

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

30 april 2008

30 avril 2008

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de oprichting van
een centraal informatiepunt
en de bijbehorende informatielijn**

(ingediend door de heer Herman De Croo c.s.)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à créer un point central d'information
ainsi que la ligne d'information
correspondante**

(déposée par M. Herman De Croo et consorts)

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V–N–VA	:	Christen-Democratisch en Vlaams/Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a+VI.Pro	:	Socialistische partij anders - VlaamsProgressieven
VB	:	Vlaams Belang

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
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)	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 :	Plenum	PLEN :	Séance plénière
COM :	Commissievergadering	COM :	Réunion de commission
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
Bestellingen :	Commandes :
Natieplein 2	Place de la Nation 2
1008 Brussel	1008 Bruxelles
Tel. : 02/ 549 81 60	Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be	www.laChambre.be
e-mail : publicaties@deKamer.be	e-mail : publications@laChambre.be

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Als onafhankelijke instelling die gratis tussenkomt op vraag van burgers, natuurlijke personen of rechtspersonen tracht de Federale Ombudsman geschillen met de federale administraties te onderzoeken op onpartijdige wijze.

Zoals voorgeschreven door artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, maakt de Federale Ombudsman een jaarlijks verslag over aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Uit het elfde en voorlopig laatste jaarverslag van de Federale Ombudsman blijkt dat de voorbije elf jaar meer dan 39.000 burgers de weg hebben gevonden naar de ombudsman. Dat is gemiddeld 3.500 klachten en informatievragen per jaar.

Het jaar 2007 trekt dit gemiddelde behoorlijk naar boven met voor het eerst meer dan 5.000 klachten en informatievragen. De stijging van het aantal klachten is meer dan waarschijnlijk en volgens de Federale Ombudsman het gevolg van een recente informatie-campagne. Hoe beter de dienst bekend is, en hoe lager de drempel om deze dienst te contacteren, des te meer klachten en vragen tot informatie kunnen worden behandeld. Deze klachten en informatievragen hebben dan ook reeds geleid tot een grote verbetering van de administratieve dienstverlening en van de relatie tussen burger en bestuur.

Naast het behandelen en onderzoeken van klachten en het aanreiken van informatie formuleert de Federale ombudsman jaarlijks ook aanbevelingen en dit zoals voorgeschreven door artikel 1, 3°, van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Er zijn twee soorten aanbevelingen:

a) de officiële aanbevelingen op basis van artikel 14, alinea 3, van de wet, kunnen de federale ombudsmannen in het kader van de behandeling van klachten, aan de administratieve overheid elke aanbeveling richten die zij nuttig achten;

b) de algemene aanbevelingen op basis van artikel 15, eerste alinea, van de bovenvermelde wet die bepaalt dat het jaarverslag de aanbevelingen bevat die zij nuttig acht en de eventuele moeilijkheden vermeldt waarmee de dienst wordt geconfronteerd bij de uitoefening van het ambt.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

En tant qu'institution indépendante qui intervient gratuitement à la demande des citoyens, des personnes physiques ou des personnes morales, le Médiateur fédéral tente d'examiner de manière impartiale les litiges avec les administrations fédérales.

Comme le prévoit l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, le Médiateur fédéral adresse annuellement un rapport à la Chambre des représentants.

Il ressort du onzième et, provisoirement, dernier rapport annuel du Médiateur fédéral qu'au cours des onze dernières années, plus de 39.000 citoyens ont saisi le médiateur. Cela représente, en moyenne, 3.500 plaintes et demandes d'information par an.

L'année 2007 tire nettement cette moyenne vers le haut, avec, pour la première fois, plus de 5.000 plaintes et demandes d'information. Selon le Médiateur fédéral, l'augmentation du nombre de plaintes résulte plus que probablement d'une récente campagne d'information. Plus le service est connu et facile à contacter, plus il recevra des plaintes et des demandes d'information. Ces plaintes et demandes d'information ont dès lors déjà permis d'améliorer considérablement le service administratif et la relation entre le citoyen et l'administration.

En plus de traiter et d'examiner les plaintes et de fournir des informations, le Médiateur fédéral formule également chaque année des recommandations, en application de l'article 1^{er}, 3°, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Il existe deux sortes de recommandations:

a) les recommandations officielles formulées sur la base de l'article 14, alinéa 3, de la loi, en vertu duquel les médiateurs fédéraux peuvent, dans le cadre du traitement de plaintes, adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile;

b) les recommandations générales formulées sur la base de l'article 15, alinéa 1^{er}, de la loi précitée, qui dispose que le rapport annuel contient les recommandations que les médiateurs jugent utiles et expose les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Uit deze algemene aanbevelingen in het jaarverslag van 2007 blijkt dat de Federale Ombudsman verzoekt een centraal informatiepunt uit te bouwen dat basisinformatie verstrekt en ook doeltreffend oriënteert en doorverwijst naar de bevoegde diensten. Dit informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid. Waar de gewesten voorzien in gratis infolijnen, blijft het gecentraliseerd informatieaanbod op federaal vlak immers beperkt tot het aanbieden van een federale portaalsite. De federale portaalsite levert wel degelijk een schat aan informatie, maar dit aanbod wordt volgens de Federale ombudsman onvoldoende ondersteund en vervolledigd door een dienst die de vragen van de burgers ook effectief beantwoordt of overmaakt aan de bevoegde diensten. Zo biedt de portaalsite maar één rechtstreekse contactmogelijkheid, namelijk het telefoonnummer en e-mailadres van de – technische – helpdesk bij Fedict. Er is geen specifiek (gratis) infonummer, brief- of mailadres voor het vragen van informatie. Het resultaat van een zoektocht op de portaalsite hangt dus af van de vaardigheid tot surfen van de burger en zijn of haar vertrouwdheid met het internet. De burgers die geen toegang hebben tot internet staan in de kou, aldus de Federale Ombudsman.

Hieruit blijkt dat een algemeen infonummer op federaal niveau waar mensen met allerhande vragen terecht kunnen geen overbodige luxe zou zijn. De afwezigheid van een federaal informatienummer staat bovendien in schril contrast met de gratis infolijnen die voor de verschillende gewesten beschikbaar zijn.

Deze aanbeveling past in de brede context van het door de Ministerraad op 23 juni 2006 goedgekeurde Handvest voor de klantvriendelijke overheid. Dit handvest moet de dienstverlening aan de klant verbeteren aan de hand van enkele duidelijke principes. Het handvest werd ter kennis gebracht van de verschillende federale overheidsdiensten die de algemene principes uit dit charter verder dienen uit te werken tot praktische protocollen, aangepast aan de concrete situatie. Dit blijkt overigens nog niet in elke FOD te zijn gebeurd.

Herman DE CROO (Open Vld)
 Willem-Frederik SCHILTZ (Open Vld)
 Sofie STAELRAEVE (Open Vld)
 Hilde VAUTMANS (Open Vld)
 Guido DE PADT (Open Vld)

Il ressort des recommandations générales contenues dans le rapport annuel 2007 que le médiateur fédéral souhaite la création d'un point d'information central qui délivre une information de base et qui oriente et transmet efficacement les demandes aux services compétents. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale. En effet, alors que les Régions prévoient des lignes d'information gratuites, l'offre d'information centralisée au niveau fédéral se limite à un site portail fédéral. Celui-ci reprend certes une mine d'informations, mais le médiateur fédéral estime que cette offre n'est pas suffisamment soutenue et complétée par un service qui répond effectivement aux questions des citoyens ou les transmet aux services compétents. Ainsi, le site portail n'offre qu'un seul contact direct possible, à savoir le numéro de téléphone et l'adresse électronique du helpdesk – technique – de Fedict. Il n'y a pas de numéro de téléphone spécifique (gratuit), de coordonnées postales ou d'adresse électronique où le citoyen peut adresser ses demandes d'information. Le résultat d'une recherche sur le site portail dépendra donc de l'habileté du citoyen et de son degré de familiarisation avec internet. Le médiateur fédéral indique que les citoyens qui n'ont pas d'accès à internet seront abandonnés à leur sort.

La création, au niveau fédéral, d'un numéro d'information général auquel les citoyens pourraient s'adresser pour toutes sortes de questions ne serait donc pas du luxe. L'absence de numéro d'information fédéral contraste en outre fortement avec l'existence des lignes d'information gratuites mises à la disposition dans les différentes Régions.

Cette recommandation s'inscrit dans le large contexte de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers approuvée par le Conseil des ministres du 23 juin 2006. Cette charte doit améliorer le service à la clientèle grâce à quelques principes clairs. La charte a été portée à la connaissance des différents services publics fédéraux qui doivent traduire les principes généraux de cette charte en protocoles pratiques adaptés à la situation concrète. Cette opération n'a d'ailleurs pas encore été menée à bien dans tous les SPF.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

A. overwegende dat de modernisering van een bureaucratische naar een meer performantiegeoriënteerde overheid nog niet voltooid is;

B. gelet op het stijgende succes van de Federale Ombudsman en de groeiende vraag naar informatie en klachtenbehandeling;

C. gelet op de algemene en transversale aanbeveling AA 07/01 in het jaarverslag 2007 van de Federale Ombudsman.

VRAAGT DE FEDERALE REGERING:

in te gaan op de algemene aanbeveling AA 07/01 uit het jaarverslag 2007 van de Federale Ombudsman en te voorzien in een centraal informatiepunt dat basisinformatie verstrekt en ook doeltreffend oriënteert en doorverwijst naar de bevoegde diensten. Dit informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid.

25 april 2008

Herman DE CROO (Open Vld)
Willem-Frederik SCHILTZ (Open Vld)
Sofie STAELRAEVE (Open Vld)
Hilde VAUTMANS (Open Vld)
Guido DE PADT (Open Vld)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS

A. considérant que la transformation de services publics bureaucratiques en services publics modernes davantage axés sur la performance n'est pas encore achevée;

B. vu le succès croissant du Médiateur fédéral et la demande croissante en matière d'information et d'examen de plaintes;

C. vu la recommandation générale et transversale AA 07/01 contenue dans le rapport annuel 2007 du Médiateur fédéral.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

de suivre la recommandation générale AA 07/01 du rapport annuel 2007 du Médiateur fédéral et de créer un point d'information central qui diffuse les informations de base, oriente efficacement et renvoie aux services compétents. Ce point d'information peut prendre la forme d'une ligne info (gratuite) de l'autorité fédérale.

25 avril 2008