

## **Mémorandum en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux médiateurs**

« Ombudsman.be » est le Réseau belge regroupant près de 30 services d'ombudsman, issus de tous les horizons : Etat fédéral, régions, communautés, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé<sup>1</sup>.

A l'occasion des prochaines élections législatives, régionales et communales, Ombudsman.be tient à rappeler l'importance des missions qui sont confiées aux ombudsmans et à formuler des recommandations à l'attention des responsables politiques en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux médiateurs.

- 1. Garantir et renforcer l'accès aux droits**
- 2. Garantir l'accessibilité des services et des entreprises**
- 3. Garantir l'accès à internet comme un besoin essentiel**
- 4. Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir**
- 5. Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans**

## **Memorandum ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten, tot diensten en tot ombudsmannen**

“Ombudsman.be” is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsdiensten samenbrengt, uit verschillende domeinen: federale Staat, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en de private sector<sup>2</sup>.

Ter gelegenheid van de nakende parlements-, regionale en gemeenteraadsverkiezingen wil Ombudsman.be het belang in herinnering brengen van de opdrachten die aan de ombudsdiensten zijn toevertrouwd, en aanbevelingen aan de politieke verantwoordelijken formuleren ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten, tot diensten en tot ombudsmannen.

- 1. De toegang tot rechten garanderen en versterken**
- 2. De toegankelijkheid van diensten en ondernemingen garanderen**
- 3. De toegang tot internet als een essentiële behoefte garanderen**
- 4. Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen**
- 5. Het statuut en de onafhankelijkheid van ombudsmannen garanderen**

<sup>1</sup> <https://www.ombudsman.be/index.php/fr/qui-sommes-nous-0>

<sup>2</sup> <https://www.ombudsman.be/index.php/nl/wie-zijn-wij-0>

## **1. Garantir et renforcer l'accès aux droits**

La problématique du non-recours aux droits par les citoyens interpelle profondément les ombudsmans.

Trop nombreux sont celles et ceux qui ne font pas usage de leurs droits par méconnaissance de ceux-ci ou des moyens de les obtenir, par crainte ou en raison d'un système administratif trop complexe.

Or, ces droits sont établis par les autorités. Partant, toute personne potentiellement bénéficiaire de ces droits, doit en jouir réellement.

**Ombudsman.be recommande aux autorités de prendre les mesures appropriées pour rendre effectifs les droits telles que :**

- **Leur activation et/ou leur octroi automatiques sans demande préalable**
- **Une information active et ciblée des citoyens sur leurs droits**
- **Une simplification administrative comprenant entre autres la généralisation du principe « Only once ».**

*Cette recommandation est issue des travaux d'Ombudsman.be menés en collaboration avec le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.*

## **2. Garantir l'accessibilité des services et des entreprises**

Les services publics et les entreprises concernées évoluent chaque jour un peu plus vers la numérisation.

Pour une partie de la population, cela a pour effet une simplification des démarches administratives et une amélioration du service.

## **1. De toegang tot rechten garanderen en versterken**

Het probleem van de *non take up* van rechten door de burgers baart de ombudsmannen grote zorgen.

Te veel mensen maken geen gebruik van hun rechten uit onwetendheid over hun rechten of over hoe ze op te nemen, uit angst of wegens een te complex administratief systeem.

Deze rechten worden bepaald door de overheden. Iedereen die potentieel een bepaald recht kan genieten, moet het dan ook daadwerkelijk krijgen.

**Ombudsman.be beveelt de overheden aan om passende maatregelen te nemen zodat de rechten effectief worden toegekend, zoals:**

- **Hun automatische activering en/of toekenning, zonder voorafgaande aanvraag**
- **Een actieve en doelgerichte informatie t.a.v. de burgers over hun rechten**
- **Een administratieve vereenvoudiging, met onder meer de veralgemening van het "Only once"-principe.**

*Deze aanbeveling is het resultaat van werkzaamheden van Ombudsman.be in samenwerking met het Interfederale Steunpunt tot Bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.*

## **2. De toegankelijkheid van diensten en ondernemingen garanderen**

Publieke en private dienstverlening evolueert elke dag meer richting digitaal.

Voor een deel van de bevolking worden hierdoor administratieve procedures

Cela ne bénéficie toutefois pas à tous les citoyens et particulièrement pas aux personnes qui sont en situation de vulnérabilité.

Les citoyens demandent des contacts humains et de l'empathie dans leurs relations avec les services publics et les entreprises concernées : pouvoir parler à quelqu'un, lui exposer sa demande ou son problème, être écouté et entendu.

C'est pourquoi il est d'autant plus important de garantir un accompagnement adéquat et de qualité des personnes rencontrant des difficultés et ce, au plus près de chez eux ou avec des moyens aisés de communication.

vereenvoudigd en de dienstverlening verbeterd.

Dit gaat echter niet op voor alle burgers, en in het bijzonder niet voor mensen in kwetsbare situaties.

Burgers vragen om menselijk contact en empathie in hun relaties met de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen: met iemand kunnen praten, hun vraag of probleem kunnen uitleggen, gehoord worden.

Daarom is het des te belangrijker om adequate en kwalitatieve ondersteuning te garanderen aan mensen die moeilijkheden ondervinden, zo dicht mogelijk bij huis of met gemakkelijke communicatiemiddelen.

**Ombudsman.be recommande que l'accessibilité aux services publics et aux entreprises concernées reste une priorité dans tout projet de modernisation et de simplification administrative.**

**Cela requiert notamment :**

- **La généralisation et le renforcement de l'accompagnement par les services publics et les entreprises concernées, des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les procédures administratives numérisées**
- **Le maintien et le renforcement d'un accès téléphonique humain et performant, ce qui pour certains secteurs peut notamment être traduit par des obligations de service public**
- **Le maintien de lieux d'accès physiques, y compris dans les zones rurales.**

**Ombudsman.be beveelt aan dat de toegankelijkheid van de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen een prioriteit blijft in elk moderniserings- en administratief vereenvoudigingsproject.**

**Dit vereist:**

- **De veralgemening en versterking van het bijstaan door de betrokken overheidsdiensten en ondernemingen, van de mensen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van digitale administratieve procedures**
- **Het behoud en de versterking van menselijke en performante telefonische toegang, wat voor bepaalde sectoren door publieke dienstverplichtingen kan worden opgelegd**
- **Het behoud van fysieke toegangspunten, ook in plattelandsgebieden.**

### **3. Garantir l'accès à internet comme un besoin essentiel**

L'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale et administrative pour une grande partie de la population, et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information.

### **3. De toegang tot internet als een essentiële behoefte garanderen**

De toegang tot internet is voor een groot deel van de bevolking een sociale en administratieve noodzaak, niet enkel voor vrijetijdsgebruik en als bron van informatie.

L'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour le secteur public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui sont privés d'internet sont privés partiellement de l'accès à l'information, sont limités dans leurs contacts, perdent des chances sur le marché du travail, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc.

La crise due au coronavirus a entraîné une généralisation du télétravail et de l'enseignement à distance, ce qui implique la nécessité de disposer d'une connexion internet abordable et suffisante.

Un certain nombre de biens de base, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont essentiels et pour ces motifs également sont visés par des réglementations spécifiques. Une offre minimale de ces services doit être maintenue au profit des personnes se trouvant dans des situations économiques et sociales moins favorables.

L'accès à Internet devrait être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer.

De digitale oplossingen bieden tal van voordelen voor zowel de publieke – als de private sectoren en bewijzen ook hun maatschappelijk nut, onder meer omdat ze emancipatie in de hand kunnen werken. Wie geen toegang heeft tot het internet mist een belangrijke toegangspoort tot informatie, is beknot in zijn contacten, mist kansen op de arbeidsmarkt, wordt gefnuikt in zijn toegang tot e-government, enz.

De coronacrisis leidde tot een veralgemening van telewerken en afstandsonderwijs, wat impliceert dat men thuis dient te beschikken over een toereikende en betaalbare internetverbinding.

Een aantal basisgoederen zoals water, gas en elektriciteit zijn essentieel en daarom ook onderworpen aan specifieke regelgeving. Een minimumaanbod van deze diensten moet worden behouden voor mensen in minder gunstige economische en sociale situaties.

Heden ten dage moet ook de toegang tot het internet beschouwd worden als een basisbehoefte, waarvoor dezelfde specifieke beschermingsregels moeten gelden.

**Ombudsman.be recommande aux autorités fédérales, régionales et locales de reconnaître l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet, de qualité et abordable pour chaque ménage.**

Concrètement, Ombudsman.be recommande que ce droit d'accès à internet soit inséré à l'article 23 de la Constitution.

**Ombudsman.be roept de federale, regionale en lokale overheden op om de internettoegang te erkennen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en de levering van water-, gas- en elektriciteit, en bijgevolg specifieke regels vast te leggen zodat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft.**

Concreet beveelt Ombudsman.be aan het recht tot toegang tot internet toe te voegen aan artikel 23 van de Grondwet.

#### **4. Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir**

Il n'est certainement plus nécessaire d'en apporter la preuve : la participation citoyenne est un enjeu démocratique de premier plan.

#### **4. Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau garanderen**

Burgerparticipatie is een grote democratische uitdaging. Dat is intussen meer dan genoeg bewezen.

La participation prend de nombreuses formes, mais la réclamation ou la plainte en est une des manifestations les plus concrètes.

Un traitement efficace des plaintes est un élément essentiel de la démocratie, à tous les niveaux de pouvoir, du niveau fédéral au niveau local.

Il renforce l'implication des citoyens auprès de leurs autorités et contribue à améliorer la qualité des services.

Des autorités et des secteurs ouverts à trouver des solutions aux insatisfactions qui peuvent être vécues ou ressenties par les citoyens/consommateurs et surtout qui en tirent des leçons, inspirent confiance.

Un traitement efficace des plaintes accroît le soutien à l'action des autorités et des administrations, renforce leur légitimité et la confiance des citoyens.

C'est ici qu'intervient la valeur ajoutée d'un traitement externe et indépendant des réclamations : l'ombudsman.

L'ombudsman contribue à renforcer la confiance dans les services et dans les autorités.

Son action renforce la possibilité de trouver, par le dialogue et la médiation, des solutions à un certain nombre de plaintes, mais également de formuler des recommandations d'amélioration appropriées.

L'ombudsman inspire une confiance supplémentaire par son indépendance, son professionnalisme et sa confidentialité.

Dans notre pays, il reste un niveau de pouvoir où les citoyens ne bénéficient pas tous de la possibilité de soumettre leur problème ou leur insatisfaction à un ombudsman : c'est celui des autorités locales, en Flandre et en Wallonie.

Participatie neemt vele vormen aan, maar de klacht is één van de meest concrete uitingen ervan.

Klachten doeltreffend behandelen is een essentieel element van de democratie, op alle bestuursniveaus, van het federale niveau tot het lokale niveau.

Klachtenbehandeling versterkt de betrokkenheid van burgers bij hun overheden en helpt de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Overheden en sectoren die openstaan om oplossingen te vinden voor de ontevredenheid die burgers/consumenten kunnen ervaren of voelen en vooral degene die ervan leren, wekken vertrouwen.

Een efficiënte klachtenbehandeling vergroot het draagvlak voor het optreden van overheden en administraties, versterkt hun legitimiteit en het vertrouwen van de burgers.

Dit is waar de toegevoegde waarde van externe en onafhankelijke klachtenbehandeling tot uiting komt: de ombudsman.

De ombudsman draagt bij aan het versterken van het vertrouwen in diensten en overheden.

Zijn actie versterkt de mogelijkheid om, via dialoog en bemiddeling, oplossingen te vinden voor een bepaald aantal klachten, maar ook om passende aanbevelingen te doen met het oog op verbetering.

De ombudsman wekt vertrouwen door zijn onafhankelijkheid, zijn professionalisme en zijn discretie.

In ons land blijft er een bestuursniveau waar burgers niet allemaal de mogelijkheid hebben hun probleem of ontevredenheid voor te leggen aan een ombudsman, namelijk op het niveau van de lokale overheden in Vlaanderen en Wallonië.

En effet, en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone, l'Ombudsman régional ou communautaire est également compétent pour traiter les plaintes des citoyens à l'égard des communes et des CPAS (à Bruxelles, uniquement si la commune ou le CPAS ne dispose pas de son propre ombudsman indépendant).

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de Duitstalige Gemeenschap is de gewest- of gemeenschapsombudsman ook bevoegd voor de behandeling van klachten van burgers over de lokale overheden en de OCMW's (in Brussel enkel als de gemeente geen eigen onafhankelijke ombudsman heeft).

**Ombudsman.be recommande d'assurer qu'au niveau de chaque commune ou CPAS en Flandre et en Wallonie, les citoyens puissent avoir recours à un ombudsman indépendant :**

- **Soit une personne désignée à cet effet par le Conseil communal**
- **Soit une personne désignée à cet effet par plusieurs Conseils communaux agissant ensemble.**

**A défaut d'une de ces deux options, un décret confie cette mission selon le cas au Médiateur de la Wallonie ou au Médiateur flamand.**

**Ombudsman.be beveelt aan om ervoor te zorgen dat op het niveau van elke gemeente of elk OCMW in Vlaanderen en in Wallonië, de burgers een beroep kunnen doen op een onafhankelijke ombudsman:**

- **Hetzij een persoon die daartoe door de gemeenteraad is aangewezen;**
- **Hetzij een persoon die daartoe door meerdere gemeenteraden gezamenlijk is aangewezen.**

**Bij gebrek aan één van deze twee opties, vertrouwt een decreet deze rol, afhankelijk van het geval, toe aan de Vlaamse of de Waalse Ombudsman.**

## **5. Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans**

Les ombudsmans jouent un rôle crucial pour préserver les droits des citoyens/consommateurs et garantir la transparence du service presté. Ils agissent en tant que ponts entre les citoyens et les autorités mais aussi entre les citoyens/consommateurs et les entreprises concernées, contribuant ainsi à renforcer la confiance du public.

Enfin, ils permettent de canaliser les insatisfactions des citoyens et des consommateurs. L'ombudsman analyse les signaux et, le cas échéant, les porte à la connaissance des services compétents.

Afin d'assurer leur efficacité, il est impératif de garantir leur statut et leur indépendance. Ces deux éléments constituent des piliers fondamentaux, qui permettent aux ombudsmans de remplir leur mission en toute impartialité et sans entraves.

## **5. Het statuut en de onafhankelijkheid van ombudsmannen garanderen**

Ombudsmannen spelen een cruciale rol om de rechten van burgers/consumenten te beschermen en transparantie in de dienstverlening te garanderen. Zij fungeren als bruggen tussen burgers en overheden, maar ook tussen burgers/consumenten en betrokken bedrijven, en helpen zo het vertrouwen van het publiek te versterken.

Ze maken het mogelijk de ontevredenheid van burgers en consumenten te kanaliseren. De ombudsman analyseert de signalen en brengt ze, zo nodig, onder de aandacht van de bevoegde diensten.

Om hun doeltreffendheid te verzekeren, is het noodzakelijk dat hun statuut en onafhankelijkheid worden gegarandeerd. Deze twee elementen zijn fundamentele pijlers, die de ombudsmannen in staat stellen hun opdracht onpartijdig en ongehinderd te vervullen.

Les ombudsmans contribuent significativement à la promotion de la transparence et de la responsabilité. En examinant les plaintes et en menant des enquêtes, les ombudsmans peuvent identifier des lacunes dans les services fournis par l'administration ou par une entreprise, ou dans la réglementation qui leur est applicable, ce qui peut conduire à des améliorations significatives dans les prestations.

Il est important que les dispositions légales ou réglementaires qui instituent ces ombudsmans leur confèrent un statut légal clair et défini, énonçant explicitement leurs missions et responsabilités.

Les « *Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur* »<sup>3</sup>, ont été définis et approuvés par les organes du Conseil de l'Europe, et notamment le Comité des Ministres dans lequel tous les Etats membres du Conseil de l'Europe sont représentés.

Ces principes définissent les fondements sur lesquels toute institution d'ombudsman devrait être établie. Leur portée internationale a récemment été renforcée puisque ces principes ont été à nouveau repris dans une Résolution actualisée adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 15 novembre 2022: « *Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* »<sup>4</sup>.

Le premier principe est rédigé comme suit: « *L'institution du Médiateur, y compris son mandat, doit avoir une solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel, tandis que ses caractéristiques et ses fonctions peuvent être précisées au niveau législatif.* »

Ombudsmannen leveren een cruciale bijdrage in het bevorderen van transparantie en verantwoordingsplicht. Door klachten te beoordelen en onderzoeken uit te voeren, identificeren ombudsmannen hiaten in de dienstverlening van de overheid of van een bedrijf, of in de daarop toepasselijke regelgeving, wat kan leiden tot aanzienlijke verbeteringen in de dienstverlening.

Het is belangrijk dat wettelijke of reglementaire bepalingen waarbij ombudsdiensten worden opgericht, aan de ombudsman een duidelijk en gedefinieerd wettelijk statuut geven, waarin hun opdrachten en verantwoordelijkheden expliciet worden vastgelegd.

De "*Beginselen van Venetië inzake de bescherming en bevordering van de Ombudsman*"<sup>5</sup> werden bepaald en goedgekeurd door de organen van de Raad van Europa, en in het bijzonder door het Comité van Ministers waarin al de Lidstaten van de Raad van Europa vertegenwoordigd zijn.

Deze beginselen definiëren de grondslag waarop elke ombudsdienst gevestigd zou moeten zijn. Zij kregen versterkte internationale draagwijdte sinds ze opnieuw werden opgenomen in een geactualiseerde resolutie die op 15 november 2022 door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties werd aangenomen: "*De rol van ombudsmannen bij de bevordering en bescherming van mensenrechten, goed bestuur en de rechtsstaat*"<sup>4</sup>.

Het eerste beginsel luidt als volgt: "*De Ombudsman, evenals zijn mandaat, moet een solide rechtsgrondslag hebben, bij voorkeur op grondwettelijk niveau, terwijl de kenmerken en functies ervan op wetgevend niveau kunnen worden gespecificeerd.*"

<sup>3</sup> [www.venice.coe.int/files/Publications/Venice\\_Principles\\_fra.pdf](http://www.venice.coe.int/files/Publications/Venice_Principles_fra.pdf)

<sup>4</sup> [www.undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=A%2F77%2F463%2FAdd.2&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False](http://www.undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=A%2F77%2F463%2FAdd.2&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False)

<sup>5</sup> [www.venice.coe.int/files/Publications/Venice\\_Principles\\_eng.pdf](http://www.venice.coe.int/files/Publications/Venice_Principles_eng.pdf)

<p>Ombudsman.be recommande que soit inscrit dans la Constitution, le droit du citoyen au recours à un ombudsman indépendant de l'administration ou de l'entreprise vis-à-vis desquels il reçoit des plaintes.</p> <p>L'ombudsman dispose d'un pouvoir d'enquête, peut émettre des recommandations et publie un rapport annuel de ses activités.</p> <p>Ombudsman.be recommande que le statut et l'indépendance des ombudsmans soient garantis dans une loi, un décret, une ordonnance ou un règlement communal.</p> <p>Ombudsman.be recommande que des mécanismes de nomination et de renouvellement transparents et objectifs soient définis pour les mandats de tous les ombudsmans et que les ressources nécessaires pour mener à bien leurs missions soient garanties.</p> <p>Le titre et le contenu de la fonction d'ombudsman devraient être légalement protégés afin de distinguer la mission d'ombudsman, comme défenseur des droits, des activités de services de plaintes de première ligne.</p>	<p>Ombudsman.be beveelt aan om in de Grondwet in te schrijven dat elke burger het recht heeft om een beroep te doen op een ombudsman die onafhankelijk is van de administratie of het bedrijf waartegen hij klacht wenst in te dienen.</p> <p>De ombudsman heeft onderzoeksbevoegdheid, kan aanbevelingen doen en publiceert een jaarverslag over zijn activiteiten.</p> <p>Ombudsman.be beveelt aan om het statuut en de onafhankelijkheid van de ombudsman te garanderen in een wet, decreet, ordonnantie of gemeentelijke verordening.</p> <p>Ombudsman.be beveelt aan transparante en objectieve benoemings- en hernieuwingsmechanismen voor de mandaten van alle ombudsmannen te definiëren en de nodige middelen te garanderen om hun opdrachten goed uit te voeren.</p> <p>De titel en de inhoud van de functie van ombudsman dient een wettelijke bescherming te krijgen om de opdracht van de ombudsman, als verdediger van rechten, te onderscheiden van de activiteiten van eerstelijnsklachtendiensten.</p>
--	---