

Vlaamse Ombudsdienst

(VLOMB)

Een ombudsdienst voor het Brussels H-Gewest:
een aantrekkelijk voorstel

+ De voorstellen strekken tot een **parlementaire ombudsman** met **verzoeningsopdracht** (individuele dossiers) + opdracht om aanbevelingen te doen die de **dienstverlening kunnen verbeteren**.

Dat is de essentie, aangevuld met de **doorverwijs-opdracht**, begrepen als een moderne samenwerkende relatie tot

- administratieve procedures,
- informatieverstrekking, en
- klachtenbehandeling.

Vlaanderen bijvoorbeeld wijst momenteel zo'n 15 à 20 keer per maand door naar BHG. Het betreft "de klassiekers" (factuur Vivaqua, probleem sociale huur, ..) en het gaat vaak over burgers met de voeten in meerdere gewesten.

Ombudsman heeft het **oor van de burger én het parlement** (en in mindere mate de administratie, de regering en de pers).

- Breed op de parlementaire banken gedragen benoeming en evaluatie.
- Individuele parlementsleden kunnen vlot terecht.
- Vooral: parlementaire commissiebesprekingen jaarverslag in aanwezigheid ministers.

Ombudsman toetst zeker ook inhoud van beslissingen; burgers willen namelijk vooral **correcte beslissingen** (beide voorstellen zijn te *floue* op dat vlak, terwijl artikel 19 RvSt-Wet geen twijfel laat daarover).



(MEDW-B)

Un service de médiation pour la Région
Bruxelles-C : proposition séduisante

+ Les propositions instaurent un **médiateur parlementaire**, ayant une tâche de **conciliation** pour les dossiers individuels + mission de formuler des recommandations qui visent un **meilleur service** par l'administration.

C'est primordial, y compris **l'orientation du citoyen**, dans un esprit de relation de collaboration moderne vis-à-vis

- les procédures administratives,
- y compris l'information, et
- le traitement des plaintes.

La Flandre par exemple oriente 15 à 20 fois par mois vers RBC. Il s'agit « des dossiers classiques » (une facture Vivaqua, problème de logement social, ...) et il s'agit souvent de citoyens avec les pieds dans plusieurs Régions.

Le médiateur a l'oreille du citoyen et du parlement (et dans une moindre mesure, de l'administration, du gouvernement et de la presse).

- Nomination + évaluation largement soutenue sur les bancs parlementaires.
- Chaque parlementaire individuel est le bienvenu chez le Médiateur.
- Surtout : audition rapport annuel par les commissions parlementaires, en présence des ministres compétents.

Le Médiateur traite aussi les plaintes portant sur le contenu de décisions ; nos citoyens attendent, avant tout, des **décisions correctes** (les propositions restent trop floues sur ce point-là ; l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ne laisse aucun doute sur ce point).

Doorgaans bevestigt ombudsman inhoudelijke beslissing. Belangrijkste gegronde klachten komen er op neer dat de overheid onvoldoende goed uitlegt waarom de overheid doet wat ze doet (leidt dan bijvoorbeeld tot betere FAQ op website van de administratie, over doorlooptijd bijvoorbeeld).

+ beide voorstellen vermijden onoverzichtelijk bos van ombudsdiensten, maar toch best aanvullen met modern element als het “ordonnantie- volgrecht” (typevoorbeeld: de door de gemeente uitgereikte “bouwvergunning”, maar ook “private organisaties die openbare opdracht invullen”).

“Ombudsman”, dat is **lage drempel**. Vermijd ook teveel formalisme (zoals voor elke klacht een formeel advies): ombudsman is geen rechtbank. Best gefaseerde vermelding van ombud op juiste moment (VLOMB – in eerstelijnsantwoord).

Beide voorstellen lijken telefonische klachten uit te sluiten. Geen schrik van hebben. En e-mail en andere elektronische kanalen moeten kunnen.

Specifieke prerogatieven

VLOMB - **klokkenluidersregeling**, in samenhang met bevoegdheid om personeelsklachten te behandelen. Gemiddeld 2 zaken per jaar op 4 à 6 vragen per jaar. Samenwerking met Integriteit en Interne Audit.

VLOMB - **Genderkamer**, waar ombudsman optreedt als mensenrechteninstituut

MEDW-B & VLOMB - **Interregionale bemiddelende instantie** kilometerheffing, aandachtspunt voor Brussels Parlement

Bart WEEKERS, Vlaams Ombudsman
Brussel, 6 november 2017

Dans la plupart des cas, le médiateur confirme le contenu de la décision. La plainte fondée la plus importante, c’est le constat que l’autorité explique insuffisamment pourquoi elle fait ce qu’elle fait (suit alors des meilleurs FAQ sur le site de l’administration, au sujet des délais par exemple).

+ les 2 propositions évitent un paysage trop dense de différents services de médiation; il serait préférable d’ajouter un élément moderne comme le « droit de suite de l’ordonnance » (exemple typique : la commune qui octroie un permis de bâtir, mais aussi : « organismes privés qui exercent une mission publique »).

Le médiateur c’est « **accès facile** ». Evitez trop de formalisme (ainsi, ne pas prévoir un avis formel pour chaque réclamation) ; le médiateur n’est pas un juge. Idéalement : mention des possibilités de médiation au moment opportun (VLOMB - réponse première ligne).

Les 2 propositions semblent exclure les réclamations téléphoniques. Il ne faut pas en avoir peur. Et les réclamations par e-mail et via les autres canaux électroniques doivent être possibles.

Prérogatives spécifiques

VLOMB – **statut de lanceur d’alerte**, en combinaison avec la compétence de traiter des plaintes venant du personnel de l’administration. En moyenne, 2 dossiers par an, sur 4 à 6 demandes chaque année. Collaboration avec services d’Intégrité + Audit Interne.

VLOMB – **Genderkamer**, le médiateur y fonctionne comme institut qui veille au respect des droits fondamentaux

MEDW-B & VLOMB – **Instance interrégional de médiation** redevance kilométrique, point **d’attention** pour le parlement Bruxellois

Marc BERTRAND, Médiateur commun
Bruxelles, le 6 novembre 2017