



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

GEWONE ZITTING 2018-2019

5 NOVEMBER 2018

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

**VOORSTEL VAN GEZAMENLIJK
DECREET EN ORDONNANTIES**

**met betrekking tot de
Brusselse ombudsman**

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Financiën en de Algemene Zaken

door mevrouw Nadia EL YOUSFI (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

Vaste leden : de heer Ridouane Chahid, mevr. Nadia El Yousfi, de heren Mohamed Ouriaghli, Charles Picqué, Julien Uyttendaele, Olivier de Clippele, Armand De Decker, Willem Draps, Abdallah Kanfaoui, Emmanuel De Bock, Benoît Cerexhe, mevr. Zoé Genot, de heren Stefan Cornelis, Jef Van Damme, Bruno De Lille.

Plaatsvervangers : de heren Hasan Koyuncu, Marc Loewenstein, Alain Maron, Paul Delva.

Andere leden : de heer Vincent De Wolf, mevr. Liesbet Dhaene, de heer Gaëtan Van Goidsenhoven.

SESSION ORDINAIRE 2018-2019

5 NOVEMBRE 2018

**PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

**PROPOSITION DE DÉCRET ET
ORDONNANCES CONJOINTS**

relatifs au médiateur bruxellois

RAPPORT

fait au nom de la commission
des Finances et des Affaires générales

par Mme Nadia EL YOUSFI (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : M. Ridouane Chahid, Mme Nadia El Yousfi, MM. Mohamed Ouriaghli, Charles Picqué, Julien Uyttendaele, Olivier de Clippele, Armand De Decker, Willem Draps, Abdallah Kanfaoui, Emmanuel De Bock, Benoît Cerexhe, Mme Zoé Genot, MM. Stefan Cornelis, Jef Van Damme, Bruno De Lille.

Membres suppléants : MM. Hasan Koyuncu, Marc Loewenstein, Alain Maron, Paul Delva.

Autres membres : M. Vincent De Wolf, Mme Liesbet Dhaene, M. Gaëtan Van Goidsenhoven.

I. Inleiding

Op 16 oktober 2017 heeft de commissie voor de financiën en de algemene zaken de uiteenzetting gehoord over het voorstel van ordonnantie (van de heren Vincent DE WOLF en Gaëtan VAN GOIDSENHOVEN) tot oprichting over een ombudsdienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Doc nr. A-80/1 – 2014/2015 (ingetrokken door zijn auteurs op 7 november 2018) en het voorstel van ordonnantie (van de heer Bruno DE LILLE, mevrouw Zoé GENOT, mevrouw Annemie MAES en de heer Arnaud VERSTRAETE) tot instelling van een ombudsdienst en een klokkenluiderstatuut, Doc nr. A-482/1 – 2016/2017.

Op 6 november 2017 heeft de commissie voor de financiën en de Algemene Zaken de heer Marc Bertrand, ombudsman van Wallonië en de Franstalige Gemeenschap, en de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, gehoord. (zie bijlage 2)

Op 15 januari 2018 werd een mondelinge vraag van de heer Johan Van den Driessche aan mevrouw Fadila Laanan, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, belast met openbare netheid, vuilnisophaling en -verwerking, wetenschappelijk onderzoek, gemeentelijke sportinfrastructuur en openbaar Ambt, betreffende «de afwezigheid van een gewestelijke ombudsdienst en een regeling voor de bescherming van klokkenluiders» behandeld in de commissie voor de financiën en de algemene zaken (Cf. C.R.I.V. COM nr. 52 (2017-2018)).

Op 5 maart 2018 heeft de commissie voor de financiën en de algemene zaken een uiteenzetting gehoord van staatssecretaris Fadila Laanan over de twee bovengenoemde voorstellen van ordonnantie en beslist om een werkgroep op te richten rond bemiddeling en klokkenluiders.

Overeenkomstig artikel 29.2 van het reglement werd beslist dat de commissie zelf een voorstel van gezamenlijk decreet en ordonnanties zou indienen, dat eveneens zou worden onderzocht door de FGC en de GGC. Het Bureau in uitgebreide samenstelling heeft in zijn vergadering van 10 oktober 2018 ingestemd met die procedure.

Die werkgroep, die wordt voorgezeten door de heer Ridouane Chahid, heeft het tekstvoorstel over de bemiddeling opgesteld, dat vandaag aan de leden van de commissie voor de financiën en de algemene zaken wordt voorgelegd.

I. Introduction

Le 16 octobre 2017, la commission des Finances et des Affaires générales a entendu l'exposé de la proposition d'ordonnance (de MM. Vincent DE WOLF et Gaëtan VAN GOIDSENHOVEN) portant création d'un service de médiation de la Région de Bruxelles-Capitale, Doc n° A-80/1 – 2014/2015 (retirée par ses auteurs le 7 novembre 2018) et de la proposition d'ordonnance (de MM. Bruno DE LILLE, Mmes Zoé GENOT, Annemie MAES et M. Arnaud VERSTRAETE) instituant un service de médiation et un statut de lanceur d'alerte, Doc n° A-482/1 – 2016/2017.

Le 6 novembre 2017, la commission des Finances et des Affaires générales a entendu M. Marc BERTRAND, Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ainsi que M. Bart WEEKERS, Vlaams Ombudsman. (Voir annexe 2)

Le 15 janvier 2018, une question orale de M. Johan VAN den DRIESSCHE à Mme Fadila LAANAN, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de la Propreté publique et de la Collecte et du Traitement des Déchets, de la Recherche scientifique, des Infrastructures sportives communales et de la Fonction publique, concernant «l'absence d'un service régional de médiation et d'une réglementation qui protège les lanceurs d'alerte» a été développée en commission des Finances et des Affaires générales (Cf. C.R.I.V. COM n° 52 (2017-2018)).

Le 5 mars 2018 la commission des Finances et des Affaires générales a entendu un exposé de la secrétaire d'État Fadila LAANAN à propos de deux propositions d'ordonnance précitées et a décidé de mettre en place un groupe de travail autour de la médiation et des lanceurs d'alerte.

Il a été décidé, conformément à l'article 29.2 du Règlement, que la commission déposerait elle-même une proposition de décret et ordonnances conjoints qui serait également examinée par la Cocof et la Cocom. Le Bureau élargi en sa réunion du 10 octobre 2018 a marqué son accord sur cette procédure.

Ce groupe de travail, présidé par M. Ridouane Chahid a rédigé la proposition de texte sur la médiation qui est soumise aujourd'hui à l'examen des membres de la commission des Finances et des Affaires générales.

II. Uiteenzetting van de heer Ridouane Chahid, voorzitter van de werkgroep

De heer Ridouane Chahid herinnert eraan dat hij op 9 juli 2018 ten behoeve van de commissieleden een presentatie heeft gegeven van het tekstvoorstel over de Brusselse ombudsman. Die tekst is het resultaat van een overeenkomst die werd bereikt in de werkgroep van de commissie voor de financiën en de algemene zaken. Die groep was samengesteld uit vertegenwoordigers van de meerderheid en de oppositie.

Die werkgroep is vertrokken van twee voorstellen van ordonnantie die werden ingediend door de MR-fractie en de Ecolo/Groen-fractie en een werkdocument dat de regering had bezorgd, waarin werd voorgesteld om te werken via een gezamenlijke wetgevingshandeling van het Brussels Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie.

In dat verband herinnert hij eraan dat de parlementaire procedure niet alleen complex is, maar ook volkomen nieuw, want wij beginnen aan een gemeenschappelijk werk van de drie Brusselse assemblees, met behulp van de gezamenlijke ordonnantie en decreet, om één enkele Brusselse ombudsdienst op te richten.

Aangezien de volksvertegenwoordigers van deze tekst een « commissietekst » wensten te maken, moest deze procedure in eerste instantie in gang worden gezet op basis van artikel 29.2 van het reglement. In de drie betrokken parlementaire commissies werd een gelijkaardige beslissing genomen.

Nu de tekst er is, moet die formeel worden goedgekeurd en vervolgens worden verwezen naar de interparlementaire commissie, samengesteld uit een delegatie van iedere assemblee.

Normaal gesproken moeten op dat moment de eventuele laatste inhoudelijke discussies over de tekst worden gevoerd, om te voorkomen dat in de verschillende commissies in kwestie identieke debatten moeten worden gevoerd. Een dergelijke beslissing werd in elk geval reeds genomen bij de stemming in de commissie voor de begroting van het Parlement van de Franstalige Brusselaars twee weken geleden. Nu al werd een reeks inhoudelijke amendementen aangekondigd, met name over de kwestie van de klokkenluiders.

Na de stemming van vandaag moet een identieke stemming volgen in de verenigde commissies voor de gezondheid en voor de sociale zaken van de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Dan zal de tekst worden

II. Exposé de M. Ridouane Chahid, président du groupe de travail

M. Ridouane Chahid rappelle que le 9 juillet 2018, il a fait une présentation aux membres de la commission de la proposition de texte sur le médiateur bruxellois. Ce texte est le fruit d'un accord intervenu au sein d'un groupe de travail de la commission des Finances et des Affaires générales. Ce groupe a été composé de représentants de la majorité et de l'opposition.

Ce groupe de travail s'est réuni au départ de deux propositions d'ordonnance déposées par les groupes MR et Écolo/Groen et d'un document de travail communiqué par le Gouvernement qui proposait de passer par un acte législatif conjoint au Parlement bruxellois, à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et à la Commission communautaire française.

Il rappelle qu'à cet égard, la procédure parlementaire est aussi complexe qu'inédite car nous entamons un travail commun à trois assemblees bruxelloises en utilisant l'instrument de l'ordonnance et du décret conjoints afin de créer un service de médiation bruxellois unique.

Le souhait des députés étant de faire de ce texte un « texte de commission », il a fallu dans un premier temps initier cette procédure basée sur l'article 29.2 du Règlement. Une décision similaire a été prise dans les trois commissions parlementaires concernées.

À présent que le texte existe, il convient de le voter formellement avant de le renvoyer au sein de la commission interparlementaire, composée d'une délégation de chaque assemblee.

Logiquement, c'est à ce moment que les éventuelles dernières discussions de fond sur le texte devraient intervenir afin d'éviter de devoir mener des débats identiques dans les différentes commissions concernées. Une telle décision a en tout cas déjà été prise lors du vote intervenu il y a 15 jours au sein de la commission du Budget du Parlement francophone bruxellois. Une série d'amendements de fond a d'ores et déjà été annoncée, portant notamment sur la question des lanceurs d'alerte.

Le vote d'aujourd'hui doit être suivi d'un vote identique au sein de la commission réunie Santé et Affaires sociales de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune. Le texte sera alors renvoyé ensuite au sein de la commission interparlementaire pour y être débattu et voté

verwezen naar de interparlementaire commissie om te worden besproken en goedgekeurd, waarna erover zal worden gestemd in de plenaire vergadering van iedere assemblee.

Wat de inhoud betreft, herinnert de heer Ridouane Chahid eraan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in tegenstelling tot alle andere deelgebieden van het federale België, nog niet over een ombudsman beschikt.

Dat is een leemte in de beschermingsinstrumenten van de fundamentele rechten van de burgers en de methoden van minnelijke beslechting van conflicten met het bestuur. Een ruime meerderheid van de Brusselse fracties wenst die leemte op te vullen.

De tekst bestaat uit een gezamenlijk voorstel van ordonnantie en van decreet betreffende de Brusselse ombudsman. Het is een teken van goed bestuur en toegankelijkheid voor de burger om een ombudsdienst te hebben voor alle bestuursorganen van het Brussels Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie, inclusief die van de agglomeratie, de intercommunales, en de gemeenten, voor zover zij niet hun eigen ombudsman hebben aangesteld.

De ombudsman zal volledig onafhankelijk handelen. Zijn optreden moet het mogelijk maken de standpunten met elkaar te verzoenen.

De Brusselse ombudsman zal de klachten behandelen die worden ingediend tegen de bestuursorganen die onder voornoemde entiteiten vallen en zal aan het Parlement en aan de Assemblees de werkwijzen van de besturen meedelen die bijgestuurd zouden moeten worden.

De voornaamste inspiratiebron voor het voorstel is de federale wet, die de oudste tekst is, en, voor enkele punten, de Duitse tekst.

De Brusselse tekst heeft een aantal specifieke kenmerken, zoals het feit dat er geen ombudscollege zal zijn, maar wel één enkele ombudsman, alsook op het vlak van onverenigbaarheden en regels voor de benoeming en de afzetting.

Ten slotte is de heer Chahid tevreden over het constructieve werk dat werd in de verschillende Brusselse assemblees verricht voor deze tekst en hoopt hij dat deze werkzaamheden de komende weken ten einde zullen lopen.

Met het 30-jarig bestaan van het Brussels Gewest in het verschiet, zal de invoering van een ombudsdienst vast en zeker een mooie vooruitgang zijn voor de burgers.

avant d'être soumis au vote de la séance plénière de chaque assemblée.

Au niveau du contenu, M. Ridouane Chahid rappelle que contrairement à toutes les autres entités de la Belgique fédérale, la Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas encore d'un médiateur.

C'est une lacune dans les dispositifs de protection des droits fondamentaux des administrés et des modes de résolution amiable des conflits avec l'administration. Une large majorité de groupes politiques bruxellois souhaite combler ce manque.

Le texte consiste en une proposition d'ordonnance et de décret conjoints relatifs au médiateur bruxellois. C'est un gage de bonne gestion et de lisibilité pour le citoyen d'avoir un service de médiation commun pour l'ensemble des autorités administratives qui relève de la Région bruxelloise, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française, y compris celles de l'agglomération, des intercommunales, et des communes, tant qu'elles n'ont pas institué leur propre médiateur.

L'ombudsman agira en toute indépendance. Son intervention doit permettre de concilier les points de vue.

Le médiateur bruxellois traitera les réclamations introduites contre les autorités administratives relevant des entités précitées et rapportera au Parlement et aux Assemblees les modes de fonctionnement des administrations qui mériteraient d'être corrigés.

La principale source d'inspiration de la proposition est la loi fédérale qui est le texte le plus ancien, et sur quelques points, le texte germanophone.

Il y a certaines spécificités au texte bruxellois comme le fait qu'il n'y aura pas un collège de médiateurs, mais bien un seul médiateur, ainsi qu'au niveau des incompatibilités, des modalités de nomination et de révocation.

M. Chahid se réjouit enfin du travail constructif mené au sein des différentes assemblees bruxelloises sur ce texte et il espère arriver au bout de ce chantier dans les prochaines semaines.

Alors que se profile l'anniversaire des 30 ans de la Région bruxelloise, la mise en place d'un service de médiation sera incontestablement une belle avancée pour les administrés.

III. Algemene bespreking

De heer Jef Van Damme verwijst naar de discussies die recent gevoerd werden in de Cocof. Deze discussie is dus wel nieuw voor de Nederlandstaligen. Het betreft het eerste gewestelijk kader en dit is een historisch moment want de afgelopen jaren heeft meer diverse lokale initiatieven gekend op gemeentelijk vlak die vaak werden afgevoerd. Hier wordt nu een kader gemaakt voor het Gewest en voor de gemeenten. De spreker moedigt gemeenten aan in dit kader te stappen en geen parallelle dienst op te richten of te behouden. Voor de goede werking van deze op te richten dienst bestaan zowel internationaal als nationaal voorbeelden.

De heer Van Damme wenst deze tekst snel te kunnen stemmen en dat er snel een operationele dienst komt. Waarom zou men niet nog deze legislatuur een ombudsman kunnen aanstellen?

Het verheugt de spreker ook dat de tekst een koepel vormt voor de GGC, de Cocof en het Gewest want wat is de zin om aparte kleine ombudsdiensten op te richten? Het ware goed dat ook de gemeenten zich hierbij aansluiten.

De heer Bruno De Lille noteert dat op de 30^e verjaardag van het Gewest deze ombudsdienst er zal komen en vindt dat het is de hoogste tijd is. Een ombudsdienst participeert aan het herstellen van het vertrouwen van de burgers in de politiek. Sommigen zien in deze dienst een bedreiging die alles wat verkeerd loopt aan de kaak stelt. Ervaringen elders tonen evenwel aan dat deze dienst toelaat om problemen te objectiveren. Burgers krijgen hierdoor niet stevast gelijk.

Verder kondigt de spreker aan dat zijn fractie in de interparlementaire commissie een aantal amendementen zal indien *m.b.t.* de bescherming van de klokkenluiders. Hierover werd een resolutie (Stuk nr. A-433/1-2016/2017) aangenomen en ook de EU werkt hieraan. Uit hoorzittingen is gebleken dat deze dienst thuishoort bij de bemiddelaar.

Mevrouw Zoé Genot zegt dat haar fractie zich aansluit bij de tekst van de werkgroep, maar het jammer vindt dat de klokkenluiders geen plaats daarin krijgen. Daarom zal later een amendement worden ingediend in de toekomstige interparlementaire commissie.

De voorzitter herinnert eraan dat de stemming van vandaag niet vooruitloopt op eventuele wijzigingen van de tekst in de interparlementaire commissie.

III. Discussion générale

M. Jef Van Damme se réfère aux discussions menées récemment à la Cocof. Cette discussion est donc neuve pour les néerlandophones. Il s'agit du premier cadre régional, et c'est un moment historique, car ces dernières années ont connu à l'échelon communal diverses initiatives locales qui n'ont souvent pas survécu. On dresse à présent un cadre pour la Région et les communes. L'intervenant encourage les communes à s'inscrire dans ce cadre et à ne pas créer ou maintenir de service parallèle. Pour le bon fonctionnement de ce futur service, on peut s'inspirer d'exemples tant au niveau national qu'international.

M. Van Damme souhaite pouvoir voter rapidement ce texte et voir mettre en place rapidement un service opérationnel. Pourquoi ne pourrait-on pas désigner un médiateur encore sous cette législature?

L'intervenant se réjouit également que le texte coordonne l'action de la Cocom, de la Cocof et de la Région, car il s'interroge sur le sens qu'aurait la création de petits services de médiation distincts. Il serait bon que les communes s'inscrivent également dans ce cadre.

M. Bruno De Lille note que ce médiateur sera mis en place pour le 30^e anniversaire de la Région, et il estime qu'il était grand temps de le faire. Un service de médiation contribue à restaurer la confiance des citoyens à l'égard de la politique. Certains voient dans ce service une menace qui dénoncera tout ce qui va mal. Des expériences menées ailleurs montrent pourtant que ce service permet d'objectiver les problèmes. Les citoyens n'ont pas toujours gain de cause pour autant.

L'intervenant annonce ensuite que son groupe déposera en commission interparlementaire un certain nombre d'amendements concernant la protection des lanceurs d'alerte. Une résolution (Doc n° A-433/1-2016/2017) a été adoptée à ce sujet, sur lequel l'UE travaille également. Des auditions ont montré que ce service est du ressort du médiateur.

Mme Zoé Genot indique que son groupe se rallie au texte du groupe de travail, mais qu'il regrette que les lanceurs d'alerte n'y trouvent pas leur place. C'est pourquoi un amendement sera déposé ultérieurement dans la future commission interparlementaire.

Le Président rappelle que le vote d'aujourd'hui ne préjuge pas d'éventuelles modifications du texte dans la commission interparlementaire.

IV. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen

De voorzitter wijst erop dat de interparlementaire commissies de tekst zullen moeten amenderen teneinde een nieuw artikel 1 in te voegen om de regelgevende bevoegdheid te wettigen. Er moet worden verwezen naar artikel 39 van de Grondwet alsook naar artikel 92bis/1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980.

Artikel 1

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 1 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 2

De heer Stefan Cornelis formuleert een bedenking bij de commentaar op dit artikel waar men kan lezen dat: «De ombudsman moet overigens noodzakelijk tweetalig zijn.» Een betere formulering ware: «De ombudsman moet uiteraard tweetalig zijn.»

Stemming

Artikel 2 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 3

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 3 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 4

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 4 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 5

De Voorzitter wijst op de volgende wetgevingscorrecties:

In de Franse versie dient te worden gelezen:

IV. Discussion des articles et votes

Le Président fait observer que la commission interparlementaire devra amender le texte afin d'y insérer un nouvel article 1^{er} pour fonder la compétence de légiférer. Il faudra renvoyer à l'article 39 de la Constitution ainsi qu'à l'article 92bis/1 de la Loi spéciale du 8 août 1980.

Article 1^{er}

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 2

M. Stefan Cornelis émet une réserve au sujet du commentaire de cet article, qui dit ceci: «Le médiateur devra par ailleurs nécessairement être bilingue.» La formulation suivante serait meilleure: «Le médiateur devra bien entendu être bilingue.»

Vote

L'article 2 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 3

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 3 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 4

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 4 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 5

Le Président relève les rectifications légistiques suivantes:

Dans la version française, il convient de lire:

« 1° à sa demande ; 2° lorsqu'il atteint l'âge de la pension ; »

in de plaats van de woorden :

« 1° à leur demande ; 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de la pension ».

De toekomstige interparlementaire commissie zal die technische correctie moeten doorvoeren.

Stemming

Artikel 5 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 6

De Voorzitter wijst op de volgende wetgevingscorrecties :

In de Franse versie, dient het tweede lid als volgt te worden gelezen :

« Il ne peut être relevé de sa charge en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions »

in de plaats van :

« Ils ne peuvent être relevés de leur charge en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions. ».

De toekomstige interparlementaire commissie zal die technische correctie moeten doorvoeren.

Stemming

Artikel 6 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 7

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 7 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 8

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 8 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

« 1° à sa demande ; 2° lorsqu'il atteint l'âge de la pension ; »

au lieu des mots :

« 1° à leur demande ; 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de la pension ».

Il appartiendra à la future commission interparlementaire de procéder à cette correction technique.

Vote

L'article 5 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 6

Le Président relève les rectifications légistiques suivantes :

Dans la version française, il convient de lire comme suit le second alinéa :

« Il ne peut être relevé de sa charge en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions »

au lieu de :

« Ils ne peuvent être relevés de leur charge en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions. ».

Il appartiendra à la future commission interparlementaire de procéder à cette correction technique.

Vote

L'article 6 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 7

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 7 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 8

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 8 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Artikel 9

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 9 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 10

De voorzitter wijst op de volgende wetgevingscorrecties :

In de Franse versie, dient het eerste lid van dit artikel als volgt te worden gelezen :

« Le médiateur peut fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels il adresse des questions dans l'exécution de ses missions. Si le médiateur ne reçoit pas une réponse satisfaisante dans le délai fixé par lui, il peut rendre ses recommandations publiques. ».

In de Nederlandse versie, dient het eerste lid van dit artikel als volgt te worden gelezen :

« De ombudsman kan dwingende antwoordtermijnen opleggen aan personeelsleden of diensten waaraan hij vragen richt bij de uitvoering van zijn opdrachten. Indien de ombudsman geen afdoende antwoord krijgt binnen de door hem vastgelegde termijn mag hij zijn aanbevelingen openbaar maken. ».

De toekomstige interparlementaire commissie zal die technische correctie moeten doorvoeren.

Stemming

Artikel 10 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 11

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 11 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 12

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 12 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Article 9

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 9 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 10

Le Président relève les rectifications légistiques suivantes :

Dans la version française, il convient de lire comme suit le premier alinéa de cet article :

« Le médiateur peut fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels il adresse des questions dans l'exécution de ses missions. Si le médiateur ne reçoit pas une réponse satisfaisante dans le délai fixé par lui, il peut rendre ses recommandations publiques. ».

Dans la version néerlandaise, il convient de lire comme suit le premier alinéa de cet article :

« De ombudsman kan dwingende antwoordtermijnen opleggen aan personeelsleden of diensten waaraan hij vragen richt bij de uitvoering van zijn opdrachten. Indien de ombudsman geen afdoend antwoord krijgt binnen de door hem vastgelegde termijn mag hij zijn aanbevelingen openbaar maken. ».

Il appartiendra à la future commission interparlementaire de procéder à cette correction technique.

Vote

L'article 10 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 11

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 11 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 12

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 12 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Artikel 13

De Voorzitter wijst op de volgende wetgevingscorrectie :

In de Franse versie, dient men in het derde lid van dit artikel te lezen :

« le membre du Collège »

in de plaats van het woord :

« Collège ».

De toekomstige interparlementaire commissie zal die technische correctie moeten doorvoeren.

Stemming

Artikel 13 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 14

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 14 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 15

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 15 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 16

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 16 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 17

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 17 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Article 13

Le Président relève la rectification législative suivante :

Dans la version française, il convient de lire au troisième alinéa de cet article les mots :

« le membre du Collège »

au lieu du mot :

« Collège ».

Il appartiendra à la future commission interparlementaire de procéder à cette correction technique.

Vote

L'article 13 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 14

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 14 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 15

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 15 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 16

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 16 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 17

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 17 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Artikel 18

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 18 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 19

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Artikel 19 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 20

De Voorzitter vraagt of het niet beter zou zijn de woorden « decreet » en « ordonnanties » in dit artikel om te wisselen.

De commissieleden vinden deze rangordekwestie van bijkomstige aard.

Stemming

Artikel 20 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

V. Stemming over het geheel van het voorstel van gezamenlijk decreet en ordonnanties

Het voorstel van gezamenlijk decreet en ordonnanties wordt in zijn geheel aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

– *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

De Rapporteur,

Nadia EL YOUSFI

De Voorzitter,

Charles PICQUÉ

Article 18

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 18 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 19

Cet article ne suscite aucun commentaire

Vote

L'article 19 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 20

Le Président demande s'il ne convient pas d'inverser à cet article les mots « décret » et « ordonnances ».

Les commissaires estiment que cette question de préséances est de nature secondaire.

Vote

L'article 20 est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

V. Vote sur l'ensemble de la proposition de décret et ordonnances conjoints

La proposition de décret et d'ordonnances conjoints, dans son ensemble, est adoptée à l'unanimité des 15 membres présents.

– *Confiance est faite à la rapporteuse pour la rédaction du rapport.*

La Rapporteuse,

Nadia EL YOUSFI

Le Président,

Charles PICQUÉ

**VI. Voostel van tekst aangenomen door
de commissie over te maken aan de
interparlementaire commissie**

**VOORSTEL VAN GEZAMENLIJK
DECREET EN ORDONNANTIES**

**met betrekking tot de
Brusselse ombudsman**

**HOOFDSTUK I
De Brusselse ombudsman**

Artikel 1

Er is een Brusselse ombudsman die het behoorlijk bestuur versterkt en toeziet op de vrijwaring van de grondrechten. Hiertoe heeft deze als opdracht :

- 1° klachten te onderzoeken over de werking :
- a) van bestuurlijke overheden die horen onder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ;
 - b) van bestuurlijke overheden die de aan de Brusselse Agglomeratie toegewezen bevoegdheden uitoefenen ;
 - c) van bestuurlijke overheden die horen onder de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie ;
 - d) van bestuurlijke overheden die horen onder de Franse Gemeenschapscommissie ;
 - e) van intercommunales waarop het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het toezicht uitoefent ;
 - f) van gemeenten die tot het ambtsgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren zolang deze geen eigen ombudsman hebben aangesteld om de klachten over hun werking te onderzoeken ;
- 2° op verzoek van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie of op eigen initiatief alle mogelijke onderzoeken te voeren naar de werking van de bestuurlijke diensten die horen onder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de intercommunales en gemeenten waarop het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toezicht uitoefent ;
- 3° uitgaand van de vaststellingen die zijn gedaan naar aanleiding van de uitvoering van de opdrachten bedoeld

**VI. Proposition de texte adopté
par la commission à remettre
à la commission interparlementaire**

**PROPOSITION DE DÉCRET ET
ORDONNANCES CONJOINTS**

**relatifs au
médiateur bruxellois**

**CHAPITRE I^{ER}
Du médiateur bruxellois**

Article 1^{er}

Il y a un médiateur bruxellois qui renforce la bonne administration et veille à la sauvegarde des droits fondamentaux. À cet effet, il a pour missions :

- 1° d'examiner les réclamations relatives au fonctionnement :
- a) des autorités administratives qui relèvent de la Région de Bruxelles-Capitale ;
 - b) des autorités administratives qui exercent les compétences dévolues à l'Agglomération bruxelloise ;
 - c) des autorités administratives qui relèvent de la Commission communautaire commune ;
 - d) des autorités administratives qui relèvent de la Commission communautaire française ;
 - e) des intercommunales sur lesquelles la Région de Bruxelles-Capitale exerce la tutelle ;
 - f) des communes du ressort de la Région de Bruxelles-Capitale, tant qu'elles n'ont pas institué leur propre médiateur pour examiner les réclamations relatives à leur fonctionnement ;
- 2° de mener, à la demande du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune, de l'Assemblée de la Commission communautaire française, ou d'initiative, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs relevant de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune, de la Commission communautaire française et des intercommunales et communes sur lesquelles la Région de Bruxelles-Capitale exerce la tutelle ;
- 3° en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux 1° et 2°, de formuler

in 1° en 2° aanbevelingen te formuleren en verslag uit te brengen over de werking van de betrokken bestuurlijke overheden.

Als een vrouw de functie van ombudsman vervult, wordt zij « ombudsvrouw » genoemd.

Artikel 2

De ombudsman wordt aangesteld door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie voor een mandaat van vijf jaar na een openbare oproep tot kandidaten. Op het einde van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaturen uitgeschreven met het oog op de aanstelling van een volgende ombudsman. Het mandaat van ombudsman is voor eenzelfde kandidaat evenwel slechts één keer hernieuwbaar. Indien het mandaat niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot een opvolger is aangesteld.

Om te worden aangesteld als ombudsman moet men :

- 1° Belg zijn of onderdaan zijn van een lidstaat van de Europese Unie ;
- 2° blijk geven van een onberispelijk gedrag en alle politieke en burgerrechten genieten ;
- 3° houder zijn van een diploma dat toegang verstrekt tot functies van niveau A in de besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie of van de Franse Gemeenschapscommissie ;
- 4° tweetalig zijn ;
- 5° beschikken over een nuttige beroepservaring van minstens tien jaar, hetzij in het juridisch, administratief of sociaal domein, hetzij in een ander domein dat van nut is bij de uitoefening van de functie ;
- 6° onderworpen zijn geweest aan een hoorzitting voor het Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie teneinde zijn kwaliteiten, titels en verdiensten te evalueren.

Eenzelfde persoon mag niet meer dan twee mandaten van ombudsman uitoefenen, ongeacht of deze op elkaar volgen of niet.

Artikel 3

Vóór hij in dienst treedt, legt de ombudsman bij de voorzitters van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke

des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives concernées.

Lorsque la fonction de médiateur est assumée par une femme, celle-ci est désignée par le terme « médiatrice ».

Article 2

Le médiateur est nommé par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française pour un mandat de cinq ans, après qu'il a été fait publiquement appel aux candidats. Au terme de chaque mandat, il est fait publiquement appel aux candidatures en vue du renouvellement du médiateur. Le mandat de médiateur ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Pour être nommé médiateur, il faut :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau A des administrations de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune ou de la Commission communautaire française ;
- 4° être bilingue ;
- 5° posséder une expérience professionnelle utile de dix ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction ;
- 6° avoir satisfait à une audition devant le Parlement, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française aux fins d'évaluer ses qualités, titres et mérites.

Une même personne ne peut pas exercer plus de deux mandats de médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Article 3

Avant d'entrer en fonction, le médiateur prête, entre les mains des présidents du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, de l'Assemblée réunie de la

Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie de volgende eed af: « Ik zweer de Grondwet na te leven. ».

Artikel 4

Tijdens de duur van zijn mandaat mag de ombudsman geen van de onderstaande functies en betrekkingen of mandaten uitoefenen :

- 1° de functie van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder ;
- 2° het beroep van advocaat ;
- 3° de functie van bedienaar van een erkende eredienst of van gedelegeerde van een door de wet erkende organisatie voor niet-confessionele morele dienstverlening ;
- 4° een openbaar mandaat verkregen door verkiezingen ;
- 5° een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1.

De ombudsman oefent zijn mandaat voltijds uit. Hij mag geen openbare of andere functie uitoefenen die de waardigheid of de uitoefening van zijn functie kan schaden. Hij richt een toelatingsaanvraag tot het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie indien hij een bijkomende activiteit wil uitoefenen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een openbaar mandaat verkregen door verkiezingen : een functie van burgemeester benoemd buiten de gemeenteraad, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een functie van Regeringscommissaris, met inbegrip van een functie van gouverneur, van adjunct-gouverneur of vicegouverneur.

Artikel 5

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie kunnen een einde maken aan de functie van ombudsman :

- 1° op zijn vraag ;
- 2° wanneer hij de pensioenleeftijd bereikt ;
- 3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie ontzetten de ombudsman uit

Commission communautaire commune et de l'Assemblée de la Commission communautaire française le serment suivant : « Je jure d'observer la Constitution. ».

Article 4

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

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou 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 les services publics visés à l'article 1^{er}.

Le médiateur exerce son mandat à temps plein. Il ne peut exercer une fonction publique ou autre qui puisse compromettre la dignité ou l'exercice de ses fonctions. Il adresse une demande d'autorisation au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et à l'Assemblée de la Commission communautaire française s'il souhaite exercer une activité complémentaire.

Pour l'application du présent article sont assimilés à un mandat public conféré par élection : une fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du Gouvernement, en ce compris une fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur.

Article 5

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française peuvent mettre fin aux fonctions du médiateur :

- 1° à leur demande ;
- 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de la pension ;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement et définitivement l'exercice de la fonction.

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission commu-

zijn ambt wanneer hij één van de functies of één van de betrekkingen of mandaten uitoefent die bedoeld zijn in artikel 4.

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie kunnen om ernstige redenen een einde maken aan de functie van ombudsman. De beslissing om één van hem om ernstige redenen uit zijn ambt te ontzetten, dient te worden goedgekeurd met een tweederdemeerderheid in elke assemblee.

Artikel 6

Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt de ombudsman van geen enkele overheid instructies.

Hij kan enkel van zijn opdracht ontheven worden ingevolge handelingen die hij verricht in het kader van zijn functies.

HOOFDSTUK II De klachten

Artikel 7

Elke belanghebbende kan kosteloos een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de ombudsman over handelingen of over de werking van de bestuurlijke overheden bedoeld in artikel 1, eerste lid, 1°.

De belanghebbende dient vooraf met deze overheden contact op te nemen om genoegdoening te krijgen.

Artikel 8

De ombudsman mag weigeren een klacht te behandelen wanneer :

- 1° de identiteit van de klager onbekend is ;
- 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich hebben voorgedaan meer dan drie jaar vóór de indiening van de klacht ;
- 3° de klager bij de betrokken bestuurlijke overheid klaarblijkelijk geen stappen ondernomen heeft om genoegdoening te krijgen.

De ombudsman weigert een klacht te behandelen wanneer :

- 1° de klacht klaarblijkelijk niet gegrond is ;
- 2° de klacht in essentie dezelfde is als een klacht die reeds door de ombudsman is verworpen en geen nieuwe feiten bevat.

nautaire française révoquent le médiateur s'il exerce une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 4.

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française peuvent révoquer le médiateur pour des motifs graves. La décision de révocation pour motif grave doit être adoptée à la majorité des deux tiers dans chaque assemblée.

Article 6

Dans les limites de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Ils ne peuvent être relevés de leur charge en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions.

CHAPITRE II Des réclamations

Article 7

Toute personne intéressée peut introduire, gratuitement, une réclamation, par écrit ou oralement, auprès du médiateur, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives visées à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°.

La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction.

Article 8

Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue ;
- 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus de trois ans avant l'introduction de la réclamation ;
- 3° le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction.

Le médiateur refuse de traiter une réclamation lorsque :

- 1° la réclamation est manifestement non fondée ;
- 2° la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par le médiateur et ne contient pas de faits nouveaux.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een bestuurlijke overheid van een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere overheid die op grond van een wettelijke regelgeving over een eigen ombudsman beschikt, bezorgt de ombudsman deze onverwijld aan deze laatste.

Artikel 9

De ombudsman brengt de klager onverwijld op de hoogte van zijn beslissing om de klacht al dan niet in behandeling te nemen of om deze aan een andere ombudsman te bezorgen. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman brengt de bestuurlijke overheid op de hoogte van de klacht die hij beoogt te onderzoeken.

Artikel 10

De ombudsman kan dwingende antwoordtermijnen opleggen aan personeelsleden of diensten waaraan zij vragen richten bij de uitvoering van hun opdrachten. Indien de ombudsman geen afdoend antwoord krijgt binnen de door hem vastgelegde termijn, mag hij zijn aanbevelingen openbaar maken.

Hij kan eveneens vaststellingen doen ter plaatse, zich alle documenten en inlichtingen laten meedelen die hij noodzakelijk acht en alle betrokken personen horen.

Personen die uit hoofde van hun hoedanigheid of beroep kennis hebben van geheimen die hen zijn toevertrouwd, worden ontheven van hun geheimhoudingsplicht naar aanleiding van een onderzoek gevoerd door de ombudsman.

De ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 11

Indien de ombudsman bij de uitoefening van zijn functies een feit vaststelt dat een misdaad of een wanbedrijf kan zijn, dan dient hij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings daarvan op de hoogte te brengen.

Indien hij bij de uitoefening van zijn functie een feit vaststelt dat een disciplinaire inbreuk kan zijn, dan dient hij de bevoegde bestuurlijke overheid daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, le médiateur la transmet sans délai à ce dernier.

Article 9

Le médiateur informe le réclamant sans délai de sa décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 10

Le médiateur peut fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans l'exécution de leurs missions. Si le médiateur ne reçoit pas une réponse satisfaisante dans le délai fixé par lui, il peut rendre ses recommandations publiques.

Il peut de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de secrets qui leur ont été confiés, sont relevées de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur.

Le médiateur peut se faire assister par des experts.

Article 11

Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate un fait qui peut constituer un crime ou un délit, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, il en avertit l'autorité administrative compétente.

Artikel 12

Wanneer een administratief of gerechtelijk beroep is ingediend, kan de ombudsman parallel hiermee de klacht onderzoeken.

Artikel 13

De klager wordt op gezette tijden op de hoogte gehouden van het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudsman tracht het standpunt van de klager en van de betrokken diensten te verzoenen.

Hij kan tot de bestuurlijke overheid alle aanbevelingen richten die hij dienstig acht. In dat geval informeert hij de verantwoordelijk minister, het collegelid of de raad van bestuur hierover. De ombudsman bezorgt zijn advies gelijktijdig aan de klager en aan het betrokken bestuur.

Wanneer hij een aanbeveling formuleert, vermeldt de ombudsman de termijn waarbinnen de bestuurlijke overheid verzocht wordt deze uit te voeren. Indien aan dit verzoek niet is voldaan op het ogenblik waarop de door de ombudsman vastgestelde termijn verstrijkt, wordt de bestuurlijke overheid geacht de uitvoering hiervan te weigeren. De bestuurlijke overheid richt in dit geval tot de ombudsman een gemotiveerd antwoord waarin de redenen van deze weigering geformuleerd worden.

HOOFDSTUK III De verslagen van de ombudsman

Artikel 14

De ombudsman stuurt het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie jaarlijks uiterlijk op 31 maart een verslag van zijn activiteiten toe. Hij kan daarenboven ook tussentijdse verslagen voorleggen indien hij dit nuttig acht. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermelden de eventuele problemen die hij vaststelt bij de uitoefening van zijn functies.

De identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de bestuurlijke overheden mag hierin niet worden vermeld.

Zodra de verslagen zijn ingediend bij het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie publiceert de ombudsman deze verslagen.

Article 12

Lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel est introduit, le médiateur peut instruire parallèlement la réclamation.

Article 13

Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Il peut adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'il estime utile. Dans ce cas, il en informe le ministre, Collège ou le conseil d'administration responsable. Le médiateur notifie son avis simultanément au plaignant et à l'administration concernée.

Lorsqu'il formule une recommandation, le médiateur indique le délai endéans lequel l'autorité administrative est invitée à la mettre en œuvre. À défaut de répondre à cette invitation à l'expiration du délai fixé par le médiateur, l'autorité administrative est présumée refuser sa mise en œuvre. L'autorité administrative adresse dans ce cas une réponse motivée au médiateur reprenant les raisons de ce refus.

CHAPITRE III Des rapports du médiateur

Article 14

Le médiateur adresse annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de ses activités au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et à l'Assemblée de la Commission communautaire française. Il peut, en outre, présenter des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés que celui-ci rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

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

Dès leur dépôt au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et à l'Assemblée de la Commission communautaire française, le médiateur publie ses rapports. Les rapports sont examinés par le Parlement, l'Assemblée

worden door het Parlement, de Verenigde Vergadering en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie onderzocht binnen een maand na de indiening.

De respectieve regeringen worden verzocht in het kader van dit jaarlijks onderzoek van het verslag mee te delen welk gevolg zij hebben gegeven aan de aanbevelingen die hun aanbelangen.

De ombudsman kan steeds gehoord worden door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie, hetzij op zijn verzoek, hetzij op vraag van één van de wetgevende vergaderingen.

HOOFDSTUK IV Diverse bepalingen

Artikel 15

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsman en op zijn personeel.

Artikel 16

De ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op.

Dit huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie.

Artikel 17

Onverminderd de delegaties die hij zichzelf toekent, staat de ombudsman in voor de aanstelling, het ontslag en de leiding van de personeelsleden die hem bijstaan bij de uitoefening van zijn functies.

Het personeelsstatuut en de personeelsformatie worden vastgesteld door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie op voorstel van de ombudsman.

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie kunnen dit statuut en deze formatie wijzigen na het advies van de ombudsman te hebben gehoord. Dit advies wordt geacht gunstig te zijn indien het niet wordt uitgebracht binnen zestig dagen na de adviesaanvraag.

réunie et l'Assemblée de la Commission communautaire française dans le mois de leur dépôt.

Le gouvernements respectifs sont invités dans le cadre de cet examen annuel du rapport à présenter le suivi qu'il aura assuré aux recommandations les concernant.

Le médiateur peut être entendu à tout moment par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ou l'Assemblée de la Commission communautaire française, soit à sa demande, soit à la demande d'une de ces assemblées législatives.

CHAPITRE IV Dispositions diverses

Article 15

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur et à son personnel.

Article 16

Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française.

Article 17

Sans préjudice des délégations qu'il s'accorde, le médiateur nomme, révoque et dirige les membres du personnel qui l'assistent dans l'exercice de ses fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française sur la proposition du médiateur.

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française peuvent modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis du médiateur. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Artikel 18

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie bepalen het soort en het bedrag van de bezoldiging van de ombudsman, alsook de daaraan verbonden uitkeringsmodaliteiten.

Artikel 19

De begroting en de rekeningen van de ombudsdienst worden jaarlijks goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie op voorstel van de ombudsman. De overeenstemmende middelen worden ingeschreven op de begroting van het Parlement, de Verenigde Vergadering en de Vergadering.

De ombudsman legt zijn rekeningen voor aan het Rekenhof.

Artikel 20

Dit gezamenlijk decreet en ordonnances treedt in werking op 1 januari 2019.

Article 18

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française déterminent le type et le montant de la rémunération du médiateur, ainsi que les modalités de liquidation y afférentes.

Article 19

Le budget et les redditions des comptes du service du médiateur sont adoptés chaque année par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française, sur proposition du médiateur. Les moyens correspondants sont inscrits au budget du Parlement, de l'Assemblée réunie et de l'Assemblée.

Le médiateur soumet ses comptes à la Cour des comptes.

Article 20

Le présent décret et ordonnances conjoints entre en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

VII. Bijlagen

VII.1 Bijlage 1

Toelichting

In tegenstelling tot de andere deelstaten van het federale België beschikt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog niet over een ombudsman. Dit voorstel beoogt deze leemte in de regeling voor de bescherming van de fundamentele rechten van de bestuurden en de minnelijke oplossing van conflicten met het bestuur op te vullen.

Huidig voorstel beoogt onder supervisie van de Brusselse wetgevende organen een gemeenschappelijke ombudsman aan te stellen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de gewestelijke en gewestgrensoverschrijdende intercommunales waarop het Gewest toezicht uitoefent. De Brusselse ombudsman zal ook bevoegd zijn voor de Brusselse gemeenten, zolang die geen eigen ombudsman hebben aangesteld.

De Brusselse ombudsman krijgt de opdracht om de ingediende bezwaarschriften tegen de bestuurlijke overheden die onder de bevoegdheid van voormelde entiteiten vallen, te behandelen en aan het Parlement en de Vergaderingen verslag uit te brengen over de werkwijzen van de besturen die verbeterd zouden moeten worden.

De ombudsman treedt volledig onafhankelijk op en beschikt over de nodige onderzoeksbevoegdheden om doeltreffend te kunnen handelen. Hij helpt conflicten te bedaren en treedt op als schakel tussen het bestuur en de bestuurde door hun beider standpunten te verzoenen en pragmatische oplossingen voor te stellen met inachtneming van de geldende regels.

Het voorstel is grotendeels geïnspireerd op de federale wetgeving. Op de volgende punten wijkt het er echter van af:

1. om de moeilijkheden en vertragingen die gepaard gaan met een gezamenlijke besluitvorming te vermijden, wordt geen college van ombudsmannen aangesteld, maar wel één ombudsman;
2. de ombudsman wordt door het Parlement, de Verenigde Vergadering en de Vergadering benoemd voor een hernieuwbaar mandaat van 5 jaar. Die mandaten mogen niet meer dan twee keer worden uitgeoefend, zelfs wanneer er een onderbreking tussen zit;
3. het ambt van ombudsman is onverenigbaar met bepaalde verkiesbare of bestuurlijke functies. In het geval van een verboden cumulatie moeten het Parlement en de Vergaderingen beslissen om de ombudsman uit zijn ambt te ontzetten;

VII. Annexes

VII.1. Annexe 1

Développements

Contrairement à toutes les autres entités de la Belgique fédérale, la Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas encore d'un médiateur (ou Ombudsman). La proposition vise à combler cette lacune dans les dispositifs de protection des droits fondamentaux des administrés et des modes de résolution amiable des conflits avec l'administration.

La présente proposition vise à instituer, sous l'égide des organes législatifs bruxellois, un ombudsman commun à la Région de Bruxelles-Capitale, à la Commission communautaire commune, à la Commission communautaire française et aux intercommunales régionales et interrégionales sur lesquelles la Région exerce la tutelle. Le médiateur bruxellois sera également compétent à l'égard des communes bruxelloises, tant que celles-ci n'auront pas institué leur propre ombudsman.

Le médiateur bruxellois aura pour mission de traiter les réclamations introduites contre les autorités administratives relevant des entités précitées et de rapporter au Parlement et aux Assemblées les modes de fonctionnement des administrations qui mériteraient d'être corrigés.

L'ombudsman agira en toute indépendance et disposera des pouvoirs d'instruction nécessaires à une action efficace. Son intervention permettra d'apaiser les conflits et de créer du lien entre l'administration et l'administré en conciliant les points de vue et en suggérant des solutions pragmatiques dans le respect des règles en vigueur.

À cet effet, la proposition s'inspire essentiellement de la législation fédérale. Il s'en écarte, toutefois, sur les thèmes suivants :

1. afin d'éviter les difficultés et lenteurs inhérentes à la prise de décision en commun, il n'y aura pas un collègue de médiateurs, mais bien un seul médiateur ;
2. le médiateur sera nommé par le Parlement, l'Assemblée réunie et l'Assemblée pour un mandat de 5 ans renouvelable. Il sera interdit d'exercer ce mandat plus de deux fois, même de façon interrompue ;
3. la fonction de médiateur est incompatible avec certaines fonctions électives ou administratives. En cas de cumul proscrit, le Parlement et les Assemblées seront tenus de prononcer la révocation du médiateur ;

4. overeenkomstig de aanbevelingen van het « Internationale Ombudsmaninstituut » kan de ombudsman – behalve indien er sprake is van een onverenigbaarheid – in de loop van zijn mandaat enkel uit zijn ambt ontzet worden wegens een ernstige reden. Om de onafhankelijkheid van de ombudsman ten aanzien van het Parlement en de Vergaderingen te waarborgen, is voor het nemen van zo'n maatregel daarenboven een tweederdemeerderheid vereist ;
 5. het ontwerp bepaalt overeenkomstig de aanbevelingen van het « Internationale Ombudsmaninstituut » dat de behandeling van de bezwaarschriften kosteloos gebeurt ;
 6. om ervoor te zorgen dat zo snel mogelijk een – minnelijke of opgelegde – oplossing uit de bus kan komen, zal het onderzoek van een bezwaarschrift het onderzoek van de lopende administratieve en gerechtelijke beroepen niet opschorten. De ombudsman is overigens verplicht om het bezwaarschrift gelijktijdig te onderzoeken, ook wanneer een beroep hangende is. Het is de bedoeling om zo snel mogelijk te komen tot een pragmatische oplossing die de geldende regels in acht neemt en daarbij de kostprijs voor de bestuurde en het bestuur zo laag mogelijk te houden ;
 7. de ombudsman kan overeenkomstig de aanbevelingen van het « Internationale Ombudsmaninstituut » op eigen initiatief, en niet enkel op verzoek van het Parlement of de Vergaderingen, verslagen opmaken. Om het openbaar karakter en de inachtneming van de verslagen van de Brusselse ombudsman te waarborgen, worden zij, zodra zij bij het Parlement en de Vergaderingen ingediend zijn, openbaar gemaakt op de website die gewijd is aan bestuurlijke transparantie. Het Parlement en de Vergaderingen zijn overigens verplicht om die verslagen binnen de maand nadat zij zijn ingediend, te onderzoeken ;
 8. de regels over de financiering van de ombudsman en zijn diensten worden geënt op die voor de Duitstalige ombudsman, omdat in het decreet daarover eenvoudige en duidelijke regels zijn vastgelegd.
4. conformément aux recommandations de l'« Institut international de l'Ombudsman », une révocation en cours de mandat ne pourra intervenir – hormis l'hypothèse d'une incompatibilité – que pour un motif grave. Afin de garantir l'indépendance du médiateur par rapport au Parlement et aux Assemblées, il sera, en outre, requis qu'une telle mesure soit adoptée à la majorité des deux tiers ;
 5. conformément aux recommandations de l'« Institut international de l'Ombudsman », la proposition précise que les réclamations sont traitées gratuitement ;
 6. afin de permettre qu'une solution se dégage le plus rapidement possible – qu'elle soit amiable ou imposée – l'instruction d'une réclamation ne suspendra pas celle des recours administratifs et judiciaires en cours. Le médiateur sera, en outre, tenu d'instruire en parallèle la réclamation, même si un recours est pendant. Il s'agira, alors, de tenter de dégager une solution pragmatique dans le respect des règles en vigueur de la façon la plus rapide possible, à moindre coût pour l'administré et pour l'administration ;
 7. conformément aux recommandations de l'« Institut international de l'Ombudsman », le médiateur pourra établir d'initiative des rapports, et pas uniquement à la demande du Parlement ou des Assemblées. Afin de s'assurer de leur caractère public et de leur prise en compte, les rapports du médiateur bruxellois seront publiés sur le site Internet dédié à la transparence administrative, dès leur dépôt au Parlement et aux Assemblées. Le Parlement et les Assemblées seront, en outre, tenus d'examiner ces rapports dans le mois de leur dépôt ;
 8. les règles de financement de l'ombudsman et de ses services seront calquées sur celles du médiateur germanophone, eu égard à la simplicité et à la clarté du décret qui le concerne.

Commentaar bij de artikelen

HOOFDSTUK I De Brusselse ombudsman

Artikel 1

Deze bepaling heeft als doel een gezamenlijke ombudsman in te voeren voor alle instellingen die zij vermeldt.

De ombudsman, die reeds deel uitmaakt van het institutioneel landschap in alle andere entiteiten van federaal

Commentaire des articles

CHAPITRE I^{ER} Du médiateur bruxellois

Article 1^{er}

Cette disposition a pour objet d'instituer un médiateur commun à toutes les entités qu'elle énonce.

L'ombudsman, qui fait déjà partie du paysage institutionnel de toutes les autres entités de la Belgique fédérale,

België, draagt bij tot de vrijwaring van de grondrechten van de burgers en maakt het mogelijk conflicten met het bestuur in der minne op te lossen.

In de statuten van het «Internationaal Ombudsmaninstituut», die op 13 november 2012 in Wellington zijn goedgekeurd, is bepaald dat «de ombudsman iedereen de mogelijkheid biedt om klachten onafhankelijk en objectief te laten onderzoeken met als doel de onrechtvaardige behandeling die hem of haar als gevolg van slecht bestuur te beurt is gevallen, te corrigeren. Een ander belangrijk streefdoel van de ombudsman bestaat erin de dienstverlening aan het publiek te verbeteren door de disfuncties van het systeem op te lijsten en bij te sturen. Sinds het concept van de ombudsman in 1809 in Scandinavië werd ingevoerd, is het zowat overal ter wereld overgenomen en is het flexibel en vernieuwend gebleken, maar tegelijk ook trouw gebleven aan de basisprincipes waarop het gestoeld is, zijnde onafhankelijkheid, objectiviteit en billijkheid».

De Brusselse ombudsman krijgt als opdrachten :

- klachten te behandelen die zijn ingediend tegen bestuurlijke overheden die ressorteren onder de entiteiten waarvan melding ;
- en bij het Parlement en de Vergaderingen verslag uit te brengen over werkwijzen van de besturen die verbetering behoeven.

Daarmee heeft hij een bemiddelende rol tussen de burgers en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie, en de gewestelijke en gewestgrensoverschrijdende intercommunales waarop het Gewest toezicht uitoefent.

De Brusselse ombudsman wordt ook bevoegd voor elke Brusselse gemeente die geen eigen ombudsman heeft aangesteld.

Hij dient de wetgever bij te staan door hem te wijzen op recurrente problemen die diens aandacht verdienen.

Artikel 2

De regels en de voorwaarden verbonden aan de aanstelling van de ombudsman steunen in grote mate op de federale wetgeving.

De ombudsman wordt aangesteld door het Parlement en de Vergaderingen met het oog op zijn onafhankelijkheid ten opzichte van het bestuur.

Zijn mandaat duurt vijf jaar en mag slechts twee keer worden opgenomen, ook wanneer er een onderbreking is geweest.

contribue à la protection des droits fondamentaux des administrés et permet la résolution amiable de conflits avec l'administration.

Comme le relèvent, en effet, les statuts de l'«Institut international de l'Ombudsman», adoptés à Wellington le 13 novembre 2012, «L'ombudsman offre à tout individu la possibilité de faire examiner les plaintes de façon indépendante et objective dans le but de corriger les injustices qu'il aurait subies en raison d'une mauvaise administration. Un autre objectif important de l'ombudsman est d'améliorer les services fournis au public en veillant à ce que les dysfonctionnements systémiques soient recensés et corrigés. Depuis sa création en Scandinavie en 1809, le concept d'ombudsman a maintenant été adopté un peu partout à travers le monde et s'est avéré être flexible et novateur, tout en restant fidèle aux principes fondamentaux qui lui sont rattachés, à savoir l'indépendance, l'objectivité et l'équité».

Le médiateur bruxellois aura pour missions :

- de traiter les réclamations introduites contre les autorités administratives relevant des entités énoncées ;
- et de rapporter au Parlement et aux Assemblées les modes de fonctionnement des administrations qui mériteraient d'être corrigés.

Il agira, ainsi, comme médiateur entre les administrés et la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française et les intercommunales régionales et interrégionales sur lesquelles la Région exerce la tutelle.

Le médiateur bruxellois sera également compétent à l'égard de chaque commune bruxelloise, tant qu'elle n'aura pas institué son propre ombudsman.

Il assistera le législateur en lui signalant les problèmes récurrents qui mériteraient son attention.

Article 2

Les modalités et conditions de nomination du médiateur sont largement inspirées de la législation fédérale.

Le médiateur est désigné par le Parlement et les Assemblées afin d'assurer son indépendance et sa neutralité vis-à-vis de l'administration.

Son mandat est de 5 ans et ne peut être exercé qu'à deux reprises, même après une interruption.

Gelet op de complexiteit van de taak leken een zekere ervaring en maturiteit noodzakelijk. Tien jaar dienstige ervaring lijkt onontbeerlijk.

De ombudsman moet overigens noodzakelijk tweetalig zijn.

Artikel 3

Deze bepaling behoeft geen commentaar.

Artikel 4

Naar het model van de federale wetgeving vermeldt deze bepaling de functies die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman.

Het eerste lid bepaalt de onverenigbaarheden van rechtswege.

Het tweede lid bepaalt een systeem van toelating door het Parlement en de betrokken Assemblies voor elke activiteit of bijkomende functie (onderwijsopdracht, bestuurdersmandaat in een onderneming, enz.) die de ombudsman wenst uit te oefenen, teneinde na te gaan of de beoogde functie of het beoogde mandaat de waardigheid of de uitoefening van zijn functies niet in het gedrang brengen.

Artikel 5

Om de onafhankelijkheid van de ombudsman te waarborgen, wordt een beperkende opsomming vermeld van de omstandigheden die het Parlement en de Vergaderingen toelaten een einde te stellen aan zijn mandaat.

Eerst en vooral betreft het de hypothese waarin hij een functie uitoefent die onverenigbaar is met zijn mandaat van ombudsman.

Het betreft vervolgens de hypothese waarin de ombudsman een ernstig verzuim begaat. In dat geval is om de onafhankelijkheid van de functie te vrijwaren een tweederdemeerderheid vereist.

Overeenkomstig de algemene beginselen die gelden ter zake moet de ombudsman de mogelijkheid hebben zich in alle gevallen te verdedigen vóór een afzettingsbeslissing wordt goedgekeurd.

Artikel 6

Deze bepaling draagt er eveneens toe bij dat de onafhankelijkheid en de neutraliteit van de ombudsman gewaarborgd blijven door vast te stellen dat hij van geen enkele overheid instructies krijgt.

Vu la complexité de la tâche, une certaine expérience et une certaine maturité ont semblé nécessaires. Dix ans d'expérience utile paraissent indispensables.

Le médiateur devra par ailleurs nécessairement être bilingue.

Article 3

Cette disposition n'appelle pas de commentaire.

Article 4

Sur le modèle de la législation fédérale, cette disposition énonce les fonctions incompatibles avec celles de médiateur.

L'alinéa 1 fixe les incompatibilités de plein droit.

L'alinéa 2 prévoit un système d'autorisation par le Parlement et les Assemblées concernés pour toute activité ou fonction complémentaire (charge d'enseignement, mandat d'administrateur au sein d'une société, etc.,... que le médiateur souhaite exercer, destinée à vérifier si la fonction ou le mandat envisagés ne compromettent pas la dignité ou l'exercice de ses fonctions.

Article 5

Afin de garantir l'indépendance du médiateur, les circonstances qui permettent au Parlement et aux Assemblées de mettre fin à son mandat sont limitativement énumérées.

Il s'agit, d'abord, de l'hypothèse où il exerce une fonction incompatible avec son mandat de médiateur.

Il s'agit, ensuite, de l'hypothèse où le médiateur commettrait un manquement grave. Dans ce cas, pour préserver l'indépendance de la fonction, une majorité des deux tiers est requise.

Conformément aux principes généraux qui prévalent en la matière, il devra, dans toutes les hypothèses, être permis au médiateur de se défendre avant qu'une décision de révocation ne soit adoptée.

Article 6

Cette disposition participe également à garantir l'indépendance et la neutralité du médiateur en précisant qu'il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Daarnaast wordt bepaald dat de ombudsman niet van zijn opdracht ontheven kan worden als gevolg van handelingen verricht in het kader van zijn opdracht.

HOOFDSTUK II De klachten

Artikel 7

Deze bepaling stelt voor iedereen het recht vast om een klacht in te dienen bij de Brusselse ombudsman tegen handelingen of de werking van de bestuurlijke overheden bedoeld in artikel 1.

De klacht moet probleemloos schriftelijk of mondeling ingediend kunnen worden. Het gebruik van e-mail is onder meer toegelaten.

Overeenkomstig internationale aanbevelingen wordt verduidelijkt dat een beroep doen op de ombudsman gratis is. Deze maatregel zorgt ervoor dat een conflict snel en met overleg kan worden opgelost, met minder kosten voor de burger en voor het bestuur tot gevolg.

Artikel 8

Naar het model van de federale wetgeving vermeldt deze bepaling een aantal omstandigheden waarin de Brusselse ombudsman een klacht niet in behandeling zal nemen.

In tegenstelling tot de federale wetgeving die een termijn van één jaar bepaalt, zal de Brusselse ombudsman beschikken over de mogelijkheid te weigeren om een klacht te behandelen die betrekking heeft op feiten die meer dan drie jaar vóór de indiening van de klacht plaatsgevonden hebben. Hij kan deze keuze in alle vrijheid maken, rekening houdend met bijzondere omstandigheden die verantwoordend dat de behandeling van vroegere feiten aangewezen lijkt.

Artikel 9

Deze bepaling is identiek aan de federale wetgeving en behoeft geen bijzondere commentaar.

Artikel 10

Deze bepaling verleent de ombudsman dezelfde onderzoeksbevoegdheden als deze van de federale ombudsmannen.

Artikel 11

Deze bepaling behoeft geen bijzondere opmerkingen.

Il est, en outre, précisé que le médiateur ne peut pas être révoqué en raison des actes accomplis dans le cadre de leur mission.

CHAPITRE II Des réclamations

Article 7

Cette disposition institue le droit, pour chacun, d'introduire une réclamation devant le médiateur bruxellois contre les actes ou fonctionnements des autorités administratives visées à l'article 1^{er}.

La réclamation doit pouvoir être introduite sans difficulté, par écrit ou oralement. L'usage de l'e-mail est notamment autorisé.

Conformément aux recommandations internationales, il est précisé que la saisine du médiateur est gratuite. Cette mesure offrira l'opportunité de résoudre un conflit rapidement et de façon concertée, à moindre coût pour l'administré et pour l'administration.

Article 8

Sur le modèle de la législation fédérale, cette disposition énonce quelques circonstances dans lesquelles une réclamation ne sera pas traitée par le médiateur bruxellois.

Contrairement à la législation fédérale qui prévoit un délai d'un an, le médiateur bruxellois aura la possibilité de refuser de traiter une réclamation qui porte sur des faits qui ont eu lieu plus de trois ans avant l'introduction de la réclamation. Il exercera ce choix en toute liberté, en tenant compte des circonstances particulières qui justifieraient qu'il semble opportun de traiter des faits anciens.

Article 9

Cette disposition, identique à la législation fédérale, n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 10

Cette disposition confère au médiateur les mêmes pouvoirs d'instruction que ceux dont sont dotés les médiateurs fédéraux.

Article 11

Cette disposition n'appelle pas d'observation particulière.

Artikel 12

In tegenstelling tot wat de federale wetgeving bepaalt, stelt deze bepaling de ombudsman in de gelegenheid om zijn opdracht voort te zetten als een beroep wordt ingediend.

Het is immers belangrijk voor de burger en voor het bestuur dat zo snel mogelijk een oplossing wordt gevonden, ongeacht of deze het resultaat is van overleg of wordt opgelegd.

Teneinde de bestraffing te vermijden van de burger die opteert voor de bemiddeling, zou het aangewezen zijn de bijzondere wetten aan te passen en zo erin te voorzien dat de van kracht zijnde termijnen om een beroep in te dienen worden opgeschort wanneer de ombudsman wordt ingeschakeld.

Artikel 13

Deze bepaling omschrijft de opdracht van de ombudsman bij de behandeling van een klacht.

Met het oog op een grotere efficiëntie kan de ombudsman een uitvoeringstermijn verbinden aan zijn aanbeveling.

Als het bestuur weigert in te gaan op de aanbeveling of de termijn die de ombudsman voorstelt, zijn hieraan geen sancties verbonden. Voor het overige is het geen fout om een aanbeveling niet te volgen binnen de voorgestelde termijn. Toch dient het bestuur hierbij in dat geval toelichting te verstrekken als het verantwoordelijk wordt gesteld, gelet op zijn plicht tot voorzichtig en waakzaam gedrag dat van haar mag worden verwacht. Onverantwoorde of onredelijke volharding kan door de rechter immers als een onrechtmatige handeling worden aanzien.

HOOFDSTUK III De verslagen van de ombudsman

Artikel 14

Deze bepaling noopt de ombudsman jaarlijks verslag uit te brengen over zijn werkzaamheden bij de wetgevende vergaderingen waaronder hij ressorteert.

Ze biedt hem ook de mogelijkheid verslag uit te brengen wanneer hij dit noodzakelijk acht.

Het Parlement en de Vergaderingen van hun kant mogen beslissen de ombudsman te horen zodra de behoefte hieraan blijkt.

Article 12

Contrairement à ce que prévoit la législation fédérale, cette disposition permet au médiateur de poursuivre sa mission si un recours est introduit.

Il s'agit, en effet, de dégager le plus rapidement possible une solution pour l'administré et pour l'administration, qu'elle soit concertée ou imposée.

Afin d'éviter de pénaliser le citoyen qui opte pour la voie de la médiation, il conviendrait d'adapter les législations particulières pour prévoir que les délais de rigueur pour introduire un recours sont suspendus lorsque le médiateur est saisi.

Article 13

Cette disposition décrit la mission du médiateur dans le cadre du traitement d'une réclamation.

Pour davantage d'efficacité, le médiateur est appelé à prévoir un délai de mise en œuvre de sa recommandation.

Aucune sanction n'assortit le refus pour l'administration de suivre la recommandation ou le délai proposé par le médiateur. Il n'est, du reste, pas fautif, en soi, de ne pas se ranger à une recommandation dans le délai proposé. Il n'en demeure pas moins que l'administration devra, le cas échéant, s'en expliquer dans le cadre d'une mise en cause de sa responsabilité sous l'angle de l'obligation de comportement normalement prudent et diligent que l'on peut attendre d'elle. Une obstination injustifiée ou déraisonnable pourrait, en effet, être tenue par le juge comme un comportement fautif.

CHAPITRE III Des rapports du médiateur

Article 14

Cette disposition impose au médiateur de faire part annuellement de son travail aux assemblées législatives dont il relève.

Elle lui permet également de faire rapport, à tout moment, s'il l'estime nécessaire.

Le Parlement et les Assemblées peuvent, pour leur part, décider d'entendre le médiateur dès que le besoin s'en fait sentir.

Overeenkomstig de regels die van toepassing zijn op de commissiewerkzaamheden is dit debat in principe openbaar.

De verslagen van de ombudsman moeten door het Parlement en de Vergaderingen onderzocht worden binnen een maand na de indiening.

Zodra deze zijn ingediend dienen de verslagen bovendien bekendgemaakt te worden op de website van de bemiddelingsdienst en op de website die gewijd is aan bestuurlijke transparantie in Brussel, rekening houdende met de ordonnantie die thans wordt uitgewerkt met betrekking tot de openbaarheid van de bestuursdocumenten.

HOOFDSTUK IV Diverse bepalingen

Artikelen 15, 16 en 17

Deze bepalingen berusten op het federaal model en zijn gewoon aangepast aan de Brusselse situatie. Zij behoeven geen bijzondere commentaar.

Artikelen 18 en 19

Deze bepalingen betreffen de begroting van de Brusselse ombudsman.

De regels over de financiering van de ombudsman en zijn diensten zijn geënt op deze van de Duitstalige ombudsman, gelet op het feit dat het decreet hierover eenvoudig en duidelijk is.

Artikel 20

De inwerkingtreding van de tekst op 1 januari 2019 moet het mogelijk maken dat het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie vooraf op voorstel van de ombudsman :

- het personeelsstatuut en de personeelsformatie van de ombudsdienst vaststellen ;
- De eerste begrotingen van de ombudsdienst goedkeuren.

Vóór die datum dienen het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie het soort bezoldiging en het bedrag daarvan te bepalen dat aan de ombudsman zal worden toegekend, alsook de daaraan verbonden uitkeringsmodaliteiten.

Conformément aux règles applicables au travail en commission, le débat est en principe public.

Les rapports du médiateur doivent être examinés par le Parlement et les Assemblées dans le mois de leur dépôt.

Ils doivent, en outre, être publiés, dès leur dépôt, sur le site internet du service de médiation ainsi que sur le site dédié à la transparence administrative bruxelloise, compte tenu de l'ordonnance en cours d'élaboration sur la publicité des documents administratifs.

CHAPITRE IV Dispositions diverses

Articles 15, 16 et 17

Ces dispositions reposent sur le modèle fédéral et sont simplement adaptées à la situation bruxelloise. Elles n'appellent aucun commentaire particulier.

Articles 18 et 19

Ces dispositions concernent le budget du médiateur bruxellois.

Les règles de financement de l'ombudsman et de ses services sont calquées sur celles du médiateur germanophone, eu égard à la simplicité et à la clarté du décret qui le concerne.

Article 20

L'entrée en vigueur du texte au 1^{er} janvier 2019 doit permettre que, avant cette date, sur proposition du médiateur, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française :

- arrêtent le statut et le cadre du personnel des services du médiateur ;
- adoptent les premiers budgets liés aux services du médiateur.

Avant cette date, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et l'Assemblée de la Commission communautaire française détermineront également le type et le montant de la rémunération du médiateur, ainsi que les modalités de liquidation y afférentes.

VII.2 Bijlage 2

**Hoorzitting van de heren Marc BERTRAND,
Médiateur de Wallonie et de la Fédération
Wallonie-Bruxelles en Bart WEEKERS,
Vlaams Ombudsman, van 6 november 2017**

**Vergadering van 6 november 2017
(rapporteur de heer Olivier de CLIPPELE)**

M. Bart WEEKERS, Vlaams Ombudsman

De heer Weekers stelt zichzelf voor aan de commissie. Sinds 2010 is hij Vlaams ombudsman en voorheen werkte hij als auditeur bij de Raad van State. Hij zal vandaag een gezamenlijke presentatie doen met zijn Waalse collega: hun respectieve visies lopen gelijk. De synopsis van deze presentatie wordt rondgedeeld.

Het voorstel om een ombudsdienst te hebben ook in Brussel lijkt een erg aantrekkelijk idee omwille van de drie traditionele kenmerken ervan die voorkomen in beide voorstellen van ordonnantie.

Bij deze kenmerken is er allereerst het feit dat het een man of vrouw betreft van het Parlement; hij of zij is een parlementaire ombudsman.

Ten tweede, is het in onze democratieën een evidentie geworden dat de ombudsman inzage heeft in individuele dossiers. Deze functie is ontstaan als een reactie op wat vroeger het « dienstbetoon » werd genoemd. Vandaar ook dat hier in de voorstellen de toegang tot de individuele dossiers wordt voorzien. Alles begint steeds met een vraag die uitgaat van een burger. Dit is evenwel slechts één geluid in de zaak. Daarom is er de noodzaak tot verdere toegang tot informatie. De burger heeft immers geen totaalbeeld. Er is onvrede en dit wordt gevolgd door een inzage in een dossier. Het doel van de ombudsdienst is en blijft de verzoening met de administratie.

Ten derde, probeert men, indien mogelijk, vanuit een zicht op de dossiers aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening te verbeteren in het algemeen. Er worden lessen getrokken voor het beleid.

Ten slotte is er het aspect actief, modern en op een participatieve wijze doorverwijzen. Dit is een dagdagelijkse taak van de ombudsman. Hij kent immers de weg in de administratie. In Vlaanderen bestaat er bovendien een infolijn.

Momenteel kent men in Vlaanderen een 20-tal doorverwijzingen/maand naar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het gaat dan vaak over een factuur van Vivaqua, een dossier

VII.2 Annexe 2

**Audition de MM. Marc BERTRAND, Médiateur
de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
et Bart WEEKERS, Vlaams Ombudsman, du
6 novembre 2017**

**Réunion du 6 novembre 2017
(rapporteur M. Olivier de CLIPPELE)**

M. Bart WEEKERS, Médiateur flamand

M. Weekers se présente à la commission. Il est Médiateur flamand depuis 2010, et auparavant, il travaillait comme auditeur au Conseil d'État. Il présentera aujourd'hui un exposé commun avec son collègue wallon: leurs visions respectives convergent. Le synopsis de cet exposé est distribué.

L'idée d'avoir également un médiateur à Bruxelles paraît très attrayante en raison de ses trois caractéristiques traditionnelles, qui se retrouvent dans les deux propositions d'ordonnance.

La première de ces caractéristiques est tout d'abord le fait qu'il s'agit d'un homme ou d'une femme du Parlement; il s'agit d'un médiateur ou d'une médiatrice parlementaire.

Deuxièmement, dans nos démocraties il est désormais évident pour le médiateur d'avoir accès à des dossiers individuels. Cette fonction a vu le jour en réaction à ce qu'on appelait autrefois les « permanences sociales ». C'est pourquoi les présentes propositions prévoient également l'accès aux dossiers individuels. Tout commence toujours par une demande émanant d'un citoyen. Mais ce n'est là qu'un son de cloche dans l'affaire. Il est par conséquent nécessaire d'avoir accès à davantage d'informations. En effet, le citoyen n'a pas une vue d'ensemble. Il y a un mécontentement, suivi de la consultation d'un dossier. L'objectif du service de médiation est et reste la conciliation avec l'administration.

Troisièmement, on tente si possible, sur la base d'une connaissance des dossiers, de formuler des recommandations afin d'améliorer globalement le service. On tire des leçons pour la politique à suivre.

Enfin, il y a l'aspect d'une orientation active, moderne et participative. C'est là une tâche journalière du médiateur, car il connaît les méandres de l'administration. En Flandre, il y a en outre une ligne d'assistance téléphonique.

En Flandre, on compte actuellement une vingtaine d'orientations par mois vers la Région de Bruxelles-Capitale. Cela concerne souvent une facture de Vivaqua,

rond sociale huisvesting, een vraag betreffende de vervoersmaatschappij, enz. Hierop wordt graag ingepikt door de Vlaamse ombudsdienst. Deze burgers zijn welkom met deze vragen en krijgen binnen maximum twee werkdagen een antwoord.

De ombudsman komt niet tussen in een bestaande procedure. In juni klagen over een examenuitslag, een diploma bijvoorbeeld, heeft geen zin indien men niet eerst en vooral de bestaande interne beroepsprocedures heeft doorlopen.

Zo zijn er ook afspraken met de administratie over de schorsing van procedures. De ombudsman mag evenwel niet gebruikt worden om administratieve procedures te vertragen.

De heer Marc BERTRAND, ombudsman van Wallonië en de Federatie Wallonië-Brussel

De heer Bertrand bedankt de commissie voor de uitnodiging. De spreker heeft al meermaals verschillende volksvertegenwoordigers aan de mouw getrokken om te weten te komen wanneer het debat over de aanstelling van een ombudsman eindelijk op de agenda zou komen. Sinds het ontstaan van het Gewest zijn er acht voorstellen van ordonnantie geweest over de ombudsman.

De samenwerking tussen de ombudsmannen en de parlementsleden verloopt trouwens uitstekend. De instellingen zijn wel versplinterd maar de ombudsmannen zijn er om oplossingen te bieden voor de administratieve problemen die daardoor rijzen.

Het principe van doorverwijzing van de ene ombudsman naar de andere staat in de teksten. De burger moet dus niet zelf opnieuw naar de bevoegde ombudsman stappen.

De burger en het Parlement hebben zeker oren naar de ombudsman, de Regering iets minder. De aanbevelingen zijn gericht tot het bestuur of tot de regering wanneer reglementen of circulaire aangepast moeten worden.

Naar het voorbeeld van het Rekenhof zijn de ombudsmannen instrumenten in de handen van de parlementsleden. Het zijn diensten die parallel aan het Parlement werken en oplossingen moeten vinden voor wat spaak loopt bij de overheidsdiensten.

De benoeming van de ombudsman is een bevoegdheid van het Parlement en niet van de Regering, wat alles zegt over zijn positie. Het is een internationale garantie voor zijn onafhankelijkheid. Met het oog op een eventuele verlenging, gaat het Parlement over tot een evaluatie.

un dossier de logement social, une question relative à la société de transport public, etc. Le service de médiation flamand y répond volontiers. Les questions de ces citoyens sont les bienvenues, et on y répond dans un délai de deux jours ouvrables maximum.

Le médiateur n'intervient pas dans une procédure en cours. Se plaindre en juin d'un résultat d'examen ou d'un diplôme, par exemple, n'a pas de sens si on n'a pas d'abord épuisé les voies de recours internes existantes.

Il y a par exemple des accords avec l'administration concernant la suspension des procédures. Le médiateur ne peut toutefois pas être utilisé pour retarder des procédures administratives.

M. Marc BERTRAND, Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

M. Bertrand remercie la commission de l'invitation. À plusieurs occasions déjà, l'orateur a eu l'occasion de demander aux divers députés quand ce débat pour la mise en place d'un médiateur sera mis à l'agenda. Depuis le début de son existence comme Région, il existe huit propositions d'ordonnance bruxelloise autour du sujet du médiateur.

La coopération entre les médiateurs et les parlementaires se passe d'ailleurs très bien. Le paysage institutionnel est certes éclaté, mais les médiateurs sont là pour répondre aux problèmes administratifs qui en découlent.

Le principe de renvoi d'un médiateur à l'autre est inscrit dans les textes. Le citoyen ne devra donc pas renouveler sa démarche auprès du médiateur compétent.

L'ombudsman a l'oreille du citoyen et du Parlement. En moindre mesure celle du gouvernement. Les recommandations sont formulées à l'égard de l'administration, voire au gouvernement quand il s'agit de modifier des règlements ou des circulaires.

À l'instar de la Cour des comptes, les ombudsmans sont des outils à la disposition des parlements, ce sont des institutions paraparlementaires chargées de trouver des solutions en cas de dysfonctionnements dans les administrations.

La nomination de l'ombudsman relève par ailleurs de la compétence du Parlement et non de l'exécutif, ce qui est révélateur de sa position. C'est une garantie internationale pour garantir son indépendance. En vue d'un éventuel renouvellement, il y a une évaluation faite par le Parlement.

De parlementsleden doen regelmatig een beroep op de ombudsmannen. Het parlements lid wordt op de hoogte gebracht van de klacht, die met de klager behandeld wordt.

De hoorzittingen in de commissies vormen een orgelpunt voor de ombudsmannen. In het Waals Parlement worden daar twee dagen voor uitgetrokken in aanwezigheid van de minister die op basis van het rapport bevoegd is. Indien het rapport kort is, is de hoorzitting dat ook. Voor het openbaar ambt, duren de hoorzittingen vaak langer om het rapport te onderzoeken.

De ombudsman behandelt twee soorten klachten. Die over de disfuncties : achterstand, onbeleefdheid, onbevredigend onthaal, onmogelijkheid om een dienst te contacteren enzovoort.

Dan zijn er de betwistingen van de beslissingen van het bestuur. Sinds 2014 werden de gecoördineerde wetten op de Raad van State gewijzigd. De termijn van 60 dagen wordt opgeschort wanneer een verzoek bij de ombudsman wordt ingediend (zie art. 19 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State). De ombudsman heeft dan maximum 4 maanden om een oplossing uit de koker te halen. Zo worden de maatschappij en de klager kosten bespaard. De burger stapt trouwens na de bemiddeling meestal niet meer naar de Raad van State. De interventie heeft ertoe geleid dat de beslissing en het rechtskader nog eens uitgelegd worden : de gemoederen zijn gesust. Het gaat dus om een extra recht waarvan de Brusselse burgers, die nog geen ombudsman hebben, verstoken blijven.

De klachten gaan vaak over de begrijpelijkheid van de beslissing en de strekking ervan. De beslissing van het bestuur is nog al te vaak slecht gemotiveerd. De wet op de motivering is al 26 jaar oud en toch overstijgt de motivering meestal het cliché niet of is die te ingewikkeld.

De ombudsman die kennis heeft van een disfunctie, kan van bij het begin zeggen dat hij niet zal ingrijpen. Hij heeft daarin een pedagogische rol tegenover de burger. Hij kan zeggen dat het bestuur zijn beslissing niet zal veranderen wegens de beperkingen die opgelegd zijn door het wetgevend kader.

Het in het Vlaamse decreet ingeschreven volgrecht bestaat niet in Wallonië. Men kan voorbeelden van het volgrecht op stedenbouwkundig vlak aanhalen. De reglementering ter zake komt van het Gewest, maar het gezag ligt bij de gemeente (het college van burgemeester en schepenen). Aangezien het gaat om een opdracht die op gedecentraliseerde wijze toegewezen werd, blijft de ombudsman volgens het volgrecht bevoegd tegenover de gedecentraliseerde overheid. In Wallonië worden soortgelijke klachten behandeld alsof het volgrecht bestaat en dat recht werd tot nu toe niet betwist.

Régulièrement, les parlementaires d'adressent aux médiateurs. Le parlementaire sera informé de la plainte qui sera traitée avec le réclamant.

Les auditions par les commissions sont un moment important pour les médiateurs. Au Parlement wallon, ce sont deux jours entiers qui y sont consacrés, en présence du ministre compétent sur la base du rapport. Si celui-ci est bref, l'audition sera brève. Pour la Fonction publique, ce sont souvent des auditions plus longues qui sont nécessaires pour examiner le rapport.

Le médiateur traite deux types de réclamations. Celles sur les dysfonctionnements : le retard, la courtoisie, l'accueil, l'impossibilité à joindre une administration, etc.

Ensuite, il y a les contestations des décisions de l'administration. Depuis 2014, les lois coordonnées sur le Conseil d'État ont été modifiées. Le délai de 60 jours est suspendu si une requête est déposée chez le médiateur. (Voir l'art. 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'État). Le médiateur dispose alors d'au maximum 4 mois pour trouver une solution. Cela évite des frais à la société et au réclamant. D'ailleurs, très souvent, à l'issue de la médiation, le citoyen ne va pas au Conseil d'État. L'intervention a permis de réexpliquer la décision et le cadre légal dans lequel une décision a été prise : des apaisements sont apportés. Il s'agit donc d'un droit supplémentaire dont ne bénéficient pas les citoyens bruxellois qui n'ont pas encore de médiateur.

Les réclamations portent souvent sur la lisibilité de la décision et son contenu. La décision administration est encore trop souvent mal motivée. La loi sur la motivation compte déjà 26 ans et encore trop souvent pourtant, la motivation est stéréotypée ou trop compliquée.

Le médiateur qui a connaissance d'un dysfonctionnement peut dès l'entame, dire qu'il n'interviendra pas. Le médiateur a en cela un rôle pédagogique envers le citoyen. Il peut dire que l'administration ne changera pas en raison des limites imposées par le cadre législatif.

Le droit de suite inscrit dans le décret flamand n'existe pas en Wallonie. On peut citer des exemples de ce droit de suite en matière d'urbanisme. La réglementation en la matière est régionale, mais l'autorité est communale (le Collège des bourgmestre et échevins). Puisqu'il s'agit d'une mission confiée de manière décentralisée, le médiateur garde selon ce droit de suite sa compétence vis-à-vis de l'autorité décentralisée. En Wallonie, les réclamations similaires sont traitées comme si ce droit de suite existait et ce droit n'a pas été contesté jusqu'à présent.

Een van de twee voorstellen van ordonnantie maakt van de ombudsman ook een gemeentelijke ombudsman. Dat is het model van de Duitstalige Gemeenschap (9 gemeenten). De verhoudingen verschillen natuurlijk naargelang het over een gemeente of de Gemeenschap gaat.

De voorstellen van ordonnantie breiden de rol van de ombudsman niet uit. De federale en Waalse ombudsman zijn bijvoorbeeld bevoegd tegenover de bestuurlijke overheden *sensu stricto*. Op dat punt is de Vlaamse tekst uitgebreider. Er zij op gewezen dat vele opdrachten van openbare dienst niet worden vervuld door overheidsinstellingen (vzw's enz.). Daarom heeft het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap de bevoegdheden van de ombudsman zo uitgebreid dat hij ook bevoegd is tegenover de particuliere instellingen die een opdracht van openbare dienst vervullen en die daartoe subsidies krijgen. De spreker wil zich niet met alles moeien en de schoolstrijd niet aanwakkeren, maar wijst erop dat de ombudsman van de Federatie Wallonië-Brussel kan ingrijpen in een atheneum, een gemeenschaps-school, maar niet in een gesubsidieerde vrije school. Dat kan incoherent lijken.

Vervolgens is de kwestie van de toegang van de burger tot de ombudsdienst aan de orde. De heer Bertrand pleit voor zo weinig mogelijk formalisme. Een telefoontje moet worden bevestigd door iets op papier om er een spoor van te hebben dat de klacht echt is. In verschillende steden worden evenwel permanenties georganiseerd waar de ombudsmannen zonder al te veel formalisme naar de burgers luisteren. Een pas ingediende klacht hoeft niet in twee exemplaren te worden ondertekend.

M. Bart WEEKERS, Vlaams Ombudsman

De heer Weekers voegt hieraan toe dat hij in Vlaanderen ook bevoegdheden heeft in het kader van een klokkenluidersregeling (statut de lanceur d'alerte) en dit sedert 2006. Deze bevoegdheden hangen nauw samen met de bevoegdheid om ook personeelsklachten te kunnen behandelen. Dit betreft 45.000 mensen in de kernoverheid. Twee klokkenluidersdossiers per jaar worden opgestart. De rest wordt anders behandeld via discreet advies. Het is immers een zware procedure en ze laat toe om een ontslag te vermijden of de sanctie om te zetten in een lichtere straf. Het betreft echter vaak een grijze zone : vaak is er geen wit of zwart, maar eerder grijs. Echte zware dossiers komen terecht bij het gerecht, waar ze thuishoren.

Iets anders is de Genderkamer waar de ombudsman optreedt als een mensenrechteninstituut voor het gender aspect : dit betreft het zich kunnen gedragen volgens zijn geslacht. In België zijn veel instellingen bezig met mensenrechten. Ook ombudsmannen zijn hiermee begaan. Het recht op wonen is hiervan een ander voorbeeld : dit recht

Une de deux propositions d'ordonnance fait du médiateur également un médiateur communal. C'est le modèle repris par la Communauté germanophone (9 communes). Les rapports diffèrent évidemment selon qu'ils concernent une commune ou la Communauté.

Les propositions d'ordonnance n'énoncent pas une forme d'extension du rôle du médiateur. Les médiateurs fédéral et wallon par exemple sont compétents vis-à-vis des autorités administratives *sensu stricto*. Le texte flamand est plus large sur ce point précis. Il faut noter que de nombreuses missions de service public ne sont pas assurées par des organismes publics (ASBL, etc.) Le Parlement germanophone a, pour cette raison, élargi les compétences du médiateur pour lui donner des compétences à l'égard des organismes privés qui exercent une mission de service public et qui reçoivent des subventions pour ce faire. Loin de vouloir se mêler de tout et sans vouloir raviver la guerre scolaire, l'orateur rappelle que le médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles peut intervenir dans un athénée, école de la Communauté, mais pas dans une école libre subventionnée, ce qui peut paraître incohérent.

La question se pose ensuite de l'accès du citoyen à la médiation. M. Bertrand plaide pour le moins de formalisme possible. Un coup de téléphone doit être confirmé par un écrit pour avoir une trace que la plainte est réelle. Mais des permanences ont lieu dans différentes villes où les médiateurs sont à l'écoute des citoyens sans que cela soit entouré de trop de formalisme. Il ne faut pas signer en double exemplaire la plainte qui vient d'être faite.

M. Bart WEEKERS, Médiateur flamand

M. Weekers ajoute qu'en Flandre, il a également des compétences dans le cadre d'un statut de lanceur d'alerte, et ce depuis 2006. Ces compétences sont étroitement liées à la compétence qu'il a également de traiter les réclamations en matière de personnel. Cela concerne 45.000 personnes au sein des autorités de base. Deux dossiers de lanceurs d'alerte sont ouverts chaque année. Le reste est traité autrement, par le biais d'un avis discret. En effet, la procédure est lourde et elle permet d'éviter un licenciement ou de convertir une sanction en une peine plus légère. Mais il s'agit souvent d'une zone grise : souvent les choses ne sont ni noires ni blanches, mais plutôt grises. Les dossiers vraiment graves sont portés devant la justice, où ils ont leur place.

Une autre facette est la « Genderkamer » où le médiateur fait œuvre d'institut veillant au respect des droits de l'homme pour les aspects liés au genre. Est ici en jeu la faculté de se comporter selon son sexe. En Belgique, de nombreux organismes traitent des droits de l'homme, en ce compris les médiateurs. Le droit au logement constitue un

op wonen komt geregeld aan bod, bijvoorbeeld wanneer de ombudsman zaken behandelt die te maken hebben met sociale huur.

Tot slot is er de interregionale bemiddeling *m.b.t.* de kilometerheffing voor vrachtwagens. Dit gebeurt voor Brussel in samenwerking met het hoofd van de klantendienst voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit gebeurt in een college waar geschillen worden bemiddeld. Het is een nieuwe weg van samenwerking voor de drie regio's. Als er een Brussels ombudsman zou komen, dan zal de Brusselse collega uiteraard hierin actief zijn.

De spreker besluit dat hijzelf en de heer Bertrand graag zullen meewerken aan het project om een ombudsdienst in Brussel te helpen oprichten.

Gedachtewisseling

Mevrouw Nadia El Yousfi dankt de twee sprekers voor hun betogen. Namens de PS-fractie benadrukt ze dat, wanneer men van ombudsdiensten spreekt, het de bedoeling is om een duidelijk signaal te geven over de relevantie om de verschillende diensten te kunnen fuseren.

De ombudsman vervult een cruciale functie tegenover de burger en combineert, telkens wanneer mogelijk, de energieën en ervaringen om uitstekend werk te kunnen leveren. Wat het Brussels Gewest betreft, wijst de spreker op het bestaan van verschillende andere institutionele instanties : de Cocof, de GGC en de VGC.

Op 27 april 2010 werd een voorstel van resolutie betreffende de oprichting van een gemeenschappelijke ombudsdienst voor de Franse Gemeenschap en het Waals Gewest aangenomen door het Parlement van de Franse Gemeenschap. Luidens artikel 92*bis* van de wet van 8 augustus 1980 vereist samenwerking tussen het Waals Gewest en de Franse Gemeenschap en de Cocof een samenwerkingsovereenkomst tussen de verschillende regeringen. De vraag om de verschillende ombudsdiensten te fuseren zou ervoor zorgen dat de Cocof zich daarbij kan aansluiten. Hoe staat het daarmee ? Dezelfde vraag rijst voor de VGC.

De spreker vraagt om meer toelichtingen over de concrete werking van de Genderkamer.

Mevrouw Zoé Genot dankt de ombudsmannen ervoor dat ze hun presentaties van vandaag zo goed gecoördineerd hebben. Dat is een teken van een uitgerijpt federalisme. De « laatste kleine » moet zich dringend aansluiten bij de reeds gevormde groep.

autre exemple : ce droit est souvent évoqué, par exemple lorsque le médiateur traite de dossiers relatifs au logement social.

Enfin, il y a la médiation interrégionale concernant le prélèvement kilométrique pour les camions. Pour Bruxelles, ce travail se fait en collaboration avec le responsable du service clientèle pour la Région de Bruxelles-Capitale, au sein d'un collège de médiation des différends. C'est un nouveau mode de coopération pour les trois Régions. Si un médiateur bruxellois est mis en place, il y jouera bien évidemment un rôle.

L'intervenant dit pour conclure que M. Bertrand et lui-même collaboreront volontiers au projet afin d'aider à mettre sur pied un service de médiation à Bruxelles.

Échange de vues

Mme Nadia El Yousfi remercie les deux orateurs pour leurs interventions. Elle souligne que pour le groupe PS quand on parle de médiation, il s'agit de donner un signal clair quant à la pertinence de pouvoir fusionner les différents services.

Le médiateur remplit une fonction essentielle vis-à-vis du citoyen, et rapproche chaque fois que c'est possible les énergies et les expériences au bénéfice de la qualité du travail accompli. Par rapport à la Région bruxelloise, l'oratrice rappelle l'existence de différentes autres articulations institutionnelles : la Cocof, la Cocom et la VGC.

Le 27 avril 2010, une proposition de résolution relative à la création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne avait été votée au Parlement de la Communauté française. Au regard de l'article 92*bis* de la loi du 8 août 1980, une coopération entre la Région wallonne et la Communauté française et la Cocof ne peut se faire que par voie d'accord de coopération entre les divers exécutifs. La demande de fusionner les différents services de médiation permettrait à la Cocof de s'y joindre. Où en est-on par rapport à cette question ? Une même question se pose pour la VGC.

Par rapport à la « chambre de genre » l'oratrice souhaite plus explications quant au fonctionnement concret de cette chambre.

Mme Zoé Genot remercie les médiateurs de s'être si bien coordonnés pour faire leurs présentations d'aujourd'hui. C'est un signe de fédéralisme mature. Il est urgent que « le petit dernier » rejoigne ce groupe déjà constitué.

De spreekster herinnert eraan dat zij in het verleden vaak met de federale ombudsman heeft gewerkt, een zeer nuttige tool voor de parlementsleden, vooral voor diagnoses in zeer ingewikkelde situaties. Dat biedt de mogelijkheid te zien waar de regels gewijzigd moeten worden, en soms slecht begrepen wetgeving beter te laten begrijpen door de burger.

De spreekster wenst de respectieve middelen te kennen van de twee bemiddelingsdiensten. Hoe groot was hun aanvankelijke begroting? Met de tijd, de bekendheid en de permanenties, worden die diensten uiteraard steeds omvangrijker.

Krachtens het voorstel van ordonnantie worden de klachten op zeer informele wijze ingediend. Hoe moet de tekst opgesteld worden opdat de mondelinge indiening van klachten echt gelijkstaat met een verzoek om het dossier in aanmerking te nemen?

Hoeveel ambtenaren-klokkenluiders nemen contact op met de Vlaamse dienst? Moet men voorzien in andere regelingen?

Verlopen de contacten met de vervoermaatschappijen en Vivaqua inzake de klachten goed, of was oorspronkelijk in de teksten bepaald dat ze geraadpleegd kunnen worden?

De heer Olivier de Clippele bedankt de twee ombudsmannen voor hun komst. Het doet plezier te zien dat die twee in goed overleg werken. Het ontbreekt aan een Brusselse ombudsman, en de spreker merkt op dat de ombudsmannen groot moreel gezag hebben en daar geen misbruik van maken.

Naar verluidt blijft de toegang eenvoudig. Wordt een selectie verricht, en hoe gebeurt dat? Met welke middelen? Is er geen filter nodig, gelet op het beperkt aantal klachten? Hoeveel zijn er? Worden publicaties gepland voor de recurrende klachten? De ombudsman heeft een educatieve rol. Dat is met name het geval voor de goede motivaties die de mogelijkheid bieden de gerechtelijke procedures te voorkomen. Hoeveel VTE's werken in de respectieve diensten van de twee ombudsmannen?

M.b.t. de Klokkenluiders werd gezegd dat niets zwart of wit is. Vaak is de klokkenluider zelf geïmpliceerd. Is hij dan een spijtoptant? Kan de spreker nadere toelichtingen geven over de grijze zone waarin zij zich bevinden?

De heer Stefan Cornelis noteert dat er maandelijks 20 klachten zijn van Vlaamse Brusselaars. Hoeveel zijn dit er langs de kant van Franstalig Brussel? Hoeveel klachten schat men in voor Brussel? Zijn dit klachten na of voor

L'oratrice rappelle avoir souvent travaillé par le passé avec le médiateur fédéral. Il s'agit d'un outil très utile pour les parlementaires. Surtout pour faire des diagnostics dans des situations très compliquées. Cela permet de voir où les règles doivent être changées. Parfois, cela permet au citoyen de mieux comprendre les mauvaises compréhensions de la législation.

L'oratrice souhaite connaître les budgets respectifs des deux services de médiation. Quels ont été leurs budgets de départ? Avec le temps, la notoriété et les permanences, bien entendu ces services prennent toujours de l'ampleur.

La proposition d'ordonnance prévoit le dépôt de plaintes de manière très informelle. Comment faut-il rédiger le texte pour qu'un dépôt de plaintes orales constitue une véritable demande de prise en compte du dossier.

Combien de fonctionnaires-lanceurs d'alerte contactent le service flamand? Faut-il prévoir d'autres dispositifs?

Les contacts pour ce qui concerne les plaintes avec des sociétés de transport et Vivaqua se passent-ils en bonne entente ou était-ce prévu initialement par les textes que l'on puisse les consulter?

M. Olivier de Clippele remercie les deux médiateurs de leur venue. Cela fait plaisir de voir que ces deux personnes travaillent de concert. Il manque un médiateur bruxellois. L'orateur observe que les médiateurs ont une grande autorité morale et ils n'en abusent pas.

Il a été dit que l'accès demeure simple. Un tri est-il fait? Comment est-il fait? Quels sont les moyens pour y procéder? N'est-il pas nécessaire d'avoir un filtre, vu le nombre restreint de plaintes? Quel est ce nombre? Des publications sont-elles prévues pour les plaintes récurrentes? Le médiateur a un rôle éducatif. C'est le cas notamment pour les bonnes motivations qui permettent d'éviter les procédures judiciaires. Combien d'ETP travaillent dans les services respectifs des deux médiateurs?

Concernant les lanceurs d'alerte, on a dit que les choses n'étaient ni noires ni blanches. Souvent, le lanceur lui-même est impliqué. S'agit-il alors d'un repentir? L'orateur peut-il donner davantage de précisions sur la zone grise où ils évoluent?

M. Stefan Cornelis note qu'il y a chaque mois 20 réclamations émanant de Bruxellois flamands. Combien en compte-t-on du côté des Bruxellois francophones? À combien estime-t-on le nombre de réclamations pour

een tussenkomst bij de administratie? Komen de klachten direct binnen? Is er een filter rond ontvankelijkheid?

De heer Marc Bertrand zegt dat zijn instelling wat onhandig in elkaar werd gezet: de Executieve diende in te grijpen om een gemeenschappelijke parlementaire instelling op te richten. De twee Parlementen wilden een gemeenschappelijke instelling, terwijl enkel het systeem van de bij decreet van de twee Parlementen bekrachtigde samenwerkingsakkoorden bestond. De zesde Staatshervorming biedt de mogelijkheid gezamenlijke decreten aan te nemen. Voor Brussel moet er volgens hem ten minste een gemeenschappelijke instelling voor het Gewest en de GGC komen. Anders zal de ombudsman bijvoorbeeld vanaf 2019 niet bevoegd zijn voor de gezinsbijslag. Dat kan verholpen worden door het gezamenlijk decreet, hoewel bekrachtiging door de Executieve nodig is.

Voor de FGC vinden informele contacten plaats. Zolang er geen gewestelijke ombudsman is, zou de FGC kunnen toetreden tot zijn instelling, zoals trouwens bepaald is sedert 2011. Zij zal dat systeem verlaten zodra er een Brusselse ombudsman is. Gelet op het beperkt aantal klachten, zou zelfs geen afzonderlijke financiering nodig zijn.

De Waalse ombudsman beschikt over twee dotaties die afkomstig zijn van de twee Parlementen waarvan hij afhankelijk is. Het gaat over een totaalbedrag van 2,5 miljoen euro. In 2011 vond een fusie plaats waardoor de twee dotaties met 15 % verlaagd werden. Een fusie leidt tot schaalbesparingen.

Jaarlijks zouden 4.300 tot 4.500 klachten behandeld worden. Er bestaat geen eerstelijnsdienst voor klachten, zoals in Wallonië en in Vlaanderen. Men wendt zich eerst tot het betrokken bestuur, wat verplicht is. Bij sommige diensten is die voorafgaande stap echter niet mogelijk op enkele tijdstippen in het jaar, want het is onmogelijk telefonisch contact op te nemen. De dienst gelijkstelling van de diploma's is bijvoorbeeld moeilijk bereikbaar in juli, augustus en september. In principe is elke ontevredenheid van de burgers ontvankelijk, maar de vraag is of daar iets mee gedaan wordt en of het bestuur ondervraagd wordt. Soms kan meteen gereageerd worden op ontevredenheid. In Wallonië en in de Federatie Wallonië-Brussel moeten de besturen het bestaan van de ombudsman in hun publicaties vermelden. In de individuele beslissingen moeten zij de vermelding inzake de termijnen voor beroep bij de Raad van State opnemen. Verscheidene besturen maken tevens op eigen initiatief melding van de ombudsman met betrekking tot de opschorting van de termijn.

Bruxelles? Ces réclamations sont-elles postérieures ou antérieures à une intervention auprès de l'administration? Les réclamations sont-elles reçues directement? Y a-t-il un filtre en matière de recevabilité?

M. Marc Bertrand indique que son institution a été en quelque sorte bricolée: il fallait passer par l'Exécutif pour créer une institution parlementaire commune. La volonté des deux Parlements était d'avoir une institution commune, alors qu'il n'y avait que le système des accords de coopération ratifiés par décret des deux Parlements. La sixième réforme de l'État permet d'adopter des décrets conjoints. Pour Bruxelles, il faudrait, selon lui, une institution commune pour la Région et la Cocom au minimum. Sinon, le médiateur régional sera par exemple incompétent pour les allocations familiales dès 2019. Le décret conjoint pourra aider en la matière même s'il sera sanctionné par l'exécutif.

Pour la Cocom, des contacts informels ont lieu. Tant qu'il n'y a pas de médiateur régional, celle-ci pourrait adhérer à son institution, comme prévu d'ailleurs dès 2011. Elle quitterait ce système dès qu'il y aurait un médiateur bruxellois. Vu le volume réduit de ces plaintes, il ne faudrait même pas prévoir un financement séparé.

Le médiateur wallon dispose de deux dotations en provenance des deux Parlements dont il dépend. Ensemble, il s'agit de 2,5 millions d'euros. En 2011, il y a eu fusion d'où une réduction de 15 % des deux dotations. Une fusion entraîne des économies d'échelle.

Un nombre de 4.300 à 4.500 réclamations sont traitées annuellement. Il n'y a pas de service de plaintes de première ligne en Wallonie comme en Flandre. On s'adresse d'abord à l'administration en question. C'est une obligation. Cependant, il y a des services où la démarche préalable n'est pas possible à certains moments de l'année, car il est impossible d'entrer en contact téléphonique. Ainsi le service des équivalences des diplômes qui est difficile à atteindre en juillet, août et septembre. En principe, toute insatisfaction des citoyens est recevable. Autre chose est de savoir s'il y aura un traitement et si l'administration sera interrogée. Parfois, on peut répondre directement à des insatisfactions. En Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles, les administrations doivent mentionner sur leurs publications l'existence du médiateur. Les administrations doivent insérer dans les décisions individuelles, la mention relative aux délais de recours au Conseil d'État. De leur initiative, plusieurs administrations font également mention du médiateur à propos de la suspension du délai.

De Waalse staf telt 22 personen: 11 verwerkende en 11 ondersteunende personeelsleden. De werkmethode evolueren, maar de telefoon blijft een belangrijk communicatiemiddel.

De klachten zijn niet zeer formeel, en de dag nadien wordt voor elke klacht een ontvangstbevestiging verstuurd.

Traditioneel ontvangt de ombudsman klachten voor Vivaqua of Hydrobru vanwege personen die op het internet de naam van de ombudsman van de Federatie Wallonië-Brussel hebben gevonden. Vivaqua behandelt de klachten alsof de ombudsman Brussels was, zou bemiddeling kunnen weigeren, maar antwoordt altijd, eventueel met de gevonden oplossingen voor de klacht.

Voor de recurrende klachten worden meer structurele aanbevelingen gedaan. Het jaarverslag wordt gepubliceerd. Soms worden wetswijzigingen aanbevolen. De inning van de tv-taks bijvoorbeeld was problematisch omdat het administratief beheer ervan zo ingewikkeld was en dus werd gepleit voor een eenvoudigere taks.

De Waalse ombudsman is niet bevoegd voor de klokkenluiders (in tegenstelling tot de Vlaamse, de federale of Duitstalige ombudsman). De heer Bertrand is een fervente verdediger daarvan. Het is niet normaal dat er geen systeem bestaat om de klokkenluiders te beschermen.

De heer Bart Weekers zegt dat het budget in Vlaanderen momenteel draait rond 2 miljoen euro voor 11 medewerkers en de ombudsman. Het gaat over 2 % van de parlementaire dotatie. (Er wordt opgemerkt door een commissielid dat dit voor Brussel 800.000 euro zou zijn.)

De ombudsman moet zich kunnen waarmaken. In Vlaanderen is er de Vlaamse infolijn. Deze informeert de burger in eerste lijn over al zijn vragen. Er zijn 1 miljoen telefoongesprekken per jaar bij deze infolijn. De website www.vlaanderen.be heeft 10 miljoen kliks per jaar.

Alles begint hierbij. Zij bevat bijvoorbeeld de FAQ's over de behandelingsprocedures. In deze eerste lijn worden reeds heel wat vragen beantwoord. De ombudsman heeft geen eigen telefoonnummer. Men dient eerst te bellen naar het algemeen nummer « 1700 ». Wie daar het antwoord niet vindt, kan bij de ombudsman terecht.

In Vlaanderen is er ook een decreet rond klantendiensten. Deze vormen de tweede lijn. Dit decreet zegt dat alle grote overheidsdiensten zo'n klantendienst moeten hebben. Die klantendienst behandelt jaarlijks samen 60.000 klachten. (De Lijn, Wegen en Verkeer, Kind en Gezin, VDAB, VRT, enz.) Dit zit dus niet in het budget van de

Le staff wallon compte 22 personnes : 11 agents traitants et 11 agents de soutien. Les méthodes de travail évoluent, mais le téléphone demeure un moyen de communication important.

Les plaintes sont peu formalisées. Chaque réclamant reçoit un accusé de réception le lendemain.

Le médiateur reçoit traditionnellement des plaintes pour Vivaqua ou Hydrobru de la part de personnes qui sur internet ont retrouvé le nom du médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Vivaqua traite les plaintes comme si le médiateur était le médiateur bruxellois. Vivaqua pourrait refuser la médiation, mais toujours ce service nous répond avec éventuellement les solutions trouvées à la plainte.

Les plaintes récurrentes font l'objet de recommandations plus structurelles. Le rapport annuel est exposé et publié. Elles recommandent parfois des modifications législatives. La perception de la téléredevance par exemple, posait problème par sa complication dans la gestion administrative. Une taxe plus simple a été préconisée.

Le médiateur wallon (contrairement au flamand, au fédéral ou au germanophone) n'est pas compétent pour les lanceurs d'alerte. M. Bertrand en est le fervent défenseur. Il est anormal qu'il n'y ait pas un système de protection des lanceurs d'alerte.

M. Bart Weekers dit que le budget flamand avoisine actuellement les 2 millions d'euros pour 11 collaborateurs et le médiateur. Soit 2 % de la dotation parlementaire. (Un commissaire fait remarquer qu'à Bruxelles, ce montant serait de 800.000 euros.)

Le médiateur doit pouvoir faire ses preuves. En Flandre, il y a la ligne d'assistance téléphonique (la Vlaamse infolijn), qui répond en première ligne à toutes les questions du citoyen. Cette ligne accueille chaque année un million d'entretiens téléphoniques. Le site internet www.vlaanderen.be enregistre 10 millions de clics par an.

Tout commence là. On y trouve par exemple les FAQ sur les délais de traitement. Bon nombre de questions obtiennent déjà une réponse au stade de cette première ligne. Le médiateur n'a pas de numéro de téléphone propre, il faut d'abord appeler le numéro général « 1700 ». Si on n'obtient pas de réponse à cet échelon, on peut s'adresser au médiateur.

En Flandre, il y a également un décret sur les services clientèle, qui constituent la deuxième ligne. Ce décret dispose que tous les grands services publics doivent disposer d'un tel service. Ces services clientèle traitent conjointement 60.000 réclamations par an (De Lijn, Wegen en Verkeer, Kind en Gezin, VDAB, VRT, etc.). Ils ne sont

parlementaire ombudsdienst en is wellicht goed voor een andere 2 miljoen euro. De eerste en tweede lijn rapporteren aan de ombudsman. Dit wordt gepubliceerd in een rapport : het « Klachtenboek ».

De heer Stefan Cornelis vraagt of dit boek jaarlijks dikker wordt.

De heer Bart Weekers antwoordt dat bijvoorbeeld rond « De Lijn » stiptheid en service terugkerende problemen zijn. Het klachtenboek is geen politiek boek. Dit soort klachten wordt keer op keer aangestipt in het rapport. Steeds meer neemt de klantendienst dit soort klachten bijvoorbeeld rond vertragingen bij « De Lijn » op professionele wijze over. Gestandaardiseerde antwoorden komen dan meer voor en de ombudsman aanvaardt dit. Er wordt geen onderzoek gestart over elke bus die een halte voorbij rijdt...

Na de klantendienst kan men zich richten tot de ombudsman. Hij heeft 10.000 contacten per jaar. Minder dan 600 dossiers worden geopend. Vaak zonder enig contact met de betrokken dienst wordt 95 % van de contacten beantwoord. Men bevestigt een beslissing, men verwijst door naar een bevoegde instantie, enz. In het jaarverslag werden 1.700 oplossingen aangeboden. Als er iets stijgt in deze rapporten dan zijn het niet de klachten maar wel de oplossingen.

Het aandeel van de VGC is beperkt in dit gehele klachtenbeeld. Er is geen klachtenboek van de VGC. Het GO ! heeft scholen in Brussel. De VDAB heeft dienstverlening in Brussel. Voor de rest moet worden doorverwezen naar de VGC.

De Genderkamer functioneert doelbewust met een eigen gezicht : mevrouw Annelies D'Espalier. Naast overheidsprocessen zijn private situaties hier meer aan de orde. Fuifavonden voor enkel mannen en/of goedkopere toegangsprijzen voor vrouwen zijn hiervan een voorbeeld. Vaak is er trouwens een link met regelgeving, maar ook andere resultaten, zoals bijvoorbeeld bepalingen rond verzekeringsovereenkomsten voor borstreconstructies die worden aangepast. Zwangerschap en beperkingen van carrièremogelijkheden zijn een ander voorbeeld. De Genderkamer is minder klachtgedreven en geaxeerd rond individuele problemen. In de Genderkamer is het van belang individuele zaken beleidsmatig te veralgemenen. Deze bijkomende bevoegdheid rond de Genderkamer in Vlaanderen dekt een lacune in de mensenrechten. Het Interfederaal Centrum is beperkt tot een aantal luiken en daardoor waren er overblijvende mensenrechten die niet gedekt waren. Zo werd het aspect « gender » aan de ombudsman toegewezen.

pas inclus dans le budget du service de médiation parlementaire et ils représentent sans doute 2 millions d'euros supplémentaires. La première et la deuxième lignes font rapport au médiateur. Ces données sont à leur tour publiées dans un rapport, le « Klachtenboek ».

M. Stefan Cornelis demande si ce « livre des réclamations » prend chaque année de l'ampleur.

M. Bart Weekers répond qu'en ce qui concerne par exemple « De Lijn », la ponctualité et le service constituent des problèmes récurrents. Le « Klachtenboek » n'est pas un ouvrage politique. Le rapport pointe à chaque fois ce type de réclamations. De plus en plus, le service clientèle traite avec professionnalisme ce type de réclamations, par exemple concernant des retards à « De Lijn ». On apporte davantage de réponses standardisées, que le médiateur accepte. On n'ouvre pas une enquête sur chaque bus qui brûle un arrêt...

Après le service clientèle, on peut se tourner vers le médiateur. Il enregistre 10.000 contacts par an et ouvre moins de 600 dossiers. Les contacts débouchent sur une réponse dans 95 % des cas, souvent sans le moindre contact avec le service concerné. On confirme une décision, on oriente le demandeur vers une instance compétente, etc. Le rapport annuel mentionne que 1.700 solutions ont été présentées. Si un nombre augmente dans ces rapports, c'est celui des solutions, et non celui des réclamations.

La part de la VGC dans l'ensemble des réclamations est limitée. La VGC n'a pas de « klachtenboek ». GO ! (l'enseignement de la Communauté flamande) a des écoles et le VDAB offre des services à Bruxelles. Pour le reste, on doit renvoyer vers la VGC.

La « Genderkamer » s'est volontairement donné un visage en la personne de Mme Annelies D'Espallier. Outre les aspects publics, on retrouve ici davantage de situations privées. Un exemple : des soirées réservées aux hommes et/ou des prix d'entrée préférentiels pour les femmes. Souvent, il y a du reste un lien avec la réglementation, mais aussi d'autres résultats, comme par exemple l'adaptation des dispositions en matière de contrats d'assurance pour les reconstructions mammaires. La grossesse et les limitations des perspectives de carrière offrent un autre exemple. La « Genderkamer » fonctionne moins sur la base de réclamations et est moins axée sur des problèmes individuels. Au niveau de la « Genderkamer », il importe de généraliser les cas individuels sur le plan de la politique. En Flandre, cette compétence supplémentaire concernant la « Genderkamer » comble une lacune dans les droits de l'homme. Le Centre interfédéral est limité à un certain nombre d'aspects, de sorte que certains droits de l'homme n'étaient pas couverts. C'est pourquoi l'aspect « genre » a été confié au médiateur.

De situatie van klokkenluiders en spijtoptanten komt wel eens voor. Allereerst heeft men het standpunt van de klokkenluider. Bij het wederantwoord worden de dingen genuanceerd. Een formele regeling voor spijtoptanten bestaat niet. De heer Weekers is hier voorstander van maar is gekant tegen anonieme klachten. Het decreet zorgt wel voor de geheimhouding binnen de ombudsdienst. De naam van de klokkenluider moet bekend zijn voor de ombudsdienst. In Vlaanderen werkt de klokkenluiding goed omdat er een goede band is met de interne audit van de Vlaamse administratie die zware bevoegdheden heeft en anoniem kan werken. Beide rollen dient men niet te vermengen. De ombudsdienst kan terugkoppelen naar de gekende klager wat niet mogelijk is bij anonimiteit. Per jaar zijn er een zestal vragen voor klokkenluiderszaken. Hooguit twee worden per jaar opgestart. Waar mogelijk wordt verzoening gezocht ofwel een verplaatsing. Een verplaatsing is evenwel slechts mogelijk voor generieke taken en minder voor hooggespecialiseerde taken.

Mevrouw Nadia El Yousfi komt terug op «het geval» van de VGC. Hoe moet de samenwerking met de Vlaamse Gemeenschap gezien worden? Volstaat het Interfederaal Centrum niet? Wat is de meerwaarde van een «Genderkamer»?

De heer Bart Weekers antwoordt dat de VGC vanzelfsprekend niet valt onder het Vlaamse Klachten- en Ombudsdecreet en komt sowieso slechts sporadisch in beeld bij de Vlaamse Ombudsdienst, zoals recent in :

- Vlaams Ombudsman 2017-3501 – tussenkomst ombudsman zorgt mee voor een gegevensverwijdering uit de vacaturedatabank van de VGC.
- Vlaams Ombudsman 2017-1780 - ombudsman bevestigt confidencieel tegenover een burger dat enkel kinderen uit het Nederlandstalig onderwijs kunnen deelnemen aan VGC-vakantiespeelpleinen.

Beide voorbeelden zijn illustraties van de proactieve invulling van de gewone doorverwijsoverdracht van elke ombudsman.

Daarnaast is een optreden van de Vlaamse ombudsman mogelijk in het kader van zijn decretaal volgrecht of ook onrechtstreeks, door tussen te komen bij Vlaamse bestuursinstanties, die samenwerken met de VGC.

Verschillende rechten van de mens worden beschermd : handicap, taal, religie, gelijkheid man-vrouw, enz. Van oudsher wordt dit via de rechtbanken beschermd. Daarnaast is het inzicht gegroeid dat men specifieke instellingen nodig heeft met deze bevoegdheden. Elk land vult dit in op

La situation des lanceurs d'alerte et des repentis est parfois évoquée. On entend tout d'abord le point de vue du lanceur d'alerte, la réponse permettant ensuite de nuancer les choses. Il n'y a pas de règlement formel pour les repentis. M. Weekers y est favorable, mais il est opposé aux réclamations anonymes. Le décret garantit par contre la confidentialité au sein du service de médiation. Le nom du lanceur d'alerte doit être connu du service de médiation. En Flandre, le système des lanceurs d'alerte fonctionne bien grâce à l'existence de bonnes relations avec l'audit interne de l'administration flamande, qui a d'importantes compétences et peut travailler de façon anonyme. Il ne faut pas confondre les deux rôles. Le service de médiation peut reprendre contact avec le plaignant, qui est connu, ce qui est impossible dans le cas de l'anonymat. On compte chaque année quelque six demandes concernant des lanceurs d'alerte. On ouvre au maximum deux dossiers par an. Si possible, on tente la conciliation ou une mutation. Une mutation n'est toutefois possible que pour des tâches génériques, elle l'est moins pour des tâches hautement spécialisées.

Mme Nadia El Yousfi revient au cas de la VGC. Comment faut-il voir la coopération avec la Communauté flamande? La «Genderkamer» certes est essentielle. Le Centre interfédéral ne suffit-il pas? Quels sont les plus-values d'une «Genderkamer»?

M. Bart Weekers répond que la VGC ne relève bien évidemment pas du champ d'application du décret flamand sur les réclamations et la médiation et n'apparaît que sporadiquement dans les dossiers traités par le service de médiation flamand, comme récemment dans les dossiers :

- Vlaams Ombudsman 2017-3501 – l'intervention du médiateur contribue à la suppression de données dans la base de données « postes vacants » de la VGC ;
- Vlaams Ombudsman 2017-1780 – le médiateur confirme confidentiellement à un citoyen que seuls les enfants de l'enseignement néerlandophone peuvent participer aux plaines de jeux de la VGC pendant les vacances.

Ces deux exemples illustrent le caractère proactif de la mission d'orientation ordinaire qui incombe à chaque médiateur.

Une intervention du médiateur flamand est en outre possible dans le cadre de son droit de suite décretaal, ou encore indirectement, en intervenant auprès des instances administratives flamandes qui coopèrent avec la VGC.

Plusieurs aspects des droits de l'homme font l'objet d'une protection : le handicap, la langue, la religion, l'égalité hommes-femmes, etc. Ce sont les tribunaux qui les protègent de longue date. On s'est en outre rendu compte du besoin d'institutions spécifiques investies de ces

een eigen wijze. In Frankrijk en Polen zijn het « défenseurs des droits » bijvoorbeeld, de ombudsman is er tegelijk meteen ook mensenrechteninstelling. In hun land moeten zij bemiddelen en soms naar de rechtbank gaan.

In België is dit verhaal samengegaan met de federalisering en met de specificiteit dat de taal een aparte bescherming kent in België zonder dat hiervoor een aparte mensenrechteninstelling nodig wordt geacht bevoegd voor taal. Een aantal bevoegdheden horen thuis in het samenwerkingsakkoord voor het Interfederaal Centrum (handicap, religie). De gelijkheid van mannen en vrouwen ging naar het federaal Instituut voor Gelijke Kansen van Mannen en Vrouwen. In Vlaanderen werd dit aspect echter toevertrouwd aan de eigen ombudsman (bijvoorbeeld voor de kwestie van badkledij en openingsuren van zwembaden). In Wallonië gaat deze materie naar het Instituut voor Gelijke Kansen van Mannen en Vrouwen. Deze verschillen in België verhinderen geenszins de onderlinge samenwerking. In de arbeidsrelatie is wat vooraf gaat aan de tewerkstelling (advertenties) gewestelijk. De arbeidsrelatie zelf in het arbeidscontract is een federale materie. Van belang is te vinden waar het zwaartepunt van de klacht is. De vraag naar een rationalisering is een beleidsvraag.

De heer Marc Bertrand benadrukt het grondwettelijk verschil tussen de FGC en de VGC. Het gezamenlijk decreet is niet mogelijk voor de VGC hoewel het wel mogelijk is voor de FGC.

Voorzitter Armand De Decker bedankt de genodigden hartelijk voor hun komst naar de commissie. Zij hebben de commissie correct geïnformeerd en blijk gegeven van hun uitstekende samenwerking. De twee ordonnanties zullen binnenkort onderzocht worden.

compétences. Chaque pays y veille à sa façon. En France et en Pologne par exemple, il y a des « défenseurs des droits », et le médiateur y est en même temps un institut veillant au respect des droits de l'homme. Dans ces pays, ils doivent faire œuvre d'intermédiaire et parfois saisir la justice.

En Belgique, ces développements ont été de pair avec la fédéralisation et la spécificité d'une protection distincte pour la langue, sans qu'on juge nécessaire d'avoir une institution de défense des droits de l'homme séparée, compétente en matière de langue. Un certain nombre de compétences (handicap, religion) relèvent de l'accord de coopération relatif au Centre interfédéral. L'égalité hommes-femmes a été confiée à l'Institut fédéral pour l'égalité des femmes et des hommes. En Flandre, cet aspect a toutefois été confié au médiateur flamand (par exemple, pour la question des tenues de bain et des heures d'ouverture des piscines). En Wallonie, cette matière échoit à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Ces différences à l'intérieur de la Belgique n'entravent en aucune façon la coopération. Dans la relation de travail, ce qui précède l'emploi (annonces) ressort à la Région. La relation de travail elle-même, dans le cadre du contrat de travail, est une matière fédérale. Il importe de localiser le centre de gravité de la réclamation. La question d'une rationalisation relève de la politique.

M. Marc Bertrand souligne la différence constitutionnelle entre la Cocof et la VGC. Le décret conjoint n'est pas possible pour la VGC bien que ce soit possible pour la Cocof.

Le Président Armand De Decker remercie vivement les invités de leur venue en commission. Ils ont correctement informé les commissaires et ont illustré leur excellente collaboration. Les deux ordonnances seront examinées prochainement.