

PARLEMENT DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 2007-2008

13 DECEMBRE 2007

PROPOSITION D'ORDONNANCE

instituant un service de médiation

(déposée par

MM. Walter VANDENBOSSCHE (N),
Denis GRIMBERGHS (F),

Mme Dominique BRAECKMAN (F),

MM. René COPPENS (N) et Fouad AHIDAR (N))

Développements

Combler le fossé entre les citoyens et les autorités doit être constamment au centre des préoccupations des responsables politiques. Les autorités doivent garantir à chaque individu la possibilité de faire un usage effectif et efficace des services publics. Ces derniers doivent se mettre à la disposition de tous les citoyens, en respectant l'intérêt particulier de chacun d'entre eux et sans verser dans l'inégalité de traitement, ni dans le clientélisme.

L'usager des services publics doit pouvoir compter sur une administration efficace et sur une politique d'information bien organisée. L'administration est en effet au service des citoyens. Dans la pratique, il s'avère que cela n'est pas toujours le cas. Il faut rendre l'administration plus accessible et plus conviviale. Il est indispensable de rationaliser et de rendre plus efficace le fonctionnement de l'administration, et de lutter contre la politisation des services publics. Il faut rendre l'administration plus ouverte et dissiper la méfiance et l'incompréhension du citoyen face aux pouvoirs publics, émanciper le citoyen dans la défense de ses droits, renforcer le contrôle extérieur sur le fonctionnement du pouvoir exécutif et accroître les possibilités d'intervention du citoyen dans la prise de décision.

La présente proposition a l'ambition de contribuer à combler le fossé entre le citoyen et l'administration par la

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

GEWONE ZITTING 2007-2008

13 DECEMBER 2007

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

tot instelling van een ombudsdienst

(ingediend door

de heren Walter VANDENBOSSCHE (N),
Denis GRIMBERGHS (F),

mevrouw Dominique BRAECKMAN (F),

de heren René COPPENS (N) en Fouad AHIDAR (N))

Toelichting

Het overbruggen van de kloof tussen de burgers en de overheid moet een constante zorg zijn van de beleidsverantwoordelijken. De overheid moet garanderen dat elk individu de mogelijkheid heeft om op een efficiënte en effectieve manier gebruik te kunnen maken van de openbare diensten. De openbare diensten dienen zich ter beschikking te stellen van elke burger, in respect voor het individuele belang en zonder af te glijden naar een ongelijke behandeling en cliëntelisme.

De gebruiker van de openbare diensten moet een beroep kunnen doen op een efficiënte administratie en beroep kunnen doen op een goed georganiseerd voorlichting- en informatiebeleid. De administratie is er immers voor de burger. In de praktijk blijkt dit niet altijd het geval te zijn. Er moet gewerkt worden aan een meer toegankelijke en gebruiksvriendelijke administratie. Het is noodzakelijk te komen tot een meer rationele en efficiënte werking van de administratie en tot het bestrijden van de politisering van de openbare diensten. Openheid en het doorbreken van het wantrouwen en het onbegrip van de burger ten aanzien van de overheid moet hierbij centraal staan. Tegelijkertijd moet de burger mondiger worden gemaakt in het verdedigen van zijn rechten, in het versterken van de externe controle op het functioneren van de uitvoerende macht en in het verhogen van zijn mogelijkheden voor tussenkomsten in de besluitvorming.

Het voorliggende voorstel heeft de ambitie bij te dragen tot het dichten van de kloof tussen de burger en de over-

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

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

Il est important que le service de médiation puisse intervenir de manière indépendante et que ses recommandations gagnent en force par la publicité. Nous avons choisi de le faire désigner par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Il sera également demandé à la Commission communautaire française et à la Commission communautaire flamande de désigner en même temps un médiateur. Une coordination entre les différents médiateurs bruxellois, en tenant compte de la spécificité de chaque instance, est la condition sine qua non au fonctionnement correct de ce service. En effet, on crée ainsi une fonction de guichet unique, ce qui est plus simple pour le citoyen : il n'a plus qu'un seul interlocuteur pour ses réclamations. On demandera également le dépôt, à la Commission communautaire commune, d'une ordonnance établissant que les deux médiateurs nommés respectivement par l'Assemblée de la Commission communautaire flamande et le Parlement de la Commission communautaire française interviendront dans les dossiers qui concernent des institutions qui sont du ressort de la Commission communautaire commune.

En chargeant le Parlement de nommer le médiateur, on souligne l'indépendance du service de médiation par rapport au pouvoir exécutif. Enfin, le service de médiation peut contribuer largement à rendre le fonctionnement des institutions bruxelloises plus transparent.

Commentaires des articles

Article 2

Cet article institue la fonction de médiateur pour la Région de Bruxelles-Capitale. La fonction est exercée par une

heid door het instellen van een ombudsdienst. Een ombudsdienst is een onafhankelijke instantie die de klachten behandelt over het onbehoorlijke of gebrekkige optreden van de overheid. In het buitenland kent het instituut reeds een lange traditie. De eerste ombudsman werd in 1809 in Zweden geïnstalleerd en vond in de andere Scandinavische landen navolging. Ook in eigen land wordt de ombudsdienst stilaan een vertrouwd orgaan bij de openbare diensten en de diensten voor algemeen nut.

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

Belangrijk is dat de ombudsdienst onafhankelijk kan optreden en dat hij zijn aanbevelingen kracht kan bijzetten door dit openbaar te maken. Er werd gekozen voor de aanstelling door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. Er zal eveneens gevraagd worden dat er door de Vlaamse Gemeenschapscommissie en door de Franse Gemeenschapscommissie gelijktijdig eveneens een ombudsman zal worden aangesteld. Een coördinatie tussen de verschillende Brusselse ombudsmannen, rekening houdende met de specificiteit van elke instantie, is immers een noodzakelijke voorwaarde voor een degelijke werking van de dienst. Hierdoor wordt er immers een één-loket-functie gecreëerd, waardoor het voor de burger eenvoudiger wordt gemaakt één aanspreekpunt te hebben voor zijn klachten. Er zal ook worden gevraagd om in de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie een ordonnantie in te dienen die bepaalt dat de twee ombudsmannen benoemd door de Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en het Parlement van de Franse Gemeenschapscommissie zullen optreden in zaken die betrekking hebben op instellingen die vallen onder de gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Door de benoeming van de ombudsman via het parlement te laten verlopen, wordt ook de onafhankelijkheid ten aanzien van de uitvoerende macht sterk benadrukt. De ombudsdienst kan tenslotte een belangrijke bijdrage leveren tot het meer doorzichtig maken van de werking van de Brusselse instellingen.

Commentaar bij de artikelen

Artikel 2

Dit artikel stelt het ambt van ombudsman in voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het ambt wordt uitgeoefend

personne bilingue. La réussite de l'examen linguistique de niveau 1 auprès du Selor suffit comme preuve de bilinguisme. Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale nomme le médiateur : en d'autres termes, il ne s'agit pas d'une fonction dépendant du pouvoir exécutif.

L'Assemblée de la Commission communautaire flamande nomme un médiateur qui est néerlandophone. Le Parlement de la Commission communautaire française nomme un médiateur qui est francophone. Les candidatures sont présentées simultanément. Les institutions de la Région de Bruxelles-Capitale se concertent afin de présenter simultanément les mêmes candidatures dans les limites de leurs compétences respectives.

La description des compétences du médiateur se fonde sur la notion d'autorité administrative telle que visée à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, par analogie avec la description des compétences des médiateurs fédéraux et de ceux de la Région wallonne, de la Communauté française et du médiateur flamand. Cette analogie doit permettre d'éviter des discussions de compétences et de garantir au citoyen un maximum d'univocité.

La mission du médiateur est d'examiner des réclamations. Celles-ci portent de façon générale sur la façon dont les administrations se comportent envers les citoyens. L'objet des réclamations porte donc moins sur la légalité des actes de l'administration susceptibles de recours juridictionnels et administratifs classiques et organisés par la loi, que sur les dysfonctionnements et les actions impropres, inadéquates ou incorrectes, dont les conséquences peuvent être sources d'iniquité pour les citoyens concernés. Le médiateur peut examiner les actions des autorités sur la base de réclamations ou à la demande du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Par autorité administrative, on entend les administrations régionales et les administrations communales des communes de la Région de Bruxelles-Capitale qui souhaitent faire appel aux services de ce médiateur, les organismes publics et les organismes de droit privé créés par les pouvoirs publics. Il va sans dire que cette assimilation ne vaut que pour les actes que la personne de droit privé accomplit dans l'exercice de la fonction administrative qui lui est confiée.

Article 3

Cet article énumère les conditions à remplir par les candidats à la fonction de médiateur. Il s'agit de conditions de nationalité, de moralité, de formation et d'expérience. Les candidats médiateurs doivent en outre avoir réussi les épreuves de sélection comparative. L'expérience professionnelle des candidats est une condition importante de no-

pend door een persoon die tweetalig is. Het slagen voor de tweetaligheidstest bij Selor niveau 1 volstaat als bewijs van tweetaligheid. Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement benoemt de ombudsman. Het ambt hangt met andere woorden niet af van de uitvoerende macht.

De Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie benoemt een ombudsman die Nederlandstalig is. Het Parlement van de Franse Gemeenschapscommissie benoemt een ombudsman die Franstalig is. De candidaturen worden gelijktijdig voorgedragen. De Brusselse Hoofdstedelijke instellingen plegen overleg teneinde gelijktijdig dezelfde candidaturen voor te dragen binnen ieders bevoegdheid.

Voor de omschrijving van de bevoegdheidsfeer van de ombudsman wordt verwezen naar het begrip administratieve overheid zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, naar analogie met de bevoegdheidsomschrijving van de Federale ombudsmannen en die van het Waalse Gewest, de Franstalige Gemeenschap en de Vlaamse ombudsman. Deze analogie moet het mogelijk maken bevoegdheidsdiscussies te voorkomen en de eenduidigheid voor de burger te bevorderen.

De taak van de ombudsman is klachten te onderzoeken. Deze klachten hebben in het algemeen betrekking op de wijze waarop de besturen tegenover de burgers optreden. Het onderwerp van de klachten heeft dus niet zo zeer betrekking op de wettigheid van de handelingen van het bestuur, waarvoor klassieke- en wettelijk geregelde gerechtelijke en administratieve rechtsmiddelen openstaan, maar veeleer op de gebrekkige werking en op de oneigenlijke, ondoelmatige, onbehoorlijke handelingen waarvan de gevolgen onrechtvaardig kunnen zijn voor de bepaalde burgers. De ombudsman kan zowel op basis van klachten als op vraag van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement het optreden van de overheid onderzoeken.

Onder het begrip administratieve overheid wordt verstaan de gewestelijke administraties, gemeentelijke administraties van gemeenten afkomstig uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die wensen beroep te doen op de diensten van deze ombudsman, de openbare instellingen en de door de overheid in het leven geroepen privaatrechterlijke instellingen. Het ligt hierbij voor de hand dat die gelijkstelling slechts geldt voor de handelingen die de persoon van privaatrecht in de uitoefening van de hem opgedragen bestuursfunctie stelt.

Artikel 3

Dit artikel geeft een opsomming van de vereisten waaraan de kandidaat-ombudsman moet voldoen. Het betreft vereisten inzake nationaliteit, goed gedrag, opleiding en ervaring. De kandidaat ombudsman moet eveneens geslaagd zijn in de vergelijkende selectieproeven. Voor een benoeming zal de beroepservaring van de kandidaten zwaar doorwegen.

mination. Les candidats devront être familiarisés, tant avec les matières juridiques, administratives et sociales qu'avec les procédures et l'organisation des organes administratifs. Les conditions de nomination sont réglées de manière analogue à celles en vigueur pour les médiateurs fédéraux. Seules quelques conditions générales sont posées pour la nomination; l'appréciation de la capacité des candidats à exercer la fonction est laissée au Parlement.

Article 4

Cet article prévoit que le médiateur établit un règlement d'ordre intérieur qui est approuvé par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et publié au *Moniteur belge*.

Article 5

Cet article consacre l'indépendance de la fonction de médiateur.

Article 6

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale peut révoquer le médiateur pour les raisons prévues dans le présent article. La même disposition s'applique aux médiateurs fédéraux.

Article 7

En lui interdisant d'exercer des fonctions incompatibles pendant la durée du mandat, on accroît l'indépendance du médiateur. Au cours des trois années qui précèdent et qui suivent son mandat, il lui est interdit de solliciter un mandat public conféré par élection. Cette interdiction a pour objectif de renforcer l'indépendance et l'impartialité du médiateur.

Article 8

Cette disposition mentionne les règles arrêtées pour les médiateurs fédéraux à l'article 20 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Le régime de pension est celui des fonctionnaires temporaires du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, tel qu'il figure dans le statut correspondant.

Le médiateur nomme, révoque et dirige les membres du personnel qui l'assistent dans l'exercice de sa fonction. Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale arrête le

De kandidaat moet goed vertrouwd zijn met juridische, administratieve en sociale aangelegenheden maar ook met de procedure en organisatie van de bestuursorganen. De benoemingsvoorwaarden zijn op analoge wijze geregeld als voor de federale ombudsmannen. Er gelden slechts enkele algemene benoemingsvoorwaarden, het wordt aan het Parlement overgelaten te oordelen over de geschiktheid van de kandidaten voor het uitoefenen van de functie.

Artikel 4

Dit artikel bepaalt dat de ombudsman een huishoudelijk reglement opstelt dat wordt goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Artikel 5

Dit artikel bekrachtigt de onafhankelijkheid van het ambt van ombudsman.

Artikel 6

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement kan de ombudsman ontslaan om de in dit artikel bepaalde redenen. Eenzelfde regeling is van toepassing op de federale ombudsmannen.

Artikel 7

Door te bepalen dat tijdens de duur van het mandaat geen onverenigbare functies mogen worden uitgeoefend wordt de onafhankelijkheid van de ombudsman bevorderd. Er wordt een verplichte sperperiode ingesteld van 3 jaar voor en 3 jaar na het uitoefenen van het mandaat voor het meedingen naar een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat. Een dergelijke sperperiode heeft tot doel de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de ombudsman te versterken.

Artikel 8

Deze bepaling neemt de regeling over zoals die voor de federale ombudsmannen is vastgesteld in artikel 20 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen.

De pensioenregeling is die van de tijdelijke ambtenaren van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, zoals vervat in het overeenkomstige statuut.

De personeelsleden die de ombudsman bijstaan in de uitoefening van zijn ambt worden door hem benoemd, ontslagen en geleid. De rechtspositie van het personeel en de

statut et le cadre du personnel sur proposition du médiateur.

Article 9

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale garantit les crédits nécessaires au bon fonctionnement du service de médiation. Les différents collèges concernés fixent la clé de répartition du financement.

Article 10

L'accès au médiateur est ouvert à tout intéressé. Ce n'est pas la notion d'« intérêt » au sens fort qui sert de critère; une certaine implication à l'affaire est requise. Le médiateur donnera l'interprétation la plus large à cette notion. L'intéressé peut aussi bien être une personne physique qu'une personne morale. Tous les faits et comportements émanant des autorités administratives peuvent faire, si le réclamant les juge incorrects, l'objet d'une enquête. Tant la façon dont se conduit une administration en tant que telle, que les comportements des mandataires ou des membres de son personnel, que les faits ayant trait à la préparation ou à l'exécution d'une décision, qu'ils se rapportent à la décision elle-même, ou que les comportements visés soient purement factuels et distincts de la décision proprement dite, peuvent faire l'objet d'une réclamation. L'immobilisme des pouvoirs publics peut également faire l'objet d'une réclamation – par exemple dans le cas où une autorité refuse d'exécuter une décision judiciaire. Le médiateur peut en recommander l'exécution et, si l'autorité persiste dans son refus, publier ses constatations dans son rapport.

L'accès au médiateur est aussi informel que possible. La réclamation peut être introduite par écrit ou oralement sur place. Dans ce cas, un procès-verbal sera dressé. On peut éventuellement aussi recourir au courriel avec signature électronique ou à tout autre moyen de communication permettant de retracer l'identité du réclamant.

Les membres du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale peuvent eux aussi transmettre des réclamations individuelles au médiateur.

Article 11

Le médiateur traite les réclamations relevant de matières régionales. Dans le cas où le médiateur exerce aussi les fonctions de médiateur communal, il reçoit les réclamations relevant de matières communales de la commune qui a opté pour cette solution. On veille ainsi à l'univocité de l'avis.

personeelsformatie worden vastgesteld door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement op voordracht van de ombudsman.

Artikel 9

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement garandeert de nodige kredieten voor een behoorlijke werking van de ombudsdienst. De verdeelsleutel voor de financiering wordt bepaald door de verschillende betrokken colleges.

Artikel 10

Iedere betrokkene heeft toegang tot de ombudsman. Een belang is niet vereist, wel een zekere betrokkenheid bij de zaak. De ombudsman geeft aan deze notie een ruimere interpretatie. Een betrokkene kan zowel een natuurlijke persoon zijn als een rechtspersoon. Alle feiten en gedragingen uitgaande van de administratieve overheden waarvan de klager meent dat ze onbehoorlijk zijn, kunnen aan een onderzoek worden onderworpen. Dit slaat zowel op gedragingen van het bestuur als dusdanig als van de mandatarissen en personeelsleden. Zowel feiten die de voorbereiding of de uitvoering van een beslissing betreffen als de beslissing zelf of louter feitelijke gedragingen los van de specifieke beslissingen, kunnen voorwerp uitmaken van een klacht. Ook het niet-handelen van de overheid kan aangeklaagd worden. Zo kan bijvoorbeeld tegen de weigering van de overheid om een gerechtelijke beslissing uit te voeren een klacht worden geformuleerd. De ombudsman kan dan de uitvoering aanbevelen en bij een volgehouden weigering haar bevindingen openbaar maken in haar verslag.

De toegang tot de ombudsman is zo informeel mogelijk. De klacht kan schriftelijk ofwel ter plaatse mondeling, genotuleerd worden ingediend. Er kan eventueel ook gebruik gemaakt worden van e-mail met elektronische handtekening of enig ander communicatiemiddel waarbij de identiteit van de indiener kan achterhaald worden.

Ook de leden van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement kunnen individuele klachten aan de ombudsman doorgeven.

Artikel 11

De ombudsman behandelt klachten over gewestelijke aangelegenheden. In geval de ombudsman als gemeentelijke ombudsman fungeert ontvangt hij de klachten over gemeentelijke aangelegenheden afkomstig van die specifieke gemeente die hiervoor gekozen heeft. Hierbij wordt gewaakt over een eenduidigheid van de adviesverlening.

Article 12

Le médiateur apprécie la recevabilité des réclamations et peut les refuser dans les quatre hypothèses prévues dans le présent article. Ce « tri » s'impose pour ne pas encombrer le service et pour inciter les citoyens à être vigilants et sérieux dans la défense de leurs intérêts.

Est exclu de la compétence du médiateur, le contentieux entre les administrations et les membres de leur personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Le médiateur a l'obligation d'informer les réclamants et les administrations concernées de l'introduction et du suivi des réclamations. Le réclamant doit, en tout cas, être informé du refus de traiter la réclamation sur le fond et ce refus doit être motivé. L'administration concernée doit, pour sa part, être informée qu'une réclamation est à l'instruction.

Article 13

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

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

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

Article 14

La réclamation n'a pas pour effet de se substituer aux recours juridictionnels ou administratifs organisés par la loi. Les recours de cet ordre suspendent le traitement de la réclamation, alors que le traitement d'une réclamation ne suspend pas les délais desdits recours. Le médiateur n'est pas un organe juridictionnel. Premièrement, le citoyen se voit offrir une procédure de type juridique interne à l'administration : le recours administratif. Cela signifie qu'il peut interjeter appel des dispositions prises par une administration auprès d'une administration supérieure. Deuxièmement, la protection juridique se traduit par une jurisprudence admi-

Artikel 12

De ombudsman beoordeelt de ontvankelijkheid van de klachten en mag ze afwijzen in de vier gevallen die in dit artikel worden bepaald. Die « selectie » is nodig als men wil voorkomen dat de dienst overbelast raakt. Tevens wordt de burger er aldus toe aangezet om bij de verdediging van zijn belangen de nodige behoedzaamheid en ernst aan de dag te leggen.

De ombudsman is niet bevoegd voor geschillen die tussen bestuursorganen en hun personeelsleden rijzen bij de uitoefening van hun taak.

De ombudsman moet de klagers en de betrokken bestuursorganen inlichten over de indiening en de follow-up van de klachten. De klager moet in elk geval kennis krijgen van de weigering de klacht ten gronde te behandelen en deze weigering moet gemotiveerd zijn. De betrokken overheid wordt er van haar kant van verwittigd dat een klacht zal worden onderzocht.

Artikel 13

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

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

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

Artikel 14

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

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

Article 15

Cet article décrit les différentes tâches du médiateur. Le premier alinéa précise que le médiateur sert à guider, accompagner et orienter le citoyen dans ses démarches administratives. Cette tâche ne doit pas être sous-estimée si l'on souhaite améliorer le contact entre le citoyen et l'administration.

Le deuxième alinéa concerne les avis émis par le médiateur. Il peut recommander des mesures lorsqu'il constate que des actions étaient incorrectes ou auraient pu être organisées de façon plus efficace, ou de manière telle que le service offert au public s'en trouve amélioré.

Le médiateur doit tenter de prévenir les situations conflictuelles ou d'y apporter une solution. C'est ici qu'apparaît tout le sens du mot « médiateur ». Le médiateur suggère des solutions « en toute équité », indépendamment ou au-delà du contrôle de légalité qui s'exerce dans le cadre des recours ordinaires.

Le médiateur doit toujours communiquer ses constatations au réclamant, qu'il parvienne à la conclusion que les autorités se sont comportées correctement ou non dans le dossier examiné.

Le troisième alinéa accorde au médiateur un droit d'initiative. De cette façon, il ne doit pas attendre qu'une réclamation survienne pour intervenir s'il constate, dans certains cas, que l'administration pourrait mieux fonctionner. Les autorités politiques compétentes sont associées aux propositions d'amélioration.

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

Artikel 15

Dit artikel omschrijft de verschillende taken van de ombudsman. Het eerste lid bepaalt dat de ombudsman een wegwijs-, een begeleidings- en een doorverwijsfunctie ten aanzien van de administratie vervult. Deze taak is van een niet te onderschatten belang in het kader van een streven naar een beter contact tussen burger en bestuur.

Het tweede lid betreft het uitbrengen van advies door de ombudsman. Wanneer hij tot de vaststelling komt dat een optreden onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kon verlopen, kan hij maatregelen aanbevelen.

De ombudsman moet trachten conflictsituaties vermijden of oplossen. Hier komt de rol van bemiddelaar volledig tot uiting. Hij stelt oplossingen voor « naar billijkheid » los van of naast de toetsing van de wettigheid in het raam van de gewone rechtsmiddelen.

De ombudsman moet evenzeer zijn bevindingen aan de klager meedelen wanneer hij tot het besluit komt dat de overheid zich in de onderzochte aangelegenheid al of niet correct heeft gedragen.

Het derde lid kent het initiatiefrecht aan de ombudsman toe. Hij dient aldus niet te wachten op een klacht indien hij in bepaalde gevallen vaststelt dat het bestuur beter zou kunnen functioneren. De bevoegde politieke overheid wordt bij de voorstellen tot verbetering betrokken.

L'administration a le droit de remettre une réponse motivée expliquant pourquoi certaines recommandations faites par le médiateur n'ont pas été suivies.

Article 16

Le médiateur rédige annuellement, sur la base de ses constatations, un rapport sur le fonctionnement des administrations. S'il l'estime utile, il peut établir des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques. Ces rapports sont adressés au Parlement et rendus publics. Le but en est d'organiser une évaluation répétée à intervalles réguliers qui doit, selon l'importance des problèmes mis en évidence, aboutir à de grandes ou de petites réformes. La publicité des rapports rédigés par le médiateur incitera les autorités à toujours être attentives à bien traiter les citoyens qui font appel à leurs services. Les rapports sont discutés en commission du Parlement. Les membres de la commission pourront requérir à tout moment la présence du ministre concerné, décider d'ouvrir une enquête sur le fonctionnement d'une administration ou demander au médiateur de procéder aux investigations dont elle a pris la décision de principe. Le texte ne doit pas stipuler quelle commission entendra le rapport du médiateur. En effet, le règlement du Parlement prévoit la possibilité de former des commissions spéciales chaque fois que le Parlement le juge utile. Sur la base de cette disposition, chaque assemblée ou parlement peut éventuellement former une commission distincte.

L'identité des réclamants ou des membres du personnel de l'administration ne peut être mentionnée dans les rapports annuels ou intermédiaires, sans que cela empêche évidemment l'identification du service concerné.

Article 17

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

De administratie heeft het recht gemotiveerd te antwoorden waarom bepaalde aanbevelingen die de ombudsman heeft gedaan, niet werden gevolgd.

Artikel 16

De ombudsman brengt jaarlijks op basis van zijn bevindingen een verslag uit over de werking van de administraties. Indien hij het nuttig acht, kan over specifieke problemen tussentijdse verslagen worden uitgebracht. Deze verslagen worden aan het Parlement gericht en openbaar gemaakt. Bedoeling is aldus een regelmatig terugkerende evaluatie te laten plaatsvinden die moet leiden tot hervormingen, kleine of grote naar gelang de blootgelegde problemen. De openbaarheid van de verslagen opgesteld door de ombudsman zal er de overheden toe aanzetten constant oog te hebben voor een goede behandeling van de burgers die op hen beroep doen. De verslagen worden in commissie van het Parlement besproken. De leden van de commissie kunnen altijd de aanwezigheid van de betrokken minister vorderen, beslissen om een onderzoek in te stellen naar de werking van een bestuursorgaan of de ombudsman gelasten het onderzoek in te stellen waartoe hij in principe heeft besloten. Er dient in de tekst niet bepaald te worden welke commissie het verslag van de ombudsman zal horen. Het reglement van het Parlement voorziet immers in de mogelijkheid van de instelling van bijzondere commissies telkens wanneer het Parlement het nuttig acht. Op basis van deze bepaling kan wellicht voor elke vergadering of Parlement een afzonderlijke commissie ingesteld worden.

In het jaarverslag of de tussentijdse verslagen mag de identiteit van de klagers of van de personeelsleden van de overheid niet worden vermeld. Dit belet uiteraard niet dat de betrokken dienst wordt geïdentificeerd.

Artikel 17

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

Walter VANDENBOSSCHE (N)
 Denis GRIMBERGHS (F)
 Dominique BRAECKMAN (F)
 René COPPENS (N)
 Fouad AHIDAR(N)

PROPOSITION D'ORDONNANCE

instituant un service de médiation

Article 1^{er}

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

CHAPITRE 1^{er}

Méiateur et service de médiation

SECTION 1^{ère}

Nomination et mission

Article 2

§ 1^{er}. – Après un appel public aux candidats et selon la procédure de sélection fixée par lui, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale nomme un médiateur pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure. Le médiateur est présenté par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale; il est compétent pour les matières ressortissant à cette institution. Il est parfait bilingue, français-néerlandais, il est neutre et il bénéficie d'une grande autorité morale et scientifique.

Le médiateur prête, entre les mains du président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, le serment suivant, tant en français qu'en néerlandais : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité. »

Le médiateur nommé par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale forme, le cas échéant, avec les médiateurs nommés par le Conseil de la Commission communautaire flamande et le Parlement de la Commission communautaire française, le service de médiation afin de créer une fonction de guichet unique.

§ 2. – Si la fonction de médiateur est occupée par une femme, elle sera appelée médiatrice.

§ 3. – Si des administrations communales de la Région de Bruxelles-Capitale le souhaitent, elles peuvent décider d'utiliser les services du médiateur. Dans ce cas, le médiateur fera office de médiateur communal.

§ 4. – Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par la présente ordonnance, les réclamations des citoyens intéressés concernant leurs relations avec toutes les autorités administratives de la Région de Bruxelles-Capitale. À la demande du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, il ouvre aussi des enquêtes sur le fonctionnement des services administratifs que le Parlement désigne.

VOORSTEL VAN ORDONNANTIE

tot instelling van een ombudsdienst

Artikel 1

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

HOOFDSTUK 1

Ombudsman en ombudsdienst

AFDELING 1

Benoeming en opdracht

Artikel 2

§ 1. – Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement benoemt, na een openbare oproep tot kandidaatstelling en een selectieprocedure waarvan zij het reglement bepaalt, voor een periode van 6 jaar, éénmaal hernieuwbaar volgens dezelfde procedure, een ombudsman. De ombudsman wordt voorgedragen door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en is bevoegd voor de aangelegenheden waarvoor deze instelling bevoegd is. Hij is perfect tweetalig, Frans-Nederlands, is neutraal en geniet een hoog moreel en wetenschappelijk gezag.

De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement de volgende eed in zowel het Nederlands als het Frans af : « Ik zweer dat ik de aan mijn mandaat verbonden taken gewetensvol en onbevooroordeeld zal vervullen. »

De ombudsman benoemd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement vormt, in voorkomend geval, samen met de door de Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de door het Parlement van de Franse Gemeenschapscommissie benoemde ombudsmannen, de ombudsdienst, ten einde een één-loket-functie te creëren.

§ 2. – Indien de functie van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, dan wordt zij aangeduid als ombudsvrouw.

§ 3. – Indien gemeentebesturen afkomstig uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dit wensen, kunnen zij beslissen gebruik te maken van de ombudsman. De ombudsman zal in dat geval fungeren als gemeentelijke ombudsman.

§ 4. – De ombudsman ontvangt, onder de in deze ordonnantie gestelde voorwaarden, de klachten van de belanghebbende burgers betreffende hun betrekkingen met alle administratieve overheden van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. Hij stelt eveneens op verzoek van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement een onderzoek in naar de werking van de administratieve diensten die het Parlement aanwijst.

Article 3

Pour être nommé, le médiateur doit satisfaire aux conditions suivantes :

1. être ressortissant de l'UE;
2. être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
3. détenir un diplôme donnant accès aux emplois de niveau 1 dans les administrations fédérales;
4. justifier d'une expérience d'au moins cinq ans dans le domaine juridique, administratif, social, ou dans un autre domaine qui soit utile pour l'exercice du mandat;
5. habiter en Région de Bruxelles-Capitale;
6. réussir les épreuves de sélection comparative organisées par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ou en son nom.

Article 4

Le médiateur établit un règlement d'ordre intérieur qui est approuvé par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et publié au *Moniteur belge*.

Article 5

Dans les limites de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instructions d'aucune autorité publique. Le médiateur ne peut pas être relevé de sa charge en raison de ses déclarations ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions.

SECTION 2
Fin du mandat

Article 6

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

1. à sa propre demande;
2. lorsqu'il atteint l'âge de 65 ans;
3. lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction;
4. lorsque survient une cause d'incompatibilité visée à l'article 7;
5. en cas de faute professionnelle grave.

Artikel 3

Om te worden benoemd moet de ombudsman aan de volgende voorwaarden voldoen :

1. EU onderdaan zijn;
2. van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. houder zijn van een diploma dat toegang geeft tot een graad van niveau 1 bij de Federale besturen;
4. het bewijs leveren van ten minste vijf jaar nuttige ervaring, hetzij op juridisch, administratief of sociaal vlak, hetzij op een ander domein, nuttig voor de uitoefening van het mandaat;
5. in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen;
6. slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement worden georganiseerd.

Artikel 4

De ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op, dat wordt goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekend gemaakt.

Artikel 5

Binnen de perken van zijn bevoegdheid ontvangt de ombudsman van geen enkele overheid instructies. De ombudsman kan niet van zijn functie ontheven worden ten gevolge van uitspraken of daden uitgeoefend binnen het kader van zijn functie.

AFDELING 2
Einde van het mandaat

Artikel 6

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement kan aan het mandaat van de ombudsman slechts een einde stellen :

1. op diens eigen verzoek;
2. wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
3. wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt;
4. bij één van de in artikel 7 bepaalde onverenigbaarheden;
5. bij een zware professionele fout.

SECTION 3
Incompatibilités

Article 7

§ 1^{er}. – La fonction est incompatible avec un mandat conféré par élection ou avec un mandat public ou autre qui puisse compromettre la dignité ou le bon exercice en toute indépendance et impartialité de ses fonctions.

Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut exercer aucune des fonctions ou mandats suivants :

1. la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
2. la fonction d'avocat;
3. la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
4. un mandat public conféré par élection;
5. un emploi rémunéré dans un service public;
6. un emploi ou mandat dans une société commerciale.

§ 2. – À l'issue de son mandat, le médiateur peut exercer à nouveau et immédiatement ses anciennes fonctions. Il lui est interdit au cours des trois années qui précèdent et qui suivent son mandat de médiateur de solliciter un mandat public conféré par élection.

SECTION 4
Statut pécuniaire

Article 8

§ 1^{er}. – Le médiateur a le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes. La loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes lui est applicable par analogie.

Le régime de pension des fonctionnaires temporaires du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, tel qu'il figure dans le statut du personnel du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, est applicable au médiateur.

§ 2. – Sur proposition du médiateur, le Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale détermine les besoins matériels, le nombre de collaborateurs qui lui sont nécessaires et le statut de ces collaborateurs.

AFDELING 3
Onverenigbaarheden

Artikel 7

§ 1. – Het ambt is onverenigbaar met een bij verkiezing verleend mandaat, en met een openbaar mandaat of enige andere functie waardoor de waardigheid van het ambt of de goede, onafhankelijke en onpartijdige uitoefening van het ambt in het gedrang komt.

Tijdens de duur van zijn mandaat mag de ombudsman geen van volgende ambten of mandaten uitoefenen :

1. het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
2. het beroep van advocaat;
3. het ambt van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking hebben als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levenshouding;
4. een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;
5. een bezoldigde betrekking in overheidsdienst;
6. een betrekking of een mandaat in een handelsvennootschap.

§ 2. – Aan het einde van zijn mandaat mag de ombudsman onmiddellijk zijn vroeger ambt weer opnemen. Binnen een periode van 3 jaar voorafgaand en volgende op zijn mandaat als ombudsman mag hij niet meedingen naar een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat.

AFDELING 4
Geldelijk statuut

Artikel 8

§ 1. – De ombudsman heeft het geldelijke statuut van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.

De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

§ 2. – Op voorstel van de ombudsman, bepaalt het Bureau van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement de materiële behoeften, het vereiste aantal medewerkers en het statuut van deze medewerkers.

Article 9

Les crédits annuels nécessaires au fonctionnement du service de médiation sont inscrits au budget des dépenses du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le médiateur soumet chaque année ses comptes à la Cour des Comptes.

CHAPITRE 2
Examen des réclamations

Article 10

§ 1^{er}. – Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'un acte la concernant, et auquel elle a un intérêt personnel, qu'une administration n'a pas agi en conformité avec la mission d'intérêt général dont elle est chargée, peut introduire directement et gratuitement une réclamation, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

L'accès au médiateur est aussi informel que possible. La réclamation peut être introduite par écrit ou oralement sur place. Dans ce cas, un procès-verbal sera dressé. On peut éventuellement aussi recourir au courriel avec signature électronique ou à tout autre moyen de communication permettant de retracer l'identité du réclamant.

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

Article 11

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

§ 2. – Si une commune a choisi de recourir aux services du médiateur en qualité de médiateur communal, alors le médiateur est compétent en cette qualité pour les matières communales de cette commune.

§ 3. – Le médiateur veille à l'univocité de ses avis dans les matières régionales.

§ 4. – Les trois médiateurs bruxellois ont le droit d'évoquer tous les dossiers qui portent sur des matières régionales et qui ne sont pas liés à l'une ou l'autre communauté, sur la base d'une liste établie et communiquée chaque semaine. En cas d'évocation, la décision est prise par consensus.

Artikel 9

De jaarlijkse noodzakelijke kredieten voor de werking van de ombudsdienst worden ingeschreven in de uitgavenbegroting van het Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De ombudsman legt jaarlijks zijn rekeningen voor aan het Rekenhof.

HOOFDSTUK 2
Onderzoek van de klachten

Artikel 10

§ 1. – Elk natuurlijk- of rechtspersoon die, naar aanleiding van een handeling die op hem betrekking heeft, en waarbij hij een persoonlijk belang heeft, meent dat een administratieve overheid niet heeft gehandeld in overeenstemming met de opdracht van algemeen belang waarvoor hij instaat, kan schriftelijk of ter plaatse en rechtstreeks bij de ombudsman kosteloos een klacht indienen.

De toegang tot de ombudsman is zo informeel mogelijk. De klacht kan schriftelijk ofwel ter plaatse mondeling, genoteerd worden ingediend. Er kan eventueel ook gebruik gemaakt worden van e-mail met elektronische handtekening of enig ander communicatiemiddel waarbij de identiteit van de indiener kan achterhaald worden.

§ 2. – Elk lid van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement kan de individuele klachten waarvan het kennis heeft aan de ombudsman overleggen indien het oordeelt dat deze tot diens bevoegdheid behoren en diens bemiddeling rechtvaardigen.

Artikel 11

§ 1. – Klachten over gewestelijke aangelegenheden worden behandeld door de ombudsman.

§ 2. – Indien een bepaalde gemeente gekozen heeft om van de diensten van de ombudsman gebruik te maken als gemeentelijke ombudsman, dan is de ombudsman in die hoedanigheid bevoegd voor gemeentelijke aangelegenheden van die specifieke gemeente.

§ 3. – De ombudsman waakt over de eenduidigheid van zijn adviesregeling betreffende gewestelijke aangelegenheden.

§ 4. – De drie Brusselse ombudsmannen hebben het recht alle dossiers die betrekking hebben op gewestelijke materies en die niet gebonden zijn aan de ene of andere gemeenschap, te evoceren op grond van een wekelijks vastgestelde en medegedeelde lijst. In geval van evocatie wordt er bij consensus beslist.

Article 12

§ 1^{er}. – Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. la réclamation se rapporte à des faits, des comportements et des actes qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation sauf si le médiateur estime que cette réclamation a sorti ses effets négatifs au cours de l'année qui a précédé l'introduction de la réclamation. Si un recours administratif ou juridictionnel a été introduit pour ce dossier, alors le délai d'un an ne tient pas compte de la durée de la procédure;
3. le réclamant n'a entrepris aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction et les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés;
4. la réclamation est manifestement infondée;
5. la réclamation ne relève pas des compétences du médiateur telles que visées à l'article 11, § 1^{er}.

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

§ 3. – Le traitement de réclamations sur la politique générale ou sur les ordonnances, arrêtés ou règlements ne relève pas de sa mission.

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

Article 13

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

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

À la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui a été adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à

Artikel 12

§ 1. – De ombudsman kan weigeren een klacht te behandelen wanneer :

1. de identiteit van de klager niet bekend is;
2. de klacht betrekking heeft op feiten, gedragingen en handelingen die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht, tenzij de ombudsman oordeelt dat deze klacht zijn negatieve uitwerking heeft gehad in het jaar voorafgaandelijk aan het indienen van de klacht. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend;
3. de klager bij de administratieve overheid geen enkele poging heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen en de voorziene interne administratieve beroepen niet werden aangewend;
4. de klacht kennelijk ongegrond is;
5. de klacht behoort niet tot de bevoegdheden van de ombudsman zoals bepaald in artikel 11, § 1.

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

§ 3. – Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over ordonnanties, besluiten, reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

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

Artikel 13

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

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

Op verzoek van de betrokken administratieve dienst publiceert de ombudsman het antwoord dat hij van die dienst heeft gekregen en, in voorkomend geval, de beslissing die

la suite de la démarche du médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 15.

Article 14

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

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

Dans ces cas, le réclamant est averti sans délai.

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

Article 15

§ 1^{er}. – Le médiateur guide, s'il y a lieu, et accompagne le citoyen dans ses démarches administratives. En effet, le médiateur a aussi pour mission d'orienter le citoyen vers d'autres instances compétentes.

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

Le médiateur signifie simultanément son avis au réclamant et à l'administration concernée.

Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et de l'autorité administrative, éventuellement en les mettant en présence l'un de l'autre.

Les services du médiateur informent régulièrement le réclamant de l'évolution de l'examen de sa réclamation et des suites qui y sont finalement données.

§ 3. – Le service de médiation peut d'initiative adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'il estime utile. Dans ce cas, il en informe les autorités compétentes.

L'autorité administrative en question adresse une réponse motivée au médiateur si ce dernier estime qu'une recommandation qu'il a émise n'est pas prise en considération.

is genomen na de bemiddeling van de ombudsman, onder de voorwaarden gesteld in artikel 15.

Artikel 14

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

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

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

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

Artikel 15

§ 1. – De ombudsman maakt de burger indien nodig wegwijst in de administratie en begeleidt hem hierin. De ombudsman heeft immers eveneens als opdracht door te verwijzen naar andere bevoegde instanties.

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

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

De ombudsman tracht de standpunten van de klager en van de administratieve overheid te verzoenen, door hen eventueel met elkaar te confronteren.

De klager wordt door de diensten van de ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

§ 3. – De ombudsman kan, op eigen initiatief, tot de administratieve overheid elke aanbeveling die hij nuttig acht, richten. In dit geval, brengt hij de bevoegde overheden hiervan op de hoogte.

De desbetreffende administratieve overheid richt een gemotiveerd antwoord aan de ombudsman, indien deze laatste van mening is dat een aanbeveling die hij heeft gedaan, niet in overweging is genomen.

CHAPITRE 3
Rapport au Parlement de
la Région de Bruxelles-Capitale

Article 16

§ 1^{er}. – Le médiateur transmet chaque année avant le 8 mai un rapport sur ses activités aux membres du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce rapport est débattu en séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut pas figurer dans le rapport.

§ 2. – Le médiateur est autorisé à rendre public le rapport sur ses activités après l'avoir communiqué au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 3. – Les rapports mentionnés aux § 1^{er} et 2 comprennent également toutes les propositions que le médiateur juge utiles pour améliorer le fonctionnement des services publics ou la législation en vigueur.

Article 17

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur et aux membres du personnel qui l'assistent.

HOOFDSTUK 3
Verslaggeving aan
het Brussels Hoofdstedelijk Parlement

Artikel 16

§ 1. – De ombudsman richt jaarlijks vóór 8 mei een verslag over zijn activiteiten tot de leden van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. De discussie over dit verslag vindt plaats in openbare vergadering van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement.

De identiteit van klagers en personeelsleden van de administratieve overheden mag niet in het verslag worden vermeld.

§ 2. – Het is de ombudsman toegelaten het verslag over zijn activiteiten publiek kenbaar te maken na mededeling aan het Brussels Hoofdstedelijk Parlement.

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

Artikel 17

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsman en het personeel dat hem bijstaat.

Walter VANDENBOSSCHE (N)
Denis GRIMBERGHS (F)
Dominique BRAECKMAN (F)
René COPPENS (N)
Fouad AHIDAR (N)

