

MM. Guy Arendt, André Bauler, Gilles Baum, Mme Simone Beissel, MM. Frank Colabianchi, Fernand Etgen, Gusti Graas, Max Hahn, Mme Carole Hartmann, MM. Pim Knaff, Claude Lamberty et Mme Lydie Polfer (par M. Gusti Graas) ;

Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Dan Biancalana, Mmes Tess Burton, Francine Cloener (par Mme Tess Burton), MM. Yves Cruchten, Mars Di Bartolomeo (par Mme Cécile Hemmen), Mme Cécile Hemmen, M. Dan Kersch (par M. Yves Cruchten), Mme Lydia Mutsch et M. Carlo Weber ;

Mme Semiray Ahmedova, M. François Benoy, Mmes Djuna Bernard, Stéphanie Empain, Chantal Gary, M. Marc Hansen, Mme Josée Lorsché, M. Charles Margue et Mme Jessie Thill ;

MM. Jeff Engelen, Fernand Kartheiser, Fred Keup et Roy Reding (par M. Jeff Engelen) ;

MM. Sven Clement et Marc Goergen ;

Mmes Myriam Cecchetti et Nathalie Oberweis.

Freet d'Chamber d'Dispens vum zweete Vote constitutionnel?

(Assentiment)

Et ass also esou decidéiert.

9. 8071 – Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2021)

Mir hunn haut eng Orientierungsdebat iwwert de Rapport d'activité vum Ombudsman iwwert d'Joer 2021. D'Riedezäit ass nom Modell 1 festgeluecht. An als Éischt héiere mer den Här Jean-Paul Schaaf als Rapporteur vum der Petitionskommission, déi des Orientierungsdebat ugefrot huet. Här Schaaf, Dir hutt d'Wuert.

Plusieurs voix | Très bien!

Rapport de la Commission des Pétitions

M. Jean-Paul Schaaf (CSV), rapporteur | Här President, Léif Kolleeginnen a Kolleegen, et ass mer eng Eier, hei kënnen de Rapport d'activité 2021 vum Ombudsman kuerz virstellen. Ech soe kuerz, well et kann een net déi iwwer 200 Säiten aus deem Rapport, deen d'Ombudsman gemaach huet, an duerno nach dee Resümee, dee mer och an der Kommission guttgeheescht hunn, hei in extenso virstellen.

Erlaabt mer awer, fir d'éischt am Numm vum der Petitionskommission der Madamm Monti an hirer ganzer Ekip e ganz häerzleche Merci auszedrécke fir dese wierklech kompletten an detailléierten Aktivitéitsbericht, dee si eis virgeluecht hunn.

Une voix | Très bien!

M. Jean-Paul Schaaf (CSV), rapporteur | D'Verhältnis vum der Madamm Monti mat der Chamber war och an deem Joer, iwwert dat et hei geet, erëm exzellent. No der ausféierlecher Presentatioun vum Rapport konnte jo all d'Deputéiert och hei Froe stellen a kruten och detailléiert an zefriddestellend Äntwerte vum der Mediatrice.

Merci awer och dem Här Spier vum der Chamber-administratioun a senger Ekip, déi dese Prozess ganz enk begleet hunn. An der Presidentin vum eiser Petitionskommission wëll ech Merci soen, der Madamm Arendt, déi sech, esou wéi all déi aner Membere vum der Kommission, ganz intensiv mat där do Thematik auserneegesat huet.

A schlussendlech awer e Merci, an deen ass mer wichteg, un all déi aner Chamberskommissionen, well hir Presidentinnen a Presidente ganz séier déi Deeler aus dem Rapport vum Ombudsman op den Ordre du

jour vum hirer Kommission gesat hunn, déi eeben hire Ressort betreffen. An do konnten eeben d'Deputéiert, zesumme mat de Beamten a mat de Ministere, dann zu de respektive Reklamatiounen, déi bei der Ombudsman erakomm sinn zu hirer Kommission, Stellung huelen a sech och inhaltlech domadder auserneesetzen.

Ech war bei enger Rei vum deenen Diskussiounen derbäi an ech muss soen, datt ech konnt feststellen, an ech si ganz frou doriwwer, dass ganz seriö doriwwer diskutéiert ginn ass, dass sech wierklech léisungsorientéiert an detailléiert mat den Uleisse vum Avis vum Ombudsman befaasst ginn ass. Et war eigentlech flott ze gesinn, wéi eescht dat geholl gëtt a wéi seriö sech mat den Awänn vum der Leit zu der Verwaltungsofleeft befaasst ginn ass.

Här President, d'Roll vum Ombudsman ass eng ganz wichteg an eiser Gesellschaft.

Engersäits hëlleft den Ombudsman de Bierger, fir sech an der Komplexitéit vum eise Gesetzter an Administratiounen erëmfannen a gëtt Gewëssheet, dass een am Zweifelsfall net eleng gelooss gëtt vum enger staatlecher administrativer Verwaltungsmaschinn.

Anerersäits hëlleft en awer och den Administratiounen an de Servicer, sech ze optimiséieren an dee beschtméigleche Service fir d'Bierger ze garantéieren. Op deem Punkt muss een ervirhiewen, dass déi meescht Verwaltungen an de leschte Jore scho vill Efforte gemaach hunn an hir Servicer signifikant verbessert hunn, an derfir gesuergt hunn, dass e gudde Zougang zu de Servicer ass, an dass besonnesch an der Zäit vum der Pandemie Déngschtleeschungen och online méiglech gemaach gi sinn.

(M. Marc Spautz prend la présidence.)

Dës war dann och am Joer 2021 de Fall, wat, ech hunn et elo gesot, ee Joer vum der Pandemie war, een Émstand, dee fir keng Administratioun einfach war, wat den Zougang betrëfft.

Mee och fir de Bierger bleift et nach ëmmer schwéier, sech zurechtzefannen an där neier digitaler Welt. Den Ombudsman ënnersträicht duerfir och ëmmer op en Neits, datt et beim Accès zu den öffentleche Servicer grouss Ongläichheeten tëschent de verschiddenen Administratiounen gëtt. Virun allem eis eeler a vulnerabel Bierger hunn am meeschten dorënner gelidden, datt am Joer 2021 vill Guicheten zou waren, et wéineg physische Kontakt gouf a verschidden Demarchen nëmmen nach iwwert den digitale Wee méiglech waren.

An ech wëll hei och op déi Leit verweisen, déi am Internet net fit sinn, déi kee PC doheem hunn an déi sech mam Handy als eenzeg digital Verbindung erëmklappen. Op deem Wee Formularen auszufüllen, se ze signéieren an ze mailen, dat ass net ëmmer evident an deels mol net méiglech.

Schliisslech och déijéineg Matbierger, déi benodelegt liewen an déi isoléiert, administrativ, finanziell, gesondheetlech oder och einfach intellektuell net fit genuch sinn, fir sech sécher genuch ze spiere beim digitalen Zougang.

D'Ombudsman weist an deem Kontext eeben drop hin, dass mer och nach d'Angscht vum transparente Bierger kennen an dass d'Leit riskéieren, eng Demarche net ze maachen, well se dem elektronischen Datefloss net trauen. An natierlech hu se an enger digitaler Demarche keen, dee se kënnen froen, wat mat hiren Donnéeën geschitt, firwat se déi oder déi Informatioun musse ginn. Sou geet dat dann net, an da bleift e gewëssent Mësstrauen.

An net all d'perséinlech Situatiounen passen eeben an de Standard vum engem Formulaire. An ouni e Beamten, deen dann Hëllef leescht, fillt ee sech als Demandeur munchmol onsécher an net gutt beroden.

An deem Sënn zitéiert d'Madamm Monti dann och d'Charte des droits fondamentaux vum der Europäescher Unioun, déi ënnersträicht, wéi wichteg et ass, an ech zitéieren, „de multiplier les actions pour garantir un accès libre, gratuit et simplifié aux procédures administratives“.

An d'Madamm Monti deelt mat eis am Rapport d'Charte vu Marrakech. Dat ass eng Charte, déi ass den 18. Mee 2022 vum der Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie ugeholl ginn. Dës Charte verdäiwelt net d'Digitalisatioun, mee si weist drop hin, dass net all d'Mënsche fit dofir sinn an dass ëmmer een alternativen Zougangsweg zu de Leeschtungen vum den öffentleche Verwaltungen muss garantéiert sinn. Et ass eng Charte, déi just acht Artikelen huet, se ass also derwäert, gelies ze ginn. Duerfir hunn ech se och integral an de Rapport iwwerholl.

Här President, ech komme kuerz op d'Zuele vum deem Rapport ze schwätzen. Ech soen och hei der Madamm Monti Merci, well mir kruten eng Oplëschung vum den Zuelen och iwwert d'Joren, soudass een eigentlech d'Reklamatiounen och am Verlaf vum der Jore kann analyséieren a kucken.

Doduerjer léisst sech erkennen, dass am Joer 2021 975 Reklamatiounen beim Ombudsman agereecht gi sinn. Dës Zuel bleift an deene leschte Jore relativ konstant mat 914 Reklamatiounen d'Joer virduer, an déi selwecht Zuel, 975 Reklamatiounen, am Joer 2019. Dat weist also, dass d'Institution gutt funktionéiert an dobausse bei der Leit och bekannt ass.

Vun 2015 bis 2021 ginn all Joer an der Moyenne 922 Reklamatiounen am Service vum Ombudsman eran. Vun deenen 975 Reklamatiounen am Joer 2021 sinn der 273 als recevabel a begrënt unerkannt ginn. Dovunner huet d'Ombudsman der 219 kënnen léisen a kënn domat op en Taux de correction global vum 80,2 %. Dësen héijen Taux ass och änlech héich wéi am Coronajoer 2020 mat 81,7 %.

Da wëll ech och direkt hei eng Recommandatioun mengersäits un d'Ombudsman maachen, fir an den zukünftege Rapporten den Taux de correction e bësse méi kloer ze benennen als den Taux de correction vum den traitéierte Reklamatiounen. Et soll ee jo net dobausse verstoen, dass 80,2 % vum den insgesamt 975 Reklamatiounen positiv traitéiert an am Interêt vum Demandeur geléist gi wieren.

D'Opschlëssung ergëtt, an dat ass och logesch, Folgendes: 226 Reklamatiounen sinn net fondéiert erakomm; 188 waren der um Enn vum Joresexercice nach net ofgeschloss, konnten also net an der Statistik erëmkommen; 151-mol huet de Reklamant selwer sech zrëckgezu vu sengem Award; an 120 waren der net recevabel, fir just do déi Haaptchifferen ze nennen.

Also fir d'Kloerheet duerfir mäi Wonsch, dass een dat an engem nächste Rapport preziséiert, fir dass mer net do iergefouert ginn, oder mir verstinn et an aner Leit vläicht net.

D'Ministère, bei deenen déi meescht Reklamatiounen erakomm sinn, bleiwen och an der Hitlëscht, wann ech dat esou dierf nennen, déi nammlechst wéi déi Jore virduer. Den Ausseministère ass un éischter Stell mat 192 Stéck, duerno de Ministère fir sozial Sécherheet an de Finanzministère an dann de Familljeministère.

Drei Ministère kruten 2020/2021 guer keng Reklamatiounen géint hir Decisiounen: Dat waren de

Sportsministère, den Digitalisatiounsministère an de Chancëgläichheetsministère.

Et gëtt awer och dräi Ministère, déi en Taux de correction vun 100 % haten, an dat sinn de Justizministère, de Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche an de Ministère vun der Fonction publique.

Här President, Léif Kollegeinnen a Kollegen, fir Detailler iwwert déi eenzel Fäll verweisen ech awer op de schréfftleche Rapport an ech wëll mech hei nëmmen op e puer Punkte beschränken, vun deenen ech et wichteg fannen, se hei eng Kéier ze benennen, beispillhaft och unzeschwätzen.

Wéi gesot, sinn an all Chamberskommissioun déi respektiv Deeler vun der Madamm Monti hirem Joresrapport thematiséiert ginn. An duerfir e puer Aspekter aus dese Reuniounen.

An der Logementskommissioun ass driwwer diskutéiert ginn, datt et vill ze laang Delaie gouf, fir Demanden ze traitéieren vu Leit, déi an de Genoss vun enger Subvention de loyer komme wollten. De Ministère hat d'Pandemie an e Manktem u Personal dofir verantwortlech gemaach. Duerch eng Verbesserung vum interne Prozess an duerch d'Astelle vun neiem Personal huet sech d'Waardezäit méttlerweil signifikativ verbessert.

Änlech wéi bei der Logementskommissioun goug et och bei der Ëmweltkommissioun ëm ze vill laang Delaie, fir Demanden ze traitéieren. Hei ass et ëm d'Primm beim Kaf vun engem Vélo gaangen, an de Ministère huet versprach, d'Personal zäitno opzestocken.

An der Kommissioun vun der Fonction publique ass diskutéiert an och festgehalen ginn, datt den Ombudsman keng Reklamatiounen traitéieren dierf, déi sech op en Aarbechtsverhältnis bezitt tëschent enger Administratioun a senge Fonctionnaires oder Employéen. Den Ombudsman ass fir eng Demande vun engem Administré zoustänneg an net fir intern Konflikter tëschent engem Ugestallten a sengem Patron public.

D'Familljekommissioun ass ënner anerem op ee Fall agaangen, bei deem en Administréierten d'Allocation de vie chère refuséiert krut, dat awer, ouni e Grond fir e Refus genannt ze kréien an och ouni dass d'Recoursméiglechkeeten erkläert gi waren. De Fonds national de solidarité huet sech dem Problem ugeholl, fir d'Voie de recours duerno ëmmer korrekt unzeginn.

Déi éischt Recommandatioun – se dréit d'Nummer 55, mee mir fänken net bei 1 un all Joer, et sinn der jo och an de Jore virdu gewiescht – bezitt sech op d'Modalitéiten, fir eng Allocation de vie chère ze kréien. De Mediateur fënnt et net gutt, datt een eng Demande fir eng Allocation de vie chère nëmmen eng Kéier am Joer stellen dierf, an e plädéiert derfir, datt eng Persoun och eng zweet Demande stellen dierf. Wa sech nämlech d'Liewenssituatioun, d'Zuel vun de Leit am Menage, d'Akommessituatioun an esou weider verschlechteren, da kann ee keng nei Demande areeche am Fall, wou ee schonn eng éischt agereecht hat an déi eventuell refuséiert gi wier.

De Fonds national de solidarité huet sech awer géint dës Recommandatioun ausgeschwat mam Argument, datt een da jidderengem eng Aktualisatioun am Laf vum Joer misst zougestoen, wat en enorm Problematik géif mat sech bréngen.

An enger zweeter Recommandatioun geet et ëm eng Persoun, déi zu Lëtzebuerg schafft a fir Kand a Partner opkënnt, ouni awer mat deem Kand verwandt ze sinn. Dës Persoun huet fir d'Kand eng Allocation

familiale ugefrot a verweigert kritt. Den Ombudsman, oder d'Ombudsman, fir et richteg ze soen, berëfft sech hei op d'Decisioun vum Europäesche Geriichtshaff, deen d'Krittären, fir d'Allocation familiale zu Lëtzebuerg ze kréien, als diskriminéierend bezechent huet. D'Zukunftskeess wëllt awer zu deem Zäitpunkt nach näischt un hirer Funktiounsweis änneren mam Argument, datt ee muss op de Gesetzesprojet 7828 waarden, dee jo an Ausaarbechtung ass.

An der Educatiounskommissioun ass et drëm gaangen, datt vill Studenten en informatesche Feeler gemaach hunn an doduerjer hir Studentebourse net kruten. Den informatesche Programm konnt ee gleeuwen dinn, dass d'Demande komplett wier, awer mat enger Confirmatioun vun den Donnéeën goug et net duer, well et huet een och nach mussen den Envoi eemol extra confirméieren a fortschécken.

D'Kommissioun war do awer zefridden no der Diskussioun, datt den Educatiounsministère schonn Ännerungen op der Plattform, iwwer MyGuichet, gemaach huet, soudatt de Problem an Zukunft net méi optrieden dierf, an dass och d'Leit informéiert ginn, wa se eng Demande gemaach hunn, déi net komplett ass.

Duerno ass och nach e Fall opkomm, bei deem zwee Studenten hiren Diplom, dee se am Ausland kruten, hei zu Lëtzebuerg net unerkannt kruten. Si haten awer gemengt, dat wier kee Problem, well si hu während Joren eng Studentebourse vum Staat kritt. De Ministère ass sech deser Problematik bewosst ginn an e mécht elo Efforten, fir datt déi Krittären harmoniséiert ginn, anersäits, fir den Diplom unerkannt ze kréien an awer anersäits och, fir dass dat mat der Studentebourse am Aklang gemaach gëtt.

Am Joer 2021 sinn och 97 Reklamatiounen iwwert d'Aarbecht vun de Gemengen agereecht ginn, 21 Dossiere sinn traitéiert ginn an den Taux de correction louch bei deenen 21 bei 85,7 %. Ech ginn elo net nach am Detail op déi eenzel Beispiller an.

An ech wëll och ofschléisse mat deene Beispiller a just nach e puer Konklusiounen zéien.

Ech géif nach eng Kéier gären ënnersträichen, dass et extreem wichteg ass opzepassen, dass mer duerch déi digital Exigenze keng Leit benodelegen a riskéieren, se an eng prekär Situatioun ze bréngen.

Fir keen auszuschléissen, mussen d'Bierger esou gutt et geet informéiert ginn, an et muss de Bierger ëmmer méiglech bleiwen, eng administrativ Demande ënner physischer Form anzerechen.

Eng zweet Remark, do wëll ech nach eng Kéier un d'Recommandatioun Nummer 51 iwwert d'Kompetenzerweiderung vum Mediateur erënneren. Dat hu mer och am Rapport vun der Kommissioun esou festgehalen, well momentan kann den Ombudsman jo nëmmen intervenéieren, wann et sech ëm e Problem mat enger staatlecher oder kommunaler, also enger ëffentlech-rechtlecher Verwaltung handelt. Hei soll jo awer an der zoustänneger Kommissioun mat der Madamm Monti gekuckt ginn, also an der Institutionskommissioun, ob den Ombudsman och kéint bei den Établissements de droit privé, déi mat enger ëffentlecher Missioun beoptraagt sinn, agreifen.

Ëm wat geet et do beispillsweis, fir dat méi einfach ze erklären? Wann eng Persoun an enger staatlecher Aariichtung leeft, da ka se sech un den Ombudsman wenden. Lieft si awer an enger privatrechtlecher Institution, da kann den Ombudsman keng Reklamatiounen entgéintheelen, och wann dës Aariichtung eng ëffentlech Aufgab, wéi zum Beispill en Alters- a Fleegeheim, wouerhëlt.

A mengem Rapport hu mer festgehalen, dass d'Petitiounskommissioun och all parlamentaresch Demarché vun der Institutionskommissioun ënnerstëtzt, fir d'Diskussioun iwwert dës Recommandatioun Nummer 51 unzefänken.

Ofschléissend der Madamm Monti an all hire Mataarbechter meng grouss Unerkennung fir déi geleeschten Aarbecht. Dir verhëlleft de Leit zu hirem Recht. Dir schenkt hinnen Opmierksamkeet an ënnerstëtzt hir Demande, wann et nëmme méiglech ass.

Op där anerer Säit hëlleft Der awer och dem Staat, de Verwaltungen an de Gemengen, fir sech ze verbessern, fir Prozeduren a Fro ze stellen a fir den Opdrag nach besser ze erfëllen. D'Beamte sinn am Déngscht vun hirer Verwaltung an d'Verwaltung ass am Déngscht vun de Mënschen. Also, am Raccourci: D'Beamte sinn all am Déngscht vun de Mënschen a si suergen derfir, datt d'Leit zu hirem Recht an zu hire Leeschtunge verhollef kréien.

An Dir, Madamm Monti, mat Äre Servicer suergt och derfir, datt mir dat net vergiessen. Duerfir e grouse Merci am Numm vun der ganzer Petitiounskommissioun, vun eis alleguer fir déi Aarbecht a fir déi wichteg Recommandatiounen. Voilà.

Plusieurs voix | Très bien!

M. Jean-Paul Schaaf (CSV), rapporteur | Ech soen Iech Merci.

Dat do wier den Deel vu mengem Rapport. Wann ech dierf, géif ech nach e puer Wuert wëllen am Numm vun der CSV-Fraktioun hannendrun hänken. Jo? De President wénkt mam Kapp, dann dierf ech. Merci.

Une voix | Très bien!

Débat

M. Jean-Paul Schaaf (CSV) | Ech wëll dann nach e puer Sätz hannendrun hänken am Numm vun der CSV-Fraktioun. Fir d'éischt emol och do an eiem Numm e ganz grouse Merci un d'Madamm Ombudsman an déi ganz Ekipp fir deen detailléierte Bericht, an och merci, dass si all Dag do ass fir de Bierger a sech wierklech mat Hänn a mat Féiss setzt fir d'Rechter vun deene Leit, déi fäerten, datt se net zu hirem Recht komm wieren.

Nieft deene Recommandatiounen, déi ech elo schonn am Numm vun der Petitiounskommissioun formuléiert hat, wier et fir eis och gutt, wann de Mediateur mol méi oft kéint a géif a verschidde Chamberskommissiounen invitéiert ginn, ganz besonnesch dann, wann et ëm Fäll geet, wou den Ombudsman sech autosaiséiert huet.

Effektiv gi jo individuell Demanden un den Ombudsman gereecht. Aus den Diskussiounen – an déi puer Beispiller aus dem Rapport ginn dat jo och zrëck – an de parlamentaresche Kommissiounen ergëtt sech awer en anert Bild, an do ergëtt sech, dass hannert deenen individuelle Reklamatiounen awer dacks strukturell Problemer an de Verwaltungstechneschen Ofleeft sinn oder awer, datt sech legislativ Ännerungen opdrängen.

Dozou och nach e Beispill: Well am Gesetz iwwert de Congé parental steet, datt nieft der Mamm de „père“ d'Recht huet op e Congé parental, konnt eng Koppel vun zwou Fraen keng zwee Congé-parentallen ufroen. D'CSV ass op deem Punkt der Meinung, dass dës op Eltere bezu muss ginn an eng geschlechtsspezifesch Betitelung dofir keng Plaz an esou engem Gesetz soll hunn.

Eng aner Propos, déi mäi Fraktiounskolleeg Paul Galles schonn hei an deem Haus virun engem Joer gemaach huet, wéi en de Rapport hei presentéiert

huet, ass déi, dass zum Beispill eng Referenzpersoun an den Administratiounen kéint geschafe ginn oder eng besser Vernetzung och tëschent de verschiddene Mediateure kéint sinn.

Also, ech hu mer virgeholl, elo hei net all eenzel Reklamatioun a Recommandatioun nach eemol ze paraphraséieren. Schrëftlech läit jo, wéi gesot, alles vir, wat ëmgesat muss ginn, an et ass och intensiv diskutéiert ginn.

Ech wëll awer drun erënneren, dass d'Chamber den 2. Juli 2021, also virun zwee Joer, e Courier vun der Ombudsman kritt huet, wou d'Madamm Monti explizit op hir Recommandatioun Nummer 51 – ech hat se virdu genannt – ageet an eng Propos un d'Chamber gericht huet, fir d'Gesetz vum 22. August 2003 iwwert den Ombudsman ofzeänneren. Do geet et ënner anerem ëm déi Confusioun, déi entsteet tëschent dem Ombudsman an dem Ombudsman fir Kanner a Jugendleech, oder et geet och nach ëm d'Kompetenzerweiterung, déi mer elo schonn ugeschwat hunn, iwwer privatrechtlech Institutiounen, déi eng Mission de service public erfëllen an duerfir jo och ëffentlech Gelder kréien. An op deem Punkt huet d'Chamber heibannen den 9. Juni 2022, also och virun engem Joer, bei der Diskussioun vum leschte Joresrapport unanime à main levée decidéiert, dass eng Resolution vum Deputéiertekolleeg Marc Goergen zum Suivi vun der Recommandatioun Nummer 51 an d'Institutionskommissioun verwise gouf.

Ech weess elo net, wem ech d'Fro soll stellen oder wie se ka beäntweren, ob d'Institutionskommissioun ewell mat deenen Aarbechten ugefaangen huet. Ech hoffe just, dass mer net all Joer déi Recommandatioun weiderdroe vu Joer zu Joer, ier se dann traitéiert oder ëmgesat gëtt. Mir ënnerstëtze jiddefalls als CSV-Fraktioun d'Diskussiounen zu deene Propose vun der Madamm Monti.

Zum Schluss nach e Wonsch: Déi Charte vu Marrakesch, déi ass am Rapport vun der Ombudsman dran, an ech hunn déi och do kennegeléiert. Elo sinn ech jo awer an enger Gemeng an der Verantwortung, an ech froe mech eigentlech, wie sech kéint drëm këmmen – vläicht den Här Minister, ech kucke mol riichtaus –, dass desen dach awer wichtege Gedanke vun der Digitalisatioun an hiren Erausforderungen an op wat ee soll bei der konkreter Ëmsetzung oppassen, awer bei allen ëffentlechen Acteuren och ukënnt, an duerfir och bei de Gemengen, ënner anerem.

Fir kloer ze sinn, kann ech och hei mol just eng Kéier e Beispill ginn. Wann de Raider vun der Gemeng digital dierf sinn an aus Einfachheet d'Gemengen dann higinna soen: „Ma da setze mer do alles drop, a wa mer e Pabeier aushänken, maache mer nach vläicht e minimale Resümee dovun!“, si mer dann en ligne mat enger Charte vu Marrakesch? Si mer da korrekt? Dat ass eng oppe Fro. Oder wann ech digital mam Handy de Parking bezuele soll an da vläicht d'Horodateuren emol reduzéiert ginn an iergendwann vläicht eng Kéier ofgeschafft ginn? Sinn ech dann nach en ligne mat enger Charte, déi eis awer recommandéiert, drop opzepasssen, dass och d'Leit, déi net esou fit am Digitale sinn, dee selwechten Zougang hunn zu ëffentlechen Dëngschtleeschunge wéi anerer? Just fir einfach esou mol zwee Beispiller ze nennen.

Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, ofschléissend bleift mer nëmmen nach eng Kéier wierklech Merci ze soen, am Numm vun der CSV-Fraktioun – ech hunn et scho gesot –, der Madamm Monti an dem ganzen Team, der Presidentin vun der Petitiionskommissioun, de verschiddene Kommissiounen, de Beamten, Politiker, Verwaltungen, Ministère an ëffentlechen Aarrichtungen, well et huet ee gespuert,

och an de parlamentareschen Diskussiounen, dass se wierklech drëm beméit sinn, e gudden Service public ze garantéieren a sech och a Fro ze stellen.

Déi Petitiounen, déi un eis Chamber adresséiert ginn engersäits an de Rapport vum Ombudsman anerersäits, déi sinn zesummegeholl fir mech e bësselche wéi e Seismograf vun de Bierger aus eisem Land. Mir mussen eis als Politiker dofir interesséieren, well et op dese Plazen ass, wou mer de Bols spiere vun de Leit a wou mer déi Theeme matgedeelt kréien, déi konkret sinn am Alldag vun de Matbiergerinnen a Matbierger. A mir mussen déi Theemen eeschthuelen, och dann, wa se net an eise Parteiproposen oder an eise Koalitionsprogrammer stinn.

Och Iech alleguerten e grouse Merci fir d'Nolauschteren. Merci.

Plusieurs voix | Très bien!

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci villmools dem Här Schaaf. Deen nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorabelen Här Bauler. Här Bauler, wannechgelift.

M. André Bauler (DP) | Merci, Här President. Léif alleguer, fir d'Éischt e grouse Merci un de Rapporteur Jean-Paul Schaaf, deen hei scho ganz am Detail de Bericht vum Ombudsman virgestallt huet. Eent soll virop kloer gesot ginn: Den Ombudsman ass eng onverzichtbar Institution an eiser Demokratie! Et ass e wierksame Vermëttler. E steet dem Bierger bäi, wann dese Problemer mat der Verwaltung huet an e léisst net esou liicht lacker, wann en do mol sollt op Granitt stoussen, oder stéisst. Jo, et muss ee soen, wann et den Ombudsman net géif ginn, da misst een en erfannen.

Léif alleguer, wann een de Rapport vum Ombudsman liest, da ginn engem zwou Saachen direkt kloer: Éischtens, et sinn ëmmer nees Problemer a Mësselen op deene verschiddenste Plazen, an zweetens, et brauch een nach ganz dacks den Asaz vum Ombudsman, fir eeben des Schwierigkeeten aus der Welt ze schafen.

Et kann een der Madamm Monti an hirer fläiseger Ekipp nëmmen e grousst Luef aussprieche, well si sech wierklech all Dag fir den eenzelne Bierger, déi eenzel Biergerin asetzen, déi konkret Suergen a Schwierigkeete mat der Verwaltung hunn. Wa Leit schonn op déi verschiddenste Manéiere probéiert hunn, selwer e Problem ze klären, ass den Ombudsman dacks hir lescht Chance, fir zu hirem Recht ze kommen. Den Ombudsman hält eeben d'Mënschen an d'Problemer, déi se hunn, eescht, an dat mat vill Engagement.

Wann den Ombudsman aktiv gëtt, muss dat jo och net onbedéngt zum Nodeel vun enger Verwaltung sinn. Den Ombudsman intervenéiert fir de Bierger a stellt och fest, wann deem iwwerhaupt net Onrecht gedoe gouf, wann also eng Reklamatioun onbegrennt ass. Oder en dréit zu enger Klärung bäi, déi dem Bierger weist, dass en eeben net onfair behandelt gouf.

Et gëtt awer och déi aner Fäll, déi weisen, dass de Bierger desavantagéiert gouf an datt d'Verwaltung eppes redresséieren, jo, eppes verbessere muss. Den Ombudsman, dat dierf een och net vergiessen, ass en Organ vun der Chamber an en ass do a senger Vermëttlerroll. Hien ass souzesoen de Bäistand vum Bierger, ier desen eventuell säi Recht mat Hëllef vun engem Affekot virun engem Geriicht akloe geet.

Ganz dacks gi mir jo selwer als Deputéiert vu besuerchten an eventuell och rosene Bierger ugeschwat, wann e Problem mat enger Verwaltung ass. Ech kann Iech soen, dass ech wierklech da ganz frou an

dankbar sinn, dass mer déi neutral an onofhängeg Institutioun vum Ombudsman hunn, un déi ech dann déi betraffe Biergerinnen a Bierger ka verweisen, fir eng Klärung erbäizeféieren. Et ka jo net sinn, dass en Deputéierte sech an d'Interna vun enger Verwaltung amëscht. D'Trennung vun de Gewalte verlaangt jo ausdrécklech, dass een dat net mécht. Dofir ass et eebe grad esou wichteg, dass mir des Aarrichtung vum Ombudsman als Organ vum Parlament hunn.

Ech hat et ugedeit, d'Demanden un den Ombudsman bleiwe vum Niveau hier stabil. Tëscht 2018 an 2021 leie mer do op enger Moyenne vun ongeféier 955 Fäll. 2021 koum et bei 80 % vun dese Fäll zu engem definitiven Ofschluss.

De Bericht vum Ombudsman preziséiert, an dat ass ganz interessant, dass dese Chiffer gëllt, onofhängeg dovunner, ob eng Ufro Erfolleg hat oder net. Natierlech ass et ëmmer besser, wann een Dossier fir de Bierger positiv ausgeet. Trotz allem muss ee bedenken, dass den Ombudsman och ageschalt gëtt vu Leit, déi dacks iwwerhaupt keng Äntwert vun engem Service kréien, an dëst, obwuel se sech scho méi dacks un den ëffentlechen Dëngscht gericht hunn.

Duerch den Asaz vum Ombudsman ginn d'Verwaltungen mat de Suergen an de Froen vun de Leit konfrontéiert an des kréien dann esou oder esou eng Äntwert. Dat ass immens vill wäert, well et de Bierger weist: Mir huelen Iech an Är Suergen eescht, mir loosse Iech net am Plang!

Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, an engem éischte Punkt géif ech op de Sujet vun der Digitalisatioun agoen. De Jean-Paul Schaaf huet dat virunner och gemaach. Des gëtt als solch net sonnerlech vum Ombudsman kritiséiert. An trotzdem weist de Rapport Schwierigkeeten a Barriären an deem Beräich op, déi een an Zukunft net sollt ausser Uecht loosse.

D'Digitalisatioun, dat seet de Rapport ganz richtig, soll kee Selbstzweck, keng Fin en soi sinn. Wann d'Digitalisatioun gefërdert gëtt, fir eis ëffentlech Services an Administratiounen ze entlaaschten an esou méi effizient ze gestalten, soll se awer net als Allheilmittel an ouni Differenzéierung oder Iwwerleeung agesat ginn, dat eventuell zum Nodeel vun eise Bierger.

Dateschutz ass de Sujet vun deem Joerzéngt, an et ass effektiv esou, dass nach ganz vill Leit retizent sinn, wann et ëm d'Deele vun hire perséinlechen Date geet. Vill Leit sinn och haut nach keng sougenannt „digital natives“. Villes aus dem digitalen an technologesche Beräich ass komplex, an d'Idi vum gleserne Bierger ass fir si beonrouegend. Mir dierfen also d'Leit net eleng loosse, mee mir mussen en adequaten Dateschutz garantéieren, Wëssen an deem Beräich vermëttelen an och weiderhin Alternativen ubidden fir déi Leit, déi léiwer op analog Léisungen zréckgräifen.

Ganz zu Recht schreift den Ombudsman, ech zitéieren: „La digitalisation ne peut être considérée comme une fin en soi et une alternative doit subsister pour toute personne qui en fait le souhait.“ An den Ombudsman fiert weider: „En matière de procédure administrative, toute politique de digitalisation menée par un service public doit partant être réfléchie et mise en œuvre dans l'intérêt premier de ses usagers, en ce compris la subsistance d'alternatives à cette politique.“

Déi sougenannt „informationell Autodeterminatioun“ ass jo elo duerch d'Revisioun vun der Verfassung och fest an der Verfassung, an der Konstitutioun, verankert. A wéi den Ombudsman a sengem Bericht schreift, huet d'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie, an där och eist Land,

Lëtzebuerg also, Member ass, virun engem Joer déi Charte, déi virdrun och évoquéiert gouf, d'Charte vu Marrakesch, ugeholl, déi de Mënschen de Choix garantéiert, op digital Outilen zréckzegräifen – oder eeben och net. Digital Instrumenter kënnen eng Hëllef sinn, mee besonnesch bei komplizéierten Dossieren ass de perséinleche Kontakt nach ëmmer ganz dacks vu Virdeel.

Wat d'Vermëttlung vu Wëssen ugeet, ginn déi nächst Generatiounen elo schonn a jonkem Alter un informatesch Wëssen an digital Kompetenzen eruefouert. Et gëtt och en nationalen Aktionsplang fir déi digital Inklusioun, de sougenannten „Digibus“, deen uechtert d'Land fiert, fir d'Leit ze beroden. An trotzdeem gëtt sech och derfir agesat, dass mënschlech Interfacé wéi Guicheten an de perséinleche Kontakt net verluer ginn, an dat souwuel op de Gemenge wéi op nationalem Plang. Etlech Dossiere sinn eeben esou komplex, dass ee se net einfach iwwert deen ausschliesslech digitale Wee behandle kann, ma se zesumme beschwätzt an da léist.

Léif alleguer, ee Punkt, dee vum Ombudsman am Rapport kritiséiert gëtt, wat allerdéngs och keng nei Kritik ass, ass d'Relatioun vum de Gemenge mam Bierger an och mam Ombudsman selwer, déi munchmol méi schwierig ka sinn. Ech perséinlech sinn iwwerrascht, dass et do geleeëntlech un Héiflechkeet an u Versteesdemech géif feelen.

Hei ginn et zum Beispill zwee Fäll. Eemol eng Persoun, déi eng Baugeneemegung vum engem Noper redoutéiert huet. Déi Persoun huet probéiert, d'Affär iwwert d'Gemeng ze klären. Schliesslech ass si souguer bis vum d'Verwaltungsgericht gezunn. Eng Reaktioun säitens der Gemeng gouf et allerdéngs keng, bis dass en neie Buergermeeschter an dëser Gemeng de Posten iwwerholl hat.

Dann och d'Affär vum engem Bierger, deen der Gemeng wollt en Deel vu sengem Terrain iwwerloossen. D'Gemeng hätt awer an dësem Kontext drop bestanen, dass dës Persoun d'Nottärskäschte vum Akt géif selwer droen. Wéi de Mediateur ageschalt ginn ass, hätt een op Gemengesäit just probéiert, sech ze rechtfertegen an et wier deels zu onhéifliche Reaktiounen komm, an dës, obwuel keng aner Gemeng am Land esou verfiert, mee d'Nottärskäschten ouni gréisser Diskussioun selwer iwwerhëlt.

Dës zwee Fäll weisen op jidde Fall nach eemol, wéi ënnerschiddlech Dossiere kënnen sinn, mat deenen den Ombudsman befaasst gëtt, an awer och, wéi deels banal se kënnen sinn an d'Bierger den Ombudsman souzeenen als lescht Hëllefstellung kontaktéieren, well hinnen eebe soss kee Moyen, kee Wee bleift.

Här President, Retarde bei Demandé fir Subside suergen ëmmer nees fir Onmutt bei de Leit, besonnesch dann, wann dës Retarden en aussergewöhnlecht Ausmooss unhuelen. Genee dat war de Fall bei de Subside fir Elektrovëloen. D'Waardezäiten hu sech do net sielen op acht bis zwielef Méint belaf.

De Gros vun eis ënnerstëtzt am Kontext vum Klimawandel, denken ech, oder souguer d'Unanimitéit vun eis, d'Promotioun vum der Mobilité douce wéi och vun der Elektromobilitéit an dass d'Elektrovëlo bei de Leit esou gutt ukommen, wat jo déi héich Ziel un Demandé fir Primme weist. Dat ass eigentlech e Grond zur Satisfaktioun. Dës Succès dierf awer net duerch déi enorm laang Waardezäiten, déi nach bis haut bestinn, gedämpft ginn. An obwuel méi Personal agestellt gouf, schéngt de Problem nach weider ze bestoen, dës, obwuel just kontrolléiert muss ginn, dass d'Rechnunge gültig, also net gefälscht sinn.

An der Hoffnung, dass d'Bierger och weider Elektrovëlo kafe wäerten an d'Demandé fir Subside weiderhin net noloosse wäerten, musse mir eng Léisung fir dës Situatioun fannen. „Muss nach weider Personal rekrutéiert ginn?“, freet ee sech. Oder gëtt et Méiglechkeeten, eventuell d'Prozeduren nach méi rapid, méi effizient ze maachen? Dat war jiddefalls eng Fro, déi sech och an der Kommissioun gestallt ginn ass.

Här President, Retarde sinn och beim Logement e Sujet, fir genee ze sinn: d'Retarde bei den Demanden, fir d'Subvention de loyer ze kréien, déi och acht bis zwielef Méint dauere kënnen. Anescht wéi bei de Primme fir d'Elektrovëlo konnt awer hei d'Ursach vun de laangen Delaien uitgemaach ginn, identifizéiert ginn: Haaptgrond waren d'Restriktiounen, déi während der Pandemie agefouert goufen. Well d'Mataarbechter vum Service des aides au logement hir Aarbecht net am Homeoffice maache konnten a awer duerch d'Alterance um Büro ëmmer just d'Hallschent vun de Leit schaffe konnt, konnten d'Dossieren net esou séier behandelt ginn, wéi dat hätt misse sinn. Gläichzäitig hu verschidde Mataarbechter de Service, deen an dëser Matière kompetent ass, verlooss, wouduerch de Personalmanktem eeben entstanen ass, deen duerch nei Rekrutementer ausgeglaach huet misse ginn.

Positiv ass awer hei unzemierken, dass séier reagiert gouf, fir d'Retarden nees opzeschaffen. Mataarbechter mat enger méi grousser Erfahrung, mat enger méi héijer Anciennetéit, hunn déi eelsten Dossieren iwwerholl, fir nach méi grouss Waardezäiten ze vermeiden.

Ech kann nëmme begrëssen, och am Nimm vu menger Fraktioun, dass séier Léisungen ëmgasat goufen, déi zu enger dältlecher Verbesserung vum Situation bäigedroen hunn. Dat ass besonnesch bei de Logementshëllef wichteg, vun deenen dacks eebe ganz vulnerabel Persounen ofhängeg sinn. Trotzdeem stellt sech d'Fro, ob et net méiglech misst sinn, dass och de Service vun den Aides au logement Dossieren am Homeoffice behandle kann.

Zu gudder Lescht géif ech gären op ee Punkt agoen, deen ech scho virun iwwer zéng Joer an enger Ried zum Rapport vum Ombudsman opgegraff hat, nämlech d'Erweiterung vun de Kompetenzen vum Ombudsman. De Jean-Paul Schaaf war drop agaangen, mir hunn et och an der Kommissioun nach eng Kéier diskutéiert an et soll jo och nach eng Kéier, le cas échéant, an der Institutionskommissioun als Punkt behandelt ginn. Jo, dës Punkt, vun deem ech elo hei schwätzen, ass ëmmer nach aktuell, ass ëmmer nach pertinent, ass ëmmer nach derwäert, diskutéiert ze ginn. Den Ombudsman huet dem Gesetz d'Méiglechkeet, Reklamatiounen ze behandelen, déi sech op de Fonctionnement vu Staats- a Gemeengeverwaltungen wéi och vun den öffentliche Etablissementen bezéien. De Staat vertraut awer, wéi mer alleguer wëssen, privaten Acteuren sougenannt „missions de service public“ un, déi duerfir mat öffentliche Mëttel finanzéiert ginn, zum Beispill am Kader vum enger Konventioun. Dat ass zum Beispill de Fall am Beräich vum öffentliche Transport, bei de Betreungsstrukture fir Kanner oder fir eeler Matbierger, awer och am Gesondheessektor.

Well et sech awer ëm privat Acteuren handelt, huet den Ombudsman keng Berechtigung, fir Reklamatiounen, déi sech un dës Acteuren richten, entgéintzehuelen. Doduerch entstinn Inkohärenzen, well Acteuren, déi grondsätzlech déi nämmelech Services ubidden, net deene selwechte Kontrollen ënnerleien. Dat huet d'Petitiounskommissioun schonn 2018 an hirer Konklusioun zum Rapport vum Ombudsman an der Rekommandatioun Nummer 51 festgehale an op d'Inkohärenzen, déi doduerch entstinn, higewisen. Dat ass zum Nodeel fir d'Bierger, déi esou net ëmmer zu hirem Recht fannen.

Wou also Konventiounen mam Staat ofgeschloss goufen an öffentliche Gelder fléissen, sollt et méiglech sinn, extern an onofhängeg Kontrollen duerchzuführen a Plainté vun de Bierger unzehuelen.

Eng aner Méiglechkeet wier et, falls et net aneschters méiglech wier, sektoriell Mediateuren anzeféieren, well heeschen, et géif een zum Beispill e spezifesch Mediateur fir den, disons, Transportsektor aféieren. Wichteg wier, dass dës Mediateuren iwwert déi selwecht Interventionsméiglechkeete verfüge kéinte wéi eebe grad den Ombudsman a sengem jëtzege Champ d'application oder Champ d'activité.

Här President, ech kommen zum Schluss. De Bierger a seng Bedürfnisse musse fir eis ëmmer am Mëttelpunkt stoen. De Staat, d'Gemengen an déi öffentliche Verwaltungen schaffen a sengem Dëngscht. An der Claudia Monti an hirer Ekippe schwätzen ech e grouss Merci aus, well si onermiddlech op eng objektiv an op eng konstruktiv Manéier derzou bäidroen, eis Administratiounen nach méi biergerfrëndlech ze maachen. Si fungéieren als wichtige Partner fir déi Bierger, déi net ëmmer iwwert déi néideg Mëttel verfügen, fir sech eebe Gehéier ze verschafen. Mee si sinn och Partner vun eise Verwaltungen, wann et drëms geet, Mëssverständnisse aus der Welt ze schafen an d'Kommunikatioun mam Bierger ze verbesseren.

Jo, den Ombudsman ass e Vermëttler, dee Problemer aktiv zesumme mat allen Acteuren ugeet an esou, denken ech, zu méi Transparenz an zu méi Gerechtheek bäidréit. Dat ass luewenswäert an dat soll och esou bleiven.

Ech soen Iech Merci fir Är Opmierksamkeet.

Plusieurs voix | Très bien!

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci dem honorabelen Här Bauler. Den nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorabelen Här Mars Di Bartolomeo. Här Di Bartolomeo.

M. Mars Di Bartolomeo (LSAP) | Merci, Här President. Dir Dammen an Dir Hären, léif Kolleginnen a Kollegen, fir d'éischt schléissen ech mech deene Mercien un d'Ombudsman an hir Ekippe un, fir déi gutt Aarbecht, déi geleescht ginn ass, d'Joer 2021 insgesamt, an ech wëll dem Jean-Paul Schaaf e ganz häerzleche Merci soe fir deen exzellente Rapport, deen dat ganz gutt erëmgëtt, wat een an engem méi laange Rapport vum Ombudsman erëmfënnt. Net ze vergiessen, déi seriö Aarbecht vun eise Kommissiounen, déi e gudder Suivi vun der Aarbecht vum Ombudsman gemaach hunn an eng Rei vu Verbesserungen och envisagéiert hunn, respektiv e Merci un d'Regierung, déi déi Aarbecht vum Ombudsman seriö hält an do, wou et noutwendeg ass, upeekt, fir d'Situatioun vun den Administréierten ze verbessern.

Unerkennung fir d'Aarbecht vum Ombudsman fanne mer an der Zwëschenzäit och an eiser fundamental revidéierter Verfassung. D'Ombudsman – den Ombudsman oder d'Ombudsman – huet hir Entrée an eist Grundgesetz fonnt, wat d'Bedeutung vun där Institution ënnersträicht, déi an der Zwëschenzäit fest ënnert den ... Scheewercher ass dat falscht Wuert, mee fest un d'Chamber ugebonnen ass, gradewéi de Centre d'égalité de traitement, gradewéi den OKaju.

Ech wëll awer hei och direkt soen, dass wann den Ombudsman an der Verfassung verankert ass, dass dat net d'Aarbecht vum CET a vum OKaju soll manner bewäert maachen, ganz am Contraire. Mir ginn dovun aus, dass den Ombudsman stellvertredend ass fir all déi Organismen, déi am Interêt vun Erwuesenen a Kanner, Matbierger, schaffen. Dat soll also Symbolcharakter hunn an och doduerch, dass déi

dräi, CET, OKaju an den Ombudsman, ënnert de Fittiche vun der Chamber sinn, ass dat eng Obligatioun fir eis, fir hinnen och déi beschtméiglech Aarbechtsbedingungen ze garantéieren.

Dat hu mer an der Vergaangenheet och gemaach, doduerch dass mer reegelméisseg d'Moyenen ugepasst hunn, souwuel en personnel wéi och aner Moyenen, an dat och nach ëmmer maachen. Reegelméisseg si mer am Bureau mat Demandé vum Ombudsman konfrontéiert, fir zousätzlech Personal respektiv gutt forméiert Personal ze kréien. An ech ka mech net erënneren, dass de Bureau bei fondéierten Demandé jee eng Kéier Nee gesot hätt a mengen net, datt e wäert Nee soen.

Et stellt sech d'Fro – an de Jean-Paul Schaaf huet déi opgeworf –, wéi mer mat der Demande vum Ombudsman ëmginn, d'Gesetz iwwert den Ombudsman unzepassen. Ech wëll direkt soen, dass net nëmme d'Fro vun der Legislatioun vum Ombudsman sech stellt, mee och vun deenen zwee Organismen, deenen zwou Institutiounen, déi och ënnert der Chamber funktionéieren, dat heescht dem CET an dem OKaju, a mir si bestreift, an do gëtt ganz intensiv zesumme mat deenen dräi dru geschafft, fir en Text auszeschaffen.

Dir kënnt Iech virstellen, dass deen Text, wa mir en eleng géife molen, scho laang fäerdeg wär. Mee mir probéieren, dat a Partnerschaft ze maachen an deenen aneren nozelauschteren, fir en Terrain d'entente ze fannen, net nëmme fir een, mee do, wou et Sënn ergëtt, fir déi dräi. Well do gëtt et e Sënn an der Verantwortung vun der Chamber: Wéi ass d'Responsabilitéit vun der Chamber vis-à-vis vun deenen dräi Institutiounen, finanzieller Natur, personeller Natur? Wat sinn d'Kompetenze vun deenen dräi Organismen? A wéi kënne mer dat, wat gemeinsam gemaach ka ginn, zesummeféieren? An do huet jiddweree seng Identitéit an dat ass net ëmmer esou evident, fir jiddweree ze iwwerzeegen, dass een zu dräi heiansdo méi staark ass wéi dräimol eenzel, ech wëll dat elo mol mat aller Däitlechkeet soen. Do gëtt et dann och nach d'Fro vun der Raimlechkeeten, och do gëtt et keng Identitéit de vue.

An da gëtt et och Diskussiounen – am Moment zaghaft Diskussiounen –, awéifern een e Mënscherechtskomitee, eng Mënscherechtskommissioun ka méi staark un d'Chamber ubannen. Wat heescht dat, un d'Chamber ubannen? Et ass ganz kloer, Dir wësst dat, dass déi eenzel Organismen net méi vun deem engen oder anere Ministère ofhänken, mee vun der Chamber, vun der éischter Institutioun vun deem Land, ofhänken. An dat weist och de Stellegwärt, dee mer deenen doten Institutiounen ginn; dat soll een net vergiessen.

Och ech sinn ongedëlleg, fir déi Texter ze kréien. Do gëtt et engersäits Propositionen, do gëtt et anersäits Propositionen vun engem anere vun deenen dräi Partner an et gëtt och Iwwerleeungen, déi hei am Haus gefouert ginn. Wann déi Institutiounen ënner eise Haus funktionéieren, dann dierf jo och dëst Haus matbestëmmen, wéi déi Zesummenaarbecht soll stattfannen.

Et ass ëmmer einfach gesot: „Allez hopp, aus der Héft eraus, mir hunn en Text do leien, kommt, mir maachen dat esou, wéi se dat gär hätten!“ Villes maache mer esou, wéi eis Partner et gär hätten, mee mir sinn awer zu méi un engem Dësch an och dës Institutioun huet hiert Wuert do matzeschwätzen. Mir sinn awer gudder Déng, dass mer nom Summer e kohärenten Text do leien hunn. Do bleiwen dann d'Froen ze trancheieren an déi ginn an enger éischer Phas an der Institutionskommissioun, wann d'Conférence des Présidents eis den Dossier iwwerweist, analyséiert. An dann, wa mer eis eens sinn, mir an och nom Avis vum Staatsrot, da kënnt et hei an de Plenum zréck.

Mir maachen also alles, fir en Terrain d'entente ze fannen, deen esou wäit geet wéi nëmme méiglech.

Et ass heiansdo méi einfach ze soen: „Dir hutt an allem Recht“, wéi dass ee probéiert, dat Richteg ze maachen – a mir wëllen hei probéieren, dat Richteg ze maachen. Also, hei kloer gesot: De Wille vun der Chamber ass do, eppes Zesummenhängendes ze maachen an do zesummenzeschaffen, wou et e Sënn ergëtt.

Ech wollt dann, vu dass de Rapport vum Rapporteur esou komplett war, net op déi eenzel Kapiteln agoen, mee just nach op zwee oder dräi Punkten, déi mer wichteg schéngen.

Jo, et ass wichteg, dass een d'Kompetenze vun engem Ombudsman revidéiert an ausbaut, do wou et e Sënn gëtt. Ganz kloer e ganz kloer Message do: Déi Wagenburgmentalitéit oder dat Silodenken, dat ass hei falsch op der Plaz. Do, wou sech änlech Problemer stellen, do soll den Ombudsman och kënnen erakucken a seng Vermëttlerroll spillen, well déi Vermëttlerroll, déi soll een net ënnerschätzen. Déi Vermëttlerroll ass an eisen Aen enorm wichteg – an de Jean-Paul Schaaf huet dat zu Recht gesot –, net nëmme am Interêt vun deene Leit, déi bei déi Institutiounen kommen, mee och fir déi, ëm déi et geet, also d'Administratiounen, fir aus eventuelle Feeler, wann et da Feeler sinn ... Well oft ass et och esou, dass e Filter do ass an eng vun deenen Institutiounen gesäit, dass déi Reklamatioun mat gudden Argumenter net berechtigt ass an dann och de Leit kloer seet: „Är Reklamatioun ass net berechtigt“, also ass dat och ganz oft am Interêt vun den Administratiounen, dass et déi Institutioun gëtt.

Dann e puer Wuert just iwwert den Afloss vun der Covidpandemie: Ech fannen, dass et ganz gutt ass, ganz wichteg ass, dass den Ombudsman de Fanger op déi Fracture digitale geluecht huet, déi kloer verstärkt ginn ass duerch d'Restriktiounen, déi et während der Covidzäit ginn ass. Aus zwou Ursachen ass déi Diskussioun enorm wichteg: Éischstens, fir op déi Problemer hinweisen, déi während der Covidkris bestanen hunn, doduerch, dass eenzel Services net méi esou zougänglech waren, wéi se et soss waren a musse sinn; an zweetens, aus der Gefor eraus, dass esou Gewunnechten zur Reegel ginn, well et gëtt jo eng Versuchung ze soen: „Majo, et ass jo och esou gaangen, da musse mer net onbedéngt déi Bierger nah hunn, déi gewünscht ass.“ Dat wär e katastrophale Feeler, dat wär e ganz grouse Feeler!

Ech mengen, déi Klammer, déi mer gemaach hunn an der Covidzäit, déi muss schnell erëm opgoen, a mir mussen alles maachen, fir dass dee Kontakt zwëschent dem Bierger an den Administratiounen erëm normal gëtt an do, wou et noutwendeg ass, weider verbessert gëtt. Well e Computer kann ni – kann ni! – bei méi komplexe Problemer déi mënschlech Proximitéit ersetzen an d'Méiglechkeet, dat, wat de Problem ass, ze erklären an och gegebenefalls richteg dorop ze reagieren.

Dat geet an déi zwou Richtungen: Dat geet an d'Richtung vun deem, dee reklaméiert, mee et geet awer och an d'Richtung vun deem, dee sech mat der Reklamatioun soll ausernanersetzen. Et ass vill méi einfach, eng Reklamatioun ze klasséieren, wann déi Reklamatioun iwwert de Computer geet, wéi wann ee mat der Reklamatioun physesch konfrontéiert ass. Dat solle mer wëssen, dat ass esou. Et ass villes méi einfach, wann een op de Knäppchen dréckt. Et ass net onbedéngt ëmmer alles besser, wann een op de Knäppchen dréckt, soll een, mengen ech, och am Hannerkapp behalen.

Also, ganz kloer, déi Klammer, déi mer während der Covidzäit erlieft hunn, déi solle mer zoumaachen an eis erëm breet opmaache fir de Kontakt mat de Leit.

Mech géif och interesséieren – ech hunn dat vläicht iwwersinn, de Rapporteur ka mer dat vläicht soen –, wéi d'Covidkris d'Aarbechte vum Ombudsman impaktéiert huet. Well ech war eigentlech och e bëssen iwwerrascht, dass an enger esou schwieriger Zäit wéi der Covidzäit eigentlech déi Kontakter mam Ombudsman net spronghaft geklomme sinn. Si sinn normal bliwwen, se si souguer vis-à-vis vu Picke méi niddreg ginn. Also, et ass jiddefalls do net ze spieren, dass et zu engem Tsunami vu Kloe komm wier. Et géif mech also interesséieren, wéi déi Covidkris den Ombudsman impaktéiert huet a wéi d'Disponibilitéit vum Ombudsman och an där Period war. Interessant, dat soll elo kleng Insinuatoun sinn, mee et géif mech awer interesséieren, wat fir eng Problemer den Ombudsman respektiv déi aner Institutiounen während där Zäit kannt hunn.

Dann, ee Punkt, dee mer ganz staark um Häerz läit, dat ass querbeet duerch de Rapport: De Rapport weist drop hin, dass Hëlfe, wou e Recht drop besteet, eigentlech déi beschte Hëlfe wäeren, wa se och schnell kéinte gi ginn. An do läit den Hues am Pfeffer, wéi een dat esou schéi seet, ouni Insinuatoun zu där Diskussioun, déi mer de Moien haten.

Mir stelle fest, dass et bei eenzelnen Hëlfe iwwerlaang Waardezäite gëtt, ouni elo ukloend mam Fanger dorop ze weisen, mee dat ass net gutt. A mir stelle fest, dass eng ganz Rei vun Hëlfe, déi gescholt sinn, wou e Recht do ass, net do ukommen, wou se sollen ukommen – well se net gefrot ginn, well Dossier net komplett sinn oder aneres. An do, mengen ech, musse mer eis d'Geleeënheet ginn, fir eng detailléiert Analys ze maachen iwwer iwwerlaang Waardezäiten, iwwer Hëlfe, déi net do ukommen, wou se sollen, an och iwwer méiglech Automatismen bei eenzelnen Hëlfe nozedenken. Et gëtt där Automatismen bei eenzelnen Hëlfe a bei anere gëtt gesot: „Dat ass net méiglech, well do kéint et zu Abuse kommen.“ Wa mer ëmmer no den Abuse gekuckt hätten, da géif et eng ganz Rei Leeschtungen an eise Sozialsystem net ginn.

Ech erënnere just un déi onsäglech Diskussiounen, déi mer sengerzäit haten, wéi mer den RMG agefouert hunn. Hätte mer esou iwwerluecht, da wär et ni zu engem RMG komm. Also: Ganz kloer e Plädoyer, fir dass Hëlfe, déi gescholt sinn a wou e Recht op Hëlfe ass, zäitno ukommen an dass se iwwerhaupt ukommen an dass mer net herno soen: „Jo, mir hate geduecht, et wäere 35.000 Notznieser, mee et hunn der nëmme 6.000 et kritt, et on passe à l'ordre du jour.“ D'Wichtigkeet vun der Evaluatioun vun der Politique publique, do ass den Ombudsman e wichtige Partner, mee mir selwer – mir selwer! – sinn déi éischt Responsabel, fir eng systematesch Evaluatioun vun den effentleche Politicken ze maachen an do nozebesseren, wou et klemmt. Dat ass eis Aufgab.

Et geet net duer, dass mer Gesetzer maachen oder Gesetzer virleeën. Mir mussen och derfir suergen, dass déi Gesetzer gräifen an dass déi Leeschtungen do ukommen, wou mer gär hätten, dass se ukommen. Well wa mer net wëilten, dass se do géifen ukommen, da géife mer déi Gesetzer net maachen, also ass et net de schlechte Wëllen, mee et ass einfach ... Et sinn Hürden do, déi mer mussen huelen. Ech nennen hei keng Departementer, well et déi dote Problemer a ganz villen Departementer gëtt. Do, wou ganz vill Hëlfe gi ginn, do sinn et der eebe méi, an an anere sinn et der manner.

Da just nach ee Wuert iwwer Zefriddenheet oder Onzefriddenheet. Bei de Statistiken vum Ombudsman

gesäit een net, dass elo hei zu Lëtzebuerg alles géif schifflafen. Wann een ... Ech ginn Iech e Beispill, fir dat ze illustréieren: An der Sécurité sociale hu mer an der Zwëschenzäit 935.000 Assurée an Coassurée. Den Ombudsman ass an deem doten Département am Joer 2021 mat 130 Reklamatiounen befaasst gewiescht. Zwou Konkusiounen: Entweder leeft alles net esou schlecht oder et ass net genügend bekannt, dass et esou eng Institution wéi den Ombudsman gëtt, dass een, wann ee sech iwwer eppes opreegt a mengt, et hätt ee Recht, och do Hëllef géif kréien. Ech hunn éischter d'Tendenz ze soen, dass et vill vun deem engen ass, dass eise System net allze schlecht ass, an e ganz bëssen och dorun hänkt, dass net jiddereren de Reflex huet, wann e sech ongerecht behandelt fillt, fir bei den Ombudsman ze goen.

Dann zur Konkusioun wëll ech d'Iddi, déi mer ganz léif ass, nach eng Kéier hei formuléieren. Mir gesinn, dass et heiansdo Situatiounen gëtt, wou e Mënsch duerch all d'Lächer vun eise Netz, vun eise Sozialnetz, fällt a laut dem Buschtaf vum Gesetz och zu Recht duerch déi enk Masche vun eise Sozialnetz fällt. Dat ännert awer näischt dorun, dass de gesonde Mënschverständ engem géif soen: „Ma deen dote Mënsch hätt Recht op eng Entscheedung net nom Buschtaf vum Gesetz, mee nom gesonde Mënschverständ.“ A meeschtens – ech géif soen an 99,9 % – géif esou eng Eenzelfallentscheedung keng Lawinn vun aneren Eenzelfallentscheedungen provozéieren, mee et wär eigentlech en Eenzelfall, deen net an engem Gesetz ka virgesi ginn, dat d'Reegele fixéiert an net den Drama vun deem enge Mënsch, deen dat erlieft.

Doduerch, dass e Mënsch esou en Drama erlieft, deen net an engem Gesetz virgesinn ass, gëtt den Drama net méi kleng. E géif allerdéngs méi kleng ginn, wa mer eis de Moyen géife ginn, fir op esou en Eenzelfall ze reagéieren, well dat si vun eis, déi d'Gesetz maachen, ongewollt Eenzel- an Härtefäll.

Dat gesot, géif ech Iech alleguer en häerzleche Merci soen, dass Der mer esou laang nogelauschert hutt, dem Rapporteur nach eng Kéier meng Unerkennung ausdrécken a virun allem dem Ombudsman a senger Ekippe Merci soe fir déi Aarbecht, an dass si vläicht op déi Suggestiounen, déi mir hei op der Tribün maachen, kënne wäerte reagéieren.

Merci.

Une voix | Très bien!

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci dem Här Di Bartolomeo. Den nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorabelen Här Marc Hansen.

M. Marc Hansen (déi gréng) | Här President, léif Kolleginnen a Kollegen, als Alleréischte wëllt ech och vun der Geleeënheet profitéieren, fir a mengem an am Numm vun der Fraktioun der Madamm Monti an hirer Ekippe e grouse Merci ze soe fir hire Rapport 2021. Merci och fir hiren dagdeeglechen Engagement als onofhängeg Vermittlerin tëschent de Bierger a Biergerinnen an den ëffentleche Verwaltungen.

An Zäiten, wou Gesellschaften mat aussergewöhnlechen Erausforderungen konfrontéiert ginn, spillen d'Valeure wéi Vertrauen a Gerechtegkeet eng ëmsou méi grouss Roll. Den Ombudsman schafft déi néideg Transparenz a gëtt de Bierger eng Stëmm an eng Plattform fir hir Problemer an Uleies mat staatlechen oder kommunale Verwaltungen. Grad a Krisenzäite mussen vulnerabel Gruppen geschützt ginn a muss séchergestallt ginn, dass hir Rechter a Bedürfnisse geschützt ginn. No der Pandemie war dann d'Joer 2022 vun enger Energiekris gepräagt, wou den Ombudsman bestëmmt och weider am Krisenmodus huet misse schaffen.

Biergerne Verwaltungen wéi den Ombudsman droen zum Erhalt vun eiser Demokratie bäi, andeem se am Sënn vun Wuelbefanne vun der Gesellschaft agéieren, bei der Vermittlung bei Konflikter hëllefen a soumat Gerechtegkeet fördern an d'Matenee stäerken. An deem Sënn wëllt ech dann och ervirsträichen, dass 2023 d'Gesetz, wat de Poste vum Ombudsman agefouert huet, 20 Joer feiert. Gläichzäiteg ass et dat Joer, wou déi nei Verfassung, wou och den Ombudsman fest dra verankert ginn ass, a Kraaft trëtt. Dëst ënnersträicht daitlech de wichtege Stellenwert, deen den Ombudsman an eiser Gesellschaft huet.

Dir Dammen an Hären, ech wëllt just kuerz op d'Zuele vun 2021 agoen, well de Rapporteur dat a sengem mëndlechen a schrëftlechen Rapport gemaach huet an och aner Virriedner schonn drop agaange sinn. Heifir soen ech dem Här Schaaf och e grouse Merci, fir säi schrëftlechen a mëndlechen Rapport.

D'Gesamtziel vun de Reklamatiounen, déi vum Bierger beim Ombudsman agereecht goufen, ass vun 914 am Joer 2020 op 975 fir d'Joer 2021 eropgaangen, mat engem Taux de correction vun 80,2 %, wou den Ombudsman an 273 Fäll eng Äntwert respektiv Erklärungen vun de betraffene Verwaltungen krut. Erofgebrach op d'Gemenge kann ee soen, dass d'Unzuel an de leschte Jore relativ konstant bliwwen ass a fir d'Joer 2021 bei 97 Reklamatiounen an den Taux de correction bei 85,7 % bei 21 Interventiounen louch.

Leider gëtt bei de Gemenge just d'Unzuel vun de Reklamatiounen vun de Jore virdrun opgefouert an net méi den Taux de correction. Dëst ass schued, well besonnesch bei de Gemengen, wou den Ombudsman scho mol ganz kritesch war, wär de Verglach vum Taux de correction vun engem Joer zum aneren awer eng Méiglechkeet, fir ze kucken, ob d'Situatioun sech verbessert huet oder net.

D'Reklamatiounen, déi agereecht goufen, betreffe virun allem Problemer bei der Ufro vu Sozialhëllefen, den État civil, d'Gemengentaxen, d'Aschreiwungen an de Regëster, d'Voiere souwéi generell Prozeduren, déi ze laang daueren.

Bei den ëffentleche Verwaltungen sinn am Ganze 780 Reklamatiounen erakomm an den Taux de correction läit bei 81,5 % vun 222 Interventiounen. Wéi och schonn d'lescht Joer bemierkt, wär et och bei den eenzele Ministère interessant, wann een am Detail d'Evolution vun engem Joer zum anere kéint analyséieren.

Allgemeng stellt ee fest, dass déi meescht Reklamatiounen den Ausseministère mat 192, de Ministère de la Sécurité sociale mat 130, de Finanzministère mat 84 souwéi de Familljeministère mat 73 Reklamatiounen betreffen. Ervirehiewe wär awer och, dass den Ausseministère mat engem Taux de correction vu 94 % op bal all Reklamatiounen reagiert huet. Bei de Konfliktfäll handelt et sech meeschtens ëm laang Waardezäiten, d'Feele vun Informatiounen, d'Verlaange vun engem qualitativ bessere Service, e Manktem u Flexibilitéit an eng ze strikt Applikatioun vu Reglementatiounen.

Allgemeng fält op, dass et grouss Ecarte gëtt tëschent der Unzuel u Reklamatiounen an den Interventiounen. Dat kënnt doduerch, dass nach Dossierieren an der Prozedur sinn, Reklamatiounen irrecevabel waren, Reklamatiounen zrëckgezu goufen a Reklamatiounen onfondéiert waren. Den Taux de correction gëtt dann och u sech just op déi Reklamatiounen gerechent, déi duerno iwwregbleiwen. Aus deem Grond géif ech d'Propos aus dem Rapport vum Här Schaaf nach eng Kéier ervirhiewen a preziséieren, dass et sech beim Prozentsaz ëm den Taux de correction vun den traitéierten Dossierieren – „taux de correction global des dossiers traités“ – handelt.

Här President, ech wëllt a menger Ried zum Rapport vun 2021 och op de Punkt vun der Digitaliséierung agoen. Den direkte Kontakt huet bei enger Mediationsaarbecht en héije Stellenwert, well vill Verwaltungsprozesser ëmmer méi schrëftlech oder digital oflafen a soumat d'Novollzéibarkeet an d'Verständnis fir d'Biergerinnen a Bierger des Èfteren net ganz kloer sinn. Eng mëndlechen Kommunikatioun dréit oft derzou bäi, dass een d'Situatioun respektiv d'Entscheidung vun der Verwaltung besser erkläre kann a soumat besser novollzéibar maahe kann. Och Malentendues kënne méi schnell identifizéiert an aus dem Wee geschaf ginn.

Duerch déi sanitär Kris hu sech eng Rei Organisations- an Aarbechtsformen geännert an och an de Verwaltungen goufen eng Rei Prozesser a Services digitaliséiert, sief dat, dass Guicheten zougemaach gi sinn, keng physisch Rendez-vous méi méiglech sinn oder ee just nach per Mail mat engem Kontakt opheule kann. An hei läit awer och oft e Problem, well net jidderere gläichberechtigt digital konnéktéiert ass respektiv net jidderere déi selwecht digital Kompetenzen huet. Ëffentlechen Verwaltungen mussen inklusiv sinn a fir all Mënsch einfach a gratis accessibel sinn. Et dierf keen ausgeschloss ginn!

D'Ombudsman schwätzt an hirem Rapport vun enger „dépersonnalisation des relations entre services publics et usagers“. An der Presentatioun vum Rapport 2021 huet si dozou kloer gesot: „Il faut humaniser la machine.“ Dofir insistéiert d'Madamm Monti och erëm drop, dass jidderere e gläichberechtigten Accès op d'Verwaltungen muss hunn, dëst onofhängeg vu sengem Accès zu Informatiounstechnologien oder de Kompetenzen, fir Verwaltungsvorgäng digital duerchzuführen.

An deem Kontext wëllt ech, grad wéi d'Ombudsman an hirem Rapport, och d'Charte de Marrakech erwänen, déi am Mee 2022 vun de Membere vun der AOMF – Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – adoptéiert gouf an d'Rechter vun den Notzer vun ëffentlechen Dëngschtleeschungen am Kader vun der Digitaliséierung an de Mëttelpunkt stellt. D'Charta fuerdert en adaptéierte juristesche Kader, deen d'Privatliewe schützt, den Internetzugang garantéiert a virun allem déi Vulnerabelst an eiser Gesellschaft schützt.

Als Gréng begreisse mir natierlech d'Approche, d'Digitaliséierung vun de Verwaltungen weiderzedreiwen, parallel dozou awer Alternativen oprechtzeerhalen fir déi Persounen, déi sech, aus welchem Grond och ëmmer, net digital kënne konnéktéieren, a gläichzäiteg awer och Méiglechkeeten ze schaffen, fir déi digital Kompetenzen gradwéi déi digital Accessibilitéit fir jidderere ze verbesseren.

Dofir wëll ech hei déi national Efforten, déi bei eisen Administratiounen gemaach ginn, fir Informatiounen verständlech ze kommunizéieren, ervirhiewen. Sou wéi zum Beispill d'Plattform „Zesumme Vereinfachen“, déi d'Bierger iwwert de partizipative Wee matabënn. Et ass awer och wichteg, dass d'politesche Opmerk-samkeet net nëmmen op der Fracture digitale, mee och op der Précarité numérique läit, dass heescht, op deene Leit, déi eng digital Konnexioun net méi kënne bezuelen an domadder dës Konnexioun riskéiert, gekappt ze ginn. An enger Welt vun Homeoffice, Homeschooling an ëmmer méi Onlineservices mussen mer Léisungen fannen, dass déi digital Konnexioun och ka garantéiert bleiwen, wa Leit a finanzieller Nout sinn, esou wéi mer dat och beim Gas a beim Elektresche maachen.

Dofir si mer awer och der Meenung, dass een net all Service digitaliséiere kann. Do, wou Fingerspëtzegefill an Empathie verlaangt ass, kann ee kee Computer

derteschentschalten. Dofir ass et fir eis extreem wichtig, dass all Verwaltung eng Analys mécht, bei wéi enge Servicer d'Digitaliséierung net zülfürend ass a wou et besser ass, an den direkte Kontakt mat de Biergerinnen a Bierger ze trieden, fir déi bestoend Problemer besser a méi schnell lësen ze kënnen.

Här President, den Ombudsman beschäftegt sech awer och mat recurrente Problemer a schafft Recommandatiounen aus. Vun 2004 u bis den 31. Dezember 2021 waren et der am Ganze 56, wouvun der 38 akzeptéiert gi sinn. Dräi nei Recommandatiounen sinn am neie Rapport derbäikomm: d'Upasse vum Congé extraordinaire am Fall vun enger Komaternitéit oder Kopaternitéit, d'Flexibiliséierung bei der Demande vun der Allocation de vie chère an den Zougang zur Allocation familiale fir biologesch Kanner vu Frontalieren. Ech wäert elo net am Detail dorop agoen, dass ass alles am Detail am Rapport beschriwwen.

Da wéilt ech awer och nach gären eng Kéier kuerz op d'Recommandatioun Nummer 51 – och eng al Revendicatioun vun déi gréng – zréckkommen, an zwar, dass den Ombudsman och misst kënnen an deene Beräicher aktiv ginn, déi eng Mission de service public hunn a wou d'Servicer mat öffentleche Gelder ënnerstëtzt ginn, awer privat geréiert ginn. D'Madamm Monti war am Mäerz dést Joer an d'Petitionskommission komm, wou mer nach eng Kéier am Detail doriwwer diskutéiert hunn a wou mer eis all eens gi sinn, dass déi Revendicatioun soll ëmgésetzt ginn; dést steet jo och esou am Rapport vum Här Schaaf. Mir begrëssen dofir den aktuelle Reformprojet, deen an der Institutionskommission läit, fir eng Basis ze schafen, fir den Aufgabebereich vum Ombudsman ze erweideren. Sou wéi de Kolleg Mars Di Bartolomeo et erkläert huet, mussen do awer nach verschidde Froen tranchéiert ginn, mee si maachen hiert Bescht, fir eppes Kohärentes op d'Been ze setzen.

Ofschlëssend wéilt ech nach eng Kéier ënnersträichen, dass den Ombudsman eng extreem wichtig Aufgabe a Funktioun huet als Vermittler tëschent de Bierger an de Verwaltungen. D'Zuele weisen eis daitlech, dass den Ombudsman d'Hänn voll ze dinn huet a vill Engagement an Empathie muss fir seng Mission weisen, fir se gerecht kënnen ëmzesetzen. Dofir der Madamm Ombudsman nach eng Kéier e ganz grouse Merci fir si an hir ganz Ekip.

Merci.

Plusieurs voix | Très bien!

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci dem honorablen Här Hansen. Den nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorablen Här Fernand Kartheiser. Här Kartheiser, Dir hutt d'Wuert.

M. Fernand Kartheiser (ADR) | Här President, ech soen Iech villmools Merci. Dir Dammen an Dir Hären, wann ech scho beim Merci sinn, net nëmme fir de President, mee da wéll ech och direkt der Madamm Monti an hire Leit Merci soe fir eng ganz, ganz gutt Aarbecht, déi mer jo haut hei diskutéieren, an natierlech och eisem Rapporteur, dem Här Schaaf, dee wirklech am Detail viles explizéiert huet. Dofir hunn ech mir virgeholl, relativ kuerz ze intervenéieren.

Et ass elo esou, dass mer zefridde sinn alleguer iwwer d'Effikasitéit vun den Interventiounen vum Ombudsman, also deen Taux de correction. Dat weist, wéi wichtig, wéi nützlich déi Institution ass. An ech wéll och ënnersträichen, dass eise Virriedner vun der Sozialistescher Partei, den Här Mars Di Bartolomeo, gesot huet, dass déi Institutionen elo en Deel vun der Verfassung ass. Dass ass eppes, wou mir als ADR och ausdrécklech domat d'accord sinn. Dir wësst, dass mer vill Kriticken hate géint iwwer der Verfassung ... Ech hat Iech op der falscher Säit gesicht, mee bon,

voilà. Ech wéll dat elo net kommentéieren, mee bon. Mee ech wéll Iech awer soen, dass mir dat och ausdrécklech begrëssen, dass dat an der Verfassung ass. Dass ass och eng Dispositioun, déi mir als ADR opgeholl hätten.

Elo ass et awer esou, dass mer dräi Institutionen hunn, déi ënnert der Chamber funktionéieren: den Ombudsman, den OKaJu an de Centre pour l'égalité de traitement. A mir diskutéieren hei ëmmer nëmme iwwer de Rapport vum Ombudsman. Et ass eis awer wichtig, wirklech wichtig, dass mer och iwwer den OKaJu eng politesch Diskussioun féieren a virun allem och iwwer de CET.

Well de CET, wann Dir do liest, wat do u Bréiwer kënnt, u Kriticken, dass ass bal esou eng Institution, déi amgaangen ass, e Lëtzeburger Tempel vum „Woke“ ze ginn. Also dass richteg flott, wat een do alles liest. Mir kréie schrecklech vill Kommentaren, Reklamatiounen iwwer déi Bréiwer, iwwer déi Saachen, wou si sech amëschen, Rotschléi, déi si de Leit ginn, Urieden, wéi se d'Leit behandelen, a keen diskutéiert doriwwer.

An dass ass den Nodeel, wa mer Institutionen ënnert d'Chamber setzen an net bei der Regierung loosse. Et huet och Virdeeler, mee dat hei ass en Nodeel. Mir diskutéieren dat net méi politesch.

Wann e Minister d'Verantwortung fir esou eng Institution huet, da soe mer: „Kommt an d'Kommission“, oder mir diskutéieren an der Pleniëre, d'Regierung muss sech derfir verantwortlech weisen an dat justifiéieren oder och net. A wann et ënnert der Chamber ass, verschwennt dat e bëssen esou aus der politescher Debat. Et soll awer net verschwannen. Mir müssen eis domadder auserneesetzen an dofir mussen mer och do higoen an iwwer de CET an den OKaJu Joer fir Joer hei diskutéieren, fir dass mer eis och kënne politesch mat deenen Aktivitéiten auserneesetzen, déi do lafen.

Dann huet den Ombudsman eng ganz wichtig ..., an aner Virriedner sinn dorop agaangen, da maachen ech dat méi kuerz, awer well hei geschwat ginn ass iwwer d'Gefuer vun der Digitaliséierung – dass ass ganz wichtig –, dass dat depersonaliséiert gëtt, dee perséinleche Kontakt: Mir müssen eis wirklech däärs voll bewusst sinn an déi Gefor gëtt jo ëmmer méi staark. D'Digitaliséierung ass jo haut net nëmme méi e Prozess, wéi dat nach virun e puer Joer war, fir Fichieren unzeleeën oder Formularen auszufüllen. Mat der kënschtlecher Intelligenz kritt dass alles nach eng ganz aner Dimensioun, eng ganz aner Vitess, nei Geforen, awer nei Chancen. An dofir mussen mer déi Ausernanersetzung ëmmer permanent féieren, fir dass mer sécher sinn, dass d'Digitaliséierung eng Hëllef ass fir d'Leit a keen ausschléisst. Dofir ëmmer wichtig: déi analog Méiglechkeeten, fir kënnen ze kommuniquéieren, déi perséinlech Berodung. A fir d'Regierung huet dass ganz kloer och Konsequenzen, déi se vläicht net gär héiert. Mir wëllen net, ganz kloer net, dass Post- a Bankfilialen zougemaach ginn, well dass dann digitaliséiert gëtt, mee dass mécht d'Uertschafte méi aarm, et hëlt de Leit Kontaktméiglechkeeten. Mir därefen net nëmme no ekonomesche Krittäre kucken, mir müssen déi mënschlech Krittäre vill méi no vir stellen, an zumools am Kontakt mat där Problematik vun der Digitaliséierung.

An dass selwecht gëllt fir d'Boergeld. Et kann net sinn, dass mer ëmmer méi Iwwerweisungen a Payconiq an all méiglech Saachen nëmme nach digital afuerderen, och op Formulare vu Veräiner, vu Gemengen, och vum Staat. Nee, d'Leit mussen kënne mat deem legale Bezuemëttel, wat mer hunn, an dass ass d'Boergeld, an eng Keess goen an do bezuelen, inklusiv bei

Staatsverwaltungen. Dass ass fir eis net diskutabel, dass ass eppes, wou mer drop halen. D'Boergeld ass eng wichteg Saach fir Leit, déi net kënnen oder wëllen nëmme digital ënnerwee sinn, mee et ass e Stéck Fräiheet. An dofir insistéiere mir och op de Gebrauch vum Boergeld.

An, an dass d'äerf een och net vergiesse bei där ganzer Digitaliséierung, vill Leit hunn och sproochlech Problemer. Mir hunn eng Gesellschaft, wou vill Sprooch benotzt ginn. Fir eis als ADR heescht dass, dass ëmmer Lëtzeburger muss als éischt Sprooch benotzt ginn, mee do dernieft all déi aner Sproochen, déi mer hei am Land hunn, fir dass mer net iergendeen ausschléisse ganz einfach, well een der Sprooch net mächtig ass. Dass heescht, dass ass och wichtig, zumools an engem Beräich wéi dem Digitalen, wou d'Englescht schrecklech dominant ass, mussen mer och derfir suergen, dass Lëtzeburger gesch an aner Sproochen awer kënne kommunikativ benotzt ginn.

Déi Charte vu Marrakesch ass natierlech ... – an dofir soen ech dem Här Schaaf Merci, dass hie se an de Rapport opgeholl huet –, dass soll eis all ze denke ginn an, ech mengen, et ass eng gutt Inspirationsquell. Mir sollten déi wirklech politesch reflektéieren.

An dann, bei deene Recommandatiounen, do sinn der derbäi, déi deele mer, et sinn der och derbäi, déi mer net deelen. Mir deelen zum Beispill net déi Recommandatioun vun der Madamm Monti iwwer de Congé extraordinaire fir gläichgeschlechtlech Kopelen. D'ADR ass déi Partei heibannen, déi d'Biologie net duerch d'Ideologie ersetzt, déi seet, all Kand huet eng Mamm, all Kand huet e Papp. All Papp ass wichtig fir e Kand, all Mamm ass wichtig fir e Kand. A mir wäerte keen ee Schrëtt setzen, fir dass ze relativéieren oder ofzeschaffen, an zwar am Interessi vum Kand an net am Interessi vun iergendenger Ideologie fir Erwuessener.

Mir sinn awer ganz d'accord, wann et drëm geet ze soen, de Staat soll Assistance juridique fir seng Leit an aner Leit, déi Assistance juridique brauchen, vill méi flexibel handhaben. Et ass eng Diskussioun, déi féiere mer – ech weess net – säit gefillt 20 Joer. Ech weess net, ob et méi oder manner ass, mee ëmmer ërm komme mer un dee Problem, dass de Staat fuerchtbar bürokratesch ass, wann et drëm geet, fir d'Assistance juridique ze accordéieren oder net ze accordéieren. Do plädéiere mir fir Generositéit. Dass heescht jo net, dass dat finanziell zu Laaschte vum Staat ass, well wa se net d'ass, wa Verurteelunge kommen, da kann dat natierlech recuperéiert ginn. Mee fir de Leit bäizestoen, virun allem deene Leit, déi beim Staat selwer schaffen – ech denken un d'Polizisten, mee och un aner Leit, déi vläicht an enger Situatioun sinn, wou si déi Assistance juridique brauchen –, dass ass fir eis iwwerhaupt keng Diskussioun. Dass ass keng Diskussioun! Do gëtt een de Leit direkt déi Hëllef. A wann et sech dann herno erausstellt, dass dat net néideg war, dass dat net appropriéiert war a sou weider a sou virun, da soll déi eben zeréckbezuelt ginn. Mee wann d'Leit Hëllef brauchen, da soll se direkt kommen.

Da sinn och Saachen an deem Rapport, déi eigentlech elo e komescht Licht op verschidde Praktiken geheien an eiser Gesellschaft, an ech denken do un dee flotte Paragraf „refus de transcription d'un duplicata“. Gespaant liese mer, wat dass ass. Normalerweis freet ee sech jo: „Wat ass do derhannert?“ Et geet ëm e Füreerschäi vun engem Demandeur de protection internationale. An den Demandeur de protection internationale huet dee Füreerschäi verluer gehat an e freet dann a sengem Heemechtsland en Duplicata, an deen ass hei net direkt iwwerschräwwen ginn, well gesot ginn ass: „Majo, du hues hei zu Lëtzeburger am November 2020 Schutz gefrot an déi Kopie ass

vun 2021.“ Do freet ee sech als naive Lieser vun där do Geschicht: „Majo, et ass dach interessant. Do ass een, deen eng Protection internationale kritt, dee misst jo am Prinzip verfollegt ginn a sengem Heemechtsland. Huet hien dann do en Duplicata gefrot mat Adress an Numm a sou weider? E Mënsch, dee verfollegt ass an deem Land.“

Interessant Fro. Ech weess et net. Ass e vläicht dohigefuer? Well et kann ee jo och do Vakanz maachen an deem Land, wou ee verfollegt gëtt. Huet hien do en Duplicata kritt a kënn domadder zréck? Do freet ee sech dach, wéi ass dat do méiglech, datt dat iwwerhaupt ... Also ech gesinn elo de Problem bei der Verwaltung als net esou grouss, mee déi Froen hanrendu sinn interessant. Wéi kënn et zu sou enger Situatioun? An dat ass dann eigentlech déi Fro, déi ee sech muss stellen. Wéi funktionéiert dat do an der Praxis a wéi berechtegt sinn dann esou Demanden? Also et ass einfach eng Fro. Ech kennen de Fall net, mee et ass awer dat Éischt, wat mer afält, wann ech esou eng Geschicht liesen: Wéi kann dat do sinn?

Dann eng ganz richtig Consideratioun, dat ass och déi vun der Komplexitéit vun der Berechnung vu Pensiounen. An dat ass ... Do gëtt dann hei bësse philosophéiert: Soll een Excel-Tabloe maachen oder net a sou weider, fir de Leit ze erlaben, dat selwer nozerechnen? Da gëtt gesot: „Do sinn awer Elementer dran, dat ass vill méi komplizéiert, dat soll een net ... do kënnen da vläicht falsch Resultater kommen.“

Mee d'Fro stellt sech awer allgemeng bei den Etablissements publics, zum Beispill, déi zum Deel eege Services hunn, fir d'Pensiounen ze berechnen, wou och net ëmmer vläicht genuch Kompetenz do ass. An da muss ee sech froen, de Staat selwer, d'Regierungsadministration, soll déi net och deene Leit aus den Etablissements publics zum Beispill zur Verfügung stoen, fir esou Saachen, déi awer wichteg sinn, wéi d'Héicht vun der Pensioun kënnen ze berechnen? Oder ass et iwwerhaupt néideg, datt mer vill verschidden administrativ Entitéiten an deenen Etablissements publics hunn, fir esou Berechnungen ze maachen, oder solle mer dat net zentral beim Staat maachen an der Regierungsverwaltung fir d'Berechnung vun de Pensiounen? Einfach fir eng Verlässlechkeet do ze hunn, well et ass komplizéiert, a wat eis um Häerz läit, dat ass, datt et do keng Mëssverständnisse oder falsch Berechnunge ka ginn.

An dann, fir ofzeschleissen, Här President, déi Fro vun de Kompetenze vun Mediateur. Jo, dat kann een natierlech dauernd kontrolléieren oder kucken, ob et soll erweidert ginn. Do si jo och scho positiv Reflexiounen iwwert deen heite konkrete Fall geféiert ginn. Dat ass och alles an der Rei. Mee dee spezielle Fall, deen hei opgeféiert ass, nämlech déi Interaktioun tëscht Staat a Privat, dat ass effektiv e Feld, do muss ee sech och eng Kéier domat auserneeetzen. Mir maachen dat ganz vill, och Public-private-Partnership a sou weider. An do sinn eng Rei Aspekter, déi een eng Kéier sollt kucken, och d'Finanzkontroll a sou weider. An de Mediateur ass een Aspekt dovunner an do si mir och am Prinzip ganz positiv agestallt.

Ech soen Iech Merci.

M. Fred Keup (ADR) | Très bien!

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci dem Här Kartheiser. Den nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorablen Här Marc Goergen. Här Goergen, Dir hutt d'Wuert.

Une voix | Nee!

M. Marc Spautz, Président de séance | A pardon, d'Madamm Oberweis. D'Madamm Oberweis war net do, do hat ech ...

(Interruption)

Déi war schonn ënnerwee, éier se geruff war. Madamm Oberweis.

Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk) | Jo, merci, Här President. Merci och dem Rapporteur fir säin exzellente Rapport. An och ech wëllt nach eng Kéier d'Wichtigkeet vun der Institution vum Ombudsman ënnersträichen. Och des hunn ech d'lescht Joer e bësse besser kennegeleiert, wéi ech de Rapport konnt maachen.

Virop ënnersträicht d'Ombudsman an hirem Rapport d'Wichtigkeet vun enger mënschlecher Presenz hanert de Guicheten am Kontext vun der Digitaliséierung. Mir hate virun e puer Méint hei an der Chamber eng Debatt iwwert d'Digitaliséierung, an där mir, oder net just mir, och op d'digital Exklusiv opmierksam gemaach hunn. Virun allem vulnerabel Mënschen – Mënsche mat enger Behënnerung, eeler Mënschen – riskéieren, bei der digitaler Transition op der Streck ze bleiwen. D'Mediatrice schreift, dass d'Digitaliséierung an d'Dematerialiséierung eng Depersonalisierung vun de Relatiounen tëscht den öffentliche Services an den Usagere mat sech bréngt, si nennt d'Schleissung vu Guicheten, Telefonslinnen, déi net méi funktionéieren, Refuse vu physische Rendez-vousen, d'Obligation, fir Demanden iwwer E-Mail ze maachen an esou weider.

Dës hunn awer Limitten, virun allem fir eeben déi méi schwach Leit an eiser Gesellschaft. Dës Depersonalisierung riskéiert, e Verloscht u Rechter a Sozialprestatiounen fir des Mënsche mat sech ze bréngen, well d'Hürden, fir hir Rechter anzufuerderen an ze froen, ëmmer méi héich ginn. E Formulaire oder eng E-Mail ass eeben net dat selwecht wéi eng mënschlech Presenz. Och dofir invitéiert d'Ombudsman, d'Charte vu Marrakesch iwwert d'Protektioun vun de Rechter vun den Usagere ze respektéieren.

Doriwwer eraus wëll ech dozou soen, dass een onofhängeg vun der Digitaliséierung ëmmer erëm an de Relatiounen tëscht Usagere an öffentliche Services eng Distanz oder och e Mangel u Kommunikatioun feststellt. Dës liest een och ënner anerem aus deem Rapport eraus, mee et ass eppes, wat engem och ëmmer erëm zougedroe gëtt. Onbeantwortet oder onzefriddestellend beäntwert Demanden a Requêtes, spéit Äntwerten oder och Äntwerten, déi net op d'Rechter hiweise vum Usager, wéi zum Beispill d'Voie de recours oder d'Delai. Dat hat d'Mediatrice ënner anerem och am Rapport geschriwwen a si hat dat och mam President vum Fonds national de solidarité ugeschwat, dee sech och dozou bereet erkläert huet, wéi et aus dem Rapport ervirgeet, seng Services dorop opmierksam ze maachen, wat definitiv gutt ass. De Mangel u Kommunikatioun a virun allem un empathescher Kommunikatioun ass sécherlech dacks e Problem, a wat eis Administratiounen méi wuessen a sech méi digitaliséieren, wat se sécherlech net méi no um Usager wäerte sinn.

D'lescht Joer hat ech hei eng gewëssen administrativ Rigiditéit ugeprangert. Et ass eppes, wat een ëmmer erëm muss feststellen. An och an deem Rapport gëtt d'Mediatrice d'Beispill vun enger Persoun, déi d'Recht huet op d'Allocation de vie chère, mee des net kritt. Dës Persoun hat keng Adress, mee dat, well si no enger Expulsioun an hirem Auto huet misse wunnen. Et ass awer esou, dass den Office social hir hätt kënnen eng Adresse de référence ginn, deen awer der Demande net nogaangen ass. D'Ombudsman argumentéiert, dass déi concernéiert Persoun d'Recht op d'Allocation huet, well si nowieslech sechs Méint an der Gemeng gewunnt hätt virun der Expulsioun an d'Recht op eng Adresse de référence beim Office social hätt. Si huet och an deem Sënn beim Fonds national de solidarité nogehaakt, mee deen hat dat refuséiert. Hei bedauert d'Ombudsman, datt d'Hëlfe,

déi de Staat virgesäit fir Mënschen an Nout, net an deem Sënn bei de Leit ukommen, an och dat net am Sënn vum Gesetz ass.

Da ginn ech eng Kéier op de Regroupement familial an. Ech hunn u sech elo hei just e puer Beispiller erausgepickt, well mer natierlech net kënnen op alles agoen. Zum Regroupement familial: De Rapport vun der Ombudsman geet dann och nees op de Regroupement familial an, e Punkt, op deen ech och d'lescht Joer agaange sinn. D'Kanner, déi net vu biologescher Ofstammung sinn oder net adoptéiert goufen, ginn an der Procedure fir e Regroupement familial meeschtens refuséiert. Et ass awer esou, dass an anere Länner, besonnesch do, wou Krich herrscht, wéi mer wëssen, dacks Kanner à charge si vun enger Tatta oder engem Monni, wann zum Beispill de Papp oder d'Mamm ëm d'Liewe komm ass.

Där Beispiller hu mer der ganz vill a leider ass et esou, dass se effektiv refuséiert ginn, wat zu fierchterlech dramatesche Situatiounen féiert, wou zum Beispill de ganze Regroupement familial op d'Kopp geheit gëtt, well een Erwuesenen déi Kanner, déi à charge sinn, natierlech net wëll eleng am Hierkonftsland loossen an dann eventuell och doubleift. D'Ombudsman schreift och do, dass do, wou eigentlech misst de Regroupement familial priméieren, am Endeffekt dacks eng Zort Dechirement vun der Famill herrscht.

Ech weess, dass dat esou am Gesetz steet. Et ass eng Pratique, voilà, et ass u sech legal, mee mir fannen awer, dass dat absolut net normal ass. A mir hunn och an deem Sënn d'lescht Joer hei eng Proposition de loi deposéiert, fir dass och des Kanner, déi à charge sinn, gläich kënnen behandelt gi mat deenen anere Kanner vun der Famill – well et gëtt jo verschidden Definitioune vu Familljen – an och kënnen vum Regroupement familial profitéieren, an deemno d'Recht op Famill garantéiert ass.

Dann, an der Matière vun homosexuelle Koppelen, déi e Kand hunn, recommandéiert d'Mediatrice, d'Gesetz ze änneren, soudass Komaternitéit a Kopaternitéit zu Lëtzebuerg applikabel ginn, soubal Leit concernéiert sinn, bei deenen d'Nationalitéit dat esou imposéiert. Bei deser Recommendation gi mir mat der Mediatrice, mir wëllen awer méi. D'Komaternitéit an d'Kopaternitéit sollen an der Legislatioun unerkannt ginn an dann och Sozialrechter opgemaach gi wéi de Congé vun den zéng Deeg bei der Gebuert vun engem Kand, an dat soll onofhängeg vu Legislatiounen vun anere Länner passéieren. Haut ass et jo esou, dass lesbesche Koppelen zum Beispill mussen de Wee iwwert d'Adoptioun goen, wann d'Partnerin vun der Fra, déi accouchéiert huet, wëll als Elterendeel vum Kand ugesi ginn. Bis elo huet si och kee Recht op de Pappecongé. Bei homosexuelle Koppelen ass et ëmsou méi problematesch, well hei déi béid Elterendeeler d'Kand mussen adoptéieren, fir als Elteren ugesinn ze ginn. Am Fall vun enger Gestation pour autrui hunn och si kee Recht op e Pappecongé, mee just op e limitéierte Congé d'adoption. De Congé de naissance ass domat eng Méiglechkeet, den Uspréich vu Familljemodeller gerecht ze ginn, déi net dem klasseschen zweegeschlechtliche Schema entsprechen.

Dann zu der Recommendation vum Fall vun der Allocation de vie chère, deen och am Rapport steet. Dese weist immens gutt, wéi kontraproduktiv an deelweis lächerlech d'Krittäre bei der Vergab vu sozialen Transferte sinn. Esou Fäll wéi deen, deen hei am Rapport beschriwwen ass, hu mir och schonn iwwermëttelt kritt, sief et vun de betraffene Leit selwer oder vun Organisatiounen. Doropshin hu mer dat gemaach, wat mer kënnen, nämlech déi zoustänneg Ministesch gefrot, wéi oft esou eppes virkënn, dass Leit aus dach éischter willkürleche Grënn eng Allocation de vie

chère oder eng Prestatioun net kréien. D'Äntwerten op esou Froe bleiwe relativ dacks auswäichend oder et gëtt och gesot an den Äntwerten op eis Question-parlementairen, dass et déi Informatiounen net géif ginn. E bëssen amüsant, wann net am Fong traureg fanne mir d'Erklärung vum Fonds national de solidarité – wéi et och am Rapport steet –, fir de Leit keng zweet Demande d'Allocation de vie chère zouzestoen, sou wéi et effektiv a konkreete Fäll geschitt ass. Et heescht, dat wär ze komplex, an et heescht, de Fonds national de solidarité géif dann iwwerfuert ginn, wa méi Demandé kéimen. Mee ass dat dann net d'Faillite vun deem System respektiv e System, dee sech selwer eigentlech zerstéiert? Déi ganz Administratioun kascht de Staat warscheinlech méi Sue wéi dat, wat si duerch administrativ Wénkelzich dann eigentlech do aspuert.

Et wär jo vill méi sénnvoll, wann e Stot eng Demande op engem Guichet kéint maachen an zumindest deelweis eng Automatiçitéit géif bestoen. Eng Persoun, déi zum Beispill de REVIS kritt, kann d'Allocation de vie chère direkt och mat kréien. Firwat soll do nach eng zousätzlech Demande gemaach ginn, wann den FNS souwisou scho weess, dass déi Persoun, déi Recht op de REVIS huet, och Recht op d'Allocation de vie chère huet?

Ech soen Iech Merci.

M. Marc Spautz, Président de séance | Merci der Madamm Oberweis, An de leschte Riedner ass den honorabelen Här Marc Goergen. Här Goergen, Dir hutt d'Wuert.

(M. Fernand Etgen reprend la présidence.)

M. Marc Goergen (Piraten) | Här President, léif Ombudsman Madamm Monti, fir d'alleréisch och vun eis Piraten e grouse Merci un d'Madamm Monti an hir Ekip, dass si de Bierger hëllefen, an och un d'Agente beim Staat oder bei de Gemengen, déi ëmmer d'Situatioun beschtméiglech erklären a léisen.

Den Job vum Ombudsman verdéngt Respekt, déi ganz Ekip verdéngt Respekt, dofir sinn Affäre wéi déi ronderëm d'Schenkung vun engem Trottoir, wou d'Mataarbechter vun der Madamm Monti leider vernaamt gi sinn um Telefon vun engem, dee reklaméiere wollt, och net ze akzeptéieren. Mir fuerderen hei en anständigen Émgang mat enger Ekip, déi e ganz wichtege Déngscht fir eis Biergerinnen a Bierger leescht. An och Merci dem Jean-Paul Schaaf fir dee gudde schréftlechen a mündleche Rapport.

Wéi déi aner Joren och, si mir frou ze gesinn, dass op ville Plaze konstruktiv Léisungen tëscht de Biergerinnen a Bierger an de Verwaltung konnt fonnt ginn. Mir gesinn hei nach e bësse Verbesserungspotenzial bei dem Sozialversécherungsministère, wou nëmme 66 % vun de Fäll konnt gekläert ginn. Hei ass nach e bësse Loft nu uewen. Et sinn all Joer Problemer ronderëm déi selwecht Servicer, wéi zum Beispill d'Unhuele vun engem S2-Formulaire. Mir Piraten fuerderen hei also, dass vum Ministère eng Strategie kënnt, wéi een et an Zukunft wëllt besser maachen.

Här President, d'lescht Joer hat ech op dëser Plaz eng Resoloutioun agereecht, fir d'Recommandatioun vum Ombudsman zu den Etablissements de droit privé ëmzesetzen. Fir eis Piraten ass kloer, dass den Ombudsman och dës Entitéiten, déi mat Steiergelder finanziert ginn, muss kënnen kontrolléieren. D'Recommandatioun ass leider nach net ëmgesat. Dat kënnen mir Piraten nëmme nach eng Kéier fuerderen, dass et ëmgesat gëtt. A sollt dat net de Fall sinn, brénge mir nach bis zur Summerpauz dës Resoloutioun nach eng Kéier an d'Plenièr fir de Vott, fir dass den Ombudsman hei d'Méiglechkeet kritt, fir och hei am Sënn vun de Biergerinnen a Bierger ze intervenéieren, falls e Problem ass.

Här President, da ginn et nach Fäll, wou d'Menschlechkeet méi muss spillen, wéi zum Beispill am Fall, wou d'Leit ze fréi hir Demande fir d'Allocation de vie chère erageschéckt hunn an dofir e Refus kruten. D'Léisung wier eigentlech ganz einfach gewiescht, de Bréif nach e puer Deeg leien ze loosse. D'Leit, déi dëst Geld dréngend brauchen, dierfen net duerch esou kleng Formfeeler verléieren. Dofir si mir Piraten weiderhin derfir, dass Hëllef wéi Subventiounen um Loyer an Allocation de vie chère automatesch sollten ausbezuegt ginn, fir dass all d'Leit, déi dës Hëlfelefen zegutt hunn, och kënnen vun dëse profitéieren. Net jidderee mécht eng Steiererklärung an net jidderee gëtt mat den administrativen Demarchen, déi fir esou Hëlfelefen néideg sinn, eens.

Mir sinn och derfir, dass den FNS och mëttes eng Telefonspermanence mécht, fir dass d'Leit direkt un ee kommen, wa se Hëllef brauchen oder Froen hunn. Et sinn ze vill Leit, déi op den FNS ugewise sinn, an do ginn déi dräi Stonnen den Dag, wou een uruffe kann, net guer.

An déi selwecht Richtung geet et dann, wann d'Indépendante keng Hëllef während Covid kritt hunn, well se bei der CCSS net als Indépendant deklaréiert waren. Och hei hätt de Mëtzelstandsministère misse mat senge Leit méi Flexibilitéit weisen, well ëmmerhin geet et hei ëm Leit, déi während Covid hirem Beruff just deelweis oder guer net méi konnten nokommen an déi Hëlfelefen dréngend gebraucht hätten. Et ass duerch d'Faiten um Terrain och einfach feststellen, ob een Indépendant oder Salaré ass an deementsprechend Aiden de Leit da sollen zeguttkommen.

Och krute mir vun der Madamm Ombudsman gesot, dass vill Fäll sinn, wou d'Leit ëmmer erëm Problemer mat der Steiervverwaltung haben, déi ganz oft dorop zeréckzeféiere sinn, dass et ënnerschiddlech – ganz fein ausgedréckt – Interpretatiounen vum Steierrecht op den eenzele Steierbüroer gëtt. Och nach e Punkt, wou mir als Piraten ganz kloer soen, dass Steierrecht eenheetlech am Land muss interpretéiert ginn an net heiansdo, wéi de Preposé Loscht huet.

Och krute mir hei vun der Madamm Ombudsman gesot, dass vill Fäll sinn, wou Leit erëm Problemer haben an déi Richtung, dass erëm Decisiounen geholl gi si vu verschiddene Beamten, déi fir de Mediateur an d'Leit net ëmmer nozevollzéie waren. De Fall vun afghanesche Matbierger, déi kee BPI-Statutt hei am Land kruten, obwuel d'Taliban hiert Land säit dem August 2021 erëm komplett ënner Kontroll hunn, och dat ass fir eis net akzeptabel.

Et ass jo gutt, dass d'Leit net ausgewise ginn, mee ouni Statutt si se dann erëm an engem loftleere Raum a kënnen sech kee Liewen hei zu Lëtzebuerg opbauen. Si hu keen Urecht op eng Sozialwunneng, eng Aarbecht oder Sozialleeschungen. Déi Leit mussen zu all Moment fäerten, gesot ze kréien, dass se misste goen. Si hu keng Garantien, keng Sécherheet, an dat schléit natierlech och op d'mental Gesondheet vu Leit, déi souwisou scho Schreckleches matgemaach hunn. Mir Piraten sinn do also absolut d'accord mat der Madamm Ombudsman, dass dat net esou ka goen.

Dann huet d'Madamm Ombudsman och gefrot, dass si vum Immigratiounsministère sollen en Tablo kréie mat alle Rechter a Flichten, déi zum jeeweilege Permis de séjour gehéieren. Do wollt ech dann emol nofroen, wou den Tablo dru wär.

Här President, da weist och dës Rapport erëm, dass verschidde Prozeduren beim Staat ze laang daueren. Et kann net sinn, dass et aacht Méint dauert, bis een d'Geld vun enger Vélosprim kritt oder, wéi mir et opgedeckt haben, vun enger Solaranlage. Et kann net sinn, dass ee muss e ganz Joer waarde fir seng Aides

au logement oder Aides au loyer. Et kann net sinn, dass ee fénnef Méint laang ouni Chômage muss iwwerbrécke weinst engem Problem mat enger Autorisation de séjour. Dat gëllt och fir d'Leit, déi e Recours aleeë géint d'ADEM a wou d'Ausbezuelen da gestoppt gëtt, bis de Recours analyséiert ginn ass. Mat wéi engem Geld sollen déi Leit dann all Mount iwwert d'Ronne kommen?

Hei muss kloer Verbesserungen um Niveau vun der Digitalisatioun kommen, fir d'Mataarbechter beim Staat ze entlaaschten. Déi verschidde Schrëtt an den zoustännege Büroer mussen mam Personal zesummen iwwerschaft an digitaliséiert ginn, fir dass och eng gutt Léisung fonnt gëtt, déi um Terrain funktionéiert an déi net iwwer d'Kapp vun de Leit decidéiert ginn ass.

Här President, zum Schluss wëll ech nach op e Fall agoen, dee mech staark bestierzt huet: De Fall vun enger Fra, déi doheem vun hirem Partner geschloen a menacéiert ginn ass, mee dësen net konnt verlossen, well si soss hir Openthaltsgeneemegung verluer hätt. Déi Fra ass bei hirem Partner bliwwen, well d'Alternativ gewiescht wär, dass si ausgewise gi wär. Dat kann dach net sinn! D'Madamm Ombudsman huet jo erreche kënnen, dass d'Fra net huet misse bei hirem Mann bleiwen. All Fra an all Mann, déi Affer vun haislecher Gewalt sinn, mussen Hëllef ugebuede kréien a mussen eng Wunneng, mat de Kanner inklusiv, fort vun der Gewalt kréien – an dat séier an onkompléiert. Mir brauchen dofir Fraenhaiser an Ulafstellen, wou d'Frae gehollef kréien, an net, wéi an deem hei Fall, dass se nach misse Konsequenze fäerten.

Här President, um Enn vu menger Interventioun soen ech nach eng Kéier Merci fir dës ganz ausféierleche Rapport vun der Madamm Ombudsman. Et ass immens wichteg fir eis, dass mer de Feedback alljoers kréien a mir mussen eis dann als Parlament – an Dir als Regierung – och dës Saachen unhuelen, Verbesserungen op de Wee bréngen, fir dass déi Saachen dat Joer duerno net nach eng Kéier hei um Riederpult mussen erwänt ginn.

Merci.

M. Sven Clement (Piraten) | Ganz gutt!

M. Fernand Etgen, Président | Merci villmools, Här Goergen.

D'Regierung huet d'Wuert. De Minister Marc Hansen.

Prise de position du Gouvernement

M. Marc Hansen, Ministre aux Relations avec le Parlement | Här President, léif Deputéiert, als Minister, deen zoustänneg ass fir d'Relatiounen mam Parlament, kommen ech ëmmer an déi heuten Debatt. Ech kann net op déi eenzel Dossierer am Detail agoen, mee ech wäert natierlech déi Diskussiounen, Argumenter, déi hei opgefouert sinn, de Kolleegen an der Regierung mathuelen.

Do vläicht awer e puer Constaten, déi ech da mat op de Wee wëll ginn. Deen éischten ass natierlech, dass ech der Madamm Ombudsman, der Madamm Monti, an der ganzer Ekip Merci soe fir hiren Asaz, deem och net ëmmer einfach ass. Ech géif och den Rapporteur, dem Jean-Paul Schaaf, derfir Merci soen, dat alles zesummegefaasst ze hunn aus deene verschiddene Kommissiounen an dat och haut de Mëtteg presentéiert ze hunn.

E puer Konklusiounen och zu deenen Zuelen, déi an deene Rapporten dra sinn. Et ass en änleche Constat, deen ech all Joer hei maachen, an dee sech awer all Joer d'selwecht erausstellt. 975 Fäll, déi d'lescht Joer, also am Joer 2021, als Reklamatiounen opgetaucht sinn, do gesäit een, dass et elo net iwwer all déi Joren zu enger Explosioun kouw. Well dat, mengen

ech, wär jo dat, wou mer eis wierklech misste Suerge maachen, wann op eemol vun deem enge Joer op dat anert, oder an der Moyenne, déi ee gesäit, grouss Picke géife kommen. Da géif jo vläicht wierklech an deem engen oder anere Ministère eng richtig kromm lafen an do misst een dann emol kucken. Mee wann dat ëmmer op engem änlechen Niveau läit, dann ass dat awer emol op d'mannst aus där Perspektiv eng positiv Saach.

Da wëll ech soen, dass et 780 där Reklamatioune beim Staat gouf. Den Deputéierten Di Bartolomeo huet dat éinescht gesot, a schonn nëmmen eleng een, deen och ernimmt ginn ass, de Ministère vun der Sécurité sociale mat sengen 980.000 Leit, déi do am Fong als Clienten hannendrustiechen, wëll ech eng Kéier soen, an dat sinn och Zuelen, déi mer net zentraliséiert hunn, mee et geet ëm Milliounen a Milliounen Demarchen an alleguer de Ministèren, wou et de Kontakt zwëschent de Betriber an de Leit an op der anerer Säit de Verwaltunge gëtt, a wann ech déi Zuel natierlech dann an de Rapport setzen, déi 780, déi dann hei als Reklamatioune erauskommen, dann ass dat awer gottseidank just e klengen Deel. Déi soll ee seriö huelen a kucken, ob et do Grënn gëtt, mee par rapport zu där Mass vu Verwaltungsgäng, déi et gëtt, souwuel bei de Gemenge wéi beim Staat, ass dat dann awer schwindend kleng an dat ass dat Positiivt, wat een dorausser kann erausliesen.

Ech maachen dann awer nach eng Kéier de selwechte Constat, deen ech alt emol all déi Joren hei gemaach hunn, an ech kucken eng Kéier kuerz op de President vum Syvicol, well wann der jo 780 beim Staat sinn, sinn déi aner bei de Gemengen. An et gëtt jo dann hei ëmmer en Echange zwëschent de Ministere, déi politesch responsabel sinn, op der enger Säit, mee et feelt vläicht do den Echange mat de Gemengen direkt oder och de concernéierte Gemengen, fir eeben och op där Plaz déi eng oder aner Replik ze ginn.

An da gëtt iwwert de Rapport vun der Ombudsman hei diskutéiert, mee deen dote Volet ka jo politesch mat der Responsabilitéit, déi drun hänkt, néierens diskutéiert ginn, an do misst ee sech awer och eng Kéier Gedanke maachen – ech mengen, dat war an deene leschte Joren och emol heiansdo de Fall.

Ech géif awer nach e puer Zuele wëlle mat och an d'Diskussioun bréngen, well jo mat deene Fäll, déi hei zitéiert ginn, awer heiansdo verluer geet – well e ganze Mëtteg hei diskutéiert gëtt iwwert déi Fäll, wou et net gutt geet –, dass et bei dem gréissten Deel vun de Fäll awer gutt geet an dass mer awer eng effizient an effikass Verwaltung hunn, souwuel beim Staat wéi bei de Gemengen. Als Fonction-publiques-Minister maache mer och ëmmer e Sondage – deen ass 2002, 2008, 2015 an elo 2022 nach eng Kéier gemaach

ginn –, an do kommen awer zum Beispill och Zuelen eraus, dass ronn 88 % vun de Leit zefridde sinn, dass hir Donnéeën och gutt behandelt gi beim Staat, an esouguer 54 % vun de Leit, déi soen och, dass bannent de leschte fënnef Joer eng Amélioratioun vun de Servicer entstanen ass, an ech mengen, dat ass och ganz wichteg, eng Kéier festzehalen.

D'Digitalisatioun läit mer natierlech perséinlech och ganz uewen an do ass, mengen ech, haut de Mëtteg viles vun deem gesot ginn, wat och Deputéierten an ech selwer hei an der Debatt ronderëm d'Inclusion numérique eng Kéier ernimmt hunn, nämlech dass mer ëmmer mussen deen analoge Wee bäibehalen, fir dass d'Leit bei d'Guichete kommen an dass mer natierlech och dee mënschleche Volet vun deenen Diskussiounen net vergiessen.

Dat steet och alles dran an dem Plan d'inclusion numérique an ech wëll zitéieren, dass ech gëschter Moien déi grouss Eier hat, mat dem Grand-Duc de Prix de l'inclusion numérique ze iwwerreechen. Dat ass eng Initiativ, déi och an dem nationale Plang vun der Inclusion numérique drasteet.

Do sinn 250.000 € verdeelt ginn, grad un Associatiounen, déi sech ëm Leit bekëmmere, déi et vläicht net ëmmer esou einfach hunn, fir mat der Digitalisatioun matzekommen. Gëschter sinn zum Beispill Präisser gaangen un Associatiounen, déi sech ëm eeler Leit bekëmmere, u Leit, déi sech ëm Autiste bekëmmere, fir eeben och mat deenen ze kucken, wéi se an där Digitalisatioun kënnen en digitalen Tool hunn. An ech mengen, dat sinn alles déi Initiativen, déi awer gemaach ginn. D'lescht Joer waren 29 Projeten dran, dëst Joer véier. Et si siwe Präisser ginn. D'lescht Joer waren et 150.000 Euro, dëst Joer nach eng Kéier 250.000 Euro, déi doran investéiert ginn; e ganze Koup un Initiativen, déi eebe genee an déi Richtung ginn.

An dann ass hei och e bësse geschwat ginn, den analogen ..., ech nennen dat „Kontakt Mënsch mam Mënsch“. Abee, jiddweree ka mat sengem Dossier, wann e keng Méiglechkeet huet, fir sech ze konnëktéieren, hei an d'Enneschtgaass kommen – Guichet.lu, do ass dee Guichet –, do kann ee mat sengem Dossier kommen, do kritt ee gehollef, sech ze konnëktéieren, an dann ass dee Schrëtt emol scho gemaach. An natierlech gëtt et och an den anere Ministèren Ulaustellen, fir eeben do e Support ze kréien.

Eppes, wat ech awer och zum Schluss ëmmer wëll hei ernimmen, dat ass dee ganz schéine Saz, dee gesot gëtt, éischstens, dass den Taux de correction just op engem bestëmmten Niveau läit, an op där anerer Säit an deem selwechte Kontext jo de gesunde Mënscheverstand, dee soll heiansdo zielen. Mat all Respekt, Dir sidd och op verschiddene Plazen an de

Gemengen, an Dir wäert muer hei déi nei Assermentationsformule och stëmme fir Beamten a Gemeengebeamten; do steet awer och nach ëmmer dran, dass ee sech muss u Gesetzer halen als Beamten! An den Taux de correction, dee kann heiansdo net méi an d'Luucht goen, well eeben och d'Gesetzer heiansdo ganz kloer sinn.

Déi si vläicht net ëmmer an deem Sënn, wéi et an deem Fall hätt kënnen ausgoen. Ech mengen, den Deputéierten ..., Dir hutt dat och hei ernimmt, mee mir hunn nach ëmmer en Eed, wou ee sech muss u Gesetzer halen, a sou wäert et warscheinlech ni en Taux de correction vun 100 % an all de Fäll ginn, well mer natierlech och déi Texter hunn. A wann déi misste geännert ginn, da sinn dat aner politesch Debatten, déi och heibanne solle gefouert ginn, an dat ass awer net dem Beamte seng Schold, dee se dann net verännere kann, och wann en den Opruff kritt vun der Ombudsman.

Alles an allem wëll ech och op der heiter Plaz awer nach eppes soen, well et ass gesot ginn: „D'Flexibilitéit an der Zäit vu Covid.“ Also, ech kann Iech soen: Méi eng grouss Flexibilitéit vu Beamten hunn ech awer néierens gesi wéi an der Zäit vum Covid, wéi déi sech druginn hunn, fir allegueren de Leit ze hëllefen. An do ass oft ganz, ganz vill Aarbecht gemaach ginn, och zu ganz komeschen Aarbechtszäiten, an dat wëll ech awer och op dëser Plaz eng Kéier ernimmt hunn.

Mir als Regierung si frou, dass et d'Ombudsman gëtt. Mir hunn heiansdo deen een oder aneren Echange mat hir, deen eeben och vun eis dann ass, fir op d'Kompetenzen nach eng Kéier zeréckzeverweisen. Dat gehéiert, mengen ech, och dozou. Dat geschitt jo och heiansdo an de Gemengen. Mir sinn awer frou, dass et déi Servicer gëtt, dass do kann heiansdo drop opmierksam gemaach ginn, wat vläicht net gutt leeft, an dass mer dann och nach eng Kéier hei ëmmer déi Saachen diskutéieren, dat fannen ech och e ganz konstruktive Wee. Well et ass just, andeem een deem aneren nolauschtert, dass een och Saache kann nach weider verbessern, well mir stinn allegueren just am Déngscht vum Bierger, an da solle mer dee Service esou gutt wéi méiglech assuréieren.

Ech soen Iech Merci.

Plusieurs voix | Très bien!

M. Fernand Etgen, Président | Merci dem Här Minister fir d'Relatioun mam Parlament.

Domadder si mer zum Schluss vun der Sitzung vun haut ukomm. D'Chamber kënnt muer de Mëtten um 14.00 Auer nees zesummen.

D'Sitzung ass opgehewen.

(La séance publique est levée à 16.55 heures.)