschappelijke klachtendienst voor deze bestuursinstellingen opgericht wordt.

Nr. 15 (van Mw Anne-Sylvie MOUZON en Adelheid BYTTEBIER)

Artikel 5

Artikel 5 door de volgende tekst te vervangen :

De Regering stelt de regels vast volgens welke het publiek in kennis wordt gesteld van de referenties van de bevoegde klachtendiensten, de draagwijdte en de gevolgen van de klachten, de vormen en de termijnen die moeten worden nageleefd bij het indienen van de klachten.

Nr. 16 (van Mw. Anne-Sylvie MOUZON)

Artikel 6

Artikel 6 door de volgende tekst te vervangen :

Lorsqu'une plainte est introduite auprès d'un service qui n'est pas compétent, celui-ci en informe l'auteur de la plainte et lui communique l'adresse du service qui, selon ses informations, est compétent.

N° 17 (de Mmes Anne-Sylvie MOUZON, Adelheid BYTTEBIER, Caroline PERSOONS et M. Eric ANDRÉ)

Article 9

Remplacer le texte de l'article 9 de la proposition par le texte suivant :

Les services de plaintes sont tenus au secret professionnel. Ils observent une stricte neutralité et une stricte impartialité dans le traitement des plaintes.

Wanneer een klacht wordt ingediend bij een dienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en deelt hij het adres mee van de dienst die volgens zijn informatie, bevoegd is.

Nr. 17 (van mevr. Anne-Sylvie MOUZON, mevr. Adelheid BYTTEBIER, mevr. Caroline PERSOONS en de heer Eric ANDRÉ)

Artikel 9

Artikel 9 door de volgende tekst te vervangen :

De klachtendiensten zijn gehouden tot het beroepsgeheim. Ze nemen een strikte neutraliteit en een strikte onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling in acht.