

Vu l'arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 30 mai 1991 relatif au Comité consultatif créé auprès de la Société des Transports intercommunaux de Bruxelles, notamment le chapitre II, articles 4 et 5;

Sur la proposition du Ministre ayant le Transport dans ses attributions,

Arrête :

Article 1^{er}. Sont nommés pour un terme de trois ans prenant cours le 16 novembre 1997 en tant que membre du Comité consultatif créé auprès de la Société des Transports intercommunaux de Bruxelles :

1. Pour les associations défendant les intérêts de la clientèle :
 - M. Jean Loozen (F), rue Medaets 43, à 1150 Bruxelles;
 - M. Luc Lebrun (F), Coursive Plein Ciel 32, à 1150 Bruxelles;
 - M. Paul Penders (N), boulevard Emile Jacqmain 50 A/8, 1000 Bruxelles;
 - M. Jacques Wilmart (F), rue Fernand Neuray 11, à 1060 Bruxelles.

2. Pour les associations défendant les intérêts des usagers à mobilité réduite :

- M. Cléon Angelo (F), avenue Pierre Van Der Biest 70, à 1150 Bruxelles.

3. Pour les organisations des travailleurs les plus représentatives :

- M. Jean-Pierre Naniot (F), rue de l'Abbaye 26, à 5000 Namur;
- M. Gilbert Martinez (F), avenue des Cyclamens 2, à 1420 Braine-l'Alleud;
- M. Christian Dreesen (N), Fonteinstraat 24, à 9450 Haaltert.

4. Pour l'Union des Entreprises de Bruxelles :

- M. Franz De Keyser (N), Diepestraat 84, à 9520 Sint-Lievens-Houtem.

Art. 2. Le présent arrêté sera transmis aux intéressés et une copie en sera transmise à la Société des Transports intercommunaux de Bruxelles.

Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Bruxelles, le 4 juin 1998.

Par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et Ministre des Pouvoirs locaux, de l'Emploi, du Logement et des Monuments et Sites,

Ch. PICQUE

Le Ministre de l'Aménagement du Territoire,
des Travaux publics et du Transport,

H. HASQUIN

Gelet op het besluit van de Executieve van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 30 mei 1991 betreffende het Adviescomité opgericht bij de Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel, inzonderheid op hoofdstuk II, artikelen 4 en 5;

Op voordracht van de Minister bevoegd voor Vervoer,

Besluit :

Artikel 1. Worden benoemd als leden van het Adviescomité opgericht bij het Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel, voor een periode van drie jaar die ingaat op 16 november 1997 :

1. Voor de verenigingen die de belangen van de klanten verdedigen :
 - de heer Jean Loozen (F), Medaetsstraat 43, 1150 Brussel;
 - de heer Luc Lebrun (F), Openluchtwandelgang 32, 1150 Brussel;
 - de heer Paul Penders (N), Emile Jacqmainlaan 50A/8, 1000 Brussel;
 - de heer Jacques Wilmart (F), Fernand Neuraystraat 11, 1060 Brussel.

2. Voor de verenigingen die de belangen van de gebruikers met beperkte mobiliteit verdedigen :

- de heer Cléon Angelo (F), Pierre Van Der Biestlaan 70, te 1150 Brussel.

3. Voor de meest representatieve werknemersorganisaties :

- de heer Jean-Pierre Naniot (F), rue de l'Abbaye 26, 5000 Namen;
- de heer Gilbert Martinez (F), Cyclamenlaan 2, 1420 Eigenbrakel;
- de heer Christian Dreesen (N), Fonteinstraat 24, 9450 Haaltert.

4. Voor de vereniging van Ondernemingen te Brussel :

- de heer Franz De Keyser (N), Diepestraat 84, 9520 Sint-Lievens-Houtem.

Art. 2. Dit besluit zal worden bezorgd aan de betrokkenen en een afschrift ervan aan de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel.

Art. 3. Dit besluit treedt in werking de dag dat het in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Brussel, 4 juni 1998.

Namens de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

De Minister-Président van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en Minister van Plaatselijke Besturen, Tewerkstelling, Huisvesting en Monumenten en Landschappen,

Ch. PICQUE

De Minister van Ruimtelijke Ordening,
Openbare Werken en Vervoer,

H. HASQUIN

AVIS OFFICIELS — OFFICIELE BERICHTEN

ASSEMBLEES LEGISLATIVES FEDERALES CHAMBRE DES REPRESENTANTS

[S - C - 99/19021]

Règlement d'ordre intérieur du Collège des Médiateurs fédéraux

Approuvé par la Chambre des représentants le 19 novembre 1998 (art. 17 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux)

I. Définition de quelques termes utilisés dans ce Règlement

Article 1^{er}. Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par :

— « la loi » : la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux;

— « Médiateurs » : le Collège des Médiateurs fédéraux et ses collaborateurs;

— « autorité administrative fédérale » : toute autorité administrative fédérale, comprise au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à l'exception de celles qui disposent de leur propre Médiateur en vertu d'une disposition légale particulière;

FEDERALE WETGEVENDE KAMERS KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

[S - C - 99/19021]

Huishoudelijk reglement van het College van de Federale Ombudsmannen

Op 19 november 1998 door de Kamer van volksvertegenwoordigers goedgekeurd (art. 17 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen)

I. Betekenis van sommige in dit Reglement gebruikte termen.

Artikel 1. Voor de toepassing van dit Huishoudelijk Reglement wordt bedoeld met :

— « de wet » : de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen;

— « Ombudsmannen » : het College van de federale ombudsmannen en hun medewerkers;

— « federale administratieve overheid » : elke federale administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State met uitzondering van die overheden die krachtens een bijzondere wettelijke regeling zelf over een eigen Ombudsman beschikken;

— « réclamation » : une plainte introduite auprès des Médiateurs ou une pétition contenant également une réclamation au sens de la loi, qui est adressée à la Chambre des représentants et/ou au Sénat en vertu de l'article 28, alinéa 1^{er}, de la Constitution et que la Chambre et/ou le Sénat transmettent aux Médiateurs;

— « mandataire » : la personne qui intervient pour le réclamant.

II. Quel est l'objet de ce Règlement ?

Art. 2. Le présent Règlement détermine les modalités de traitement par les Médiateurs :

- a) des réclamations introduites auprès d'eux;
- b) des pétitions que les Chambres fédérales leur transmettent et qui contiennent également des réclamations au sens de la loi;
- c) des demandes que la Chambre des représentants leur adresse afin de procéder à des investigations.

III. Pour quelles raisons une réclamation peut-elle être introduite auprès des Médiateurs, une pétition leur être transmise ou une investigation leur être confiée et quels griefs doivent-ils instruire ?

Art. 3. Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs ou une pétition contenant une réclamation leur être transmise au sujet des actes ou du fonctionnement d'une autorité administrative fédérale. Les Médiateurs examinent alors si le fonctionnement ou les actes incriminés sont conformes aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

La Chambre des représentants peut confier aux Médiateurs une investigation concernant le fonctionnement des services administratifs fédéraux. Les Médiateurs examinent alors si ce fonctionnement est conforme aux principes de bonne administration ou à la légalité.

IV. Qui peut introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

Art. 4. Toute personne physique intéressée, toute personne morale intéressée ou toute association de fait intéressée peut saisir les Médiateurs d'une réclamation, quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou siège social ou son statut. La réclamation d'une personne morale est introduite par une personne physique dûment mandatée.

La Chambre des représentants et le Sénat peuvent également transmettre aux Médiateurs des pétitions contenant des réclamations.

La Chambre des représentants peut charger les Médiateurs de mener une investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne.

V. Quelles sont les conditions auxquelles une réclamation ou une pétition doit répondre pour pouvoir être traitée par les Médiateurs ?

Art. 5. Les Médiateurs doivent refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;
- 2° le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même;
- 3° celle-ci est essentiellement la même qu'une autre réclamation écartée par les Médiateurs et ne contient aucun élément nouveau par rapport à cette dernière.

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque l'identité du réclamant est inconnue. Ils la traiteront néanmoins si, par exemple, les faits allégués par cette réclamation anonyme sont très graves ou si le réclamant justifie d'une raison sérieuse de taire son identité.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une réclamation lorsque celle-ci se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction. Ils traiteront néanmoins celle-ci si, par exemple, le réclamant peut démontrer qu'au moment où il saisit les Médiateurs, il n'a pas interrompu ses propres démarches auprès ou à l'égard de l'autorité administrative fédérale concernée pendant plus d'un an, ou que c'est l'autorité administrative fédérale elle-même qui est responsable du dépassement de ce délai d'un an.

VI. De quelle manière peut-on introduire une réclamation auprès des Médiateurs, leur transmettre une pétition ou les charger d'une investigation ?

— « klacht » : een klacht die bij de ombudsmannen wordt ingediend of een verzoekschrift houdende eveneens een klacht als bedoeld in de wet, dat op grond van artikel 28, eerste lid, van de Grondwet tot de Kamer van volksvertegenwoordigers en/of de Senaat wordt gericht en door Kamer en/of Senaat wordt overgezonden aan de ombudsmannen;

— « gemandateerde » : de persoon die optreedt voor de klager.

II. Wat is de bedoeling van dit Reglement?

Art. 2. Dit Reglement legt de nadere regels vast voor de behandeling door de Ombudsmannen van :

- a) de klachten die bij hen werden ingediend;
- b) de door de federale Kamers overgezonden verzoekschriften houdende eveneens klachten als bedoeld in de wet;
- c) de verzoeken van de Kamer van volksvertegenwoordigers tot het instellen van onderzoeken.

III. Waarvoor kan bij de Ombudsmannen een klacht worden ingediend, hun een verzoekschrift worden overgezonden of een onderzoek worden toevertrouwd en welke grieven moeten zij onderzoeken ?

Art. 3. Met betrekking tot de handelingen of de werking van een federale administratieve overheid, kan bij de Ombudsmannen een klacht worden ingediend of kan hen een verzoekschrift houdende een klacht worden overgezonden. De Ombudsmannen gaan dan na of de aangeklaagde werking of handelingen al of niet in overeenstemming zijn met de principes van behoorlijk bestuur, met de billijkheid of de wettelijkheid.

Een onderzoek dat betrekking heeft op de werking van de federale administratieve diensten, kan aan de Ombudsmannen worden toevertrouwd door de Kamer van volksvertegenwoordigers. De Ombudsmannen gaan dan na of deze werking al of niet in overeenstemming is met de principes van behoorlijk bestuur of met de wettelijkheid.

IV. Wie kan een klacht indienen bij de Ombudsmannen, aan hen een verzoekschrift overzenden of hun een onderzoek opdragen ?

Art. 4. Elke belanghebbende natuurlijke persoon, elke belanghebbende rechtspersoon of elke belanghebbende feitelijke vereniging kan bij de Ombudsmannen een klacht indienen welke ook zijn of haar nationaliteit, verblijfplaats of sociale zetel of statuut weze. De klacht van een rechtspersoon wordt ingediend door een hiertoe behoorlijk gemandateerd natuurlijk persoon.

De Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat kunnen eveneens verzoekschriften houdende klachten verzenden aan de Ombudsmannen.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de Ombudsmannen opdragen een onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst.

V. Aan welke voorwaarden moet een klacht of een verzoekschrift voldoen om in behandeling te kunnen worden genomen door de Ombudsmannen ?

Art. 5. De Ombudsmannen moeten de behandeling van een klacht weigeren :

- 1° wanneer deze kennelijk niet gegrond is, hetzij omdat hij volledig « fantasisch » is, hetzij uitsluitend lasterlijk of eerrovend;
- 2° wanneer de klager kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de federale administratieve overheid om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen;
- 3° wanneer deze in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsmannen afgewezen klacht zonder nieuwe feiten aan te brengen.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht weigeren wanneer de identiteit van de klager onbekend is. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de klager kan aantonen dat hij tot op het moment waarop hij de Ombudsmannen aanspreekt niet heeft opgehouden zelf stappen te zetten bij de federale administratieve overheid gedurende meer dan een jaar of dat deze federale administratieve overheid zelf verantwoordelijk is voor het overschrijden van de termijn van één jaar.

De Ombudsmannen kunnen de behandeling van een klacht eveneens weigeren wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Zij kunnen de klacht toch behandelen indien bijvoorbeeld de klager kan aantonen dat hij tot op het moment waarop hij de Ombudsmannen aanspreekt niet heeft opgehouden zelf stappen te zetten bij de federale administratieve overheid gedurende meer dan een jaar of dat deze federale administratieve overheid zelf verantwoordelijk is voor het overschrijden van de termijn van één jaar.

VI. Hoe kan een klacht worden ingediend bij de Ombudsmannen, hun een verzoekschrift worden overgezonden of een onderzoek worden opgedragen ?

Art. 6. Une réclamation peut être introduite auprès des Médiateurs de différentes manières :

1° par écrit au Collège des Médiateurs fédéraux, rue Ducale 43, à 1000 Bruxelles, par télécopie au numéro 02/289 27 28 ou par e-mail à l'adresse électronique du Collège des Médiateurs fédéraux;

2° oralement, au siège du Collège des Médiateurs fédéraux (cf adresse mentionnée au 1° ci-dessus), où un rendez-vous peut-être pris par téléphone au numéro 02/289 27 27;

3° oralement, lors des permanences des Médiateurs dans les différents chefs-lieux de province.

Une réclamation écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le réclamant ou son mandataire.

Une réclamation introduite oralement est enregistrée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le réclamant ou son mandataire, sauf dans les cas où le réclamant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire ou dans le cas visé à l'article 5, alinéa 2, du présent Règlement.

Conformément à leur Règlement, la Chambre des représentants et le Sénat transmettent des pétitions contenant des réclamations et sont régulièrement informés de la suite que les Médiateurs y donnent.

Le Règlement de la Chambre des représentants règle la manière dont celle-ci peut charger les Médiateurs d'une investigation.

Art. 7. Les réclamations sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le réclamant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

VII. Quels sont les éléments que doit nécessairement mentionner une réclamation ou une pétition ?

Art. 8. Chaque réclamation mentionne clairement :

1° l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc), sauf si les Médiateurs décident, en application de l'article 5, alinéa 2, de traiter une réclamation anonyme;

2° l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;

3° l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise;

4° les démarches préalables accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative fédérale concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même;

5° les démarches accomplies par le réclamant dans le cadre de sa réclamation auprès d'autres instances que l'autorité administrative fédérale concernée, en particulier les recours juridictionnels et les recours administratifs organisés;

6° le déroulement chronologique des faits.

Le réclamant joint à sa réclamation la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation.

Lorsque les Médiateurs constatent qu'une réclamation n'est pas complète, ils invitent le réclamant à leur communiquer les éléments manquants. Si celui-ci ne leur répond pas, les Médiateurs écartent sa réclamation et procèdent à son classement.

VIII. Que peut attendre le réclamant ou le pétitionnaire du traitement de sa réclamation ou de sa pétition par les Médiateurs et inversement ?

Art. 9. Le réclamant a droit :

1° à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;

2° à un traitement correct et respectueux de sa réclamation;

3° à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;

4° d'être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;

5° d'être informé dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa réclamation;

6° d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les 5 jours ouvrables de cette décision;

Art. 6. Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend :

1° schriftelijk bij het College van de federale Ombudsmannen, Hertogstraat 43, 1000 Brussel of per fax 02/289 27 28 of per E-Mail op het elektronisch adres van het College van de federale Ombudsmannen;

2° mondeling op de zetel van het College van de federale Ombudsmannen (cf. het in 1° vermelde adres) of op afspraak die telefonisch kan gemaakt worden op het nummer : 02/289 27 27;

3° mondeling tijdens de permanentie van de Ombudsmannen in de hoofdplaatsen van de verschillende provincies.

Een schriftelijke klacht moet zijn getekend door de klager of zijn gemandateerde. Dit geldt ook voor elke verdere briefwisseling.

Een mondelinge klacht wordt opgetekend door de Ombudsmannen; ze wordt gedateerd en ondertekend door de klager of zijn gemandateerde behalve wanneer de klager niet in staat is te schrijven en er geen gemandateerde voor hem optreedt, of in het geval bedoeld in artikel 5, tweede lid, van dit Reglement.

Overeenkomstig hun Reglement, zenden de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat verzoekschriften houdende klachten over en worden zij geregeld geïnformeerd over het gevolg dat de Ombudsmannen daaraan geven.

Het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers regelt de wijze waarop zij aan de Ombudsmannen een onderzoek kan opdragen.

Art. 7. De klachten worden in het Nederlands, het Frans of het Duits ingediend. Wanneer de klager of zijn gemandateerde geen van deze nationale talen beheerst, gebruiken de Ombudsmannen een andere taal, eventueel doen zij een beroep op een vertaler.

VII. Wat zijn de noodzakelijke vermeldingen opdat een klacht of een verzoekschrift volledig zou zijn ?

Art. 8. Elke klacht vermeldt duidelijk :

1° de identiteit van de klager, dat wil zeggen zijn naam en voornaam (of de naam van de rechtspersoon of van de feitelijke vereniging), het volledige adres (of het adres van de zetel van de rechtspersoon of het contactadres van de feitelijke vereniging), de nationaliteit, eventueel het telefoonnummer of elk ander middel waarlangs contact kan worden opgenomen (faxnummer, E-mail enz.), behalve wanneer de Ombudsmannen beslissen, op basis van artikel 5, tweede lid, een anonieme klacht te behandelen;

2° de identiteit en hoedanigheid van de eventuele gemandateerde;

3° een duidelijke en preciese omschrijving van de aard van de klacht;

4° de stappen die de klager reeds heeft ondernomen bij de betrokken federale administratieve overheid om zelf genoegdoening te verkrijgen;

5° de stappen die de klager, in het kader van zijn klacht, heeft ondernomen bij andere instanties dan de betrokken federale administratieve overheid, in het bijzonder de gerechtelijke beroepen en de georganiseerde administratieve beroepen;

6° het chronologisch verloop van de feiten.

Bij de klacht voegt de klager een kopie van alle nodige stukken die tot een beter begrip van de klacht kunnen leiden.

Wanneer de Ombudsmannen vaststellen dat een klacht niet volledig is, vragen zij de ontbrekende elementen aan de klager. Wanneer deze niet antwoordt, zetten de Ombudsmannen de klacht niet verder en klasseren zij hem.

VIII. Wat mag de klager of de indiener van een verzoekschrift verwachten bij de behandeling van zijn klacht of verzoekschrift door de Ombudsmannen en wat mogen de Ombudsmannen verwachten van de klager ?

Art. 9. De klager heeft recht op :

1° gratis tussenkomst door de Ombudsmannen;

2° een klantvriendelijke en respectvolle behandeling;

3° een objectief en onpartijdig onderzoek van de klacht, in alle onafhankelijkheid;

4° informatie over de bevoegdheden en werkwijze van de Ombudsmannen;

5° binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding van de klacht;

6° informatie over de beslissing van de Ombudsmannen de klacht al of niet te behandelen en dit eveneens binnen de 5 werkdagen na de beslissing;

7° à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;

8° à la transmission éventuelle de sa réclamation vers l'instance présumée compétente et à l'information de ce transmis dans les 5 jours ouvrables;

9° d'être informé de l'état d'avancement de son dossier, et ce à tous les stades du traitement de sa réclamation;

10° à une décision quant au bien-fondé de sa réclamation dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;

11° d'être informé des décisions de l'autorité administrative fédérale concernant les recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;

12° au respect de sa vie privée : ainsi,

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se sont déclarés compétents et qui n'émanent pas de l'autorité administrative fédérale concernée ne sont transmis à celle-ci qu'avec l'autorisation de celui dont ils émanent;

— les documents communiqués aux Médiateurs dans le cadre du traitement d'un dossier pour lequel ils se déclarent non compétents ne peuvent être transmis qu'à un autre Médiateur ou, en l'absence de Médiateur, éventuellement à l'autorité présumée compétente, auquel cas ils peuvent être rendus anonymes;

— les Médiateurs veillent à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom leur aurait été révélé ne soit faite tant dans les documents communiqués à des instances autres que l'autorité administrative fédérale concernée, le Médiateur compétent ou l'autorité présumée compétente que dans les documents publiés sous leur autorité, sans l'autorisation expresse des intéressés;

— l'identité des réclamants ainsi que des membres du personnel des autorités administratives fédérales ne peut être mentionnée dans le rapport annuel et les rapports intermédiaires que les Médiateurs présentent à la Chambre des représentants ni dans d'autres publications.

Art. 10. Il incombe au réclamant :

1° de communiquer toute information additionnelle requise par les Médiateurs;

2° de s'abstenir d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative concernée parallèlement à l'intervention des Médiateurs et de manière non concertée avec eux aussi longtemps qu'ils sont saisis du dossier. En cas d'intervention parallèle, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

IX. Quelles sont les décisions prises par les Médiateurs en ce qui concerne les réclamations introduites ou les pétitions qui leur sont transmises ?

Art. 11. Les Médiateurs prennent les décisions suivantes concernant les réclamations :

1° traiter ou écarter la réclamation (irrecevabilité) et dans ce cas la transmettre, s'il y a lieu, à l'instance compétente;

2° suspendre le traitement d'une réclamation lorsqu'ils sont informés de l'existence d'un recours juridictionnel ou administratif organisé.

3° évaluer le bien-fondé de la réclamation traitée et formuler d'éventuelles recommandations à cet égard.

X. Quelles sont les différentes phases de traitement des réclamations introduites auprès des Médiateurs ou des pétitions qui leur sont transmises ?

Art. 12. Les réclamations passent par différentes phases chez les Médiateurs. Celles-ci sont systématiquement précisées par les Médiateurs dans leur courrier tant avec le réclamant qu'avec l'autorité administrative fédérale concernée.

1° Accusé de réception :

Phase de prise de contact d'un dossier se concrétisant par une première lettre des Médiateurs au réclamant lorsque sa réclamation ne peut être traitée immédiatement.

2° Dossier en information :

* Phase d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, au-delà de l'accusé de réception, n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information pour en analyser la recevabilité.

7° de motivering van de weigering om een klacht te behandelen;

8° de eventuele doorverwijzing van de klacht naar de vermoedelijk bevoegde instantie en de kennisgeving ervan aan de klager binnen de 5 werkdagen;

9° informatie over de vooruitgang van het dossier in alle stadia van de behandeling;

10° een beslissing binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de complexiteit van het dossier, over de gegrondheid van de klacht;

11° informatie over de beslissingen van de federale administratieve overheid met betrekking tot de aanbevelingen die de Ombudsmannen hebben geformuleerd naar aanleiding van de klacht;

12° het respecteren van de persoonlijke levenssfeer : aldus,

— worden de documenten die in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor de Ombudsmannen bevoegd zijn en die niet uitgaan van de betrokken federale administratieve overheid enkel met toestemming van diegene van wie ze uitgaan, overgemaakt;

— kunnen de documenten die aan de Ombudsmannen werden meegedeeld in het kader van de behandeling van een dossier waarvoor zij zich niet bevoegd hebben verklaard, slechts worden overgemaakt aan een andere Ombudsman of indien er geen Ombudsman is, aan de vermoedelijk bevoegde overheid, in dat laatste geval eventueel anoniem;

— waken de Ombudsmannen erover dat in de documenten die onder hun verantwoordelijkheid aan andere dan de betrokken administratieve overheden of de bevoegde Ombudsman of de vermoedelijk bevoegde overheid worden meegedeeld of die worden gepubliceerd, geen melding wordt gemaakt van elementen die de identificatie van personen, waarvan de naam hun werd meegedeeld, mogelijk maken, tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen;

— mag de identiteit van de klagers alsook van de personeelsleden van de federale administratieve overheden niet worden bekendgemaakt in het jaarverslag of in de tussentijdse verslagen die de Ombudsmannen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aanbieden, noch in andere publicaties.

Art. 10. De klager dient :

1° alle bijkomende informatie te verschaffen op vraag van de Ombudsmannen;

2° zich te onthouden, persoonlijk of via een gemandateerde, van niet met de Ombudsmannen afgesproken tussenkomsten bij de betrokken administratieve overheid, die parallel zouden lopen met de tussenkomst van de Ombudsmannen en dit zolang deze laatste de zaak behandelen. Ingeval van een dergelijke parallelle tussenkomst kunnen de Ombudsmannen een einde maken aan de behandeling van het dossier.

IX. Welke beslissingen nemen de Ombudsmannen ten aanzien van een ingediende klacht of een overgezonden verzoekschrift ?

Art. 11. De Ombudsmannen nemen inzake een klacht een beslissing omtrent :

1° het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (onontvankelijkheid) en de eventuele doorverwijzing naar de bevoegde instantie;

2° het opschorten van de behandeling van de klacht wanneer de Ombudsmannen in kennis worden gesteld van het indienen van een gerechtelijk beroep of van een georganiseerd administratief beroep;

3° het bepalen van de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen hieromtrent.

X. Welke zijn de verschillende fasen in de behandeling van een klacht die bij de Ombudsmannen werd ingediend of van een verzoekschrift dat hun is overgezonden ?

Art. 12. De klachten doorlopen bij de Ombudsmannen verschillende fasen. Deze fasen worden systematisch aangeduid door de Ombudsmannen in hun briefwisseling zowel met de klager als met de betrokken federale administratieve overheid.

1° Ontvangstmelding :

Dit is een eerste contact met een dossier; in een eerste brief melden de Ombudsmannen aan de klager dat zij zijn klacht hebben ontvangen indien de klacht niet onmiddellijk kan worden behandeld.

2° Informatiefase :

* Wachtperiode tijdens welke de Ombudsmannen buiten de ontvangstmelding, de behandeling nog niet hebben gestart maar het dossier nog steeds vervolledigen om de ontvankelijkheid te onderzoeken.

* Phase de traitement d'un dossier durant laquelle les Médiateurs complètent leur information en demandant de plus amples renseignements tant au réclamant qu'à l'administration.

* Phase de traitement d'un dossier au fond lorsque celui-ci ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave de la part de l'administration ou d'un de ses agents.

3° Dossier en instruction :

Phase de traitement d'un dossier lorsque celui-ci pose une question de principe ou met à jour un dysfonctionnement grave de l'administration ou d'un de ses agents, ce qui amène les Médiateurs à le traiter avec le fonctionnaire responsable du service compétent, voire avec le fonctionnaire dirigeant, plutôt qu'avec le fonctionnaire en charge du dossier.

4° Proposition de médiation :

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation, que celle-ci soit organisée sur une double base bilatérale ou en présence de toutes les parties.

Pour garantir le caractère confidentiel d'une médiation, lequel s'impose de manière absolue à chacune des parties, les termes de celle-ci ne sont mis par écrit qu'au moment où chacune d'elles les accepte et les cosignent. Ils lient alors les parties.

Aucun autre élément d'une médiation n'engage les parties ou ne peut être retenu pour ou utilisé contre elles, et ce tant en cas de succès que d'échec de la médiation.

5° Déclinatoire de compétence :

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant que les conditions de recevabilité ne sont pas réunies pour permettre aux Médiateurs de connaître de sa réclamation aux motifs suivants :

- compétence *ratione materiae*;
- absence de démarches préalables du réclamant;
- absence de faits nouveaux concernant une réclamation pour laquelle les Médiateurs ont antérieurement décliné leur compétence;
- réclamation manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;
- caractère anonyme de la réclamation, sans préjudice de l'article 5, alinéa 2;
- faits datant de plus d'un an, sans préjudice de l'article 5, alinéa 3.

6° Suspension de saisine :

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs ne peuvent pas ou plus connaître d'une réclamation compte tenu de ce qu'un recours juridictionnel ou un recours organisé a été mû par une des parties.

Dans les cas où l'information des Médiateurs est suffisante au moment de la suspension de saisine, ceux-ci procèdent à une évaluation.

7° Proposition :

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à en faire une recommandation officielle au sens de l'article 14, alinéa 3, de la loi, suggèrent à l'administration de modifier sa décision ou son mode opératoire.

8° Recommandation officielle :

Phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs, sur pied de l'article 14, alinéa 3, de la loi, invitent explicitement l'administration à modifier sa décision ou son mode opératoire.

La recommandation officielle est adressée au fonctionnaire dirigeant avec copie au ministre responsable et, si nécessaire, au ministre responsable avec copie au fonctionnaire dirigeant.

9° Transmis :

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent celui-ci à l'instance compétente pour le traiter, que cette instance soit un autre Médiateur, une instance non pourvue de Médiateur ou un fonctionnaire d'information.

* Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen hun informatie vervolledigen door meer inlichtingen te vragen zowel aan de klager als aan de administratie.

* Behandelingsfase van een dossier ten gronde wanneer er geen principeskwestie aan de orde is of wanneer er geen ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld.

3° Onderzoeksfase :

Behandelingsfase van een dossier wanneer een principeskwestie aan de orde is of wanneer een ernstige dysfunctie van de kant van de administratie of van een van de personeelsleden ervan wordt vastgesteld. Op basis hiervan behandelen de federale Ombudsmannen het dossier met de voor de dienst verantwoordelijke ambtenaar, eventueel zelfs met de leidende ambtenaar eerder dan met de behandelende ambtenaar.

4° Bemiddelingsvoorstel :

In deze fase doen de ombudsmannen het voorstel, eventueel gaan zij over tot bemiddeling op basis van bilaterale contacten of in aanwezigheid van alle partijen.

Om het vertrouwelijk karakter van een bemiddeling, dat absoluut noodzakelijk is voor elke partij, te waarborgen worden de elementen van een bemiddelingsvoorstel slechts op papier gezet wanneer elke betrokken partij al deze elementen heeft aanvaard en mede ondertekend. Deze elementen zijn bindend voor de betrokken partijen.

Geen enkel ander element van de bemiddeling bindt de partijen of kan worden aangewend voor of gebruikt tegen hen, en dit zowel ingeval van succes als ingeval van mislukking van de bemiddeling.

5° Onontvankelijk dossier :

Eindfase van een dossier waarin aan de klager wordt meegedeeld dat de voorwaarden voor de ontvankelijkheid niet vervuld zijn en dit kan zijn omwille van :

- het niet-bevoegd zijn uit de aard der zaak;
- de afwezigheid van voorafgaande stappen door de klager;
- de afwezigheid van nieuwe feiten met betrekking tot een klacht waarvoor de Ombudsmannen zich vroeger reeds onbevoegd hebben verklaard;
- het kennelijk niet-gegrond zijn van de klacht ofwel omdat deze volledig « fantaisistisch » is of uitsluitend lasterlijk en eerrovend;
- het anonieme karakter van een klacht zonder evenwel afbreuk te doen aan artikel 5, tweede lid;
- feiten die dateren van meer dan een jaar voor het indienen van de klacht zonder afbreuk te doen aan artikel 5, derde lid.

6° Opschorting van de behandeling :

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt meegedeeld dat de Ombudsmannen de klacht niet of niet meer kunnen behandelen omdat een juridictioneel beroep of een georganiseerd administratief beroep is ingesteld door een der betrokken partijen.

Indien er op dat ogenblik voldoende informatie is om tot een evaluatie over te gaan, evalueren de Ombudsmannen het dossier.

7° Voorstel :

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de administratie het voorstel doen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze te wijzigen zonder reeds over te gaan tot een officiële aanbeveling in de zin van artikel 14, derde lid, van de wet.

8° Officiële aanbeveling :

Behandelingsfase van een dossier waarin de Ombudsmannen op basis van artikel 14, derde lid, van de wet, de administratie uitdrukkelijk uitnodigen de genomen beslissing of de gebruikte werkwijze aan te passen.

De officiële aanbeveling wordt gericht tot de leidende ambtenaar met kopie aan de verantwoordelijke minister en, indien dit noodzakelijk is, wordt deze aanbeveling gericht tot de verantwoordelijke minister met kopie aan de leidende ambtenaar.

9° Doorverwijzing :

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen het dossier overmaken aan de instantie die bevoegd is om de klacht te behandelen. Deze instantie kan een andere Ombudsman zijn of een instantie die niet over een Ombudsman beschikt of een informatieambtenaar.

* Phase finale d'un dossier par laquelle les Médiateurs transmettent au réclamant les coordonnées d'une instance compétente pour traiter son dossier ou pour lui donner les informations souhaitées.

10° Dossier en classement :

Phase finale d'un dossier par laquelle il est signifié au réclamant et éventuellement à l'administration que les Médiateurs :

— soit maintiennent un dossier classé lorsqu'une réclamation ne contient pas de faits nouveaux et est essentiellement la même qu'une réclamation classée antérieurement par eux;

— soit ont terminé l'examen du dossier et déclaré la réclamation non fondée;

— soit ont terminé l'examen du dossier, déclaré la réclamation fondée et mis un terme — avec ou sans succès — à leur intervention.

Dans les deux derniers cas, les Médiateurs procèdent à une évaluation.

XI. Quelles sont les différentes évaluations que peuvent prononcer les Médiateurs ?

Art. 13. A l'issue du traitement d'une réclamation ou lorsqu'ils suspendent leur saisine et que leur information est suffisante à ce stade, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement de l'autorité administrative fédérale contre lequel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne leur permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils concluent à une mauvaise administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité.

Ils ne se prononcent pas soit lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité, mais également que la mauvaise administration ainsi constatée découle en partie d'éléments imputables au réclamant lui-même.

XII. Quand ce Règlement entre-t-il en vigueur ?

Art. 14. Ce Règlement, arrêté par les Médiateurs et approuvé par la Chambre des représentants, entre en vigueur le 1^{er} janvier 1999 au plus tard.

Annexe au règlement d'ordre intérieur du Collège des Médiateurs fédéraux

Protocole d'accord concernant les relations entre le Collège des Médiateurs fédéraux et les Administrations fédérales pour le Traitement de Plaintes

Article 1^{er}. Pour l'application du présent protocole, on entend par :

— La loi : la loi du 22 mars 1995 instaurant les Médiateurs fédéraux;

— Médiateurs fédéraux : les Médiateurs nommés par la Chambre des représentants en vertu de la loi et leur personnel;

— Fonctionnaire dirigeant : le fonctionnaire revêtu du grade le plus élevé dans un département ministériel ou un organisme parastatal, qui relève de la compétence d'un membre du gouvernement fédéral.

Art. 2. La procédure relative aux contacts entre les Médiateurs fédéraux et les administrations fédérales en vue du traitement des plaintes est écrite. Ceci n'empêche pas les Médiateurs fédéraux de

* Eindfase van een dossier waarin de Ombudsmannen aan de klager het adres en de verdere gegevens verstrekken van een instantie die bevoegd is om zijn dossier te behandelen of hem de gevraagde informatie te geven.

10° Afsluiting van een dossier :

Eindfase van een dossier waarin aan de klager en eventueel aan de administratie wordt gemeld dat de Ombudsmannen :

— ofwel het dossier klasseren omdat de klacht geen nieuwe elementen en geen nieuwe feiten bevat en essentieel dezelfde klacht is als een die vroeger reeds door hen werd geklasseerd;

— ofwel het onderzoek van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht niet gegrond is;

— ofwel de behandeling van het dossier hebben afgesloten en tot het besluit zijn gekomen dat de klacht gegrond is en met of zonder succes een eind aan hun tussenkomst hebben gesteld.

In de laatste twee gevallen gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie.

XI. Tot welke evaluaties kunnen de Ombudsmannen overgaan ?

Art. 13. Wanneer de Ombudsmannen een dossier afsluiten of hun tussenkomst opschorten en wanneer op dat ogenblik voldoende informatie aanwezig is, gaan de Ombudsmannen over tot een evaluatie van de handeling of van het functioneren van een federale administratieve overheid waartegen de klacht was ingediend.

Zij besluiten tot behoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren op geen enkel punt een inbreuk op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit vertoont.

Zij besluiten tot onbehoorlijk bestuur wanneer de handeling of het aangevochten functioneren wel een of meerdere elementen vertoont die een inbreuk inhouden op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit.

Zij spreken zich niet uit ofwel wanneer zij van mening zijn te beschikken over onvoldoende elementen voor een uitspraak ofwel wanneer zij geconfronteerd worden met tegenstrijdige feitelijke gegevens waarover zij zich niet kunnen uitspreken ofwel wanneer een of meerdere elementen in de handeling of in het aangevochten functioneren wijzen op inbreuken op de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de legaliteit maar wanneer tegelijkertijd dit onbehoorlijk bestuur voortvloeit of gedeeltelijk voortvloeit uit elementen die de klager zelf heeft veroorzaakt.

XII. Wanneer wordt dit Reglement van kracht ?

Art. 14. Dit Reglement, vastgesteld door de Ombudsmannen en goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, wordt uiterlijk op 1 januari 1999 van kracht.

Bijlage bij het huishoudelijk reglement van het College van de Federale Ombudsmannen

Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de Federale Ombudsmannen en de Federale Administraties bij de behandeling van klachten

Artikel 1. Voor de toepassing van dit protocol wordt verstaan onder :

— De wet : de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale Ombudsmannen;

— Federale Ombudsmannen : de door de Kamer van volksvertegenwoordigers benoemde Ombudsmannen krachtens de wet en hun personeel;

— leidende ambtenaar : de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een ministerieel departement of parastatale instelling, die onder de bevoegdheid valt van een lid van de federale regering.

Art. 2. De procedure voor de contacten tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties met het oog op de behandeling van klachten is schriftelijk. Dit belet niet dat door de federale

prendre pour ladite plainte des contacts oraux supplémentaires avec le fonctionnaire ou le service compétent, sans préjudice en outre de l'article 11 de la loi.

Dans le cadre d'une demande d'information concernant une plainte et pour traiter les dossiers de manière plus rapide, les Médiateurs fédéraux prennent directement contact avec le service compétent. Celui-ci fournit les informations demandées. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Art. 3. Dans le cadre de l'instruction, d'une proposition de médiation ou d'une suggestion, les Médiateurs fédéraux transmettent les éléments utiles de la plainte au fonctionnaire responsable du service compétent avec copie en même temps au fonctionnaire dirigeant. Ce service prend les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Art. 4. Sans préjudice de l'article 11, alinéa 1^{er} de la loi, la réponse de l'administration fédérale concernée sera fournie par le service compétent au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la question. Si des problèmes se posent, les Médiateurs fédéraux prennent alors contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Moyennant motivation et après concertation avec les Médiateurs fédéraux, l'administration pourra déroger à ce délai.

Art. 5. Les Médiateurs fédéraux communiquent au fonctionnaire dirigeant la liste des agents de leur office qui peuvent agir en leur nom et qualité et les représenter.

Art. 6. Si les Médiateurs fédéraux constatent un dysfonctionnement dans une administration fédérale, ils en informent le fonctionnaire dirigeant. Si cela donne lieu à une recommandation de leur part, ils en informent également le ministre responsable, conformément à l'article 14, alinéa 3 de la loi.

Art. 7. Les Médiateurs fédéraux peuvent, s'ils le jugent utile, être entendus par le Collège des Secrétaires généraux et par le Collège des Administrateurs généraux des Organismes publics de Sécurité sociale. Au moins une fois par an, une réunion du Collège des Secrétaires généraux et une réunion du Collège des Administrateurs généraux des Organismes publics de Sécurité sociale sera consacrée aux relations des administrations fédérales avec les Médiateurs fédéraux. Ces derniers y seront invités.

Art. 8. Le présent protocole d'accord peut à tout moment être complété de commun accord avec les Médiateurs fédéraux pour certaines administrations afin de tenir compte de situations spécifiques.

Art. 9. Le présent protocole d'accord sera réévalué dans les 12 mois au plus tard et, si nécessaire, modifié.

Pour le Collège des Secrétaires généraux :

E. BEYENS (président)

Pour le Collège des Administrateurs généraux :

K. BAECK (président)

Les Médiateurs fédéraux :

P.-Y. Monette.

H. Wuyts.

Ombudsmannen met betrekking tot dezelfde klacht bijkomend mondeling contact wordt genomen met de bevoegde ambtenaar of dienst en zonder afbreuk te doen aan artikel 11 van de wet.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht en om de dossiers vlot te behandelen nemen de federale Ombudsmannen direct contact op met de betrokken dienst. Deze verschaft de gewenste inlichtingen. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

Art. 3. In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of een suggestie zenden de federale Ombudsmannen de nuttige elementen van de klachten door aan de verantwoordelijke ambtenaar van de bevoegde dienst met tegelijkertijd kopie aan de leidende ambtenaar. Deze dienst neemt de nodige maatregelen om op de gestelde vragen te antwoorden. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

Art. 4. Onafgezien de bepalingen van artikel 11, 1e lid van de wet zal het antwoord van de betrokken federale administratie door de bevoegde dienst worden verstrekt ten laatste binnen een termijn van 15 werkdagen vanaf ontvangst van de vraag. Doen er zich problemen voor, dan nemen de federale Ombudsmannen contact op met de leidende ambtenaar.

Mits motivering, en na samenspraak met de federale Ombudsmannen, kan door de administratie van deze termijn worden afgeweken.

Art. 5. De federale Ombudsmannen delen aan de leidende ambtenaar de lijst mee van de personeelsleden van hun ambt die in hun naam en hoedanigheid kunnen optreden en hen binden.

Art. 6. Indien de federale Ombudsmannen een disfunctie vaststellen in een federale administratie brengen zij de leidende ambtenaar op de hoogte. Indien dit tot een aanbeveling aanleiding geeft van hunnenwege, brengen zij, conform artikel 14, 3e lid, van de wet, ook de verantwoordelijke minister schriftelijk op de hoogte.

Art. 7. De federale Ombudsmannen kunnen, wanneer zij het nodig achten, door het College van Secretarissen-generaal en door het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden gehoord. Jaarlijks zal ten minste éénmaal een vergadering van het College van Secretarissen-generaal en een vergadering van het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden gewijd aan de betrekkingen van de federale administraties met de federale Ombudsmannen. Deze laatste worden hierop uitgenodigd.

Art. 8. Onderhavig protocol-akkoord kan op elk ogenblik in onderling overleg met de federale Ombudsmannen voor bepaalde administraties worden aangevuld om rekening te houden met specifieke toestanden.

Art. 9. Dit protocol-akkoord zal worden geëvalueerd ten laatste na 12 maanden en zo nodig worden aangepast.

Voor het College van Secretarissen-generaal :

E. BEYENS (voorzitter)

Voor het College van Administrateurs-generaal :

K. BAECK (voorzitter)

De federale Ombudsmannen :

P.-Y. Monette.

H. Wuyts.