

BELGISCHE SENAAT

ZITTING 2002-2003

4 DECEMBER 2002

Wetsvoorstel tot instelling van een klacht-recht over de werking van de federale overheid en tot wijziging van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen

(Ingediend door mevrouw Iris Van Riet)

TOELICHTING

Dit wetsvoorstel strekt ertoe elke burger het recht te verlenen kosteloos en mits inachtneming van een aantal voorwaarden zijn beklag te doen over beslissingen of handelingen van een federale overheidsinstelling. Heden verwacht de burger terecht dat de overheid goed bestuurt en een optimale dienstverlening garandeert. Zulk een dienstverlening omvat verschillende elementen waaronder de wijze van klachtenbehandeling. In de jaren negentig is immers het besef gegroeid dat de overheid inzake klachtenbehandeling op verschillende niveaus contact met de burgers moet houden. Informatieverstrekking en communicatie bevinden zich op de nulde lijn, het klachtenmanagement op de eerste lijn, de ombudsfunctie op de tweede lijn en tot slot is er de procedure van de verzoekschriften, die zich op de derde lijn bevindt. Voor de situering van de hier behandelde aangelegenheid is het nuttig om de essentiële aspecten van die niveaus te overlopen.

Nulde lijn — informatieverstrekking en communicatie

Burgers hebben behoefte aan informatie over hun rechten en plichten, over belastingen en tarieven en

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2002-2003

4 DÉCEMBRE 2002

Proposition de loi instaurant un droit de réclamation en ce qui concerne le fonctionnement des autorités fédérales et modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux

(Déposée par Mme Iris Van Riet)

DÉVELOPPEMENTS

La présente proposition de loi vise à accorder à chaque citoyen le droit d'introduire gratuitement une réclamation, sous certaines conditions, au sujet de décisions ou d'actes d'une institution publique fédérale. Aujourd'hui, le citoyen attend à juste titre des autorités qu'elles assurent une bonne administration et qu'elles garantissent un service optimal. Un tel service comprend divers éléments, dont la manière de traiter les réclamations. Dans les années 1990, on s'est en effet rendu compte qu'en matière de traitement des réclamations, les autorités devaient maintenir le contact avec le citoyen à plusieurs niveaux. L'information et la communication constituent le niveau zéro; viennent ensuite, en première ligne, la gestion des réclamations, en deuxième ligne, la fonction de médiateur et, en troisième ligne, la procédure des pétitions. Il convient de passer en revue les aspects essentiels de ces divers niveaux ou lignes pour situer la matière qui est abordée dans la présente proposition de loi.

Niveau zéro — l'information et la communication

Les citoyens ont besoin d'informations sur leurs droits, leurs obligations, les impôts et les tarifs ainsi

over diverse andere maatregelen van de overheid. Daarom moet de overheid aan actieve informatie-verstrekking en behoorlijke communicatie doen. Het begrip communicatie verwijst dan vooral naar de inspanningen om de informatie ook daadwerkelijk te laten doorwerken bij de doelgroep.

Eerste lijn — klachtenmanagement

Een behoorlijke dienstverlening van de overheid veronderstelt onder meer een punctuele en correcte afhandeling van alle vragen en dossiers. Voor wanneer toch iets misloopt, is er een goed uitgebouwde klachtenbehandeling nodig.

De diverse overheidsdiensten moeten daarom aanspreekpunten voor de burgers hebben. Bij wijze van voorbeeld vermelden we een aantal initiatieven die reeds werden genomen, zoals de dienst Ombudsman bij de Nationale Maatschappij der Belgische spoorwegen, de dienst Ombudsman bij De Post, de ombudsdienst voor Telecommunicatie en de ombudsdienst Pensioenen.

Tweede lijn — ombudsfunctie

Wanneer de burger de nodige informatie heeft gevraagd of zich met een eventuele klacht tot een eerstelijnsklachtendienst heeft gewend, maar daar geen gehoor vond, kan hij of zij zich uiteraard nog steeds wenden tot een externe instantie, de federale ombudsman, wiens bevoegdheden onverkort blijven gelden.

Derde lijn — verzoekschriften bij het Parlement

In de verzoekschriftenprocedure richt de burger zich rechtstreeks tot het Parlement.

Verschillende van die essentiële aspecten verkregen reeds een grondwettelijke dan wel een wettelijke verankering. Artikel 32 van de Grondwet voorziet, naar het voorbeeld van andere landen, zoals Nederland, Frankrijk, de Scandinavische landen en de Verenigde Staten van Amerika, in een recht op openbaarheid van bestuur. Dat artikel is immers als volgt geformuleerd:

«Ieder heeft het recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen, behoudens in de gevallen en onder de voorwaarden bepaald door de wet, het decreet of de regel bedoeld in artikel 134.»

Op die manier wordt openbaarheid van bestuur de regel en niet langer de uitzondering bij alle Belgische overheden. De Grondwet voerde alleen het principe

que sur diverses mesures que prennent les autorités. C'est pourquoi celles-ci doivent informer les citoyens de manière active et communiquer correctement. Dans cette perspective, la notion de communication fait principalement référence aux efforts en vue de transmettre les informations au groupe cible.

Première ligne — la gestion des réclamations

Pour que les autorités puissent offrir un service correct, il faut notamment qu'elles organisent un traitement ponctuel et correct de toutes les questions et de tous les dossiers. Un bon système de traitement des réclamations est nécessaire pour les cas où des défaillances se produiraient malgré tout.

C'est la raison pour laquelle les divers services publics doivent créer des points de contact pour les citoyens. À titre d'exemple, on peut signaler certaines initiatives qui ont déjà été déployées, comme la création du médiateur de la Société nationale des chemins de fer belges, du médiateur de La Poste, du service de médiation pour les Télécommunications et du service de médiation Pensions.

Deuxième ligne : la fonction de médiation

Lorsque le citoyen a demandé les informations nécessaires ou qu'il a adressé une éventuelle réclamation à un service de traitement des réclamations de première ligne, mais qu'il n'a reçu aucune réponse, il peut bien entendu continuer à s'adresser à une instance externe, le médiateur fédéral, dont les compétences restent inchangées.

Troisième ligne — les pétitions adressées au Parlement

Dans le cadre de la procédure des pétitions, le citoyen s'adresse directement au Parlement.

Plusieurs de ces aspects essentiels ont déjà été ancrés dans la Constitution ou dans une loi. À l'exemple de ce qui se fait aux Pays-Bas, en France, dans les États scandinaves et aux États-Unis d'Amérique, l'article 32 de la Constitution prévoit un droit à la publicité de l'administration. Cet article est en effet rédigé comme suit :

«Chacun a le droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134.»

La publicité de l'administration n'est dès lors plus l'exception. Elle est la règle pour l'ensemble des administrations belges. La Constitution n'a fait qu'en

in, terwijl het aan de onderscheiden wetgevende vergaderingen werd overgelaten om het beginsel concreet uit te werken.

De wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur is de federale uitvoering van het grondwetsartikel. De wet garandeert elkeen het recht om de documenten van de overheid in te zien en een kopie te krijgen. Men moet geen belang kunnen aantonen om inzage te krijgen. De aanvraag dient schriftelijk te worden gedaan. De administratie moet binnen vaste termijnen reageren. Niet alle documenten zijn openbaar. Inzage van dossiers is niet mogelijk als het privé-leven van derden in gevaar komt. De overheid kan inzage weigeren van onvolledige documenten of van meningen die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld.

Naast de passieve openbaarheid — informatie geven aan de burger als die erom vraagt — verplicht de wet de overheid tot actieve openbaarheid. De overheid heeft de plicht om de bevolking uit eigen beweging voor te lichten over het gevoerde beleid.

De wet van 12 november 1997 regelt de openbaarheid van bestuur in provincies en gemeenten. Ook die wet is een concretisering van artikel 32 van de Grondwet.

Ze omvat eveneens zowel de actieve openbaarheid als de passieve openbaarheid.

Zo worden de inspraak- en participatiemogelijkheden van de burgers bij het bestuur verhoogd en wordt hen ook een grotere mogelijkheid geboden om controle uit te oefenen op het bestuur. Tezelfdertijd beoogt de openbaarheid ook een verbetering van de kwaliteit van het bestuurlijk optreden: de wetgever verwachtte immers dat besturen zorgvuldiger te werk gaan wanneer zij er zich constant van bewust zijn dat de burgers de bestuursdocumenten kunnen inkijken en op die wijze controle op hun bestuurlijke activiteit kunnen uitoefenen.

De wet legt ook de grondslag voor de aanstelling van een informatieambtenaar.

Het handvest van de gebruiker van de openbare diensten van 4 december 1992 bevat richtlijnen van de federale regering over de werking van overheidsdiensten. Alle diensten moeten het handvest zo correct mogelijk toepassen. De kernideeën van het handvest zijn doorzichtigheid, soepelheid en rechtsbescherming.

Een aantal beginselen van het handvest is omgezet in wettelijke bepalingen (bijvoorbeeld de motiveringsplicht inzake bestuurshandelingen of de bescherming van de persoonlijke levenssfeer). Jaarlijks wordt een balans opgemaakt van de genomen initiatieven. De minister van Ambtenarenzaken evalueert regelmatig en legt een verslag voor aan de regering.

instaurer le principe: son application concrète a été confiée aux diverses assemblées législatives.

La loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration met cet article de la Constitution à exécution au niveau fédéral. La loi garantit à tous le droit de consulter les documents des autorités et d'en obtenir une copie. Il n'est pas nécessaire d'apporter la preuve d'un intérêt pour pouvoir consulter un document. La demande doit être faite par écrit. L'administration doit réagir dans des délais fixes. Tous les documents ne sont pas publics. La consultation des dossiers n'est pas possible si elle risque de compromettre la vie privée de tiers. Les autorités peuvent refuser la consultation de documents incomplets ou d'avis qui leur ont été communiqués à titre confidentiel.

En sus de la publicité passive — communiquer les informations au citoyen lorsqu'il les demande —, la loi oblige l'autorité à pratiquer une publicité active. Les autorités sont tenues d'informer de leur propre initiative la population de la politique qu'elles mènent.

La loi du 12 novembre 1997 règle la publicité de l'administration dans les provinces et les communes. Elle concrétise également l'article 32 de la Constitution.

Elle prévoit également la publicité active et la publicité passive.

Elle élargit les possibilités dont dispose le citoyen de participer à la gestion et au contrôle de celle-ci. En même temps, la publicité vise à améliorer la qualité de l'action de l'administration: le législateur escomptait en effet que les administrations travailleraient plus soigneusement en sachant que les citoyens peuvent à tout moment consulter les documents administratifs et exercer ainsi un contrôle sur leurs activités administratives.

La loi jette également les bases nécessaires à la désignation d'un fonctionnaire chargé de l'information.

La charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992 contient des directives du gouvernement fédéral concernant le fonctionnement des services publics. Tous les services sont tenus d'appliquer la charte le plus correctement possible. Les idées maîtresses de la charte sont la transparence, la souplesse et la protection juridique.

Certains des principes de la charte sont transposés dans des dispositions de loi (par exemple l'obligation de motiver les actes administratifs ou la protection de la vie privée). Les initiatives qui ont été prises font l'objet d'un bilan annuel. Le ministre de la Fonction publique procède régulièrement à des évaluations et soumet un rapport au gouvernement.

Het handvest verwijst inzake klachtenbehandeling naar de ombudsman (tweede lijn) en naar de Raad van State. In het handvest is nergens sprake van klachtmanagement in de diverse overheidsdiensten zelf (eerste lijn).

Wat de tweede lijn betreft, verwijzen we naar de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Het college van federale ombudsmannen behandelt als onafhankelijke instantie de klachten van de burger over het onbehoorlijk optreden van de federale administratie en zoekt een individuele of structurele oplossing via overleg en bemiddeling.

De federale ombudsmannen brengen jaarlijks verslag uit aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over de klachten die ze hebben behandeld en distilleren uit de klachten ook een reeks aanbevelingen.

Het principe van de interne klachtenbehandeling (eerste lijn) is ingeschreven in de wet tot instelling van de federale ombudsmannen in die zin dat een klacht door hen enkel kan worden behandeld wanneer de burger eerst is gaan aankloppen bij de betrokken dienst. Tot op heden is er echter geen enkele wettelijke regeling voor de klachtenbehandeling op de eerste lijn.

De derde lijn ten slotte, de verzoekschriften, kent een grondwettelijke basis maar heeft geen nadere wettelijke regeling verkregen. Alzo stelt artikel 28 van de Grondwet: «Ieder heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen ondertekend, bij de openbare overheden in te dienen. Alleen de gestelde overheden hebben het recht verzoekschriften in gemeenschappelijke naam in te dienen.»

Verder is er artikel 57 van de Grondwet, luidend als volgt: «Het is verboden in persoon aan de Kamers verzoekschriften aan te bieden. Elke Kamer heeft het recht de bij haar ingediende verzoekschriften naar de ministers te verwijzen. De ministers zijn verplicht omtrent de inhoud uitleg te verstrekken, zo dikwijls als de Kamer het eist.» De artikelen 95, 95bis en 95ter van het reglement van de Kamer regelen de behandeling van de verzoekschriften.

Zoals reeds aangestipt is er voor de eerste lijn, namelijk de behandeling van klachten door de betrokken ambtenaar of dienst, nog geen wettelijke regeling. Onderhavig voorstel beoogt daarin te voorzien.

Het is dus de bedoeling dat de burger steeds een aanspreekpunt heeft voor zijn of haar klachten, een gegeven dat drempelverlagend van aard is. De burgers zullen dan ondervinden dat hun klachten serieus worden bekeken en behandeld. De dienstverlening van de overheid wordt zo nog een stuk toegankelijker en overzichtelijker.

Voor de overheid is een zorgvuldige klachtenbehandeling een onderdeel van behoorlijk bestuur.

Pour ce qui est du traitement des réclamations, la charte renvoie au médiateur (deuxième ligne) et au Conseil d'État. La charte ne souffle mot de la gestion des réclamations dans les divers services publics eux-mêmes (première ligne).

En ce qui concerne la deuxième ligne, nous renvoyons à la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux. En tant qu'instance indépendante, le collège des médiateurs fédéraux traite les réclamations des citoyens au sujet de l'action incorrecte de l'administration fédérale et cherche une solution individuelle ou structurelle par la concertation et la médiation.

Chaque année, les médiateurs fédéraux font rapport à la Chambre des représentants au sujet des réclamations qu'ils ont traitées et dont ils distillent une série de recommandations.

Le principe du traitement interne des réclamations (première ligne) est inscrit dans la loi instaurant des médiateurs fédéraux en ce sens que ceux-ci ne peuvent traiter une réclamation qu'à la condition que le citoyen se soit d'abord adressé au service concerné. Il n'existe à ce jour aucune disposition de loi qui porte sur le traitement des réclamations en première ligne.

La troisième ligne, enfin, à savoir les pétitions, a un fondement constitutionnel, mais elle ne fait pas l'objet d'un régime législatif. L'article 28 de la Constitution dispose: «Chacun a le droit d'adresser aux autorités publiques des pétitions signées par une ou plusieurs personnes. Les autorités constituées ont seules le droit d'adresser des pétitions en nom collectif.»

Il y a également l'article 57 de la Constitution, qui est rédigé en ces termes: «Il est interdit de présenter en personne des pétitions aux Chambres. Chaque Chambre a le droit de renvoyer aux ministres les pétitions qui lui sont adressées. Les ministres sont tenus de donner des explications sur leur contenu, chaque fois que la Chambre l'exige.» Le traitement des pétitions est réglé dans les articles 95, 95bis et 95ter du règlement de la Chambre.

Comme nous l'avons déjà souligné, il n'existe pas encore de régime législatif pour la première ligne, à savoir le traitement des réclamations par le fonctionnaire ou service concerné. La présente proposition vise à combler cette lacune.

L'objectif est donc de veiller à ce que le citoyen dispose toujours d'un point de contact pour ses réclamations, car cela facilite l'introduction d'une réclamation. Les citoyens se rendront alors compte que leurs réclamations sont examinées et traitées avec sérieux. Cela contribuera à rendre les services publics plus accessibles et plus transparents.

Pour les autorités, un traitement minutieux des réclamations est un des éléments d'une bonne admi-

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie voor de overheid. Op basis van de klachten kunnen fouten hersteld worden en kunnen zwakke punten binnen de organisatie weggewerkt worden. Aldus stimuleert de klachtenbehandeling de kwaliteitsbewaking door de overheid. Een correcte behandeling van een klacht draagt niet alleen bij tot een betere relatie tussen burger en bestuur maar ook tot een betere kwaliteit van de dienstverlening.

De overheidsdiensten worden in dit wetsvoorstel aangespoord om een vorm van klachtenbehandeling te organiseren. Dat biedt de beste garanties dat het inderdaad ook gebeurt. Elke overheidsdienst beslist autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd. Hij staat zelf in voor de organisatorische en personeelsmatige invulling. Het is niet de bedoeling een extra procedure in te voeren maar wel om bij te dragen tot een oplossing van klachten.

De afhandeling van een klacht resulteert niet rechtstreeks in een administratieve rechtshandeling, omdat de klachtenbehandelaar onbevoegd is om zelf een nieuwe administratieve rechtshandeling te stellen of de werking van de overheid te wijzigen. De overheid heeft evenwel de plicht om bijzondere aandacht te schenken aan de bevindingen van de klachtenbehandelaar en om eventueel een nieuwe beslissing te nemen.

Dit voorstel sluit naadloos aan bij de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Binnen de bepalingen van die wet behandelt het college van federale ombudsmannen klachten waaraan — volgens de klager — niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling. De eerstelijnsklachtenbehandeling is dus helemaal geen bedreiging voor het ombudswerk. Integendeel, het verhoogt de kwaliteit ervan. De interne klachtenbehandeling vangt al veel problemen op. Het effect is dat de ombudsman zich beter kan concentreren op zijn kerntaak: het onderzoeken van klachten die niet door de betrokken overheid kunnen worden opgelost. Interne klachtenbehandeling en ombudsmannen vullen elkaar uitstekend aan.

Er wordt voorzien in een jaarlijkse rapportering vanuit de diverse overheden aan de ombudsmannen. Op basis van die jaarlijkse rapporten kunnen de ombudsmannen klachten van burgers grondig evalueren en systematisch analyseren. Omdat een groot deel van de klachten met goed gevolg door de betrokken diensten zal worden opgelost, krijgen niet alleen de ombudsmannen maar ook het parlement een beter zicht op structurele problemen die aan het licht komen via in eerste lijn onoplosbare klachten.

nistration. Les réclamations sont une importante source d'informations pour les autorités. Elles permettent de corriger des erreurs et d'éliminer des points faibles dans l'organisation. Le traitement des réclamations encourage par conséquent le contrôle de la qualité par l'autorité. Le traitement correct d'une réclamation contribue non seulement à améliorer la relation entre le citoyen et l'administration, mais aussi à améliorer la qualité du service.

La présente proposition incite les services publics à organiser une forme de traitement des réclamations. Elle offre ainsi les meilleures garanties que leur traitement ait lieu. Chaque service public détermine en toute autonomie comment il organise le traitement des réclamations. Il prend lui-même les mesures nécessaires au niveau de l'organisation et du personnel. Le but est non pas d'instaurer une nouvelle procédure, mais de contribuer à répondre aux réclamations.

Le traitement d'une réclamation ne donne pas lieu directement à l'accomplissement d'un acte administratif, parce que le gestionnaire des réclamations n'est pas compétent pour poser lui-même un nouvel acte administratif ou pour modifier le fonctionnement des autorités. Toutefois, les autorités doivent accorder une attention particulière aux conclusions du gestionnaire des réclamations pour prendre le cas échéant une nouvelle décision.

La présente proposition de loi s'inscrit parfaitement dans le prolongement de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux. En vertu des dispositions de cette loi, le collège des médiateurs fédéraux examine les réclamations qui — de l'avis du réclamant — n'ont pas ou pas suffisamment été prises en considération au niveau du traitement interne des réclamations. Le traitement des réclamations en première ligne ne constitue donc pas une menace pour le travail du médiateur. Au contraire, il améliore la qualité de ce travail. Le traitement interne des réclamations permet déjà de résoudre un grand nombre de problèmes. Il permet au médiateur de mieux se concentrer sur sa mission essentielle qui est d'examiner les réclamations auxquelles les autorités concernées ne peuvent pas répondre. Le traitement interne des réclamations et le travail des médiateurs se complètent parfaitement.

La proposition de loi prévoit que les diverses autorités feront un rapport annuel aux médiateurs. Partant des rapports annuels, les médiateurs sont en mesure d'évaluer de manière approfondie les réclamations des citoyens et de les soumettre à une analyse systématique. Comme les services concernés satisferont à une grande partie des réclamations, les médiateurs et le parlement fédéral auront une idée plus précise des problèmes structurels qui seront mis en évidence par le biais des réclamations auxquelles il n'est pas possible de satisfaire en première ligne.

Dit voorstel bevat dan ook een aantal wijzigingsbepalingen, die de wet van 22 maart 1995 volledig afstemmen op de nieuwe regeling.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2

Het toepassingsgebied van de wet is identiek als dat van de wet van 22 maart 1995 houdende de instelling van federale ombudsmannen. Dat impliceert enerzijds dat de wet ook geldt voor diensten die belast worden met taken die tot de federale bevoegdheid behoren — dat functioneel criterium verdient een uitdrukkelijke vermelding — en anderzijds dat de bevoegdheid van het College van de federale ombudsmannen ten aanzien van klachten die betrekking hebben op de rechtspositieregeling van personeelsleden van de federale administratieve overheden onverkort blijft gelden.

De omschrijving van het begrip klacht maakt duidelijk dat deze wet niet van toepassing is op algemene klachten over respectievelijk regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid en beleidsvoornemens of -verklaringen.

Er moet ook een onderscheid worden gemaakt tussen een klacht en een melding of een vraag om informatie. In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een eerste melding van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enz. In geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht of doorverwezen.

De klager kan zowel een natuurlijke persoon zijn als een rechtspersoon of een feitelijke vereniging.

Artikel 3

Wie van mening is dat hij of zij door een handwijze van een overheid onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot die overheid kunnen wenden.

Ambtenaren die een klacht hebben over het functioneren van de overheid waarvoor zij werken, kunnen zich enkel op de wet beroepen wanneer de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid die voor hen een privaatrechtelijk karakter vertoont.

Ook personen werkzaam bij een dienst die taken uitvoert namens of in opdracht van de overheid ressorteren onder deze wet.

La présente proposition contient dès lors une série de dispositions modificatives qui visent à mettre la loi du 22 mars 1995 totalement en concordance avec les nouvelles règles.

Commentaire des articles

Article 2

Le champ d'application de la loi proposée est identique au champ d'application de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, ce qui implique, d'une part, qu'elle vaut également pour les services chargés d'une mission qui relève de la compétence fédérale — ce critère fonctionnel mérite d'être mentionné explicitement — et, d'autre part, que la compétence du Collège des médiateurs fédéraux à l'égard des réclamations relatives à la position statutaire des membres du personnel des autorités administratives fédérales est maintenue.

La définition de la notion de réclamation indique clairement que la loi proposée n'est pas applicable aux réclamations d'ordre général concernant respectivement la réglementation, la politique mise en œuvre ou non, et les intentions ou déclarations politiques.

Il y a lieu par ailleurs de faire une distinction entre une réclamation et le fait de signaler quelque chose ou de demander une information. Le citoyen qui signale quelque chose attire l'attention sur une déficience dans le fonctionnement des autorités. Exemple: signaler pour la première fois des données erronées dans une publication ou sur un site Web, signaler une erreur dans l'orthographe d'un nom, etc. En cas de demande d'information, le citoyen doit être correctement et rapidement informé ou orienté vers la bonne instance.

Le «réclamant» peut être toute personne physique ou morale et toute association de fait.

Article 3

La personne qui estime avoir été traitée incorrectement par une autorité doit pouvoir adresser par la voie d'une procédure simple une réclamation à celle-ci.

Les fonctionnaires qui souhaitent introduire une réclamation au sujet du fonctionnement du service public pour lequel ils travaillent ne peuvent invoquer la loi que si leur réclamation porte sur une question qui présente pour eux un caractère de droit privé.

Les personnes travaillant pour un service qui accomplit des tâches au nom des autorités ou pour le compte de celles-ci tombent également dans le champ d'application de la loi proposée.

Artikel 4

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elke persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een overheid, fungeren als aanspreekpunt voor de burger die een klacht formuleert. De drempel moet zo laag mogelijk zijn, vandaar dat de klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden geformuleerd.

Hierbij kan ook gebruik worden gemaakt van andere communicatietechnieken zoals fax of e-mail.

Het is de bedoeling dat een overheid intern de nodige procedures en afspraken maakt, zodat de persoon die de klacht ontvangt weet wat ermee moet gebeuren om ze snel te kunnen behandelen.

De overheid oordeelt autonoom over de wijze waarop ze de klachtenbehandeling organiseert. Het staat haar uiteraard vrij in procedures te voorzien die verder gaan dan de vereisten van deze wet. De overheid moet wel kunnen aantonen dat die procedure aan de doelstellingen van de wet beantwoordt. Indien die procedure, onder welke vorm dan ook, overeenstemt met die doelstellingen, voldoet de overheid aan haar wettelijke verplichting.

Een overheid die geen contacten heeft met het publiek of waarvan de specificiteit van de dienst zulks vereist, kan vragen om van de toepassing van deze wet te worden uitgesloten.

Artikel 5

De wet mag voor de burger geen aanleiding zijn om te proberen bestuursdocumenten of informatie te bekomen waarvan de overheid heeft bepaald dat ze met toepassing van de wet op de openbaarheid van bestuur of de wet op de privacy niet ter beschikking kunnen worden gesteld. Evenzeer wijzigt dit wetsvoorstel niets aan de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, behoudens de wijzigingsbepalingen van hoofdstuk III.

Artikel 6

Om te vermijden dat het goed functioneren van de overheid in het gedrang komt, vermeldt dit artikel een aantal voorwaarden waaraan de klacht moet beantwoorden. De kennis over de identiteit van de klager is van belang omdat het om een individueel recht gaat. De klacht moet worden gestoffeerd door concrete feiten wat misbruik quasi onmogelijk maakt.

De beroepsprocedure bij de federale ombudsmannen wordt geregeld in de desbetreffende wet.

Article 4

Dans le cadre d'une approche positive axée sur le client, toute personne travaillant sous la responsabilité d'une autorité publique doit jouer le rôle de point de contact pour le citoyen qui introduit une réclamation. Introduire une réclamation doit être aussi facile que possible. C'est pourquoi il est prévu que la réclamation peut être formulée aussi bien oralement que par écrit.

À ce sujet, le citoyen peut également utiliser des techniques de communication comme le fax ou le courrier électronique.

Le but est de faire en sorte que les autorités prévoient les procédures et les accords internes nécessaires pour que la personne qui enregistre la réclamation sache ce qu'elle doit faire pour pouvoir la traiter rapidement.

Les autorités décident en toute autonomie de la manière dont elles organisent le traitement des réclamations. Il va de soi qu'elles sont libres de prévoir des procédures qui vont au-delà des exigences inscrites dans la loi proposée. Les autorités doivent cependant pouvoir démontrer que la procédure en question répond aux objectifs de la loi. Si la procédure est conforme aux objectifs, quelle que soit la forme choisie, les autorités satisfont à l'obligation que leur impose la loi.

Une autorité peut demander à ne pas être soumise à l'application des dispositions de la loi proposée si elle n'a pas de contacts avec le public ou si la spécificité du service l'exige.

Article 5

La loi ne peut pas être une incitation pour le citoyen à tenter d'obtenir des documents administratifs ou des informations dont les autorités ont jugé qu'ils ne pouvaient pas être mis à disposition dans le cadre de l'application de la loi sur la publicité de l'administration ou de la loi sur le respect de la vie privée. La présente proposition de loi ne modifie en rien la loi du 22 mars 1995 instituant des médiateurs fédéraux, sauf les modifications contenues dans le chapitre III.

Article 6

Dans le but d'éviter que le bon fonctionnement des autorités soit compromis, cet article énumère un certain nombre de conditions auxquelles la réclamation doit satisfaire. L'identité du réclamant doit être connue parce que cela répond à un droit individuel. La réclamation doit être étayée par des faits concrets, ce qui exclut pratiquement tout abus.

La procédure de recours devant les médiateurs fédéraux est réglée dans la loi concernée.

Artikel 7

Nodeloos formalisme moet zoveel mogelijk worden vermeden. Het is mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de overheid wenst te bekomen. Wanneer de klager daarover tevreden is, vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen.

Artikel 8

Er moet steeds naar gestreefd worden om de procedures zo eenvoudig en de formaliteiten zo beperkt mogelijk te houden. De ontvangst van de klacht moet wel schriftelijk bevestigd worden. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is toegestaan.

Artikel 9

Het is belangrijk om een objectieve behandeling van de klacht te waarborgen. Het is ook aan te bevelen om aan de klager duidelijk te maken wie de klacht behandelt. Bij voorkeur betreft het iemand die niets te maken had met de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De klacht wordt eveneens best nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

Artikel 10

Om de termijn te kunnen vaststellen, moet worden bepaald wanneer hij ingaat. Wanneer het om een mondelinge klacht gaat, geldt de datum van de schriftelijke bevestiging als datum van ontvangst. Voor een schriftelijke klacht hanteert de overheid de datum van ontvangst. Ingeval de klager zich wil beroepen op het niet respecteren van de termijn, draagt hij of zij zelf de bewijslast.

Artikel 11

De persoon die de klacht behandelt kan enkel oordelen of de klager al dan niet een beslissing of handeling aanvecht. Hij of zij kan niet in de plaats treden van de overheid die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en die beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van de klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn twee verschillende zaken.

Enerzijds is de klachtenbehandelaar onbevoegd om zelf een nieuwe administratieve rechtshandeling te stellen of de werking van de overheid te wijzigen, anderzijds heeft de overheid de plicht om zich te beraden over een nieuwe beslissing of de aanpassing van haar werking door een bijzondere aandacht te schenken aan de bevindingen van de klachtenbehandelaar.

Article 7

Il y a lieu d'éviter autant que possible le formalisme inutile. Il est possible que le réclamant veuille simplement obtenir une rectification de la part des autorités. Si le réclamant est satisfait de cette rectification, il n'y a plus d'obligation de poursuivre le traitement de la réclamation.

Article 8

Il faut veiller en permanence à simplifier le plus possible les procédures et à limiter les formalités au minimum. La réception de la réclamation doit cependant être confirmée par écrit. Il est autorisé de faire usage des techniques de communication modernes telles que le fax et le courrier électronique.

Article 9

Il importe de garantir un traitement objectif de la réclamation. Il convient aussi de dire clairement à l'auteur de la réclamation qui est chargé de la traiter. La personne en question n'aura de préférence rien à voir avec les faits auxquels la réclamation se rapporte. Il est souhaitable aussi de ne jamais confier le traitement de la réclamation à la personne qui a signé la correspondance écrite ayant donné lieu à la réclamation.

Article 10

Pour pouvoir fixer un délai, il faut déterminer quand il prendra cours. Dans le cas d'une réclamation orale, la date de la confirmation écrite vaut date de réception. Dans le cas d'une réclamation écrite, l'autorité se base sur la date de réception. Si le réclamant veut invoquer le non-respect du délai, la charge de la preuve lui incombera.

Article 11

La personne qui traite la réclamation peut simplement se prononcer sur la question de savoir si son auteur conteste ou non une décision ou un acte. Elle ne peut pas se subroger à l'autorité qui a pris la décision contestée et modifier elle-même cette décision. Le traitement de la réclamation et la révision éventuelle d'une décision sont deux choses différentes.

D'une part, le gestionnaire des réclamations n'est pas compétent pour poser lui-même un nouvel acte administratif ou pour modifier le fonctionnement des autorités; d'autre part, l'autorité doit accorder une attention particulière aux conclusions du gestionnaire des réclamations en vue de prendre le cas échéant une nouvelle décision et/ou de modifier son propre fonctionnement.

Artikel 12

De vastgelegde termijnen maken het mogelijk dat de rapportering over de klachtenbehandeling door de diverse overheden kan worden opgenomen in het jaarverslag van de federale ombudsmannen. Op die wijze houdt het Parlement een vinger aan de pols wat de goede werking van de administratie betreft.

Men moet zich ervan vergewissen of de Kamer van volksvertegenwoordigers zelf bestemming is van de verslagen: slechts in dat laatste geval is het niet meer zinvol het College van de federale ombudsmannen te belasten met de analyse van het jaarverslag van de eerstelijnsdienst.

Artikelen 14 tot 19

Dit hoofdstuk bevat wijzigingsbepalingen, die de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen volledig afstemmen op de nieuwe bepalingen.

Artikel 16 benadrukt dat de federale ombudsmannen onder meer op grond van de bevindingen en jaarverslagen van de klachtenbehandelaars en ombudsdiensten van de eerste lijn de handelingen en de werking van administratieve overheden en diensten kunnen onderzoeken, ook al dient de belanghebbende geen verdere klacht in en beperkt hij zich bijvoorbeeld tot het aanspreken van de eerstelijnsklachtendienst.

Artikel 17 waarborgt dat de federale ombudsmannen met volledige kennis van zaken aanbevelingen kunnen formuleren en daarbij niet beperkt worden tot het verslag van bevindingen van de eerstelijnsklachtendiensten of door de samenvattingen in de jaarverslagen van de administratieve overheden.

Artikel 18 bevestigt dat het indienen en het onderzoek van een klacht bij de federale ombudsman de termijnen voor administratieve of juridictionele procedures stuit noch schorst; andere beperkingen van de bemiddeling van de federale ombudsman worden opgeheven, wat benadrukt dat het klachtenrecht, of het petitierecht zoals gewaarborgd in het artikel 28 van de Grondwet, een grondrecht is.

Artikel 20

Om de overheden de kans te geven hun interne klachtenbehandeling te organiseren wordt in een overgangstermijn voorzien.

Iris VAN RIET.

Article 12

Les délais fixés permettent d'intégrer les rapports sur le traitement des réclamations par les diverses autorités dans le rapport annuel des médiateurs fédéraux. Le Parlement peut ainsi se tenir au courant du bon fonctionnement de l'administration.

Il faut s'assurer que la Chambre des représentants reçoit elle-même les rapports: il est inutile, dans ce cas-là uniquement, de charger le Collège des médiateurs fédéraux d'analyser les rapports annuels des organes de première ligne.

Articles 14 à 19

Ce chapitre contient des dispositions qui modifient la loi du 22 mars 1995 instituant des médiateurs fédéraux en vue d'en assurer la conformité aux nouvelles dispositions.

L'article 16 souligne que les médiateurs fédéraux peuvent examiner, notamment sur la base des constatations et des rapports annuels des gestionnaires de réclamations et des services de médiation de première ligne, le fonctionnement et les actes des autorités et des services administratifs, même si l'intéressé n'introduit aucune réclamation subséquente et qu'il ne s'adresse par exemple qu'au service chargé du traitement des réclamations en première ligne.

L'article 17 garantit que les médiateurs fédéraux peuvent formuler des recommandations en pleine connaissance de cause et qu'ils ne doivent pas se borner à faire rapport des constatations du service chargé du traitement des réclamations en première ligne ou à établir les résumés insérés dans les rapports annuels des autorités administratives.

L'article 18 confirme que l'introduction d'une réclamation et son examen par le médiateur fédéral ne suspend ni n'interrompt les délais prévus pour les procédures administratives ou juridictionnelles: les autres restrictions apportées au rôle du médiateur fédéral sont abrogées, ce qui confirme que le droit de réclamation, ou le droit de pétition garanti par l'article 28 de la Constitution, est un droit fondamental.

Article 20

Une période de transition est prévue pour que les autorités puissent organiser leur processus interne de traitement des réclamations.

WETSVOORSTEL

HOOFDSTUK I

Algemene bepaling

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK II

Eerstelijnsklachtenbehandeling

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet en de uitvoeringsbesluiten ervan wordt verstaan onder:

1° klacht: een manifeste uiting, die zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch kan zijn, waarbij een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging tegenover een overheid zijn of haar ontevredenheid uitdrukt over een door die overheid verrichte of nagelaten handeling of prestatie;

2° overheid: een federale administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, evenals de diensten die belast worden met taken die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren.

3° de wet van 22 maart 1995: de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Art. 3

§ 1. Eenieder heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen bij een overheid over de handelingen en de werking van die overheid.

Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van een overheid, wordt beschouwd als een handeling van die overheid.

§ 2. Deze wet is niet van toepassing op klachten van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van een overheid, tenzij de klacht een privaatrechtelijke aangelegenheid betreft.

Art. 4

Elke overheid draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van bij haar ingediende klachten. Daartoe zet ze een klachtvoorziening op.

PROPOSITION DE LOI

CHAPITRE PREMIER

Dispositions généralesArticle 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

CHAPITRE II

Traitement des réclamations en première ligne

Art. 2

Pour l'application de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution, il faut entendre par:

1° réclamation: la manifestation orale, écrite ou électronique claire, par une personne physique, une personne morale ou une association de fait, à une autorité, du mécontentement que suscite chez elle un de ses actes ou une de ses prestations ou bien une absence d'acte ou de prestation de sa part;

2° autorité: une autorité administrative fédérale au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, ainsi que les services chargés d'une mission qui ressortit à la compétence des autorités fédérales;

3° la loi du 22 mars 1995: la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Art. 3

§ 1. Toute personne a le droit d'introduire gratuitement une réclamation auprès d'une autorité au sujet des actes et du fonctionnement de cette autorité.

Tout acte d'une personne qui travaille sous la responsabilité d'une autorité est considéré comme un acte de cette autorité.

§ 2. La présente loi n'est pas applicable aux réclamations d'une personne qui travaille sous la responsabilité d'une autorité, à moins que la réclamation porte sur une question de droit privé.

Art. 4

Chaque autorité veille à un traitement correct des réclamations qui sont introduites auprès d'elle. Elle crée à cet effet une structure de traitement des réclamations.

De Koning kan een overheid die daarom verzoekt om functionele redenen of om redenen die verband houden met haar bijzondere aard, vrijstelling verlenen van de verplichting een klachtvoorziening op te zetten.

Art. 5

De bepalingen van deze wet doen geen afbreuk aan de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijk levenssfeer, de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur en de wet van 22 maart 1995.

Art. 6

Een overheid is niet verplicht een klacht te behandelen :

1° indien de identiteit en, eventueel, het adres van de klager niet bekend zijn;

2° indien de klacht geen omschrijving bevat van de feiten waarop ze betrekking heeft;

3° indien de klager over dezelfde feiten reeds een klacht heeft ingediend die overeenkomstig de bepalingen van deze wet is behandeld;

4° indien de feiten waarop de klacht betrekking heeft langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

5° indien de klager niet vooraf contact met de overheid heeft gezocht om genoegdoening te verkrijgen;

6° indien de klacht kennelijk ongegrond is;

7° indien de klager geen belang kan aantonen.

De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd en onverwijld schriftelijk meege-deeld aan de klager. In de beslissing wordt verwezen naar de wet van 22 maart 1995.

Art. 7

Zodra een overheid naar het oordeel van de klager aan diens klacht tegemoetgekomen is, vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen volgens de bepalingen van deze wet.

Art. 8

De overheid bevestigt binnen tien dagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Le Roi peut exonérer de l'obligation de créer une structure de traitement des réclamations toute autorité qui en fait la demande pour des raisons fonctionnelles ou pour des raisons qui sont liées au caractère particulier qui est le sien.

Art. 5

Les dispositions de la présente loi ne portent préjudice ni aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, ni aux dispositions de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration, ni à celles de la loi du 22 mars 1995.

Art. 6

Une autorité n'est pas tenue de traiter une réclamation :

1° lorsque l'identité et, éventuellement, l'adresse du réclamant ne sont pas connues;

2° lorsque la réclamation ne comprend pas une description des faits auxquels elle se rapporte;

3° lorsque le réclamant a déjà introduit à propos des mêmes faits, une réclamation qui est traitée conformément aux dispositions de la présente loi;

4° lorsque les faits auxquels la réclamation se rapporte se sont déroulés plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;

5° lorsque le réclamant n'a pas pris contact préalablement avec l'autorité en vue d'obtenir satisfaction;

6° lorsque la réclamation est manifestement infondée;

7° lorsque le réclamant n'est pas en mesure de justifier d'un intérêt.

La décision de ne pas traiter une réclamation est motivée et communiquée sans délai au réclamant. Dans la décision, il est fait référence à la loi du 22 mars 1995.

Art. 7

Dès qu'une autorité a répondu à une réclamation à la satisfaction de son auteur, l'obligation de poursuivre le traitement de la réclamation conformément aux dispositions de la présente loi devient sans objet.

Art. 8

L'autorité confirme par écrit, dans les dix jours, la réception de la réclamation.

Art. 9

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De persoon die de klacht behandelt, eerbiedigt het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht. Hem kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld.

Art. 10

De overheid handelt de klacht af binnen zestig dagen na de ontvangst ervan.

Art. 11

De klachtenbehandelaar deelt op schriftelijke wijze zijn gemotiveerde bevindingen mee aan de klager en aan de overheid, die zich eventueel beraadt over een nieuwe beslissing of de aanpassing van haar werking.

Bij deze kennisgeving meldt de klachtenbehandelaar aan de klager dat hij een klacht bij het College van de federale ombudsmannen kan indienen overeenkomstig de bepalingen van de wet van 22 maart 1995. Die klacht kan, benevens op de aanvankelijk aangeklaagde feiten, ook betrekking hebben op de behandeling van de oorspronkelijke klacht door de klachtenbehandelaar.

Art. 12

Behoudens indien een specifieke wet in de rechtstreekse neerlegging van zijn jaarverslag bij de Kamer van volksvertegenwoordigers voorziet, brengt elke eerstelijnsklachtenbehandelaar of ombudsdienst jaarlijks vóór 31 december bij het College van de federale ombudsmannen schriftelijk verslag uit over de ontvangen klachten en de bevindingen bij de behandeling ervan. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de overheid.

Art. 13

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn niet van toepassing op de overheden en diensten bedoeld in artikel 2, die een procedure van klachtenbehandeling ontwikkeld hebben met strengere vereisten.

Art. 9

La réclamation est traitée par une personne qui n'est pas concernée par les faits auxquels la réclamation se rapporte.

La personne qui traite la réclamation est tenue au secret professionnel et doit adopter une attitude de stricte neutralité. Il ne peut lui être donné aucune instruction concernant la manière dont la réclamation doit être traitée quant au fond.

Art. 10

L'autorité traite la réclamation dans les soixante jours qui suivent sa réception.

Art. 11

Le gestionnaire des réclamations communique par écrit ses conclusions motivées au réclamant et à l'autorité, laquelle envisage éventuellement de prendre une nouvelle décision et/ou d'adapter son fonctionnement.

À l'occasion de cette notification, le gestionnaire des réclamations signale au réclamant qu'il peut introduire une réclamation auprès du Collège des médiateurs fédéraux, conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 1995. Cette réclamation peut porter sur les faits dénoncés initialement, ou sur le traitement de la réclamation par le gestionnaire des réclamations.

Art. 12

Sauf si une loi particulière prévoit qu'il doit déposer son rapport annuel directement à la Chambre des représentants, chaque service de traitement des réclamations ou de médiation de première ligne fait rapport chaque année, avant le 31 décembre, au Collège des médiateurs fédéraux, sur les réclamations qu'il a reçues et sur les conclusions auxquelles le traitement de ces réclamations a donné lieu. Ce rapport est également inséré dans le rapport annuel de l'autorité.

Art. 13

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux autorités et aux services visés à l'article 2 qui ont institué une procédure de traitement des réclamations dont les conditions sont plus sévères.

HOOFDSTUK III

Wijzigingsbepalingen

Art. 14

Artikel 1, tweede lid, van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen wordt vervangen als volgt:

«De ombudsmannen oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden, bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, en van de diensten die worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren, met inbegrip van de overheden en diensten die beschikken over een eerste-lijnsklachtenbehandelaar of ombudsdienst.»

Art. 15

Artikel 8, tweede lid, van dezelfde wet, wordt vervangen als volgt:

«Wanneer de ombudsmannen gevat zijn door een klacht, gaan ze na of de belanghebbende vooraf contact met de betrokken overheden heeft gezocht teneinde genoegdoening te verkrijgen.»

Art. 16

In artikel 9 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

A) Het eerste lid wordt aangevuld als volgt:

«3^o de klager de procedure bij de eerste-lijnsklachtenbehandelaar of ombudsdienst bedoeld in artikel 1, tweede lid, niet heeft uitgeput.»

B) Het derde lid wordt vervangen als volgt:

«De ombudsmannen kunnen de handelingen of de werking van een administratieve overheid of een dienst bedoeld in artikel 1, tweede lid, *ex officio* onderzoeken, onder meer op grond van de bevindingen van de klachtenbehandelaar of de ombudsdienst van die administratieve overheid of dienst en van hun jaarverslag.»

Art. 17

Artikel 11 van dezelfde wet wordt aangevuld met het volgende lid:

«De eerstelijnsklachtenbehandelaars en ombudsdiensten bij de in artikel 1, eerste lid, bedoelde administratieve overheden en diensten delen aan de fede-

CHAPITRE III

Dispositions modificatives

Art. 14

L'article 1^{er}, alinéa 2, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux est remplacé par ce qui suit:

«Les médiateurs exercent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État et des services chargés de missions qui relèvent de la compétence des autorités fédérales, y compris les autorités et les services qui disposent d'un gestionnaire des réclamations ou d'un service de médiation de première ligne.»

Art. 15

L'article 8, alinéa 2, de la même loi, est remplacé par la disposition suivante:

«Lorsque les médiateurs sont saisis d'une réclamation, ils vérifient si l'auteur de celle-ci a pris contact préalablement avec les autorités concernées en vue d'obtenir satisfaction.»

Art. 16

À l'article 9 de la même loi sont apportées les modifications suivantes:

A) L'alinéa 1^{er} est complété par la disposition suivante:

«3^o le plaignant n'a pas épuisé la procédure de traitement des réclamations ou de médiation de première ligne visée à l'article 2, alinéa 2.»

B) L'alinéa 3 est remplacé par la disposition suivante:

«Les médiateurs peuvent examiner d'office les actes et le fonctionnement d'une autorité administrative ou d'un service visé à l'article 1^{er}, alinéa 2, notamment sur la base des constatations des gestionnaires des réclamations ou du service de médiation de cette autorité administrative et sur la base de leur rapport annuel.»

Art. 17

L'article 11 de la même loi est complété par un alinéa 5 rédigé comme suit:

«Les gestionnaires des réclamations et les services de médiation de première ligne institués auprès des autorités et des services administratifs visés à l'arti-

rale ombudsmannen, op hun verzoek, hun eigen dossiers van klachtenbehandeling mede.»

Art. 18

Artikel 13, eerste en tweede lid, van dezelfde wet worden opgeheven.

Art. 19

In artikel 15 van dezelfde wet wordt tussen het eerste en het tweede lid het volgende lid ingevoegd:

«Het jaarlijkse verslag bevat eveneens de aanbevelingen die de ombudsmannen nuttig achten op grond van de aan hen toegezonde verslagen van de eerste-lijnsklachtenbehandelaars en ombudsdiensten.»

HOOFDSTUK IV

Inwerkingtreding

Art. 20

Deze wet treedt in werking de eerste dag van de twaalfde maand na die waarin ze in het *Belgisch Staatsblad* is bekendgemaakt.

4 juli 2002.

Iris VAN RIET.
Mia DE SCHAMPHELAERE.
Jean CORNIL.
Jean-Pierre MALMENDIER.
Fatma PEHLIVAN.
Marie NAGY.
Frans LOZIE.

cle 1^{er}, alinéa 1^{er}, communiquent leurs propres dossiers de traitement des réclamations aux médiateurs fédéraux, à la demande de ceux-ci.»

Art. 18

L'article 13, alinéas 1^{er} et 2, de la même loi, est abrogé.

Art. 19

L'article 15 de la même loi est complété par un alinéa 1^{er}*bis*, rédigé comme suit:

«Le rapport annuel contient également les recommandations que les médiateurs jugent utiles de faire sur la base des rapports qui leur ont été transmis par les gestionnaires des réclamations et les services de médiation de première ligne.»

CHAPITRE IV

Entrée en vigueur

Art. 20

La présente loi entre en vigueur le premier jour du douzième mois qui suit celui au cours duquel elle a été publiée au *Moniteur belge*.

Le 4 juillet 2002.