

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 mars 2004

PROPOSITION DE LOI

**instaurant un Service de médiation auprès
du Services des allocations aux
personnes handicapées**

(déposée par M. Luc Goutry,
Mmes Yolande Avontroodt et
Catherine Doyen-Fonck et
M. Daniel Bacqueline)

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Développements	4
3. Proposition de loi	11

EN REMPLACEMENT DU DOCUMENT DISTRIBUÉ
PRÉCÉDEMMENT

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 maart 2004

WETSVOORSTEL

**tot instelling van een ombudsdienst bij de
Dienst voor Tegemoetkomingen voor
Personen met een Handicap**

(ingediend door de heer Luc Goutry,
de dames Yolande Avontroodt en
Catherine Doyen-Fonck en
de heer Daniel Bacqueline)

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Toelichting	4
3. Wetsvoorstel	11

TER VERVANGING VAN HET VROEGER RONDGEDEELDE
STUK

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>VLAAMS BLOK</i>	: Vlaams Blok
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

RÉSUMÉ

Les auteurs souhaitent créer un service de médiation auprès du Service des allocations aux personnes handicapées.

Ce service de médiation pourra formuler des propositions de corrections permettant au service concerné d'accomplir efficacement sa tâche.

On peut en outre relativiser le coût de la création de ce service de médiation dès lors que plusieurs personnes se chargent déjà du traitement des réclamations.

SAMENVATTING

De indieners wensen een ombudsdienst op te richten bij de dienst die instaat voor de tegemoetkomingen voor personen met een handicap.

De ombudsdienst kan voorstellen tot verbetering formuleren opdat deze dienst haar werk doelmatig kan verrichten.

De kost voor het oprichten van dergelijke ombudsdienst is te relativiseren omdat er nu reeds een paar personeelsleden met klachtenbehandeling bezig zijn.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Au cours des dernières années, des fonctions de médiation ont été instaurées à différents niveaux, et ce, dans le cadre tant de services privés que d'autorités publiques.

Il s'est en effet avéré nécessaire de créer de tels services, afin de permettre aux citoyens de faire part, sans formalisme, de leurs réclamations relatives aux services privés comme aux autorités publiques.

Fort de l'aide d'un médiateur, le Service de médiation est appelé à faciliter les contacts entre le citoyen et les instances publiques ou privées.

Aussi, le Service de médiation est-il un service indépendant, doté d'une autorité morale, qui surveille et analyse le fonctionnement et l'intervention du service concerné sur la base de réclamations.

Le service de médiation formule également des recommandations en vue de résoudre des erreurs systématiques, des carences ou des problèmes concrets et des anomalies.

La pratique montre, par exemple, que le service de médiation qui a été installé auprès des services de pensions accomplit un travail très utile et de bonne qualité.

Le Parlement reçoit un rapport annuel. Il en ressort que les problèmes peuvent faire l'objet d'une conciliation par l'intermédiaire du service de médiation. Les citoyens peuvent ainsi recevoir, rapidement et à bon escient, une réponse à leurs questions et à leurs réclamations.

Depuis de nombreuses années on enregistre beaucoup de réclamations de personnes handicapées quant au fonctionnement du service chargé de l'octroi de cette allocation.

Les réclamations portent surtout sur les délais déraisonnables nécessaires, dans la pratique, pour traiter les dossiers. Des centaines de questions parlementaires ont été posées à ce sujet ces dernières années. Il s'agit donc d'un problème structurel.

L'examen attentif de toutes ces réclamations par le service de médiation pourrait déboucher sur la formu-

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De afgelopen jaren werden er op verschillende niveau's en zowel voor privédiensten als voor openbare overheden, ombudsfuncties ingesteld.

Er is immers een noodzaak gegroeid om dergelijke diensten op te richten die toelaten de mensen, zonder formalisme, hun klachten ten aanzien van privédiensten als openbare overheden te uiten.

De ombudsdienst is erop gericht om met de hulp van een bemiddelaar het contact tussen de burger en de publieke of particuliere instanties te vergemakkelijken.

Daarom is de ombudsdienst een onafhankelijke dienst, bekleed met moreel gezag, die op basis van klachten de werking en het optreden van de betrokken dienst nauwkeurig bewaakt en onderzoekt.

Bovendien doet de ombudsdienst ook aanbevelingen voor het oplossen van systematische fouten, concrete problemen of tekortkomingen en structurele misgroeiingen.

Uit de praktijk blijkt bijvoorbeeld dat de ombudsdienst die werd ingesteld bij de pensioendiensten zéér nuttig en goed werk levert.

Het Parlement ontvangt jaarlijks een verslag. Hieruit blijkt dat problemen kunnen bemiddeld worden door de ombudsdienst. Aldus kunnen de burgers snel en accuraat een antwoord krijgen op hun vragen en klachten.

Sinds héél veel jaren bestaan er veel klachten van personen met een handicap over de werking van de dienst die moet instaan voor het toekennen van deze tegemoetkoming.

De klachten hebben vooral te maken met de onredelijke termijnen die bestaan in de praktijk voor de afhandeling van de dossiers. Hierover werden de afgelopen jaren honderden parlementaire vragen gesteld. Het gaat dus om een structureel probleem.

Een nauwkeurig onderzoek van al deze klachten via de ombudsdienst zou kunnen leiden tot een voorstel

lation d'une proposition de corrections et d'adaptations permettant au service concerné d'accomplir efficacement sa tâche.

En outre, les dispositions légales relatives aux allocations aux personnes handicapées sont assez lourdes et compliquées. Une enquête est notamment prévue sur le manque d'autonomie et sur le revenu dont dispose le demandeur. C'est là une matière difficile à propos de laquelle subsistent encore beaucoup de questions et d'imprécisions. Cela a pour conséquence que l'enregistrement des réclamations et des demandes d'explications occupe déjà *de facto* presque à temps plein plusieurs personnes du service «allocations aux personnes handicapées».

Afin de répondre à l'afflux de demandes de renseignements et de réclamations, le service a créé, il y a quelques années, le système téléphonique de réponse «Handitel». En pratique, ce système peu convivial ne donne toutefois guère satisfaction aux personnes qui y font appel.

Il faut en outre tenir compte du fait qu'il est généralement plus difficile, pour une personne handicapée, d'obtenir des renseignements ou de communiquer avec les services. C'est le cas, par exemple, des personnes atteintes de troubles auditifs, des handicapés moteurs lourds et des handicapés mentaux.

Or, bien plus encore que tout autre citoyen, les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier d'une aide très personnalisée dispensée avec la patience, le tact et le respect requis.

On peut en outre relativiser le coût de la création de ce service de médiation dès lors que plusieurs personnes se chargent déjà quotidiennement du traitement des réclamations. Toutefois, tant le cadre dans lequel ces personnes doivent intervenir que les compétences qui leur sont imparties sont trop restreints. Il est dès lors indispensable de disposer d'un service de médiation indépendant.

On trouvera une raison supplémentaire de créer un service de médiation spécifique dans le fait que la législation relative aux allocations pour personnes handicapées et aux autres avantages sociaux susceptibles d'être accordés aux personnes handicapées constitue une matière extrêmement spécialisée.

Ce service de médiation permettrait de fournir un service continu de qualité, aux personnes handicapées ou à ceux qui les représentent.

van verbeteringen en aanpassingen zodat de dienst haar werk doelmatig kan verrichten.

Bovendien zijn de wettelijke bepalingen in verband met tegemoetkomingen voor personen met een handicap vrij omslachtig en ingewikkeld. Er is ondermeer een onderzoek naar het gebrek aan zelfredzaamheid en naar het inkomen waarover de aanvrager beschikt. Het is een moeilijke materie waar heel wat vragen en onduidelijkheden over bestaan. Dit heeft tot het gevolg dat er *de facto* nu reeds enkele mensen van de dienst voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap bijna constant bezig zijn met het registreren van klachten en vragen tot uitleg.

Om de toevloed aan vragen naar inlichtingen en klachten te stelpen, heeft de dienst enige jaren geleden een telefonisch antwoordsysteem opgezet, genaamd «Handitel». Dit systeem is weinig gebruiksvriendelijk en schenkt in de praktijk zeer weinig voldoening aan de mensen die er een beroep op doen.

Bovendien moeten we er rekening mee houden dat personen met een handicap meestal meer problemen hebben om inlichtingen te verzamelen en met het communiceren met diensten. Denk maar aan auditief gehandicapte mensen, motorisch zwaar gehandicapten of mensen met een mentale handicap.

Veel meer dan andere burgers moeten dergelijke mensen zéér persoonlijk en met het nodige geduld en tact en veel respect kunnen geholpen worden.

De kost voor het oprichten van dergelijke ombudsdienst kan bovendien gerelativeerd worden omdat er nu sowieso dag in dag uit reeds een paar personeelsleden met deze taak van klachtenbehandeling bezig zijn. Het kader waarin zij moeten optreden en de bevoegdheden die zij hebben zijn echter te beperkt. Daarom dringt een directe nood van een onafhankelijke ombudsdienst zich op.

Het feit dat de wetgeving betreffende tegemoetkomingen voor personen met een handicap en andere mogelijke sociale voordelen die deze mensen kunnen genieten een zéér gespecialiseerde materie is, vormt een bijkomend argument om een specifieke ombudsdienst op te richten.

Door deze ombudsdienst zou er een goede en continue dienstverlening kunnen uitgebouwd worden met personen met een handicap of met de mensen die hen vertegenwoordigen.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 2

Cet article prévoit la création d'un Service de médiation pour les allocations aux personnes handicapées auprès du Service Public Fédéral Affaires sociales, section Direction d'administration allocations aux personnes handicapées.

Art. 3

Cet article précise que le service de médiation est composé de deux membres de rôles linguistiques différents, qui peuvent disposer d'une cellule administrative à la disposition de laquelle le ministre compétent met le personnel nécessaire. Les médiateurs agissent en collège afin de garantir l'unité dans le traitement des réclamations. Les modalités de la mise à la disposition de ce personnel administratif seront fixées par un arrêté délibéré en Conseil des ministres. On y veillera à garantir autant que possible l'autonomie des médiateurs. Le personnel dont les médiateurs disposeront sera placé sous l'autorité hiérarchique exclusive de ceux-ci.

Art. 4

Cet article décrit les compétences des médiateurs. Il s'agit notamment de réclamations relatives aux divers actes ou au fonctionnement du service des allocations aux personnes handicapées - par exemple si son intervention n'est pas correcte ou pourrait être plus efficace ou plus serviable - et à la fixation des droits des personnes handicapées.

Il va par ailleurs de soi que ces compétences ne peuvent porter préjudice aux compétences des médiateurs fédéraux prévues par la loi du 22 mars 1995.

Les médiateurs ont une fonction de contrôle et d'information. De plus, ils ont recours à la négociation et tendent de réconcilier le plaignant et le service des allocations aux personnes handicapées et consignent leurs expériences dans des rapports. Ils formulent aussi des recommandations à l'intention du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, par exemple lorsqu'ils arrivent à la constatation que l'attitude du service était incorrecte ou que son intervention pourrait être plus efficace ou plus serviable.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 2

Met deze bepaling wordt de ombudsdienst voor tegemoetkoming voor personen met een handicap ingesteld. Het is een dienst die is ondergebracht bij de Federale Overheidsdienst Sociale Zaken, afdeling Bestuursdirectie tegemoetkomingen voor personen met een handicap.

Art. 3

In dit artikel wordt gepreciseerd dat de ombudsdienst uit twee leden bestaat die tot een verschillende taalrol behoren en dat zij kunnen beschikken over een administratieve cel waarvoor de bevoegde minister het personeel ter beschikking stelt. De ombudspersonen treden collegiaal op ten einde de eenheid in de behandeling van de klachten te verzekeren. De nadere regels van de ter beschikkingstelling van dit administratief personeel zullen worden bepaald in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Hierbij zal erover worden gewaakt dat de autonomie van de ombudspersonen maximaal verzekerd is. Het personeel van de ombudspersonen zal dus uitsluitend onder hun hiërarchisch gezag staan.

Art. 4

Dit artikel omschrijft de bevoegdheden van de ombudspersonen. Het gaat inzonderheid om klachten met betrekking tot handelingen of werking van de Dienst voor tegemoetkomingen aan personen met een handicap – bijvoorbeeld indien het optreden onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen – en de vaststelling van de rechten van de personen met een handicap.

Het is uiteraard zo dat deze bevoegdheden geen afbreuk kunnen doen aan de bevoegdheden van de federale ombudsmannen – bedoeld in de wet van 22 maart 1995.

De ombudspersonen hebben een controle- en informatiefunctie. Zij streven daarbij naar bemiddeling en verzoening tussen de klager en de Dienst voor tegemoetkoming aan personen met een handicap en brengen hun bevindingen uit in verslagen. Zij doen ook aanbevelingen aan de minister die de tegemoetkomingen aan personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, bijvoorbeeld wanneer zij tot de vaststelling komen dat het optreden van de Dienst onbehoorlijk was of op een meer efficiënte of dienstverlenende wijze kan verlopen.

Art. 5

Cet article déclare applicables aux médiateurs et à leur personnel les lois linguistiques en matières administratives. Les activités des médiateurs couvrent l'ensemble du territoire national. Cela signifie notamment que les relations avec les particuliers s'effectuent dans la langue utilisée par ces derniers et que les relations avec les autorités administratives sont gérées par l'article 39 des lois linguistiques en matières administratives.

Art. 6

Cet article fixe la procédure de nomination des médiateurs. La procédure de sélection sera fixée par le Roi, sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, par arrêté délibéré en Conseil des ministres. Cet article fixe enfin le statut des personnes qui sont nommées médiateurs pendant et après ce mandat, en fonction de leur qualité avant cette nomination.

Art. 7, 8 et 9

Ces articles fixent les conditions de nomination, les incompatibilités avec le mandat de médiateur et les cas dans lesquels le ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions met fin au mandat de médiateur, peut démettre le médiateur ou démet celui-ci.

Art. 10

Cet article confirme l'autonomie des médiateurs. Il est essentiel que les médiateurs puissent agir de manière totalement indépendante. En vue de l'exercice indépendant de leurs compétences, il est dès lors nécessaire que les médiateurs ne soient pas tenus de se conformer aux directives du Service des allocations aux personnes handicapées, voire qu'ils ne soient pas autorisés à s'y conformer. Ils ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité et bénéficient d'un régime d'immunité inspiré de celui des médiateurs fédéraux et des dispositions de l'article 42 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale, en ce qui concerne le président et les membres du Comité de surveillance de la Banque-carrefour.

Art. 5

Dit artikel verklaart de taalwetten in bestuurszaken van toepassing op de ombudspersonen en hun personeel. De activiteiten van de ombudspersonen bestrijken het ganse land. Dit betekent onder andere dat de betrekkingen met de particulieren verlopen in de taal gebruikt door de particulier en dat de relaties met de administratieve overheden worden beheerst door artikel 39 van de taalwetten in bestuurszaken.

Art. 6

Dit artikel bepaalt de benoemingsprocedure van de ombudspersonen. De selectieprocedure zal worden vastgelegd door de Koning, op voorstel van de minister die de tegemoetkoming aan de personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Dit artikel bepaalt tenslotte het statuut van de personen die worden benoemd tot ombudspersoon tijdens en na dit mandaat, afhankelijk van hun hoedanigheid voor deze benoeming.

Art. 7, 8 en 9

Deze artikelen bepalen de benoemingsvoorwaarden, de onverenigbaarheden met het mandaat van ombudspersoon en in welke gevallen de minister die de tegemoetkomingen aan personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft een einde maakt aan het mandaat van ombudspersoon, de ombudspersoon kan afzetten of afzet.

Art. 10

Dit artikel bevestigt de autonomie van de ombudspersonen. Het is een wezenlijk kenmerk van de ombudspersonen dat zij volledig onafhankelijk kunnen optreden. Met het oog op de onafhankelijke uitoefening van hun bevoegdheden is het daarom noodzakelijk dat de ombudspersonen zich niet moeten, zelfs niet mogen, schikken naar de instructies van de Dienst voor tegemoetkoming aan personen met een handicap. Zij ontvangen van geen enkele overheid instructies en genieten van een onschendbaarheidsregeling die geïnspireerd is door deze voor de federale ombudspersonen en het bepaalde in artikel 42 van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid voor wat betreft de voorzitter en de leden van het Toezichtsc comité van de Kruispuntbank.

Art. 11, 12 et 13

Ces articles précisent, d'une part, qui est considéré comme «intéressé» pour introduire une réclamation recevable et, d'autre part, les conditions auxquelles les plaintes doivent satisfaire pour être recevables.

Les intéressés sont des personnes qui ont à se plaindre des agissements ou du fonctionnement du Service d'allocations aux personnes handicapées ou encore de l'examen, de l'établissement ou du paiement des prestations prévues par la loi pour les personnes handicapées.

L'accès au service de médiation est aussi informel que possible. La réclamation est recevable lorsqu'elle est introduite par écrit ou oralement sur place, ceci pour autant que l'identité et l'adresse du réclamant soient mentionnées, et qu'un exposé précis des faits soit donné, que le réclamant ait préalablement pris contact avec le service concerné et que la réclamation ne soit pas une répétition d'une réclamation formulée précédemment. Des filtres permettant de déclarer une réclamation irrecevable dans certains cas, sont donc prévus.

Lorsque le réclamant est inconnu ou que les faits remontent à plus de deux ans, le médiateur dispose d'un pouvoir d'appréciation. Ce pouvoir discrétionnaire, dont sont également investis les médiateurs fédéraux, doit leur permettre de tenir compte de situations spécifiques.

Dans les cas où la réclamation n'est «manifestement» pas fondée (est non fondée en soi), où le réclamant n'a pas contacté lui-même au préalable le service, ou qu'aucun nouveau fait n'a été invoqué, la réclamation est de toute façon refusée. Une réclamation qui poursuit des desseins manifestement vexatoires ou diffamatoires sera également considérée comme non fondée.

Si la réclamation est considérée comme irrecevable, les médiateurs doivent immédiatement informer le réclamant de leur décision de ne pas examiner sa réclamation au fond. Ce refus doit être motivé.

Art. 14

Cet article définit les pouvoirs d'enquête dont disposent les médiateurs. Ceux-ci sont également habilités à fixer un délai dans lequel les services concernés doivent répondre à leurs questions. Il est essentiel que les médiateurs puissent fixer un délai de réponse impératif, pour l'efficacité de leur mission de médiation et d'enquête.

Art. 11, 12 en 13

Deze artikelen bepalen enerzijds wie als «belanghebbende» wordt beschouwd om een ontvankelijke klacht in te dienen en anderzijds de voorwaarden waaraan de klachten moeten voldoen om ontvankelijk te zijn.

Belanghebbenden zijn personen die klachten hebben met betrekking tot het optreden of de werking van de Dienst voor de tegemoetkomingen aan personen met een handicap en het onderzoek, de vaststelling, de betaling van wettelijke voorziene uitkeringen voor personen met een handicap.

De toegang tot de ombudsdienst is zo informeel mogelijk gehouden. De klacht is ontvankelijk wanneer zij mondeling ter plaatse of schriftelijk wordt ingediend, dit echter maar voor zover de identiteit en het adres van de klager worden vermeld, er een duidelijke uiteenzetting van de feiten wordt gegeven, de klager voorafgaandelijk contact opnam met de betrokken dienst en de klacht geen herhaling is van een eerder geformuleerde klacht. Er zijn bijgevolg filters ingebouwd, die ertoe leiden dat een klacht in bepaalde gevallen onontvankelijk is.

Wanneer de klager onbekend is of de feiten meer dan twee jaar oud zijn, beschikt de ombudspersoon over een eigen beleidsruimte. Deze discretionaire bevoegdheid, die ook geldt voor de federale ombudspersonen, moet hen toelaten met specifieke situaties rekening te houden.

In de gevallen dat de klacht «kennelijk» ongegrond is (op zicht ongegrond), dat de klager niet vooraf zelf contact opnam met de dienst of dat er geen nieuwe feiten worden aangevoerd, wordt de klacht sowieso geweigerd. Ook een klacht die duidelijk met tergende of eerroevende bedoelingen werd ingediend zal als ongegrond worden beschouwd.

Indien de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, moeten de ombudspersonen de klager meteen in kennis stellen van hun beslissing dat zijn klacht niet ten gronde wordt onderzocht. Deze weigering moet gemotiveerd zijn.

Art. 14

Dit artikel bepaalt de onderzoeksbevoegdheden waarover de ombudspersonen beschikken. Zij krijgen tevens de mogelijkheid een termijn te stellen waarbinnen de betrokken diensten moeten antwoorden op de door hun gestelde vragen. De mogelijkheid om een bindende termijn voor antwoord op te leggen is van essentieel belang voor een doelmatige uitoefening van de bemiddelings- en onderzoeksopdracht van de ombudspersonen.

La confidentialité des informations transmises est garantie dès lors qu'il est interdit aux médiateurs et aux membres de leur personnel de rendre publiques les informations dont ils ont pris connaissance dans le cadre de leur mission.

Les pouvoirs qui leur sont conférés sont exercés par les médiateurs eux-mêmes ou par les membres de leur personnel qu'ils désignent à cet effet.

Malgré les pouvoirs conférés en vertu de la présente loi, les médiateurs mèneront leur enquête, dans toute la mesure du possible, de concert avec les autorités concernées.

Art. 15

Cet article prévoit que les médiateurs informent les autorités judiciaires ou les autorités administratives si, dans l'exercice de leur mandat, ils constatent une infraction pénale ou une transgression disciplinaire.

Art. 16

L'examen n'est suspendu que si les réclamations introduites auprès du médiateur et de l'organe créé ont le même objet. Le service est tenu d'informer le médiateur d'un éventuel recours juridictionnel ou administratif organisé.

Art. 17

Cet article confirme la fonction consultative et la mission de conciliation du médiateur. Il informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation et, lorsqu'il constate que les autorités se sont correctement comportées dans le cadre de l'affaire examinée, il en informe également le réclamant.

Art. 18

Chaque année, les médiateurs rédigent, sur la base de leurs constatations, un rapport sur leurs activités et, éventuellement, sur les difficultés qu'ils ont rencontrées au cours de l'année civile précédente dans l'exercice de leurs fonctions. S'ils le jugent utile, ils peuvent rédiger des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques.

Ces rapports sont adressés au ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, ainsi qu'à la Chambre des représentants. Ils

De vertrouwelijkheid van de medegedeelde inlichtingen is gewaarborgd aangezien het de ombudspersonen en hun personeelsleden verboden is, bekend te maken wat zij in het kader van hun opdracht hebben vernomen.

De toegekende bevoegdheden kunnen worden uitgeoefend door de ombudspersonen zelf of door de leden van hun personeel die zij daartoe aanwijzen.

De hier toegekende bevoegdheden beletten niet dat de ombudspersonen hun onderzoek zoveel mogelijk in samenspraak met de betrokken overheden zullen voeren.

Art. 15

Dit artikel bepaalt dat de ombudspersonen de gerechtelijke overheden of de administratieve overheden op de hoogte brengen indien zij in de uitoefening van hun mandaat een strafrechtelijke overtreding of een tuchtvergrijp vaststellen.

Art. 16

De opschorting van het onderzoek geldt enkel voor zover de klacht bij de ombudspersoon en het ingestelde orgaan hetzelfde voorwerp hebben. De dienst is gehouden de ombudspersoon in kennis te stellen van een eventueel ingesteld beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep.

Art. 17

Dit artikel bevestigt de adviesfunctie en de bemiddelingsopdracht van de ombudspersoon. Hij informeert geregeld de klager over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven en zal evenzeer aan de klager meedelen wanneer hij tot de conclusie komt dat de overheid zich in de onderzochte aangelegenheid correct heeft gedragen.

Art. 18

De ombudspersonen brengen jaarlijks op basis van hun bevindingen een verslag uit over hun activiteiten en eventueel over de moeilijkheden die zij bij de uitoefening van hun functie ondervonden tijdens het voorbije kalenderjaar. Indien zij dat nuttig achten, kunnen er over specifieke problemen tussentijdse verslagen worden uitgebracht.

De verslagen worden gericht aan de minister die de tegemoetkoming voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft en aan de Kamer van Volks-

sont rendus publics. L'objectif est ainsi de faire des évaluations constantes afin d'optimiser le travail effectué par le service.

Art. 19

La confidentialité des informations communiquées est garantie par cet article, dès lors qu'il est interdit aux médiateurs et à leur personnel de rendre public ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur fonction.

Art. 20

Cet article prévoit que les médiateurs établissent un règlement d'ordre intérieur. Ce règlement fixera notamment les délais dans lesquels le service doit répondre aux questions posées par les médiateurs. La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions de médiation et d'enquête des médiateurs.

Art. 21

Cet article impute les frais de fonctionnement, d'installation et de personnel au budget du service public fédéral Affaires sociales.

Art. 22

Cet article fixe le régime de pension des médiateurs. Les autres règles concernant le statut et le régime de traitement seront déterminées par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

Art. 23

Cet article prévoit l'entrée en vigueur immédiate de la loi afin que les mesures nécessaires puissent être prises dans les plus brefs délais pour permettre au Service de médiation des allocations aux personnes handicapées d'être opérationnel. Il s'agit notamment de mesures relatives à la sélection et à la nomination des médiateurs, à la composition de la cellule administrative et à l'installation effective de la cellule.

Cet article prévoit également que le Service de médiation doit être opérationnel au plus tard fin 2004.

vertegenwoordigers. Zij worden openbaar gemaakt. Het is de bedoeling op die wijze constant evaluaties te maken teneinde de dienstverlening van de dienst te optimaliseren.

Art. 19

De vertrouwelijkheid van de medegedeelde inlichtingen is door dit artikel gewaarborgd aangezien het de ombudspersonen en hun personeelsleden verboden is bekend te maken wat zij in het kader van hun opdracht hebben vernomen.

Art. 20

Dit artikel bepaalt dat de ombudspersonen een huiselijk reglement opmaken. Dit reglement zal onder meer de termijnen vaststellen waarbinnen de dienst moet antwoorden op de door de ombudspersonen gestelde vragen. De mogelijkheid om een bindende termijn voor antwoord op te leggen is van essentieel belang voor een doelmatige uitoefening van de bemiddelings- en onderzoeksopdracht van de ombudspersonen.

Art. 21

Dit artikel legt de werkings-, installatie- en personeelskosten vast ten laste van de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zaken.

Art. 22

Dit artikel bepaalt de pensioenregeling van de ombudspersonen. Nadere regels inzake het statuut en de wedderekening zullen worden vastgelegd bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

Art. 23

Dit artikel stelt de onmiddellijke inwerkingtreding van de wet voorop teneinde zo snel mogelijk de nodige maatregelen te kunnen nemen om de ombudsdienst voor de tegemoetkomingen voor personen met een handicap operationeel te maken. Dit vereist inzonderheid nog maatregelen met betrekking tot de selectie en benoeming van de ombudspersonen, de samenstelling van de administratieve cel en de effectieve installatie van de cel.

Dit artikel bepaalt ook dat de ombudsdienst ten laatste eind 2004 operationeel moet zijn.

Luc GOUTRY (CD&V)
Yolande AVONTROODT (VLD)
Catherine DOYEN-FONCK (CDH)
Daniel BACQUELAINE (MR)

PROPOSITION DE LOI**CHAPITRE I^{er}****Disposition générale****Article 1^{er}**

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

CHAPITRE II**Le Service de médiation pour les allocations aux personnes handicapées****Art. 2**

Il est créé un Service de médiation pour les allocations aux personnes handicapées auprès du Service public fédéral Affaires sociales, Direction d'administration des prestations aux personnes handicapées.

Art. 3

Le Service de médiation est composé de deux membres, dénommés ci-après «les médiateurs», de rôles linguistiques différents, qui agissent en collège.

Un arrêté délibéré en Conseil des ministres fixe les modalités suivant lesquelles le ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions met le personnel nécessaire à la disposition de ce Service de médiation.

Art. 4

La mission du Service de médiation pour les allocations aux personnes handicapées consiste :

1° à examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement du Service des allocations aux personnes handicapées;

2° à examiner les réclamations relatives :

- à l'établissement des droits des personnes handicapées à une allocation à charge d'un régime légal;

- au paiement et au montant de ces prestations;

3° à servir d'intermédiaire et à rechercher la conciliation entre le citoyen et l'Office pour les personnes handicapées;

WETSVOORSTEL**HOOFDSTUK I****Algemene bepaling****Artikel 1**

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

HOOFDSTUK II**De Ombudsdienst voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap****Art. 2**

Er wordt een Ombudsdienst voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap opgericht bij de Federale overheidsdienst Sociale Zaken, afdeling Bestuursdirectie tegemoetkomingen voor personen met een handicap.

Art. 3

De Ombudsdienst bestaat uit twee leden, verder genoemd de ombudspersonen; zij behoren tot een verschillende taalrol en treden op als college.

Een besluit vastgesteld na overleg in de Minister-raad bepaalt de nadere regels volgens dewelke de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft het nodige personeel ter beschikking stelt van deze Ombudsdienst.

Art. 4

De taak van de Ombudsdienst voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap bestaat erin:

1° klachten te onderzoeken die betrekking hebben op de werking van de Dienst voor Tegemoetkomingen voor Personen met een Handicap;

2° klachten te onderzoeken in verband met:

- de vaststelling van de rechten van de personen met een handicap op een tegemoetkoming lastens een wettelijke regeling;

- de uitbetaling en het bedrag van die tegemoetkomingen;

3° te bemiddelen en verzoening na te streven tussen de burger en de Dienst voor Personen met een Handicap;

4° sur la base des constatations faites lors de l'exécution de ces missions à formuler des recommandations et à produire un rapport selon les modalités définies à l'article 18.

Art. 5

Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui les assiste. Les activités du Service de médiation pour les allocations aux personnes handicapées couvrent tout le pays.

Art. 6

Les membres du Service de médiation sont nommés par le Roi, sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, pour un mandat renouvelable de 6 ans.

À cette fin, un avis de vacance déterminant les conditions pour l'introduction des candidatures est publié au *Moniteur belge*.

Le Roi détermine, sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions et par arrêté délibéré en Conseil des ministres, la procédure de sélection des candidats, sans préjudice des dispositions de la présente loi.

Le médiateur qui, au moment de sa nomination, est sous statut à l'État ou dans toute autre personne morale de droit public qui relève de l'État, est mis de plein droit à disposition, conformément aux dispositions du statut concerné, pour toute la durée de son mandat. Pendant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion et à l'avancement de traitement.

Si le médiateur est, au moment de sa nomination, lié par contrat à l'État ou à toute autre personne morale de droit public relevant de l'État, le contrat en question est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve cependant ses droits à l'avancement de traitement.

4° op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van deze opdrachten aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen zoals nader bepaald in artikel 18.

Art. 5

De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de leden van de Ombudsdienst en het personeel dat hen bijstaat. De activiteiten van de Ombudsdienst voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap bestrijken het ganse land.

Art. 6

De leden van de ombudsdienst worden, voor een hernieuwbaar mandaat van 6 jaar benoemd door de Koning, op voordracht van de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft.

Te dien einde wordt een bericht tot vakantverklaring, met vaststelling van de voorwaarden tot indiening van de kandidaturen, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

De Koning bepaalt, op voordracht van de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de selectieprocedure van de kandidaten en dit onverminderd de bepalingen van deze wet.

De ombudspersoon die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging.

Indien de ombudspersoon zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op weddeverhoging.

Art. 7

Pour être nommé membre du Service de médiation, il faut :

- 1° être belge ;
- 2° être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme qui dans les Administrations de l'État donnent accès à une fonction de niveau 1 ;
- 4° avoir une expérience utile de cinq ans au moins, dans un domaine qui est utile à l'exercice de la fonction.

Art. 8

Pendant la durée du mandat, les médiateurs ne peuvent pas exercer les charges, fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° un mandat public conféré par élection ;
- 5° un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives ;
- 6° un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 1^{er} ou § 3 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les médiateurs ne peuvent remplir aucune fonction publique ou toute autre charge susceptible de mettre en péril la dignité, l'autonomie ou l'exercice de leur fonction.

Pour l'application du présent article, sont assimilés à un mandat conféré par élection : la fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris la fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur. Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination de membre du Service de médiation est démis de plein droit de son mandat obtenu par élection.

Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux médiateurs.

Art. 7

Om tot lid van de Ombudsdienst te worden benoemd moet men:

- 1° Belg zijn;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;

4° ten minste vijf jaar nuttige ervaring hebben, op een gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Art. 8

Tijdens de duur van het mandaat mogen de ombudspersonen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

- 1° het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
- 2° het beroep van advocaat;
- 3° de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die niet-confessionele morele dienstverlening verstrekt;
- 4° een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;
- 5° een bezoldigde betrekking in de onderscheiden administratieve overheden;
- 6° een mandaat of functie in een instelling, bedoeld in artikel 2, § 1 of § 3 van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle van de verzekeringsondernemingen.

De ombudspersonen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid, de onafhankelijkheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend mandaat: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur. De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot lid van de Ombudsdienst aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval en met de nodige aanpassingen, van toepassing op de ombudspersonen.

Art. 9

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, mettre fin aux fonctions des membres du Service de médiation :

- 1° à leur demande;
- 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;
- 3° lorsque leur état de santé met sérieusement en péril l'exercice de leur fonction.

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions, révoquer les médiateurs :

- 1° s'ils exercent une des fonctions visées à l'article 8, premier et troisième alinéa;
- 2° pour des motifs graves.

Art. 10

Dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.

CHAPITRE III

Les intéressés et la procédure

Art. 11

Toute personne intéressée peut introduire auprès des membres du Service de médiation, par lettre ordinaire ou oralement sur place, une réclamation portant sur :

- les activités ou le fonctionnement du Service des allocations aux personnes handicapées ;
- l'établissement des droits des personnes handicapées à une allocation ou à un autre avantage social à charge d'un régime légal ;
- les modalités de paiement et le montant de ces allocations.

La réclamation mentionne l'identité et l'adresse de l'intéressé et donne un exposé précis des faits dont il se plaint et, le cas échéant, des moyens déjà utilisés pour obtenir satisfaction.

Art. 9

De Koning kan, op voorstel van de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, een einde maken aan het ambt van de ombudspersonen :

- 1° op hun verzoek;
- 2° wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;
- 3° wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Koning kan, op voorstel van de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, de ombudspersonen afzetten:

- 1° wanneer zij een van de functies zoals bepaald in artikel 8, eerste en derde lid, uitoefenen;
- 2° om ernstige redenen.

Art. 10

Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudspersonen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

HOOFDSTUK III

Belanghebbenden en procedure

Art. 11

Iedere belanghebbende kan per gewone brief of mondeling ter plaatse bij de ombudspersonen een klacht indienen met betrekking tot:

- de handelingen of de werking van de Dienst voor Tegemoetkomingen voor Personen met een Handicap;
- de vaststelling van de rechten van personen met een handicap op een tegemoetkoming of andere sociaal voordeel lastens een wettelijke regeling;
- de uitbetalingswijze en het bedrag van die tegemoetkomingen.

In de klacht staan de identiteit en het adres van de belanghebbende vermeld, en wordt een duidelijke uiteenzetting gegeven van de feiten waarover de belanghebbende zich beklagt en in voorkomend geval van de reeds aangewende middelen om genoegdoening te bekomen.

L'intéressé doit prendre préalablement contact avec le Service des allocations aux personnes handicapées afin d'essayer d'obtenir satisfaction.

Par intéressé, il y a lieu d'entendre la personne handicapée :

- qui bénéficie d'une allocation ou d'un avantage social en vertu d'un régime légal ;
- qui a introduit une demande en vue d'obtenir une allocation ou un avantage social en vertu d'un régime légal.

Art. 12

Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

- 1° l'identité du plaignant n'est pas connue;
- 2° la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus de deux ans avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

- 1° la réclamation n'est manifestement pas fondée;
- 2° le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du Service allocations aux personnes handicapées pour obtenir satisfaction;

3° la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

Art. 13

Les membres du Service de médiation communiquent sans délai au plaignant leur décision d'examiner ou non la réclamation.

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour une réclamation, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation avisent le Service allocations aux personnes handicapées de toute réclamation qu'ils se proposent d'examiner.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met de diensten voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap ten einde genoegdoening te verkrijgen.

Onder belanghebbende wordt verstaan, de persoon met een handicap:

- die een tegemoetkoming of sociaal voordeel geniet lastens een wettelijke regeling;
- die een aanvraag tot het bekomen van een tegemoetkoming of sociaal voordeel lastens een wettelijke regeling heeft ingediend.

Art. 12

De ombudspersonen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

- 1° de identiteit van de klager niet gekend is;
- 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudspersonen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer :

- 1° de klacht kennelijk ongegrond is;
- 2° de klager kennelijk ten aanzien van de Dienst voor Tegemoetkomingen voor Personen met een Handicap geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
- 3° de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudspersonen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevat.

Art. 13

De ombudspersonen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen.

De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Indien de ombudspersonen onbevoegd zijn voor de klacht, wordt de klager hiervan onmiddellijk in kennis gesteld en zo mogelijk doorverwezen naar de persoon, instelling of dienst die terzake wel bevoegd is.

De ombudspersonen stellen de Dienst voor Tegemoetkomingen voor Personen met een Handicap in kennis van elke klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 14

Les médiateurs peuvent fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans le cadre de leur mission.

Ils peuvent de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, par état ou par profession, sont dépositaires de secrets qui leur ait été confiés soit relevés de leur obligation de garde. Le secret dans le cadre de l'enquête menée par les médiateurs.

Dans le cadre d'enquêtes particulières, les médiateurs peuvent se faire assister par des experts.

Art. 15

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs constatent un fait qui peut constituer un crime ou un délit, ils en informent le procureur du Roi conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avisent l'autorité administrative compétente.

Art. 16

L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal. L'autorité administrative informe sans délai les médiateurs du recours introduit.

Dans ce cas, les médiateurs informent immédiatement le réclamant de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours juridictionnels ou de recours administratifs organisés.

Art. 14

De ombudspersonen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudspersonen kunnen zich in het kader van bijzondere onderzoeken door deskundigen laten bijstaan.

Art. 15

Indien de ombudspersonen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergriep kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

Art. 16

Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudspersonen onverwijld in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudspersonen de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen.

Art. 17

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

Les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions.

CHAPITRE IV

Les rapports des médiateurs

Art. 18

Les médiateurs adressent chaque année, dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités de l'année civile écoulée au ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions et à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports intermédiaires trimestriels s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et composent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

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

Les rapports sont rendus publics.

CHAPITRE V

Dispositions diverses

Art. 19

L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et à leur personnel.

Art. 17

De klager wordt geregeld geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudspersonen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen.

Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft hiervan op de hoogte.

HOOFDSTUK IV

De verslagen van de ombudspersonen

Art. 18

De ombudspersonen richten jaarlijks, in de loop van de maand maart, een verslag over hun activiteiten tijdens het voorbije kalenderjaar tot de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft en tot de Kamer van volksvertegenwoordigers. Zij kunnen bovendien drie-maandelijkse tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudspersonen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij onder vinden bij de uitoefening van hun ambt.

De identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt.

HOOFDSTUK V

Diverse bepalingen

Art. 19

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudspersonen en hun personeelsleden.

Art. 20

Les médiateurs fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions et est publié au *Moniteur belge*.

Art. 21

Les traitements et primes des médiateurs et de leur personnel ainsi que les frais relatifs à l'installation et au fonctionnement du service sont inscrits au budget du Service public fédéral Affaires sociales.

Art. 22

Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, le statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation sur proposition du ministre qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions.

Lors de la fixation de leur traitement, il sera tenu compte de l'expérience utile exigée lors du recrutement pour une durée maximale de 6 ans.

Les membres du Service de médiation bénéficient, pour la durée de leurs fonctions, du même régime de pensions, de réparation des accidents du travail et de maladies professionnelles que les agents de l'État nommés à titre définitif, selon les modalités fixées par le Roi, dans les conditions visées à l'alinéa 1^{er}.

Art. 23

La présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi et, au plus tard, le 1^{er} janvier 2005.

19 février 2004

Art. 20

De ombudspersonen stellen een huishoudelijk reglement vast dat de nadere regels en termijnen voor de behandeling van de klachten bevat. Dit reglement en de wijzigingen eraan worden door de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, goedgekeurd en wordt bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 21

De wedden en toelagen van de ombudspersonen en hun personeel alsmede de kosten met betrekking tot de installatie en de werking van de ombudsdienst worden ingeschreven op de begroting van de Federale overheidssdienst Sociale Zaken.

Art. 22

De Koning stelt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad en op voordracht van de minister die de tegemoetkomingen voor personen met een handicap onder zijn bevoegdheid heeft, het administratief en geldelijk statuut vast van de leden van de Ombudsdienst.

Bij de vaststelling van de wedderegelings wordt rekening gehouden met de nuttige ervaring die bij de aanwerving wordt vereist voor een maximale duur van 6 jaar.

De leden van de Ombudsdienst genieten, voor de duur van hun functie, dezelfde pensioenregeling en regeling inzake herstel van schade ingevolge arbeidsongevallen en beroepsziekten als de met een vaste benoeming beklede staatsambtenaren, volgens de regels vastgesteld door de Koning en onder de voorwaarden bepaald in het eerste lid.

Art. 23

Deze wet treedt in werking op een door de Koning te bepalen datum en uiterlijk op 1 januari 2005.

19 februari 2004

Luc GOUTRY (CD&V)
Yolande AVONTROODT (VLD)
Catherine DOYEN-FONCK (CDH)
Daniel BACQUELAINE (MR)
Nahima LANJRI (CD&V)