

WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS

FEDERALE OVERHEIDSDIENST BUITENLANDSE ZAKEN, BUITENLANDSE HANDEL EN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING

N. 2012 — 3371 [C – 2012/15178]

**Overeenkomst houdende oprichting van een Internationale Douane-
raad, en Bijlage, gedaan te Brussel op 15 december 1950 (1).
Toetreding van de Republiek Somalië**

Op 4 oktober 2012, werd bij de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking van België het toetredingsinstrument van de Republiek Somalië betreffende voornoemde Overeenkomst neergelegd.

Overeenkomstig artikel XVIII, paragraaf *c*, zijn de Overeenkomst en haar Bijlage voor de Republiek Somalië in werking getreden op 4 oktober 2012.

Nota

(1) Zie *Belgisch Staatsblad* van 31 december 1952.

SERVICE PUBLIC FEDERAL AFFAIRES ETRANGERES, COMMERCE EXTERIEUR ET COOPERATION AU DEVELOPPEMENT

F. 2012 — 3371 [C – 2012/15178]

**Convention portant création d'un Conseil de Coopération douanière,
et Annexe, faites à Bruxelles le 15 décembre 1950 (1). — Adhésion
par la République de Somalie**

Le 4 octobre 2012 a été déposé auprès du Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement de Belgique, l'instrument d'adhésion de la République de Somalie concernant la Convention précitée.

Conformément aux dispositions de l'article XVIII, paragraphe *c*, la Convention et son Annexe sont entrées en vigueur à l'égard de la République de Somalie le 4 octobre 2012.

Note

(1) Voir *Moniteur belge* du 31 décembre 1952.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER

N. 2012 — 3372 [C – 2012/14480]

**24 OKTOBER 2012. — Koninklijk besluit
betreffende de Ombudsdienst voor treinreizigers**

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de Grondwet, de artikelen 37 en 107, tweede lid;

Gelet op de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, de artikelen 12, tweede lid, en 17, § 2, tweede lid, § 3 en § 6, eerste lid;

Gelet op het Koninklijk besluit van 23 februari 2012 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor treinreizigers tijdens de overgangperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 19 oktober 2011;

Gelet op de akkoordbevinding van de Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken, gegeven op 2 april 2012;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op 18 april 2012;

Gelet op het advies van het Directiecomité van 18 juni 2012;

Gelet op het Protocol van het Sectorcomité VI van 29 juni 2012;

Gelet op de betrokkenheid van de Gewestregeringen;

Gelet op het advies 51.289/4 van de Raad van State, gegeven op 23 mei 2012 met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1^o, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op de voordracht van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Staatssecretaris voor Mobiliteit,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

HOOFDSTUK 1. — *Algemene bepalingen*

Artikel 1. Voor de uitvoering en de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

— « wet » : de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

— « Ombudsdienst » : de Ombudsdienst voor treinreizigers bedoeld in artikel 11 van de wet;

— « FOD » : de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer;

— « Minister » : de minister die bevoegd is voor het Spoorwegvervoer.

SERVICE PUBLIC FEDERAL MOBILITE ET TRANSPORTS

F. 2012 — 3372 [C – 2012/14480]

**24 OCTOBRE 2012. — Arrêté royal
relatif au Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires**

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la Constitution, les articles 37 et 107, alinéa 2;

Vu la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses, les articles 12, alinéa 2, et 17, § 2, alinéa 2, § 3 et § 6, alinéa 1^{er};

Vu l'arrêté royal du 23 février 2011 fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 19 octobre 2011;

Vu l'accord du Secrétaire d'Etat à la Fonction publique, donné le 2 avril 2012;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 18 avril 2012;

Vu l'avis du Comité de Direction, donné le 18 juin 2012;

Vu le protocole du 29 juin 2012 du Comité Secteur VI;

Vu l'association des Gouvernements de régions;

Vu l'avis 51.289/4 du Conseil d'Etat, donné le 23 mai 2012 conformément à l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition du Ministre de l'Intérieur et du Secrétaire d'Etat à la Mobilité,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE 1^{er}. — *Dispositions générales*

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

— « loi » : la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses;

— « Service de médiation » : le Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires visé à l'article 11 de la loi;

— « SPF » : le Service public fédéral Mobilité et Transports;

— « Ministre » : le ministre qui a le Transport ferroviaire dans ses attributions.

Art. 2. De Ombudsdienst wordt opgericht binnen de FOD.

HOOFDSTUK 2. — *Selectie en aanwijzing van de ombudsmannen*

Art. 3. De Minister bepaalt de functiebeschrijving en het competentieprofiel van de functie van ombudsman van de Ombudsdienst.

Art. 4. Om zich kandidaat te stellen voor de functie van ombudsman, moeten de kandidaten de toelaatbaarheidvereisten vervullen die vereist zijn om aangeworven te worden als rijksambtenaar van het niveau A.

Zij moeten bovendien bewijzen dat zij over de nuttige ervaring beschikken die vereist wordt door de functiebeschrijving.

De selectie van de ombudsman wordt uitgevoerd door SELOR, het Selectiebureau van de Federale Overheid, op basis van de functiebeschrijving en het competentieprofiel die zijn vastgelegd door de Minister.

Art. 5. De ombudsman legt de eed af in handen van de Minister.

HOOFDSTUK 3. — *Administratief en geldelijk statuut van de ombudsmannen*

Art. 6. De ombudsmannen hebben recht op 26 dagen jaarlijks vakantieverlof.

Zij genieten vakantiegeld onder dezelfde voorwaarden als de rijksambtenaren.

Zij genieten omstandigheidsverloven, moederschapsverloven en ouderschapsverloven onder dezelfde voorwaarden als de rijksambtenaren.

Art. 7. De ombudsmannen worden bezoldigd in de weddeschaal vastgesteld bij artikel 7 van het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst "ombudsman" in sommige autonome overheidsbedrijven.

Art. 8. De ombudsmannen worden zes maanden voor het einde van hun mandaat geëvalueerd door de Minister onder meer op basis van de resultaten van de audits voorzien in artikel 9.

De ombudsmannen worden voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar door de Koning benoemd, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

De Minister kan het mandaat verlengen voor een periode van maximum zes maanden.

Art. 9. De ombudsmannen overhandigen de Minister jaarlijks, ten laatste op 30 juni, een door een onafhankelijke instelling opgesteld auditrapport over de werking van de ombudsdienst voor treinreizigers met betrekking tot het voorgaande jaar.

Art. 10. De ombudsmannen mogen niet na hun 65 jaar in dienst blijven. De Minister kan evenwel van deze regel afwijken, voor een periode van maximum zes maanden, in afwachting van een vervanger.

HOOFDSTUK 4. — *Menselijke en materiële middelen*

Art. 11. § 1. Om de continuïteit van de openbare dienst te verzekeren stelt de NMBS-Holding de vroeger ter beschikking van de Dienst Ombudsman bij de NMBS gestelde personeelsleden van de NMBS-Holding ter beschikking van de Ombudsdienst, overeenkomstig het koninklijk besluit van 23 februari 2011 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor treinreizigers tijdens de overgangperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen.

Er kan niet meer voorzien worden in hun vervanging door andere personen die door de NMBS-Holding ter beschikking worden gesteld, onverminderd de toepassing van het koninklijk besluit van 7 maart 2007 tot organisatie van de vergelijkende selectie en de indiensttreding in het federaal administratief openbaar ambt van sommige statutaire ambtenaren van de autonome overheidsbedrijven.

Art. 2. Le Service de médiation est établi au sein du SPF.

CHAPITRE 2. — *De la sélection et de la désignation des médiateurs*

Art. 3. Le Ministre fixe la description de fonction et le profil de compétences de la fonction de médiateur du Service de médiation.

Art. 4. Pour poser leur candidature à la fonction de médiateur, les candidats doivent remplir les conditions d'admissibilité exigées pour être recrutés comme agent de l'Etat dans le niveau A.

Ils doivent en outre justifier de l'expérience utile requise par la description de fonction.

La sélection du médiateur est opérée par SELOR, le Bureau de Sélection de l'Administration fédérale, sur la base de la description de fonction et du profil de compétences fixés par le Ministre.

Art. 5. Le médiateur prête serment entre les mains du Ministre.

CHAPITRE 3. — *Du statut administratif et pécuniaire des médiateurs*

Art. 6. Les médiateurs ont droit à 26 jours de congé annuel de vacances.

Ils bénéficient d'un pécule de vacances aux mêmes conditions que les agents de l'Etat.

Ils bénéficient des congés de circonstances, des congés de maternité et des congés parentaux aux mêmes conditions que les agents de l'Etat.

Art. 7. Les médiateurs sont rémunérés dans l'échelle barémique fixée à l'article 7 de l'arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes.

Art. 8. Les médiateurs sont évalués par le Ministre six mois avant le terme de leur mandat sur la base notamment des résultats des audits prévus à l'article 9.

Les médiateurs sont nommés pour un terme renouvelable de cinq ans par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

Le Ministre peut prolonger le mandat pour une période de six mois au maximum.

Art. 9. Les médiateurs remettent annuellement au Ministre, au plus tard le 30 juin, un rapport d'audit sur le fonctionnement du Service de médiation auprès de la SNCB, conformément à l'arrêté royal du 23 février 2011 fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses.

Art. 10. Les médiateurs ne peuvent rester en service au-delà de leurs 65 ans. Toutefois, le Ministre peut déroger à cette règle, pour une période de six mois au maximum, dans l'attente d'un remplaçant.

CHAPITRE 4. — *Les ressources humaines et matérielles*

Art. 11. § 1^{er}. Afin d'assurer la continuité du service public, la SNCB-Holding met à disposition du Service de médiation les membres du personnel SNCB-Holding antérieurement mis à disposition du Service de médiation auprès de la SNCB, conformément à l'arrêté royal du 23 février 2011 fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses.

Il ne peut plus être pourvu à leur remplacement par d'autres personnes mises à disposition par la SNCB-Holding sans préjudice de l'arrêté royal du 7 mars 2007 organisant la sélection comparative et l'entrée en service dans la fonction publique administrative fédérale de certains agents statutaires des entreprises publiques autonomes.

De overeenkomst gesloten tussen de FOD en de NMBS-Holding met toepassing van artikel 9 van voornoemd koninklijk besluit van 23 februari 2011 blijft van toepassing voor de terugbetaling van de uitgaven verricht door de NMBS-Holding ten voordele van de personeelsleden bedoeld in het eerste lid.

§ 2. De aanstelling van de personeelsleden gebeurt na overleg tussen de Voorzitter van de FOD en de ombudsmannen.

De Ombudsdienst omvat maximum 10 personeelsleden.

§ 3. Tijdens hun aanstelling worden de personeelsleden onder de verantwoordelijkheid geplaatst van de ombudsmannen.

De ombudsmannen verstrekken de hiërarchische meerderen van de personeelsleden alle informatie die nuttig is voor het volgen van de loopbaan van dezen, uit eigen beweging en op verzoek van de hiërarchische meerderen.

§ 4. De FOD stelt de kantoren en de nodige materiële middelen ter beschikking van de Ombudsdienst.

HOOFDSTUK 5. — *Procedureregels van de klachtenbehandeling*

Art. 12. Overeenkomstig artikel 12, tweede lid, van de wet wordt de klacht per brief, per fax, met het elektronische formulier van de Ombudsdienst of mondeling en persoonlijk ingediend.

De klacht bevat de volgende elementen :

- 1° de identiteit en het adres van de klager;
- 2° een uiteenzetting van de feiten;
- 3° alle stukken die de klager noodzakelijk acht.

Art. 13. Indien, met toepassing van de artikelen 12 en 15 van de wet, de Ombudsdienst een klacht niet behandelt of de behandeling ervan niet voortzet, geeft hij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen de maand vanaf de ontvangst van de klacht.

Art. 14. § 1. De Ombudsdienst licht de spoorwegonderneming of -beheerder in tegen wie de klacht is ingediend.

De spoorwegonderneming of -beheerder heeft inzage recht in het dossier dat de Ombudsdienst heeft aangelegd. Indien dit dossier vertrouwelijke gegevens bevat, worden die er vooraf door de Ombudsdienst uitgehaald.

De spoorwegonderneming of -beheerder kan zijn standpunt schriftelijk doen gelden.

§ 2. De Ombudsdienst kan de klager toelating verlenen tot inzage in het door hem aangelegde dossier. Indien dit dossier vertrouwelijke gegevens bevat, worden die er vooraf door de Ombudsdienst uitgehaald.

Art. 15. De Ombudsdienst roept op en hoort, indien hij dit nodig acht, de klager persoonlijk, de spoorwegonderneming of -beheerder die bij de klacht betrokken zijn. In dat geval kan iedere partij zich laten bijstaan door een persoon van haar keuze.

Art. 16. Het Koninklijk besluit tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor treinreizigers tijdens de overgangperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen wordt opgeheven.

Art. 17. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de maand na die waarin het is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 18. De minister bevoegd voor het Spoorvervoer is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 24 oktober 2012.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Binnenlandse Zaken,
Mevr. J. MILQUET

De Staatssecretaris voor Mobiliteit,
M. WATHELET

La convention conclue entre le SPF et la SNCB-Holding en application de l'article 9 de l'arrêté royal du 23 février 2011 précité reste d'application pour le remboursement des dépenses effectuées par la SNCB-Holding au bénéfice des membres du personnel visés à l'alinéa 1^{er}.

§ 2. L'affectation des membres du personnel se fera après concertation entre le Président du SPF et les médiateurs.

Le Service de médiation comprend au maximum 10 membres du personnel.

§ 3. Les membres du personnel sont sous la reponsabilité des médiateurs durant leur affectation.

Les médiateurs fournissent aux supérieurs hiérarchiques des membres du personnel toutes les informations utiles au suivi de la carrière de ceux-ci, d'initiative et sur demande des supérieurs hiérarchiques.

§ 4. Le SPF met les bureaux et les moyens matériels nécessaires à la disposition du Service de médiation.

CHAPITRE 5. — *Des modalités procédurales du traitement des plaintes*

Art. 12. Conformément à l'article 12, alinéa 2, de la loi, la plainte est introduite par lettre, par télécopie, par le formulaire électronique du Service de médiation ou oralement et en personne.

La plainte comporte les éléments suivants :

- 1° l'identité et l'adresse du plaignant;
- 2° un exposé des faits;
- 3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires.

Art. 13. Si, en application des articles 12 et 15 de la loi, le Service de médiation ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, il le notifie par écrit au plaignant dans le mois à dater de la réception de la plainte, en mentionnant les motifs.

Art. 14. § 1^{er}. Le Service de médiation informe l'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire qui fait l'objet de la plainte.

L'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire a le droit de prendre connaissance du dossier établi par le Service de médiation. Si ce dossier contient des informations confidentielles, celles-ci sont retirées au préalable par le Service de médiation.

L'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire peut faire valoir son point de vue par écrit.

§ 2. Le Service de médiation peut autoriser le plaignant à prendre connaissance du dossier établi par lui. Si ce dossier contient des informations confidentielles, celles-ci sont retirées au préalable par le Service de médiation.

Art. 15. Le Service de médiation, s'il l'estime nécessaire, convoque et entend le plaignant en personne, l'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire concernés par la plainte. Dans ce cas, chaque partie peut se faire assister par une personne de son choix.

Art. 16. L'arrêté Royal du 23 février 2011 2011 fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses est abrogé.

Art. 17. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 18. Le ministre qui a le Transport ferroviaire dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 24 octobre 2012.

ALBERT

Par le Roi :

La Ministre de l'Intérieur,
Mme J. MILQUET

Le Secrétaire d'Etat à la Mobilité,
M. WATHELET