



SESSION ORDINAIRE 2022-2023

24 AVRIL 2023

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

PRÉSENTATION

du Rapport annuel 2022 de la Médiatrice
bruxelloise

RAPPORT

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

par Mme Marie LECOCQ (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : Mme Nadia El Yousfi, MM. Marc-Jean Ghysse, Rachid Madrane, Mmes Zoé Genot, Marie Lecocq, M. John Pitseys, Mme Latifa Aït Baala, MM. David Leisterh, Emmanuel De Bock, Christophe Magdalijs, Petya Obolensky, Juan Benjumea Moreno, Mme Cieltje Van Achter, M. Guy Vanhengel.

Membres suppléants : MM. Julien Uyttendaele, Jonathan de Patoul.

Autres membres : MM. Geoffroy Coomans de Brachène, Christophe De Beukelaer, Mmes Françoise De Smedt, Isabelle Emmery.

GEWONE ZITTING 2022-2023

24 APRIL 2023

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VOORSTELLING

van het Jaarverslag 2022 van de Brusselse
Ombudsvrouw

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Financiën en de Algemene Zaken

door mevr. Marie LECOCQ (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

Vaste leden: mevr. Nadia El Yousfi de heren Marc-Jean Ghysse, Rachid Madrane, mevr. Zoé Genot, mevr. Marie Lecocq, de heer John Pitseys, mevr. Latifa Aït Baala, de heren David Leisterh, Emmanuel De Bock, Christophe Magdalijs, Petya Obolensky, Juan Benjumea Moreno, mevr. Cieltje Van Achter, de heer Guy Vanhengel.

Plaatsvervangers: de heren Julien Uyttendaele, Jonathan de Patoul.

Andere leden: de heren Geoffroy Coomans de Brachène, Christophe De Beukelaer, mevr. Françoise De Smedt, mevr. Isabelle Emmery.

I. Exposé introductif de Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice bruxelloise

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice bruxelloise, expose que l'année 2022 a été essentiellement une année de lancement. Elle mentionne quelques chiffres clés : la dotation de 717.000 euros de 2022 a été portée à 1.614.000 euros pour 2023 dont 85 % dédié à la masse salariale. Le plan du personnel prévoit 12 ETP pour 2023. Au 1er janvier, les services de la médiatrice comptaient 7 personnes, passées entretemps à 9, 3 néerlandophones et 6 francophones. Les trois derniers recrutements sont en cours. En 2022, 351 dossiers ont été enregistrés sur une période de quatre mois dans la compétence « plaintes » et 3 dossiers dans la compétence « intégrité ».

Ombuds Bruxelles est chargé de renforcer la bonne administration et de veiller aux droits fondamentaux à travers deux missions principales : d'une part, le traitement des plaintes des usagers de l'administration bruxelloise et, d'autre part, la réception et l'analyse des signalements des lanceurs d'alerte. L'articulation entre la composante interne et la composante externe diffère un peu entre ces deux mécanismes.

Premièrement, en ce qui concerne la procédure relative aux plaintes, toute personne physique ou morale peut introduire une plainte auprès de Ombuds Bruxelles : un citoyen, une entreprise, une organisation. Le citoyen doit toujours d'abord essayer de résoudre son problème avec l'administration concernée. En cas d'échec, il peut s'adresser au médiateur de la Région ou de la commune ou du CPAS si l'autorité locale en a mis un en place. Il s'agit donc d'une procédure en cascade dans laquelle le citoyen doit d'abord signaler son mécontentement à l'administration concernée et ensuite s'adresser au médiateur.

En sept mois, la médiatrice a reçu 609 dossiers dont 559 plaintes et 50 demandes d'information. Pour la répartition entre les langues, un quart des dossiers ont été introduits en néerlandais, trois quarts en français et un petit pourcentage dans d'autres langues. En ce qui concerne la répartition entre domaines de compétences, la plus grande partie, 57 %, sont des plaintes concernant les autorités régionales. Les plaintes en lien avec les matières locales ont légèrement augmenté depuis fin 2022 et représentent à peu près 25% des plaintes.

Un quart des plaintes sont irrecevables pour différents motifs, principalement l'incompétence du médiateur à l'égard de l'autorité concernée (énergie, Onem, administrations relevant d'autres niveaux de pouvoir). La médiatrice fait partie du réseau Ombudsman.be via lequel les médiateurs se transmettent les plaintes. Un autre motif important d'irrecevabilité concerne les personnes n'ayant pas encore exprimé leur mécontentement à l'administration concernée.

Parmi les plaintes recevables déjà clôturées, une part importante s'est avérée non fondée. Dans ce cas, Ombuds

I. Inleidende uiteenzetting van mevr. Catherine De Bruecker, Brusselse Ombudsvrouw

Mevrouw Catherine De Bruecker, ombudsvrouw van het Brussels Gewest, legt uit dat 2022 voornamelijk een opstartjaar was. Ze gaf enkele kerncijfers. Zo werd de dotatie van 717.000 euro voor 2022 opgetrokken tot 1.614.000 euro voor 2023, waarvan 85% bestemd is voor de loonkosten. Het personeelsplan voorziet in 12 VTE's voor 2023. Op 1 januari bestonden de diensten van de ombudsvrouw uit zeven personeelsleden. Ondertussen zijn er negen medewerkers, van wie drie Nederlandstaligen en zes Franstaligen. De laatste drie aanwervingen zijn aan de gang. In 2022 werden in een periode van vier maanden 351 dossiers geregistreerd voor de bevoegdheid "klachten" en 3 dossiers voor de bevoegdheid "integriteit".

De opdracht van Ombuds Brussel bestaat in het bevorderen van goed bestuur en het waarborgen van grondrechten via twee hoofdtaken: ten eerste het behandelen van klachten van gebruikers van de Brusselse administratie en ten tweede het ontvangen en analyseren van meldingen van klokkenluiders. De verhouding tussen de interne en externe componenten van deze twee mechanismen verschilt enigszins.

Wat de klachtenprocedure betreft, kan elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, met andere woorden een burger, een bedrijf of een organisatie, een klacht indienen bij Ombuds Brussel. Burgers moeten altijd eerst proberen hun probleem op te lossen met de betrokken administratie. Als dat niet lukt, kunnen ze zich wenden tot de gewestelijke ombudsvrouw, de gemeente of het OCMW, als die laatsten een ombudspersoon hebben aangesteld. Het betreft dus een trapsgewijze procedure waarbij burgers hun ongenoegen eerst aan de betrokken administratie moeten melden en zich pas daarna tot de ombudspersoon wenden.

In een periode van zeven maanden ontving de gewestelijke ombudsvrouw 609 dossiers, waaronder 559 klachten en 50 verzoeken om informatie. Een kwart van de dossiers werd ingediend in het Nederlands, driekwart in het Frans en een klein percentage in andere talen. Wat de uitsplitsing naar bevoegdheidsdomein betreft, bestond het grootste deel (57%) uit klachten over gewestelijke administraties. Het aantal klachten over lokale kwesties is licht gestegen sinds eind 2022 en maakt nu ongeveer 25% van alle klachten uit.

Een kwart van de klachten is onontvankelijk om verschillende redenen, voornamelijk omdat de ombudsvrouw niet bevoegd is voor de betrokken instantie (energie, RVA, administraties die onder andere bevoegdheidsniveaus vallen). De ombudsvrouw maakt deel uit van het netwerk ombudsman.be, waarbij de verschillende ombudsdiensten klachten aan elkaar doorgeven. Een andere belangrijke reden voor onontvankelijkheid betreft mensen die hun ongenoegen nog niet hebben meegedeeld aan de betrokken administratie.

Van de ontvankelijke klachten die al werden afgehandeld, bleek een aanzienlijk deel ongegrond. In dergelijke gevallen

Bruxelles remplit un rôle pédagogique en consacrant du temps pour expliquer aux citoyens pourquoi sa plainte n'est pas justifiée (6%). Dans les autres cas, la médiatrice privilégie la tentative de conciliation.

Parmi les plaintes clôturées, la premier domaine porte sur la mobilité et le stationnement, surtout parking.brussels, première autorité concernée. Viennent ensuite les affaires communales, le logement et la fiscalité, avec Bruxelles Fiscalité.

Lorsqu'il introduit une plainte, le citoyen reçoit toujours une réponse destinée à l'aider et l'orienter vers le bon service si la médiatrice n'est pas compétente ou s'il doit accomplir une démarche préalable auprès de l'administration. Si une plainte n'est pas fondée, la médiatrice explique toujours les raisons. Si la plainte est fondée, la médiatrice adresse une analyse motivée à l'administration et examine s'il est possible de formuler des recommandations à destination de l'administration. Par ailleurs, les plaintes peuvent servir de signal pour mener une enquête plus large ou une enquête thématique.

La médiatrice formule deux types de recommandations : des recommandations individuelles lorsque les droits du citoyen ont été violés, pour demander la correction d'un dossier individuel à l'administration, et des recommandations générales qui concernent une procédure, une pratique administrative ou une réglementation qui, selon la médiatrice, devrait être adaptée.

Les dossiers reçus en 2022 n'ont pas encore permis de faire beaucoup de constats dans les thématiques traitées mais ont révélé que le canal interne pour permettre au citoyen de signaler son mécontentement à l'administration n'est pas toujours aisé à emprunter. Au sein du SPRB, il existe un système de gestion des plaintes qui coordonne les services de plaintes, organisé par une ordonnance de 2003, mais une série d'organismes ne tombent pas dans son champ d'application. De plus, cette ordonnance a été rédigée quand il n'y avait pas encore de médiateur en deuxième ligne. Cette ordonnance devrait être actualisée pour faciliter le parcours du citoyen. La Région a choisi de simplifier la 2e ligne en créant un seul médiateur pour toutes les institutions. Il serait intéressant aussi pour le parcours de plainte en première ligne d'avoir une approche harmonisée pour que le citoyen trouve facilement son chemin.

Dans le rapport, la médiatrice fournit deux exemples de ce qui existe à d'autres niveaux de pouvoir. Au niveau fédéral, il existe une circulaire pour l'ensemble des administrations fédérales qui détermine la manière de concevoir la gestion des plaintes en première ligne, avec une charte graphique permettant au citoyen, via ce logo, de toujours trouver la porte d'entrée pour exprimer son mécontentement et prévoit l'obligation pour le service des plaintes de renseigner le médiateur fédéral si le citoyen n'était pas satisfait de la réponse apportée par l'administration.

vervult Ombuds Brussel een pedagogische rol door de tijd te nemen om burgers uit te leggen waarom hun klacht ongegrond is (6%). In de andere gevallen gaat de ombudsvrouw over tot een bemiddelingspoging.

De meeste afgehandelde klachten hadden betrekking op mobiliteit en parkeren en in het bijzonder op de administratie parking.brussels. Daarna kwamen de thema's gemeentelijke zaken, huisvesting en belastingen, met name betreffende Brussel Fiscaliteit.

Als burgers een klacht indienen, krijgen ze altijd een antwoord dat bedoeld is om hen te helpen en hen naar de juiste dienst door te verwijzen als de ombudsvrouw niet bevoegd is of als ze eerst actie moeten ondernemen bij de betrokken administratie. Als een klacht ongegrond is, legt de ombudsvrouw altijd uit waarom. Als de klacht gegrond is, stuurt ze een gemotiveerde analyse naar de administratie en gaat ze na of er aanbevelingen kunnen worden gedaan aan die administratie. Klachten kunnen ook fungeren als een signaal voor een breder of thematisch onderzoek.

De ombudsvrouw doet twee soorten aanbevelingen. Wanneer de rechten van een burger zijn geschonden, formuleert ze individuele aanbevelingen om de administratie te vragen een individueel dossier recht te zetten. Daarnaast formuleert ze algemene aanbevelingen over een procedure, een administratieve praktijk of een reglementering die volgens haar moet worden aangepast.

Op basis van de in 2022 ontvangen dossiers kunnen nog niet veel vaststellingen worden gedaan over de behandelde thema's, maar wel is gebleken dat het interne kanaal voor burgers om hun ontevredenheid over de administratie te melden niet altijd gemakkelijk te gebruiken is. Zo beschikt de GOB met toepassing van een ordonnantie uit 2003 over een systeem voor klachtenbeheer dat de klachtendiensten coördineert, maar er zijn meerdere instellingen die niet onder het toepassingsgebied van die ordonnantie vallen. Bovendien werd die ordonnantie opgesteld toen er nog geen tweedelijnsombudspersoon was. Die ordonnantie moet dus worden bijgewerkt om het gemakkelijker te maken voor de burger om het eerstelijnskanaal te gebruiken. Het Brussels Gewest heeft ervoor gekozen om de tweede lijn te vereenvoudigen door een en dezelfde ombudspersoon voor alle instellingen aan te stellen. Het zou ook interessant zijn om een geharmoniseerde aanpak uit te werken voor eerstelijnsklachten, zodat burgers gemakkelijk hun weg kunnen vinden.

In het verslag geeft de ombudsvrouw twee voorbeelden van wat er bestaat op andere beleidsniveaus. Zo bestaat er een circulaire voor alle federale administraties waarin wordt vastgelegd hoe ze hun eerstelijnsklachtenbeheer moeten organiseren. De circulaire bevat ook een grafische handleiding voor een klachtenlogo. Dankzij dat logo weten burgers steeds via welke weg ze hun ongenoegen kunnen meedelen. De circulaire bepaalt ook dat een klachtendienst verplicht is om de federale ombudsman op de hoogte te brengen als de burger niet tevreden is met het antwoord van de administratie.

Deuxièmement, en ce qui concerne les signalements des lanceurs d’alerte sur des irrégularités au sein de leur administration, la personne a le choix : elle peut signaler en interne, en s’adressant à la personne de confiance pour l’intégrité. Si elle n’en est pas contente ou si elle craint des représailles, elle peut immédiatement s’adresser au canal externe, qui se trouve chez Ombuds Bruxelles . Ici, contrairement au traitement des plaintes, il ne s’agit donc pas d’une cascade, le lanceur d’alerte a le choix. Par ailleurs, les médiateurs locaux ne sont pas compétents pour traiter des signalements.

Le fonctionnement du canal interne pour les administrations régionales doit encore être réglé par un arrêté du gouvernement. Les communes doivent aussi mettre en place leur canal interne. Le décret et ordonnance conjoints prévoit que les services du parlement organisent eux-mêmes leur propre canal interne.

Ombuds Bruxelles est le canal externe pour l’ensemble de ces organes. Le fonctionnement du canal externe de signalement est réglé par le règlement d’ordre intérieur approuvé en novembre dernier par le Parlement. Le protocole d’enquête se trouve sur le site d’Ombuds Bruxelles et détaille comment se déroule l’enquête sur le signalement. Par ailleurs, le site propose un portail sur lequel les personnes peuvent signaler anonymement et communiquer avec les services de la médiatrice.

Tant la directive que le décret et ordonnance conjoints encouragent l’utilisation des canaux internes, mais l’existence du canal externe doit permettre à un lanceur d’alerte de s’adresser directement à la médiatrice. Le but est d’encourager l’utilisation des canaux internes qui permettent aux membres du personnel de s’adresser sans crainte à la personne de confiance et de communiquer leur signalement.

Pour le traitement du signalement, la procédure se déroule en cinq étapes : d’abord la réception de la personne qui doit se sentir en confiance. Ensuite, la vérification de la recevabilité du signalement tant en termes de champ d’application personnel que matériel ; le décret et ordonnance conjoints permet d’écarter les signalements d’importance mineure, car une enquête d’intégrité est une démarche assez lourde. Le signalement requiert aussi une atteinte à l’intérêt général et non simplement viser à remédier à un préjudice individuel. L’enquête de terrain constitue la troisième étape. À l’issue de celle-ci, un rapport confidentiel est établi à destination du fonctionnaire dirigeant de l’organisation, sauf en cas de soupçon qu’il soit lui-même impliqué. Dans ce cas, le rapport est adressé au ministre ou au conseil d’administration s’il s’agit d’un organisme d’intérêt public. Ce rapport peut contenir des recommandations. Parfois, l’enquête conclut à l’absence d’atteinte à l’intégrité mais constate des dysfonctionnements. Dans ce cas, des recommandations sont adressées à l’administration.

La médiatrice souligne la protection garantie aux membres du personnel de pouvoir signaler des abus ou des irrégularités sans crainte de représailles. La protection peut

Ten tweede hebben klokkenluiders, die onregelmatigheden binnen hun administratie willen melden, de keuze: ze kunnen intern melding maken door contact op te nemen met de vertrouwenspersoon voor integriteit. Als ze daar niet tevreden mee zijn of vrezen voor represailles, kunnen ze zich rechtstreeks wenden tot het externe kanaal bij Ombuds Brussel. Anders dan bij klachten heeft de klokkenluider hier een keuze. Bovendien zijn de lokale ombudspersonen niet bevoegd om meldingen van klokkenluiders te behandelen.

De werking van het interne kanaal voor de gewestelijke administraties moet nog worden vastgelegd in een regeringsbesluit. Ook de gemeenten moeten een eigen intern kanaal opzetten. Het gezamenlijk decreet en ordonnantie bepaalt dat de diensten van het parlement hun eigen interne kanaal zullen organiseren.

Ombuds Brussel is het externe kanaal voor al die organen. De werking van het externe klokkenluiderskanaal werd vastgesteld in het huishoudelijk reglement dat het parlement vorig jaar in november heeft goedgekeurd. Het onderzoeksprotocol is te vinden op de website van Ombuds Brussel en beschrijft hoe een melding van een klokkenluider wordt onderzocht. De website bevat ook een portaal waar mensen anoniem melding kunnen maken en contact kunnen opnemen met de diensten van de ombudsvrouw.

Zowel de richtlijn als het gezamenlijk decreet en ordonnantie moedigen het gebruik van interne kanalen aan, maar dankzij het bestaan van een extern kanaal kan een klokkenluider ook rechtstreeks contact opnemen met de ombudsvrouw. Het doel is om het gebruik van interne kanalen aan te moedigen die personeelsleden in staat stellen om de vertrouwenspersoon zonder angst te benaderen en hun melding mee te delen.

De procedure voor de behandeling van een klokkenluidersmelding bestaat uit vijf stappen. Eerst wordt de persoon ontvangen en moet hij het gevoel hebben dat hij ons kan vertrouwen. Vervolgens wordt de ontvankelijkheid van de melding getoetst op zowel de persoonlijke als de materiële reikwijdte. Het gezamenlijk decreet en ordonnantie voorziet in de mogelijkheid om meldingen van ondergeschikt belang uit te sluiten, aangezien een integriteitsonderzoek een vrij omslachtig proces is. De melding moet ook in het algemeen belang zijn en niet alleen gericht op het rechtzetten van een individueel nadeel. De derde fase is het veldonderzoek. Aan het einde van deze fase wordt een vertrouwelijk rapport opgesteld voor de leidend ambtenaar van de organisatie, tenzij er een vermoeden bestaat dat die laatste zelf betrokken is. In dat geval wordt het rapport naar de minister gestuurd of naar de raad van bestuur als het gaat over een instelling van openbaar nut. Het rapport kan aanbevelingen bevatten. Soms blijkt uit het onderzoek dat er geen sprake is van een integriteitsschending, maar worden er wel tekortkomingen vastgesteld. In dat geval worden aanbevelingen gedaan aan het bestuur.

De ombudsvrouw benadrukt dat de bescherming van personeelsleden die misbruik of onregelmatigheden willen melden, gegarandeerd is, zodat ze hun melding kunnen maken

être assurée par les tribunaux ou par Ombuds Bruxelles. Outre l'auteur de l'alerte, la directive et le décret et ordonnance conjoints qui la transposent étendent la protection à d'autres personnes proches du lanceur d'alerte comme des tiers ou des facilitateurs qui l'ont aidé à faire son alerte ou des collègues entendus au cours de l'enquête afin qu'ils témoignent en toute sécurité. La protection vise toute menace ou tentative de représailles avérée, c'est-à-dire une action qui découle du signalement et provoque un préjudice injustifié pour le lanceur d'alerte. Pour cela, il faut que le lanceur d'alerte puisse avancer qu'il disposait de motifs raisonnables de croire à une atteinte à l'intégrité au moment de son signalement. Il active son statut de travailleur protégé en introduisant une demande de protection. L'allégation de représailles est examinée. S'il existe une présomption raisonnable de représailles, la médiatrice demande à l'employeur de pouvoir justifier la mesure par des éléments objectifs et étrangers au signalement. Le but est de pouvoir annuler ou compenser une mesure de représailles lorsqu'elle est avérée.

Sur l'obligation des fonctionnaires de signaler les faits constitutifs de délits ou de crimes au procureur du Roi, prévue à l'article 29 CIC, et son articulation avec la possibilité de signaler auprès d'un médiateur, pour l'instant, une loi de 2013 a introduit une dispense dans article 29, § 1er, alinéa 2 pour les fonctionnaires fédéraux en cas de signalement au médiateur. Pour que cette dispense bénéficie également aux fonctionnaires régionaux, il faut modifier cet article 29, § 1er, alinéa 2 CIC.

En conclusion, durant l'année 2023, la médiatrice travaillera principalement à l'implémentation de cette première recommandation générale, entamera une campagne d'information essentiellement à destination des personnes les plus vulnérables, et travaillera sur thème transversal pour ce premier mandat : l'impact de la digitalisation des services publics sur l'accès au droit dans ses différentes dimensions.

II. Discussion générale

Mme Marie Lecocq salue ce nouveau canal d'expression, à la fois pour les citoyens parfois confrontés à des décisions incompréhensibles, et pour les administrations qui peuvent ainsi prendre conscience de plaintes répétitives. C'est une façon de faire évoluer les procédures et la manière dont les administrations fonctionnent. Pour les parlementaires, il s'agit d'un outil extrêmement important puisqu'il permet d'objectiver les choses.

Sur la question du non-recours au droit, essentielle pour Ecolo, la médiatrice affirme en faire une priorité mais, en même temps, elle insiste sur la nécessité de garder des canaux diversifiés en raison de la grande diversité des publics qui réagissent différemment. La numérisation est un enjeu

zonder represailles te hoeven vrezen. Die bescherming kan worden geboden door de rechtbank of door Ombuds Brussel. De richtlijn en het gezamenlijk decreet en ordonnantie waarin de richtlijn wordt omgezet, bieden overigens ook bescherming aan andere personen die dicht bij de klokkenluider staan, zoals derden of personen die de klokkenluider hebben geholpen voor zijn melding of collega's die tijdens het onderzoek zijn gehoord, zodat ze in alle veiligheid kunnen getuigen. De bescherming dekt elke bedreiging of bewezen poging tot vergelding, met andere woorden elke actie die voortvloeit uit de melding en die de klokkenluider een ongerechtvaardigd nadeel berokkent. Daarvoor moet de klokkenluider kunnen aantonen dat hij redelijke gronden had om aan te nemen dat er op het moment van de melding sprake was van een integriteitsschending. De klokkenluider activeert zijn status als beschermde werknemer door een beschermingsaanvraag in te dienen. De beschuldiging van represailles wordt onderzocht. Als er een redelijk vermoeden van vergelding is, zal de ombudsvrouw de werkgever vragen om de maatregel te rechtvaardigen op basis van objectieve factoren die geen verband houden met de melding. Het doel is om een represaillemaatregel te kunnen intrekken of compenseren als die bewezen is.

Met betrekking tot de verplichting van ambtenaren om feiten die een wanbedrijf of misdaad uitmaken, aan te geven bij de procureur des Konings, zoals bepaald in artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering, en hoe die verplichting zich verhoudt tot de mogelijkheid om aangifte te doen bij een ombudsman, werd voorlopig bij wet van 2013 in artikel 29, § 1, lid 2, een vrijstelling ingevoerd voor federale ambtenaren in geval van aangifte bij de ombudsman. Om ervoor te zorgen dat die vrijstelling ook geldt voor gewestelijke ambtenaren, moet artikel 29, § 1, lid 2 van het Wetboek van Strafvordering worden gewijzigd.

Ten slotte zal de ombudsvrouw in 2023 voornamelijk werken aan de uitvoering van die eerste algemene aanbeveling, een informatiecampagne opzetten die in de eerste plaats gericht is op de meest kwetsbare personen, en werken aan het transversale thema voor dit eerste mandaat: de impact van de digitalisering van overheidsdiensten op de toegang tot het recht in zijn verschillende dimensies.

II. Algemene bespreking

Mevrouw Marie Lecocq is verheugd over dit nieuwe kanaal van meningsuiting. Dat is nuttig zowel voor burgers, die soms geconfronteerd worden met onbegrijpelijke beslissingen, als voor administraties, die zich zo bewust kunnen worden van terugkerende klachten. Het is een manier om procedures en de manier waarop administraties werken, te verbeteren. Ook voor parlementsleden is het een uiterst belangrijk instrument, omdat het hun een objectief beeld verschaft.

Ecolo is bijzonder begaan met het verschijnsel waarbij mensen hun rechten niet benutten. De ombudsvrouw zegt dat ze daar een prioriteit van heeft gemaakt, maar tegelijkertijd benadrukt ze de noodzaak om gediversifieerde kanalen te behouden vanwege de grote diversiteit aan doelgroepen die

important en termes de non-recours au droit. Il faudra maintenir des guichets physiques disponibles pour l'ensemble des citoyens.

Les chiffres de 2023 donnent à penser qu'il y aura encore davantage de dossiers traités puisqu'au début de l'année, le chiffre est déjà assez impressionnant. Le service commence à être de plus en plus connu. À cet égard, l'intervenante souligne le travail de communication effectué pour que les Bruxellois s'approprient ce service.

Sur les mécanismes dans les communes, peu de communes disposent aujourd'hui d'un service de médiation. Des discussions régulières ont-elles lieu avec les communes ? Des points d'accroche existent-ils ? Les contacts avec les communes sont-ils faciles et permettent-ils de mettre en évidence des outils pour faciliter la création de tels mécanismes dans les communes ?

L'oratrice remercie la médiatrice pour les recommandations, notamment l'approche harmonisée entre les différentes administrations et le logo. Ce sont de petits outils simples, mais qui permettent une plus grande appropriation par l'ensemble. Quelles seront les prochaines campagnes de communication, avec quels défis ? il est important de protéger les lanceurs d'alerte.

Enfin, quant aux chiffres concernant l'usage des langues dans les plaintes, seulement 2,4 % ne sont formulées ni en français ni en néerlandais. Sans doute par des publics qui ne maîtrisent aucune de ces deux langues et sont moins au courant de cette possibilité de recourir à la médiatrice régionale ? Une campagne spécifique sera-t-elle menée à leur égard ?

Mme Latifa Aït Baala partage les préoccupations relatives aux canaux d'information. En ce qui concerne le non-recours au droit et l'impact de la numérisation, une campagne à destination des plus vulnérables est envisagée. Pas moins de 40 % des citoyens ne maîtrisent pas l'outil informatique. Dès lors, quels canaux développer à l'attention des administrés pour leur faire connaître les missions de la médiatrice régionale ? À propos de l'élargissement de la compétence du médiateur régional aux CPAS, comment éviter les doublons ? Très peu de communes disposant de services de médiation, comment se réalisera l'articulation entre les différents services ?

L'oratrice souhaite savoir si le service est gratuit pour les CPAS. Quelles sont les implications en termes humains et budgétaires pour les CPAS ? Si du personnel doit être engagé pour suivre les dossiers confiés au médiateur régional, les CPAS devront-ils payer les services du médiateur ?

En Wallonie, le médiateur ne dispose pas de compétences sur les CPAS parce que cela fonctionne via des accords de partenariat avec les communes. Qu'est-ce qui a présidé à ce choix différent en Région bruxelloise ?

Enfin, la députée demande comment on garantit pour les

andere reageren. Digitalisering is een belangrijke oorzaak van het niet benutten van rechten. Daarom moeten er ook fysieke loketten beschikbaar blijven voor alle burgers.

De cijfers voor 2023 doen vermoeden dat het aantal dossiers nog zal toenemen, aangezien het aantal aan het begin van het jaar al behoorlijk indrukwekkend was. De dienst raakt steeds meer bekend, onder meer dankzij het communicatiewerk dat wordt verricht om ervoor te zorgen dat de Brusselaars ermee vertrouwd raken.

Voorts hebben momenteel slechts weinig gemeenten een ombudsdienst. Is er regelmatig overleg met de gemeenten? Zijn er aanknopingspunten? Verloopt het contact met de gemeenten vlot en levert het instrumenten op die gebruikt kunnen worden om het opzetten van dergelijke mechanismen in de gemeenten te vergemakkelijken?

Mevrouw Lecocq dankt de ombudsvrouw voor haar aanbevelingen, in het bijzonder betreffende een geharmoniseerde aanpak tussen de verschillende administraties en het logo. Dat zijn kleine, eenvoudige hulpmiddelen, maar die maken het wel gemakkelijker voor iedereen om vertrouwd te raken met de meldingssystemen. Het is belangrijk om klokkenluiders te beschermen.

Ten slotte wordt slechts 2,4% van de klachten noch in het Frans, noch in het Nederlands opgesteld. Het betreft allicht personen die geen van beide talen beheersen en minder goed op de hoogte zijn van de mogelijkheid om zich tot de gewestelijke ombudsvrouw te wenden. Komt er een specifieke campagne voor hen?

Mevrouw Latifa Aït Baala deelt de bezorgdheid over de informatiekanaalen. Betreffende het niet benutten van rechten en de impact van digitalisering is er een campagne gepland die gericht is op de meest kwetsbaren. Maar liefst 40% van de burgers is niet computervaardig. Welke kanalen moeten er dan worden ontwikkeld om burgers te informeren over de rol van de gewestelijke ombudsvrouw? Hoe kan dubbel werk vermeden worden aangezien de ombudsvrouw nu ook bevoegd is voor de OCMW's? Hoe kunnen de verschillende diensten worden gecoördineerd?

Mevrouw Aït Baala vraagt of de dienst gratis is voor de OCMW's. Wat zijn de gevolgen voor de OCMW's inzake personeelsbezetting en budget? Als er personeel moet worden aangeworven voor de follow-up van de dossiers die naar de gewestelijke ombudsvrouw worden doorverwezen, moeten de OCMW's dan betalen voor de diensten van de ombudsvrouw?

In Wallonië is de ombudsman niet bevoegd voor de OCMW's, omdat ze werken in het kader van partnerschapsovereenkomsten met de gemeenten. Wat heeft etoe geleid dat het Brussels Gewest voor een andere aanpak heeft gekozen?

Tot slot vraagt mevrouw Aït Baala hoe het beroepsgeheim

CPAS le principe du respect du secret professionnel. Quelles sont les garanties ? Des procédures spécifiques existent-elles pour ce type de contentieux ? Comment sont-elles intégrées dans le cadre du nouveau rôle du médiateur ?

Mme Cieltje Van Achter déclare que des études, notamment de la BNB, comparent Bruxelles avec 35 métropoles européennes en matière de qualité de prestation de services, de présence de corruption, d'impartialité des autorités. Dans ces études, notre Région est particulièrement mal classée pour la qualité de ses services et l'impartialité des autorités. La tâche de la médiatrice est d'améliorer la confiance des citoyens dans les autorités.

L'oratrice se réfère au premier lanceur d'alerte qui a voulu faire appel au statut de lanceur d'alerte en 2022 sur Bruxelles Logement. Ce lanceur d'alerte a mis en lumière une mauvaise situation dans le chef de Bruxelles Logement. C'est arrivé au début du mandat de la médiatrice mais beaucoup de fonctionnaires ont suivi ce dossier concernant la protection pour les lanceurs d'alerte. Au vu des constats de l'audit, la médiatrice aurait-elle traité la demande de protection de la même manière ? Elle regrette que le premier lanceur d'alerte qui s'est manifesté n'a pas obtenu le statut de lanceur d'alerte alors que l'audit a pointé des dysfonctionnements au sein de Bruxelles Logement. Quand la procédure de protection pour les lanceurs d'alerte sera-t-elle effective ?

En ce qui concerne les contacts avec les communes, seules trois communes disposent d'un service de médiation qui ne sont pas tous opérationnels. Comment la médiatrice collaborera-t-elle avec ces services et de quelle manière soutiendra-t-elle les communes dans la mise en place d'un service de médiation ?

Par rapport au service de plaintes internes des administrations, l'intervenante salue le fait de travailler avec les administrations concernées. Existe-t-il des administrations qui aujourd'hui n'ont pas de services de plaintes ? Si oui lesquelles ? Quand ce service existe, est-il efficace ? De quelle manière la médiatrice soutiendra-t-elle les administrations pour la mise en place d'un service de plainte efficace et accessible ?

À Bruxelles, on parle souvent de plaintes par rapport à l'emploi des langues, notamment avec parking.brussels, pour des néerlandophones qui ne sont pas traités en néerlandais. Ces personnes peuvent-elles aussi introduire une plainte auprès de la médiatrice s'il s'agit d'un problème d'emploi des langues, même s'il existe d'autres instances spécifiques sont compétentes, comme le vice-gouverneur ?

M. Emmanuel De Bock souligne l'importance d'examiner le volume des affaires traitées par rapport à la Cocof et par rapport à la Région, puisque'il existe un financement commun quoique inégalitaire. Il serait utile d'avoir une clause de rendez-vous entre les deux assemblées. Il renvoie donc à son intervention lors de la présentation du rapport en Cocof et aux réponses de la médiatrice ([document 116/2022-2023 n°1](#)).

van de OCMW's gewaarborgd is. Welke garanties bestaan er? Zijn er specifieke procedures voor dit soort geschillen? Hoe worden die geïntegreerd in de nieuwe rol van de ombudsvrouw?

Mevrouw Cieltje Van Achter verwijst naar de studies, zoals die van de NBB, waarin Brussel wordt vergeleken met 35 Europese steden op het vlak van de kwaliteit van de dienstverlening, de aanwezigheid van corruptie en de onpartijdigheid van de overheden. Daarin scoort het Brussels Gewest bijzonder slecht op het vlak van de kwaliteit van de dienstverlening en de onpartijdigheid van de overheden. Het is de taak van de ombudsvrouw om het vertrouwen van de burgers in de autoriteiten te verbeteren.

Voorts verwijst ze naar de eerste klokkenluider die het klokkenluidersstatuut wilde aanvragen ten opzichte van Brussel Huisvesting in 2022. Deze klokkenluider had een slechte situatie bij Brussel Huisvesting aan het licht gebracht. Dit gebeurde aan het begin van het mandaat van de ombudsvrouw, maar veel ambtenaren hebben de kwestie van de bescherming van klokkenluiders gevolgd. Zou de ombudsvrouw, gezien de bevindingen van de audit, het verzoek om bescherming op dezelfde manier hebben behandeld? Mevrouw Van Achter betreurt dat de eerste persoon die zich meldde, niet het statuut van klokkenluider heeft gekregen, ook al wees de audit op tekortkomingen bij Brussel Huisvesting. Wanneer treedt de procedure voor de bescherming van klokkenluiders daadwerkelijk in werking?

Wat de contacten met de gemeenten betreft, beschikken slechts drie gemeenten over een ombudsdienst en die zijn niet allemaal operationeel. Hoe zal de ombudsvrouw samenwerken met die diensten en hoe zal ze de gemeenten ondersteunen bij het opzetten van een ombudsdienst?

Wat de interne klachtendienst van de administraties betreft, verheugt mevrouw Van Achter dat de ombudsvrouw samenwerkt met de betrokken instellingen. Zijn er administraties die momenteel geen klachtendienst hebben? Zo ja, welke? Zijn de bestaande klachtendiensten doeltreffend? Hoe zal de ombudsvrouw administraties ondersteunen bij het opzetten van een doeltreffende en toegankelijke klachtendienst?

In Brussel horen we vaak klachten over het taalgebruik, met name bij parking.brussels, van Nederlandstaligen die niet in het Nederlands worden geholpen. Kunnen zulke klachten over het taalgebruik ook ingediend worden bij de ombudsvrouw, ook al zijn er andere specifieke instanties bevoegd, zoals de vicegouverneur?

De heer Emmanuel De Bock benadrukt dat het belangrijk is om het aantal behandelde dossiers te vergelijken tussen de Cocof en het Brussels Gewest, aangezien er een gezamenlijke, zij het ongelijke, financiering is. Een rendez-vousclausule tussen beide assemblees zou nuttig zijn. Daarom verwijst hij naar zijn betoog bij de presentatie van het verslag in de Cocof en naar de antwoorden van de ombudsvrouw ([document 116/2022-2023 nr. 1](#)).

M. Marc-Jean Ghysse suggère, pour la présentation du rapport l'année prochaine, de rassembler les différentes assemblées afin de ne pas démultiplier les présentations. Il ressort du rapport que ce sont toujours les plus vulnérables qui subissent le plus les conséquences du numérique. Il se demande si le rapport a été transmis au ministre de la Transition numérique, et si la médiatrice a eu des contacts spécifiques avec lui, notamment quant à l'importance du guichet physique.

Enfin, l'orateur salue la protection des lanceurs d'alerte à l'occasion de la transposition du droit européen dans le droit bruxellois, dont une disposition protégeant les délégués syndicaux. Au niveau du renforcement éventuel des services, quelles sont les premières expériences de la médiatrice ? A-t-elle le sentiment que les citoyens sont suffisamment informés de son existence ? Constate-t-elle une croissance du nombre de courriers ? Quels sont les contacts avec les communes ? A-t-elle eu des retours suite à ses démarches ?

M. Juan Benjumea Moreno se dit étonné du nombre élevé de plaintes en néerlandais. Dans les données, l'identité des personnes qui déposent plainte n'est pas mentionnée, ni leur sexe, leur âge, leur commune, si elles sont Bruxelloises ou non. Ce serait intéressant pour savoir quel public ne trouve pas encore le chemin des services du médiateur.

M. Christophe Magdalijns souhaiterait obtenir les statistiques des plaintes déposées en fonction du domicile, ventilées entre Bruxellois et non Bruxellois, afin de connaître l'importance des externalités liées au statut de capitale de Bruxelles. Dans les statistiques, 159 dossiers ont été clôturés sur 328. Quel est le risque d'accumulation d'un arriéré substantiel ?

Dans le rapport, la médiatrice soulève la problématique du champ d'application. Or, l'ordonnance semblait assez claire. Des lignes directrices définitives ont-elles été données ? Selon l'intervenant, toute autorité bruxelloise habilitée à poser des actes administratifs qui peuvent faire l'objet d'un recours auprès d'une juridiction tombe sous le champ d'application.

Par rapport à la question de la numérisation et des risques, le rapport tient-il compte des débats nourris qui ont déjà eu lieu et des réponses du ministre Clerfayt ?

Mme Catherine De Bruecker répond, concernant les communes et les CPAS, que très peu disposent d'un service de médiation : Ixelles, Schaerbeek et Woluwe-Saint-Lambert pour les communes, et Ixelles et Schaerbeek pour les CPAS. Il n'y a pas de risque de doublon dans le sens où la commune ou le CPAS a la liberté de créer son propre service de médiateur. Dans ce cas, celui-ci est compétent. Il n'y a pas un degré d'appel auprès du médiateur régional. Au début de son mandat, la médiatrice a rencontré la conférence des bourgmestres et puis la fédération des secrétaires communaux. Le choix d'instaurer un médiateur local relève de l'autonomie communale. Le citoyen ayant l'obligation de

De heer Marc-Jean Ghysse stelt voor om bij de voorstelling van het verslag volgend jaar de verschillende assemblees samen te brengen om dubbele presentaties te voorkomen. Het verslag toont aan dat het altijd de meest kwetsbaren zijn die het meest te lijden hebben onder de gevolgen van de digitale transitie. Hij vraagt of het verslag ook aan de minister belast met Digitalisering werd bezorgd en of de ombudsvrouw specifiek contact met hem heeft gehad, met name over het belang van de fysieke loketten.

Tot slot is hij verheugd over de bescherming die klokkenluiders krijgen sinds de omzetting van Europees recht in Brussels recht en over de bepaling die vakbondsafgevaardigden beschermt. Betreffende een mogelijke versterking van de diensten vraagt hij wat de eerste ervaringen van de ombudsvrouw zijn. Heeft zij het gevoel dat burgers voldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de dienst? Heeft ze gemerkt dat het aantal brieven is toegenomen? Welke contacten heeft ze gehad met de gemeenten? Heeft ze enige feedback ontvangen over haar acties?

De heer Juan Benjumea Moreno is verbaasd over het hoge aantal klachten in het Nederlands. In de gegevens wordt de identiteit van de personen die een klacht indienen, niet vermeld, noch hun geslacht, leeftijd, gemeente, noch of ze al dan niet in Brussel wonen. Die gegevens zouden nochtans interessant zijn om te weten welke burgers de weg naar de diensten van de ombudsvrouw nog niet hebben gevonden.

De heer Christophe Magdalijns zou graag statistieken ontvangen over de klachten op basis van de woonplaats, uitgesplitst tussen Brusselaars en niet-Brusselaars. Zo kan de omvang van externaliteiten in kaart gebracht worden die voortvloeien uit het feit dat Brussel een hoofdstad is. Volgens de statistieken werden 159 van de 328 dossiers afgesloten. Wat is het risico op een aanzienlijke achterstand?

In het verslag stelt de ombudsvrouw de kwestie van het toepassingsgebied aan de orde. De ordonnantie leek echter vrij duidelijk. Zijn er definitieve richtlijnen uitgevaardigd? Volgens de heer Magdalijns valt elke Brusselse overheidsdienst die gemachtigd is om een bestuurlijke handeling te verrichten waartegen beroep kan worden aangetekend bij een rechtbank, binnen het toepassingsgebied.

Wat digitalisering en risico's betreft, vraagt hij of er in het verslag rekening gehouden wordt met de uitgebreide debatten die al hebben plaatsgevonden en de antwoorden van minister Clerfayt.

Mevrouw Catherine De Bruecker antwoordt dat slechts zeer weinig gemeenten en OCMW's een ombudsdienst hebben. Elsene, Schaerbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe hebben er een voor de gemeente en Elsene en Schaerbeek voor het OCMW. Er is geen risico op dubbel werk in die zin dat het de gemeente of het OCMW vrijstaat om een eigen ombudsdienst op te richten. In dat geval is die laatste bevoegd. Er is geen graad van hoger beroep bij de gewestelijke ombudsvrouw. Aan het begin van haar mandaat had de ombudsvrouw een ontmoeting met de Conferentie van Burgemeesters en vervolgens met de Federatie van Brusselse Gemeentesecretarissen. De beslissing om een lokale

s'adresser d'abord à l'administration concernée, la médiatrice a suggéré aux bourgmestres de veiller d'abord à rendre l'administration accessible aux plaintes des citoyens puis ensuite d'examiner l'opportunité de mettre sur pied un médiateur local. La plus-value d'un médiateur réside dans la possibilité de détecter les problèmes structurels que le service ne parvient pas à résoudre mais les problèmes ponctuels doivent être résolus par le service lui-même.

C'est à cela que la médiatrice travaille avec les secrétaires communaux. Pour développer cet aspect et que les problèmes soient résolus en première ligne. À propos de la gratuité pour les CPAS, c'est le législateur bruxellois qui a choisi la compétence de principe du médiateur régional, financé par la Région. Il n'y a donc pas de surcoût pour la commune ou le CPAS qui décide de ne pas créer son propre médiateur.

Le respect du secret professionnel est une crainte souvent évoquée par les CPAS mais la médiatrice leur explique que ses services sont soumis au secret professionnel qui est donc un secret professionnel partagé. Les CPAS peuvent par conséquent communiquer sans crainte.

Concernant les langues, les navetteurs peuvent aussi introduire une plainte. Ainsi, des navetteurs néerlandophones en ont déposé à l'encontre de parking.brussels. La médiatrice répond toujours dans la langue du plaignant. S'il s'agit d'une contestation en matière d'emploi des langues, alors elle renvoie à la commission de contrôle de l'emploi des langues.

Concernant les statistiques actuelles, le système actuel de gestion de dossiers n'est pas encore suffisamment élaboré. La médiatrice a prévu de lancer un marché pour le développer en 2023. Des statistiques plus fines pourront être tirées une fois que le service disposera d'un vrai CRM..

En ce qui concerne les lanceurs d'alerte, la décision rendue sur le premier dossier aurait été la même puisqu'il est ressorti du dossier que la mesure était pleinement motivée.

En termes de communication, la médiatrice a misé sur le multi-canal. Elle est accessible par les moyens modernes (web, mail) mais aussi par rendez-vous. Il existe une permanence téléphonique pour aider les personnes incapables d'introduire elles-mêmes un formulaire. Ses services sont très attentifs à ce que dans toutes les procédures administratives, toute personne, quel que soit son degré d'autonomie, puisse faire valoir ses droits. La médiatrice sera en dialogue avec le ministre Clerfayt sur la question de Bruxelles numérique pour vérifier que l'engagement d'inclusion numérique soit effectivement rencontré, et que chacun ait toujours la possibilité d'obtenir ce à quoi il a droit. Elle en a fait un enjeu clé de son mandat. Il convient de s'assurer que toutes les mesures sont prises pour que la personne puisse obtenir une prime, même si elle n'est pas en mesure d'utiliser elle-même les canaux numériques. C'est un point d'attention de tous les médiateurs en Belgique. Le réseau Ombudsman.be a adopté une résolution commune pour faire reconnaître l'accès à internet comme un besoin essentiel. Une recommandation a

ombudspersoon aan te stellen valt onder de gemeentelijke autonomie. Aangezien burgers verplicht zijn om zich eerst tot de betreffende administratie te wenden, stelde de ombudsvrouw voor dat de burgemeesters eerst de administratie toegankelijk maken voor klachten van burgers en vervolgens nagaan of het wenselijk is om een lokale ombudspersoon aan te stellen. De toegevoegde waarde van een ombudspersoon is dat die structurele problemen kan blootleggen die de dienst niet kan oplossen. Eenmalige specifieke problemen daarentegen moeten door de dienst zelf worden opgelost.

Daar maakt de ombudsvrouw samen met de gemeentesecretarissen nu werk van om ervoor te zorgen dat problemen in de eerste lijn worden opgelost. Wat de kosten betreft, koos de Brusselse wetgever ervoor een gewestelijke ombudspersoon aan te stellen, gefinancierd door het gewest. Er zijn dus geen extra kosten voor gemeenten of OCMW's die beslissen om geen eigen ombudsdienst op te richten.

De ombudsvrouw legt uit dat haar diensten onderworpen zijn aan het beroepsgeheim, dat dus een gedeeld beroepsgeheim is. De OCMW's kunnen dus zonder vrees communiceren.

Wat de talen betreft, kunnen ook pendelaars klachten indienen. Zo werden er door Nederlandstalige pendelaars klachten ingediend over parking.brussels. De ombudsvrouw antwoordt altijd in de taal van de klager. Als de klacht over taalgebruik gaat, verwijst ze door naar de commissie voor het taaltoezicht.

Wat de statistieken betreft, is het dossierbeheerssysteem nog niet voldoende ontwikkeld. De ombudsvrouw is van plan om in 2023 een aanbesteding uit te schrijven voor de ontwikkeling daarvan. Zodra de dienst beschikt over een volwaardig crm-systeem, zullen er meer gedetailleerde statistieken beschikbaar zijn.

Wat de eerste klokkenluider betreft, zou ze opnieuw dezelfde beslissing nemen, aangezien uit het dossier is gebleken dat de maatregel volledig gerechtvaardigd was.

Op het gebied van communicatie heeft de ombudsvrouw gekozen voor een aanpak op basis van meerdere kanalen. Zij is bereikbaar via moderne communicatiekanalen, zoals internet en e-mail, maar ook op afspraak. Er is ook een telefoonlijn om mensen te helpen die niet in staat zijn om zelf een formulier in te vullen. De diensten van de ombudsvrouw zien er nauwlettend op toe dat alle mensen, ongeacht hun mate van zelfredzaamheid, in alle administratieve procedures hun rechten kunnen doen gelden. De ombudsvrouw zal overleg plegen met minister Clerfayt over 'Digitaal Brussel' om ervoor te zorgen dat de verbintenissen inzake digitale inclusie daadwerkelijk worden nagekomen en dat iedereen altijd de kans krijgt om te verkrijgen waar hij recht op heeft. De ombudsvrouw heeft dat aspect tot een kernpunt van haar mandaat gemaakt. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat alle mogelijke maatregelen worden genomen zodat mensen een premie kunnen krijgen, ook als ze zelf niet in staat zijn om digitale kanalen te gebruiken. Dat is overigens een aandachtspunt voor alle ombudspersonen in België. Het

été introduite par les médiateurs fédéraux pour l'inscrire dans la Constitution. Mais il s'agit aussi de s'organiser pour conserver des canaux alternatifs pour les personnes en difficulté avec l'outil numérique.

Par ailleurs, la médiatrice souhaite aussi que la numérisation serve à rendre les procédures plus efficaces en renforçant l'accès – automatique - aux droits pour le citoyen afin qu'il ne doive plus faire de démarches inutiles.

En termes de campagne de communication, elle sera ciblée. Les chiffres de plaintes pour la Cocof sont très faibles. Une campagne sera orientée vers les associations subsidiées par la Cocof ou la Cocom pour que la possibilité de recours à la médiatrice soit identifiée. Par ailleurs, sa présence sur les réseaux sociaux sera renforcée via une page Facebook et par d'autres initiatives pour atteindre les publics les plus vulnérables, par exemple en travaillant avec des prescripteurs de médiation comme les maisons médicales.

M. Christophe Magdalijs souligne le risque, avec l'automatisme totale de l'accès au droit, que les bénéficiaires se voient octroyer des avantages sans être pleinement conscients de l'exercice de leur droit. Ne faut-il pas se soucier de conscientiser les personnes ? Cette automatisme ne doit-elle pas s'étudier dans le champ de la responsabilité de chacun, qu'une personne sache qu'elle a des droits et des devoirs ?

M. Marc-Jean Ghysels précise que le problème de la numérisation est qu'il faut qu'une personne qui ne dispose pas d'un accès à internet chez lui puisse manipuler les outils informatiques.

Mme Marie Lecocq ajoute que l'automatisation des droits vise à ce que les droits soient effectifs. Elle se déclare préoccupée du fait que des personnes aient droit à une prime, un remboursement, une réduction de tarif et n'y accèdent pas par manque d'information. Elle attire l'attention sur cette lecture très individualiste de l'accès au droit et à l'information, alors nous ne sommes pas tous égaux face à la capacité de revendiquer nos droits et de les rendre effectifs.

M. Christophe Magdalijs nie avoir voulu porter ombrage à la capacité d'un individu de bénéficier de ses droits. Il estime qu'un individu doit être conscient de ses droits et devoirs. Dans l'automatisation, un flux d'informations peut être fait afin que chacun soit conscient de ses droits et de ses devoirs. Il déplore ne pas pouvoir aborder cette question sans tomber dans la caricature qui veut que tout ce qui amène un individu à être davantage conscient de sa qualité de citoyen reviendrait à lui porter préjudice.

netwerk Ombudsman.be heeft een gezamenlijke resolutie aangenomen om de toegang tot internet te laten erkennen als een essentiële behoefte. De federale ombudspersonen hebben een aanbeveling ingediend om dat in de Grondwet te verankeren. Dat neemt niet weg dat we ook het nodige moeten organiseren om alternatieve kanalen te behouden voor mensen die moeite hebben met digitale instrumenten.

De ombudsvrouw hoopt ook dat de digitalisering zal dienen om procedures efficiënter te maken door rechten automatisch toe te kennen aan burgers, zodat ze niet langer onnodige stappen hoeven te zetten.

De communicatiecampagne zal een gerichte campagne zijn. De klachtcijfers voor de Cocof zijn zeer laag. Er zal een campagne worden gericht op de verenigingen die door de Cocof of de GGC worden gesubsidieerd, om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheid om een beroep te doen op de ombudsvrouw. Daarnaast zal haar aanwezigheid op sociale netwerken worden versterkt aan de hand van een Facebookpagina en via andere initiatieven om de meest kwetsbare groepen te bereiken, bijvoorbeeld door in te zetten op organisaties die bemiddeling kunnen voorschrijven, zoals medische centra.

De heer Christophe Magdalijs wijst erop dat er bij het volledig automatisch toekennen van rechten het risico bestaat dat begunstigden een uitkering of voordeel krijgen zonder dat ze zich ervan bewust zijn dat het gaat om een recht dat uitgeoefend wordt. Moeten we er niet voor zorgen dat mensen zich bewust worden van hun rechten? Moet het automatisch toekennen van rechten niet gezien worden in de context van individuele verantwoordelijkheid, zodat mensen weten dat ze rechten en plichten hebben?

De heer Marc-Jean Ghysels wijst erop dat het probleem met digitalisering erin bestaat dat mensen die thuis geen internettoegang hebben, IT-tools moeten kunnen gebruiken.

Mevrouw Marie Lecocq voegt toe dat het doel van de automatische toekenning van rechten erin bestaat ervoor te zorgen dat ze effectief zijn. Het baart haar zorgen dat sommige mensen recht hebben op een premie, een terugbetaling of een verlaagd tarief, maar daar geen gebruik van maken door een gebrek aan informatie. Ze vestigt de aandacht op deze zeer individualistische interpretatie van toegang tot recht en informatie. Alle mensen zijn nu eenmaal niet gelijk als het gaat om het doen gelden en het uitoefenen van hun rechten.

De heer Christophe Magdalijs zegt dat het niet zijn bedoeling was om het vermogen van een individu om zijn rechten te genieten, te ondermijnen. Hij is van mening dat individuen zich bewust moeten zijn van hun rechten en plichten. Bij de automatisering kan een informatiestroom op gang worden gebracht zodat iedereen op de hoogte is van zijn rechten en plichten. Hij betreurt het dat het onmogelijk is om deze kwestie te bespreken zonder te vervallen in de karikatuur dat alles wat een individu meer bewust maakt van zijn statuut als burger, schadelijk is voor dat individu.

Mme Catherine De Bruecker accordera une attention particulière à l'automatisation, qui peut se faire sur toutes les procédures. Elle se veut porteuse de facilitation et d'amélioration des services, que ce soit pour octroyer des droits ou de l'aide. Quand elle exerçait au niveau fédéral, elle a recommandé d'améliorer l'information figurant sur la déclaration impôt simplifiée. Des ménages ne savaient pas que les enfants étaient mis tacitement à charge d'un partenaire. L'information a été améliorée avec le SPF Finances pour que le citoyen soit davantage au courant. Autre exemple, l'octroi automatique du tarif social énergie par le SPF Économie a permis d'améliorer l'accès au tarif social, qui est passé de 40 % à 80 %. Mais il y a également eu d'importants effets pervers, notamment en cas de litige avec la Direction Personnes handicapées concernant la reconnaissance du handicap. Lorsque des bénéficiaires avaient gagné en justice et auraient dû récupérer rétroactivement le tarif social, parfois sur deux ans, ceux-ci se sont vu refuser leur remboursement, parce que le système d'automatisation avait été conçu par des informaticiens qui affirmaient qu'il était techniquement impossible de revenir deux ans en arrière.

Les plaintes peuvent permettre de détecter et d'améliorer des situations. Elles ne servent pas à freiner la numérisation ou l'automatisation, mais à s'assurer que personne ne reste au bord du chemin.

III. Clôture des travaux

La commission décide de clore ses travaux et de publier un rapport.

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

La Rapporteuse

Marie LECOCQ

Le Président

Rachid MADRANE

Mevrouw Catherine De Bruecker zal bijzondere aandacht besteden aan automatisering, die kan worden toegepast op alle procedures. Haar doel is om diensten te vergemakkelijken en te verbeteren, of het nu gaat om het toekennen van rechten of het verlenen van bijstand. Toen ze nog federaal actief was, had ze aanbevolen om de informatie op de vereenvoudigde belastingaangifte te verbeteren. Sommige gezinnen wisten niet dat kinderen stilzwijgend ten laste van een partner gezet werden. Die informatie werd verbeterd in samenwerking met de FOD Financiën, zodat burgers beter geïnformeerd zijn. Een ander voorbeeld is de automatische toekenning van het sociaal energietarief door de FOD Economie, waardoor de toegang tot het sociaal tarief toenam van 40% tot 80%. Er waren echter ook aanzienlijke ongewenste effecten, vooral in het geval van geschillen met de Directie-generaal Personen met een handicap over de erkenning van een handicap. Wanneer begunstigen een rechtszaak wonnen en het sociale tarief met terugwerkende kracht hadden moeten terugkrijgen, soms over een periode van twee jaar, werd hun terugbetaling geweigerd omdat het automatiseringssysteem ontworpen was door informatici die beweerden dat het technisch onmogelijk was om twee jaar terug te gaan.

Klachten kunnen worden gebruikt om problemen te identificeren en te verbeteren. Het doel is niet om digitalisering of automatisering af te remmen, maar om ervoor te zorgen dat niemand aan de kant blijft staan.

III. Schorsing van de werkzaamheden

De commissie beslist haar werkzaamheden te beëindigen en er een verslag van te publiceren.

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

De rapporteur

Marie LECOCQ

De voorzitter

Rachid MADRANE