6529 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de la Médiateure (2011-2012) - Rapporteur : Monsieur Marcel Oberweis 6634 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de la Médiateure – Marcel Oberweis

Här President,

Dir Dammen an Dir Hären,

D'Gesetz vum 22. August 2003 huet d'Funktioun vum Médiateur hei am Land an d'Liewe geruff. Den Här **Marc Fischbach** huet als éischten Médiateur dess Aufgab iwerholl. A dénen 8 Joëren huet hien des Institutioun mat vill Begeeschterung weiderbruecht. **D'Madame Lydie Err** ass den 1. Februar 2012 seng Nofolgerin ginn.

An hirem 1. Rapport konnt e gesinn, dass si den angeschloene Mëttelwee tëschend de Bierger an den öffentlechen Verwaltungen weider feiert. Si huet och de Kontakt de Ministären an de Gemengen nett ofgebrach fir Leisungen ze fannen.

Erlabt mir awer am Ufank vun desser Interventioun iech ze soen, dass de schreftleche Rapport zu dessem 1. Rapport vun dem honorablen André Bauler verfaast gouf, well an der vierechter Regiirung wor hien zum Rapporteur an der Petitiounscommissioun genannt ginn. Dé Rapport wor nach nett hei am Plenum virgedroen ginn.

No de Wahlen gouf ech zum Rapporteur vun dem Aktiveitsrapport 2011 – 2012 vum Mediateur bestemmt. Duerfir mei Merci un den André Bauler fir dei gudd Virarbecht.

E puer statistesch Donnéen: tëschend dem 1. Oktober 2011 an dem 31. Dezember 2012, banne 15 Méint Aktivitéiten vun deenen 2 Médiateuren, sinn 1059 Reklamatiounen eragereescht ginn. 803 Dossier'en sinn oofgeschloss ginn an nach 256 sinn en cours.

Bei den ofgeschlossenen Dossier'en ergett sech folgende Bilan: knapp 40% sinn als net berechtegt Reklammatioune klasséiert ginn. 12% sinn vun de Leit zréckgezunn ginn, 7% kruuten an hierem Dossier keng Correctioun, 7% hunn eng partiell Correctioun kritt an der 22% hunn eng komplett Correctioun erfuer. 6% goufen als irrecevabel betruecht an 6% refuséiert.

Baal 3.000 Leit hunn beim Sekretariat vum Médiateur fir Renseignementer nogefroot. Dës Zuelen beweisen, dass de Médiateur de Leit mëttlerweil e Begreff ass an dass en och vun hinnen sollicitéiert gëtt.

Op **där enger Säit** ginn de Bierger hir Kloën gelauschtert an op der **aanerer Säit** gett versicht, bei de Verwaltungen die neideg Äntwerten ze kreien, esou dass d' Bierger méi Vertrauen an de Funktionnement vum Staat an de Gemengen kreien.

Här President,

Am Rapport steet, dass d'Zesummenarbescht tëscht dem **Sekretariat an der Direction de l'Immigration** ganz gudd ass. Hei kommen Demanden vu Persounen e.a. aus afrikanesche Länner eran, déi hiere Pass wëlle verlängert kréien.

De Médiateur huet rekommandéiert, d'Kompetenzen fir dei Ausweispabeieren an d'Direction de l'Immigration ze iwerdroen, déi schon iwwer déi komplett Dossier'en verfügt. D'Kompetenz läit nämlech am Bureau des passeports, visas et légalisations. Dësen Transfert muss iwwer e legislative Wee gemaach ginn.

Vu dass et net emmer de betraffene Menschen méiglech ass, an hierem Land e biometresche Pass ze kréien, versicht d'Direction de l'Immigration hinnen eng Autorisatioun ze ginn. Dëst geet awer just dann, wann d'Identitéit vun der Persoun duerch en aanert Dokument beluecht ka ginn.

Un de Médiateur gouf eng Klo géintiwwer dem **Service des Sites et Monuments nationaux** eragerecht an daat wéinst de Subventiounen bei Renovéierungsarbeschten u Gebaier. D'Demande de subvention ass eréischt Wochen no de Reparaturarbeschten eragerécht ginn a gouf demno vum Service oofgeléent, well dén déi Arbeschten nett reglementsméisseg suivéiere konnt.

De Service des sites et monuments nationaux muss sech hei un de gesetzleschen Kader haalen. Den Direkter huet an der parlementarescher Kommissioun matgedéelt, dass den Internetsite vun der Administratioun ganz kloer wier an et

einfach wier, di entspriechend Formulairen ze fannen an auszefëllen. Et gëtt démno keng wirklech Excuse d'Demande net mat Zäiten erauszeschécken.

Des Weideren gouf de Médiateur wéinst dem excessiv luesem Behandelen vun Dossier'en bei de finanziellen Hëllefen am Emweltbereich befâst.

Des Situatioun hätt sech laut dem demolege Minister awer verbessert an hien huet higewissen, dass de Malaise duerch de Mangel u Personal bedingt wor. 14.000 Dossieren sinn vum 1. Januar bis den 31. Dezember 2012 eragerecht ginn – an trotzdem sinn 18.600 Dossieren während där Zeit träteiert ginn.

De Médiateur huet drop higewisen, dass d'Demandeuren méintelaang keng Äntwert kritt hunn. En Accusé de réception ass un d'Demandeuren geschéckt ginn. D'Memberen aus der Nohalteschkeetscommissioun woren sech éens, dass all Demandeur direkt misst Bescheed gesoot kréien – wann sein Dossier net komplett wier.

De Problem war haptsechlech bei der Sanéierung vu Gebeier - well des eng äusserst komplex Matière ass an do feelen oft wichteg Dokumenter. Et ass fir d'Verwaltung duerfir nett einfach eng Entscheedung ze huelen.

Eng Persoun gouf doropshin am Accueil téléphonique bei der Verwaltung agesaat, dei all Froen beäntwere kann an esou d' Personal entlaascht.

De Médiateur huet och nach drop higewiisen, dass och Wärmepompelen vum „type évaporation directe" an de Régime vun den finanziellen Aiden am Senn

vun der Promotioun fir dei mei effizient Energienotzung an den Asatz vun den erneierbaren Energien agebonne solle ginn.

Des Demanden waren effektiv en suspens gehale ginn, well d'Verwaltung geward huet, bis de Reglement grand-ducal adaptéiert gouf.

De Médiateur huet ennerstrach, dass hien a munche Fäll keng Kompetenzen huet, well et sech em eng privat Struktur handelt.

Et gett Patienten, déi sech iwwer eng schlecht Gesondheetsbetreiung an enger privater Klinik un de Médiateur riichte wellen. Och wann dei en öffentlechen Service, d'Gesondheetswiesen ubidd, kann sech de Mediateur nett aschalten.

Dei zoustänneg **parlamentaresch Commissioun** war der Meenung, et misst éen eng virsichteg Approche hunn. Hei kéinten nämlech Betriber, déi dem Kontroll vum Médiateur ennerworf sinn, par rapport zu aaneren, déi di Contrainten net hunn, diskriminéiert ginn. Et géifen och Schwieregkeeten beim „secret professionnel et commercial". Hei hätt de Médiateur nämlech Zougreffsrechter op Donnéen, déi awer berufflech geheim wieren.

Här President

Ech well op een Dossier agoen, iwer deen och haut nach vill geschwaat gett, **dei finanziell Ennerstetzungen fir d'Studenten**.

Vill Kloen sinn vun den Frontalier'en agerécht ginn, déi keng Bourse accordéiert kruuten: engerseits weinst dem Questionnaire fir dei Hellefen

unzefroen an anererseits wéinst dem Critère de mobilité. De Lëtzebuerger Staat ass jo vum europäesche Geriichtshaff veruerteelt ginn.

Doropshin huet déi fieregt Héischschoulministesch, déi deen schwieregen Dossier geiirwt haat, dei neideg Ännerungen erabruecht, fir dem Urteel Rechnung ze droen. Daat war allerdengs eng Noutléisung.

Am Rapport vum Médiateur konnt e liesen, dass de CEDIES ronn 15.000 Dossieren traitéiert. Fir daat akademescht Joer 2011 – 2012, goufen 579 ugefroten Hellefen nett accordéiert - 3,87 %.

De Médiateur ass nach an engem aanere Fall intervenéiert - **d'Formation vun den Assistants sociaux**. Hei mussen dei jonk Leit e Stage duerchféieren an si kréien keng finanziell Hëllef, ké Kannergeld oder soss eng sozial Oofdeckung vum Staat ugebueden – esou wéi dat de Fall bei de Studenten ass.

En Accord ass fir de Joergang 2010-2011 mat dem zoustännegen Ministär fonnt ginn. D'Studenten hunn eng Indemnitéit krii, déi dem Kannergeld entsprach huet. Et wor eng Iwwergangsléisung fir de Joergang 2011-2012.

Mettlerweil ass dat 4. Formatiounsjoer, daat fir deen Diplom gebraucht gett, gestrach. D'Gesetz vum 19. Juni 2009 regelt den Accès zu desse Beruffer.

Déi auslännesch Diplomer am Bereich vun der „Assistance sociale" mussen zu Lëtzebuerg duerch eng Prozedur goen, déi zwou Etapen firgesait. 1. d'Reconnaissance vun dem Diplom an 2. eng Demande fir desse Beruf auszeüben.

Déi Studenten, déi am Juni 2012 am Bachelor fir „Sciences éducatives et sociales“ op der Uni Lëtzebuerg ageschriwwe waren, an déi en Accès fir de Beruf vum assistant social wollte kréien, konnten e 7. Semester duerchféieren, esou dass si déi néideg Qualifikatiounen fir de Beruff kruten. Mettlerweil ass de Studieprogramm iwerschafft ginn an de Problem geleist.

Här President,

E puer Dossier'en aus dem Ministär: Famille, Jugend a Chancegläischheet. De Médiateur mengt, dass hien fir spezifesch Missiounen - d'Rechter vun handicapéierte Leit - an déi zimlech technescher Natur sinn, net déi néideg Kompetenzen hätt. Hien kann och net agräifen, wann eng Plainte vu behënnerte Leit géintiwer enger privater Struktur kënnt, och wann des en öffentlechen Service ubidd.

De Médiateur schléisst sech dem Avis vum Staatsrot ewei och vun **der Commission consultative des Droits de l'Homme** un: Dess Missiounen sollen dem **Centre pour l'égalité de traitement** unvertraut ginn. Desst awer ënner der Bedingung, dass éen där Struktur och déi néideg Moyens zur Verfügung stellt.

D'Verfassungscommissioun huet dozou op d'Gesetz vum 28. Juli 2011 higewiisen an do steet : „De Médiateur kann vun jidfer Persoun mat engem Handicap saiséiert ginn, wann déi mengt, hir garantéiert Rechter a Freihéeten geiwen nett respektéiert.“

Dei selwecht Commissioun gesäit och e Widersproch mat den Aussoen vum Médiateur, wann déen engersäits séet, dass sech de Médiateur net an teschnesch Beräischer ameschen dierf, an aanerersäits proposéiert, d'Kompetenzen vum Médiateur ze erweideren.

Virun allem ass hei de Gesondheetssecteur betraff an dén ass jo vun äusserst teschnescher Natur!

D'Institutiounskommissioun seet des Weideren, dass **d'Commission consultative des Droits de l'Homme** déi eenzeg Lëtzebuerger Institutioun um internationalem Plang ass, déi de **Statut A vum Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme** accreditéiert kruut.

Eng national Institutioun, déi an der Protectioun wéi och an der Promotioun vu Menscherechter engagéiert ass, muss e kloert Mandat hunn, an daat muss an engem Gesetzestext festgeluecht sinn. Hei misst d'Gesetz iwwer de Médiateur an deem Senn modifizéiert ginn – wann dé nei Kompetenzen kreie soll.

Eng Kompetenzenerweiderung vum Médiateur an deem Bereich brengt awer eng Rei Froen mat sech, notamment waat d'Protectioun an d'Promotioun vun de Mënscherechter ugeet.

Doriwer gouf d'Fro vun enger besserer Coordinatioun tëschend allen Organisatiounen, déi sech fir d'Mënscherechter asetzen, opgeworf.

Här Präsident, D’Madame Médiateur huet och en Ännerungsvirschlag fir Denominatioun vun der Institutioun vum Médiateur gemaach. Si huet gemengt, dass den Terme: Médiateur zu Verwirrungen feiere keint.

Et muss hei awer en Ennerscheed gemaach ginn tëschend engem médiateur „civil“, wou et virun allem em Konflikter tëschend Privatpersounen an zivilen – wie och kommerzielle Fäll geet, an engem médiateur „institutionnel oder public“.

De Begreff Médiateur geif och nett de genée Missiounen entspriechen, wei se am Gesetz vum 22. August 2003 festgehale goufen – esou d‘Madame Médiateur an hierem Rapport. Si schléit duerfir d’Denominatioun „Ombudsmédiateur“ fir.

Och wann déi kompetent parlamentaresch Commissioun déi Confusioun duerchaus versteet, da well si awer, dass des Fro an deenen jeweilege Fraktiounen diskutéiert gëtt, well se och politescher Natur ass.

Dozou nach déi folgend Iwerléungen zur Erweiderung vun de Kompetenzen. Et ass a verschiddenen Domain’en effektiv problematesch, fir anzegräifen, wann et sech em privat Strukturen z.B. Spidéeler handelt, obschons se ëffentlech Servicer ubidden.

Wie kann sech dann, wann dess Institutioun d’Kompetenz nëtt huet, de Kloen vun de Bierger unhuelen?

De Médiateur dierf sech engem Dossier unhuelen, deen aus dem Centre hospitalier kënnt. Dat dierf hien awer nëtt, wann de Problem aus der z.B. Klinik vum Kirchbierg kënnt, well dess privat gemanaged gëtt.

Trotzdem ass **de service plus ou moins de selweschten** an stéet alle Bierger fräi zou.

Och hei huet déi zoustänneg Commissioun hier Positioun matgedeelt. Si ass der Meenung, dass an engem Fall, wou dem Médiateur och d'Méiglechkeet zougestaane gett, a private Strukturen ze intervenéieren, déi hirerseits öffentlech Leeschtungen ubidden, een fir d'éischt eng ganz kloer Definitioun vum terme „service public" ausschaffe muss.

Déi Definitioun muss awer vu jidderengem gedroë ginn a mat jidderengem ausdisktuéiert ginn, éier een eng Gesetzesännerung iwwer d'Kompetenzefelder vum Médiateur mëcht.

An dém Zesummanhang ass et och vun Interesse, den Origine vum Ombudsman, wéi en notamment a Schweden besteet, unzeschwätzen. Dén ass do am fréien 19. Joerhonnert ageféiert ginn an dén huet de « pouvoir d'autosaisine » - d.h. den Ombudsman ka selwer Initiativen ergräifen.

D'Institutiounscommissioun war der Meenung, dass, wa mir dem Médiateur de pouvoir d'autosaisine zouweisen, dann awer nemmen ënner bestëmmte Conditiounen.

An zwar dierf de Médiateur sou eng autosaisine nëmmen dann ergräifen, wann déi concernéiert Persoun hieren Accord gëtt, also averstaan ass, dass de Médiateur eng Enquête iwwer e Service oder eng Verwaltung mécht.

Här President,

D'Madame Médiateur huet mat hire Servicer och Dossier'en aus dem Bereich vun den Aides au logement traitéiert. Hei gouf et e puer Reclamatiounen iwwer d'Justificativen, déi den Demandeur oofzeginn haat.

De Service vun den Aiden am Logement hëlleft de betreffene Leit beim Ausfellen vun den Zertificaten. De Service sicht och proaktiv no strukturellen Leisungen, fir den uleienden Problemer esou gudd wéi méiglech aus dem Wee ze goen.

De Service huet virgeschloen, d'Recht ze kréien, fir selwer Donnéen vun de verschiddenen Verwaltungen anzefuerderen. Dest géif awer – esou dei parlamentaresch Commission vum Logement géint den Droit à la protection des données à caractère personnel verstoussen.

Eng meiglech Leisung besteet dodran, dem Service des aides au logement eng individuell Autorisatioun ze ginn, déi him et erméiglecht, dei neideg Informatiounen bei den öffentlechen Verwaltungen unzefroen.

En aanere Volet am Logement ass dee vum Fonds de logement. Hei hu Leit de Médiateur wéinst der Erhéigung vun de Locatiounsniewekäschten saiséiert. D'Commissioun huet doropshinn erklärt, dass dess Chargen vun verschiddenen

Parameteren oofhänken e.a. d’Liewensgewunneschten, d’Mazout- a Gaspräisser, asw.

De Fonds de logement huet keng Responsabilitéit fir déi Erhéigung. Déi eenzeg Méiglechkeet fir deem entgéint ze wirken ass eng konstruktiv Approche vum Fonds op eng durabel ökologesch a performant Energienotzung am Neibau, wei och bei der Renovatioun vun aale Gebaier.

Et wier ze begreissen, dass d’Awunner vun de Residenzen, déi vum Fonds de logement geréiert ginn, regelméisseg fir dess wichteg Themen sensibiliséiert geiwen. E.a. an déem hinne matgedéelt gett, duerch welch Mesuren d’Niewekäschten e.a. de Waasser- & den Energieverbrauch reduzéiert kenne ginn.

Här President,

Nach e puer Aussoen aus dem Gesondheetsberäisch. Niewend hieren eegene Recommandatiounen, erënnert d’Madame Médiateur un d‘Recommandatioun n°42 vum Här Marc Fischbach. Et sollt eng „structure d’écoute, d’information et de médiation locale et nationale“ am Gesondheetswiese créiert ginn, déen relativ komplex ass.

An de Médiateur kritt relativ vill Plainten, hien huet awer nëtt emmer déi néideg Kompetenzen a Ressourcen fir dessen eng Suite ze ginn.

Op dës Struktur kéinten dann Patiente zréckgräifen, wann si sech net adequat behandelt fillen oder wann si d’Qualitéit vum Gesondheetssystem nëtt an der

Rei fannen oder d'Pfleegesécherheet nëtt garantéiert gett oder si der Meenung sinn, dei ugebueden Pfleg wär nett gudd.

An sengem Rapport begreisst de Médiateur de Gesetzesprojet 6469 « relatif aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé ».

De Mediateur weist drop hin, dass dëse Service de médiation en onofhängege Charakter muss kréien, ouni déi et keng Mediatioun kéint ginn. Desse Gesetzesprojet ass elo kuerz hei am Parlament gestemmt ginn.

Här President, Dir Dammen an Dir Hären,

An der Petitiounscommission wore mir eis éens, dass d'Institutioun vum Médiateur hier Friichte schon gedroen huet – d'Aufgabefeld muss awer weider entwéckelt ginn d.h. d'Gesetz muss reviséiert ginn.

D'Kompetenzfelder vum Médiateur sollen erweidert ginn, esou dass den Ombudsmann d'Méiglechkeet kritt, sech allen Dossieren, wou et em öffentlech Servicer géet, unzehuelen an daat onofhängeg, op si en öffentlechen oder e private Statut hunn.

Et muss kloer definéiert ginn, waat éen enner dem Begreff „service public" genee verstéet.

D'Denominatioun vum Médiateur muss adaptéiert ginn.

D'Méiglechkeet vun der „Autosaisine" muss geklärt ginn.

Mir sinn iwwerzeegt, dass dess Institutioun eng wesentlech Roll am Vertrauen vun der Bevölkerung an dem Funktionnement vum Staat spillt.

Et ass duerfir wichteg, dass regelméisseg hei am Parlament iwwer de Rapport d'activité vum Médiateur diskutéiert soll ginn.

Ech soen Iech Merci fir Är Opmierksamkeet.