

openeentreffen. Wann een Notzer oder eng Notzerin an eng Administratioun geet, sinn dat Leit, déi opeenentreffen, déi matenee schwätzen.

An et gëtt natierlech immens vill gutt Relatiounen, dat ass kloer, tëschent den Institutionen, de Beamten a Beamtinnen an den Notzer an Notzerinnen. Mee et gëtt, an dat muss een och soen, e Problem vun enger gewëssener administrativer Rigiditéit an, wéi ech och virdu gesot hunn, awer oft och enger – oder net oft, awer op jidde Fall emol heiandsdo –, vun enger gewëssener Approche, dass ee mengt, d'Leit wärend de mauvaise foi.

Eng Fro, déi och ëmmer erëmkënn, ass déi Fro vun den Delaien, déi net respektéiert ginn, an awéiwäit déi Delaie vläicht méi flexibel kënnen ausgeluecht ginn am Intérêt vum Besoin vun deem jeeweilegen Notzer. An et stellt ee sech d'Fro, ob wierklech den Notzer an d'Notzerin ëmmer genuch am Zentrum vun der Demarche stinn, also am Zentrum vun der jeeweileger Administratioun, an och d'Fro, ob d'Servicer, ob déi verschidden Administratioune genuch Personal, genuch Zäit a Ressourcen hunn, fir op déi individuell Besoinen eebe grad an enger Écoute active an enger empathescher Demarche och wierklech kënnen anzegoen. Well mir brauche ganz sécherlech méi Flexibilitéit an och vläicht méi Empathie, fir een op deen aneren anzegoen a fir d'Gesetzter och flexibel a mënschlech ze applizéieren.

Méi generell: Mir brauche sécherlech méi e bewosst Nolauschten, fir een op deen aneren anzegoen, dat hunn ech scho gesot. Ech menge wierklech, dass dat wichteg ass, mee dat sprengt de Kader, dat ass kloer. Do si mer bei der Educatioun, bei eisem ekonomeschen a kulturelle System, deen Empathie net wierklech favoriséiert.

Et constatéiert een dann natierlech och, wéi ech virdu scho gesot hunn, eng gewësse Mefiance virum Notzer, virum der Notzerin, virum Demandeur, déi kënn vum engem Service. Dat liest een och duerch de Rapport erduerch an dat ass, mengen ech, och net nei.

An do wéilt ech gären e Beispill ginn aus der Aussekommissioun, wou de Service des réfugiés gesot huet, dass si, Zitat: „no Kontradiktione“ sichen an den Dosiere vun de Refugiéen. Si wärend, Zitat: „net do fir ze hëllefen, mee fir Detektivaarbecht ze maachen“.

An dat ass fir mech wierklech e ganz gutt Beispill, awéiwäit et awer eng Approche ass, déi zum Deel dann awer negativ behaft ass, déi eng negativ, jo, Haftung an deem Sënn huet, dass ee wierklech no Feeler sicht an no Kontradiktione sucht, fir eeben déi Abusen, déi eventuell Abusen erauszefilteren. An ech bedauern dat wierklech ganz zudéifst, wéi ech dat héieren hunn. Dat seet awer, mengen ech, och ganz vill aus iwwert déi eventuell jeeweileg Aarbechtsapproche vu verschiddenen Administratiounen, op jidde Fall emol vun där heiter an dësem Fall.

## 7. Dépôt d'une proposition de loi par Mme Nathalie Oberweis

### Exposé

Da géif ech gär an dësem Kontext eng Proposition de loi deposéieren am Zesummenhang mam Recht op de Regroupement familial. Ech sinn also nach ëmmer beim Sujet vum Asylrecht a vum Recht op Regroupement familial. Well wa Mënschen duerch ausseruerdentlech Émstänn gezwonge ginn, vun engem Moment op deen aneren ze flüchten, a vun engem Moment op deen aneren aus hirem Liewe gerappt ginn, dann erfuerdert dës tragesch Situatioun eng besonnen Opmierksamkeet. Vu d'Vulnerabilitéit

vun de betraffene Mënschen ass et nëmme evident, dass hei e spezielle Schutz existéiert an och d'Recht op Familjenunifikatioun.

An enger rezenter Recommandatioun da vun der Ombudsman ass dokumentéiert, dass et duerch den aktuelle Rechtskader a rezent ëmgeännert administrativ Praktiken zu enger Situatioun koom, wou Bénéficiaires de protection internationale grouss Problemer hunn, oder besser gesot quasi virum der Onméiglechkeet stinn, fir vum Recht op Familjenunifikatioun ze profitéieren, wa si dës zum Beispill fir e Kand ufroen, fir dat si d'Gard hunn, well déi leiflech Eltere gestuerwe sinn.

Do gëtt dann elo verlaang, dass d'Familjenunifikatioun iwwer eng Demande vun enger Autorisation de séjour pour raisons privées ugefrot gëtt, wat ënner anerem mat de Konditiounen verbonden ass, e reegelméisseg Akommes an och eng appropriéiert Wunneng ze hunn. Mir brauchen ons awer näischt virzemaachen: Mir alleguerten, déi mer eis e wéineg fir de Sujet interesséieren an och Empathie hunn, wëssen, dass e Mënsch, dee grad alles verluer huet a sengem Liewen, absolutt an der Onméiglechkeet ass, all déi Konditiounen ze erfëllen.

Bis 2021 gouf et dann eng extensiv Interpretatioun vum Gesetz op de Regroupement familial, soudass och Kanner konnte vum Regroupement familial Gebrauch maachen, déi net déi biologesch Kanner waren, mee wou de Regroupant, also de Beneficiaire hei am Land, den Droit de garde am jeeweilege Land hat. Dat war dacks de Fall, virum allem do, wou krichsbedéngt Familljemembere verstuerwe waren.

Dofir proposéiere mir an eiser Gesetzespropos, fir dës Rechter nees onëmgängelech hierzestellen an den Artikel ...

**M. Fernand Kartheiser (ADR) |** Här President!

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** Jo?

**M. Fernand Kartheiser (ADR) |** Wann Der erlaabt ... Entschëllegt, Madamm Oberweis, ech wollt Iech just bidden ze preziséieren, datt Der déi Proposition de loi net als Rapporteur maacht.

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Natierlech! Souwäit ech weess ...

**M. Fernand Kartheiser (ADR) |** Jo, voilà!

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** ... ass den zweeten Deel a mengem Numm.

**M. Fernand Kartheiser (ADR) |** Jo. Merci.

**Une voix |** Dir musst dat annonciéieren.

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Natierlech! A pardon, ech muss dat annonciéieren?

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** Jo.

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Entschëllegt! Ech annonciéieren da ganz kloer, dass dat a mengem Numm ass. Pardon, ech hunn dat net gemaach!

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** Jo, ...

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Jo. Ech krut gesot, dass ech déi zwee Deeler kann an engem maachen. Mee ech hunn effektiv net preziséiert, dass dat a mengem Numm ass.

**M. André Bauler (DP) |** Et ass awer besser, Dir trennt dat ...

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Et ass ganz kloer a mengem Numm. Bon, et wär natierlech schéin, wa mer et all géifen zesumme maachen. Mee on verra, wann Der alleguerten dann hannendrustitt.

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** Jo, Madamm Oberweis, ...

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** An den Här Kartheiser mécht dat bestëmmt och, gellt?

Ech maachen dann ...

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** ... une fois n'est pas coutume.

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Ech si bal fäerdeg.

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** Den Här Kartheiser huet ... il m'a pris de vitesse, well ech hat e ganz grouss Fragezeichen, wou déi Proposition de loi géif ...

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** ... hierkënn.

**M. Mars Di Bartolomeo, Président de séance |** ... hierkommen an der Prozedur, fir den Avis vun der Ombudsman ze analyséieren. Bon, Dir hutt eis elo eng Opklärung ginn. Ech géif Iech bidden, an Zukunft net Är perséinlech respektiv Är Iwwerleeunge respektiv Initiative vun Är Partei ze vermësche mat engem Rapport vun der Kommissioun. Dat ass ierféierend. An dat ass och net gutt fir d'Analys vum Rapport vun der Ombudsman. Merci!

**Mme Nathalie Oberweis (déi Lénk), auteure |** Ech soen Iech Merci fir dës ... Merci, Här President. A ganz kloer ass d'Proposition de loi a mengem Numm respektiv am Numm vun eiser Partei. Et deet mer leed, wann ech dat net preziséiert hunn, dat war mer entwusch. Mee et ass effektiv ganz kloer.

Ech sinn dann och effektiv bal fäerdeg. Ech géif just meng Proposition de loi fäerdeg presentéieren.

Wéi gesot, mir proposéieren dann an dëser Gesetzespropos, fir dës Rechter nees onëmgängelech hierzestellen an den Artikel am Gesetz ze erweideren eeben duerch Kanner, déi à charge vum Regroupant sinn. Domadder géife mer dann net nëmme den Intérêt supérieur vum Enfant, also vum Kand, respektéieren, mir géifen och keng Diskriminatioun tëschent de Kanner maachen. Dës Weidere géif dës Erweiderung d'Recht op Famill a Familljeliewen och voll ëmsetzen.

Et kann ee sech froen, wouduerch dës Ännerung eigentlech an der Pratique administrative zustane koom. Et ass op jidde Fall kloer, dass duerch dës restriktiv Praktik, déi elo rezent ass, Rechter vum Beneficiaire, also vum Regroupant, ageschränkt ginn, mee och kloer Kannerrechter an den Intérêt supérieur vum Kand a Fro gestallt ginn.

An au vu vun der Stärkung vun de Rechter, vun de Kannerrechter oder och vun de Familljerechter, déi elo an der Verfassung gestärkt ginn, denken ech, dass dës Praktik net an der Volontéit vun der Regierung ass. An ech hoffen dann, dass dës Proposition de loi op ganz oppen Oueren an op vill positive Feedback stéisst.

8028 – Proposition de loi modifiant la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration

## 8. 7896 – Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2020) (suite)

### Rapport de la Commission des Pétitions (suite)

Ofschléissend wéilt ech gären soen, dass et immens wichteg ass, d'Ombudsman als Institution ze stäerken. Et ass effektiv esou, dass d'Ombudsman eng immens wichteg Ulafstell ass, mee leider beschränkt ass an hire Kompetenzen. D'Prinzipie vu Venedeg

zum Beispill hale fest, dass den Ombusman eigentlech misst kenne viru kompetente Juridictionen intervenieren, wat net de Fall zu Lëtzebuerg ass. Dat wär awer fir eng Demokratie an e Rechtsstaat, deen eppes op sech hält, vun eminenter Wichtigkeit. Dës Fro ass dann och un d'Institutionekommission weidergerecht ginn.

Dann ass et och nach wichtig, un d'Recommandation 51 aus dem viregte Rapport vun 2018 ze erënnere. Et geet och hei ëm d'Ausweidung vun der Kompetenz vun der Ombudsman, an zwar drëms, dass d'Ombudsman sech kann deene Reklamatiounen unhielen, déi u si erugedroe ginn iwwer Établissements de droit privé, déi eng Mission de service public hunn. Dat ass nämlech och am Moment net de Fall. Och do soll d'Mediatrice ganz geschwënn an déi zoustänneg Kommission invitéiert ginn.

Da bleift mer eigentlech just nach, Merci ze soen der Ombudsman fir hire Rapport – natierlech der Ombudsman an all hire Kolleeginnen a Kolleegen, déi un dësem Rapport geschafft hunn. An natierlech och merci dem Här Spier, dem Sekretär, dee sech immens vill Méi ginn huet fir de Rapport. Natierlech och Iech alleguete merci fir d'Matschaffen an deene jeeweilege Kommissionen, de Presidenten a Presidentinne vun deene Kommissionen an all de Beamten a Beamtinnen hei vun der Chamber, déi mat dru geschafft hunn. An natierlech de Ministeren a Ministerinnen an hire Beamten, déi an d'Kommissionen komm sinn.

An ech verweisen natierlech op de schrëftleche Rapport fir all d'Detailer, déi ech elo hei net gesot hunn, well och keng Plaz dofir do ass.

Ech soen Iech Merci fir d'Nolauschteren. An ech entschëllege mech nach eng Kéier derfir, dass ech virun net prezisiéiert hunn, dass d'Proposition de loi a mengem, an eisem Numm ass. An ech hoffen, jo, dass Der et awer interessant fonnt hutt. Merci.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci. D'Entschëllegung ass, mengen ech, ugehall. Et ass jo och net esou oft, wou Der kennt an d'Roll vum Rapportier erakommen, soudass Der dat learning by doing macht. Gutt. Mir sinn also ganz fei mat Iech.

Den nächsten ageschriwwene Riedner ass den Här Paul Galles, mat oder ouni Proposition de loi.

*(Hilarité et interruption)*

**Débat**

**M. Paul Galles** (CSV), en remplacement de M. Max Hengel (CSV) | Merci villmools, Här President, fir d'Wuert. Léif Kolleeginnen a Kolleegen, ech halen elo dës Ried amplat vum Max Hengel, deen den Dossier virbereet huet, dee sech ganz vill erageschafft huet, deen dat mat ganz vill Engagement, mat ganz vill Interesse gemaach huet an dee sech drop gefreet hat eigentlech, dës Ried haut de Mëtteg ze halen iwwer de Rapport vun der Ombudsman. An ech wëll him op dësem Wee am Numm vun eis alleguete – ech huelen un, dass dat eng ganz grouss Unanimité ass – ganz vill Courage a ganz vill Kraaft wënschen.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Paul Galles** (CSV), en remplacement de M. Max Hengel (CSV) | Fir unzefänke wëll ech och dem Nathalie Oberweis Merci soe fir den exzellente mëndlechen a schrëftleche Rapport zum Rapport vum Ombudsman. An d'Nathalie Oberweis huet sech vill Méi gemaach, ech hunn dat och e bësse matkritt, well mer eng Kéier driwwer geschwat hunn e bëssen, well ech dee Rapport virdru gemaach hat, wéi een dann esou ee Rapport upeekt. An hatt huet 17 pertinent Konklusionen gezunn aus deem, wat alles an deene

Kommissionen do beschwat ginn ass an ech kann him dofir just och am Numm vun eis alleguete felicitéieren.

**Une voix** | Très bien!

**M. Paul Galles** (CSV), en remplacement de M. Max Hengel (CSV) | An ech wäert och elo gläich nach op e puer Punkten agoen.

Ech wëll awer och Iech, Madamm Ombudsman Claudia Monti, an Ärer Ekip Merci soe fir alles dat, wat Dir esou leescht. Duerch Är Aarbecht hunn d'Bierger an d'Biergerinnen d'Méiglechkeet, an deem Moment, wou se d'Gefill hunn, dass se vun enger Administration net adequat géife behandelt ginn, en Uspriechpartner ze fannen, deen hinnen zur Säit steet. An ech hat deemools och, wéi ech selwer déi Chance hat, de Rapport ze maachen, d'Geleeënheet, fir mat Iech e bëssen am Zwiesgespräch ze sinn, am Dialog, wéi Dir Är Aarbecht selwer erlieft. Dat war eent vun deene ganz interessante Gespréicher an där ganzer Zäit.

An et ass an eisen Aen immens wichtig an dësen Zäiten, wou dës Welt ëmmer méi séier dréit a wou een heiansdo och d'Gefill huet, dass ee vläicht net gesinn oder gehéiert gëtt, eebe genau ze wëssen, dass eng institutionaliséiert Ulafstell do ass, fir wann ee mat den Administrationen iergendwéi ze dinn huet.

An ech menge souguer, dass mer d'virescht Woch – ech mengen, et wär d'virescht Woch gewiescht – do an de Sonndagen, am éischte Sondage vum Politmonitor, gewuer gi sinn, dass d'Leit leider net méi gradesou vill Vertrauen hunn an d'Politik an an d'Institutionen insgesamt. Dofir ass et ëmsou méi wichtig, dass mer och mat dësem Rapport de Leit nach eng Kéier kloer an däitlech soen, dass se eng Plaz hunn, un déi se sech kenne richten, wa se iergendwéi Suerge mat enger Administration hunn.

Léif Kolleeginnen a Kolleegen, den Ombudsman hëlleft eis awer och selwer heibannen an eiser Aarbecht! Duerch de Rapport, dee mer kréien, kréie mer iergendwéi all Joer och e Spigel virgehale fir eis eegen Aarbechten, wou mer jo alleguete oder bal alleguete op iergendengem vun deenen Niveauen, déi hei betraff sinn, och engagéiert sinn. Ob dat elo iergendwéi an den éffentlechen Administrationen oder Institutionen ass, mir hunn iergendwéi mat deene Saachen ze dinn.

An dat ass ganz praktesch, well mir kréien dann net nëmmen all fënnf oder sechs Joer e Verdikt fir eis Aarbecht, mee mir kréien eigentlech och all Joer e bëssen e Spigel virgehale fir dat, wat eis eegen Aarbecht soll ausmaachen, an och dofir, wou mir vläicht besser musse kontrolléieren, dass d'Administrationen, déi mer iergendwéi och mat representéieren, wat déi dann an deem Moment och maachen. Et ass also en Tëschebilan och eigentlech fir eis eegen Aarbecht, dee mer hei an deem ganz interessante Rapport vum Ombudsman allkéiers erëm duergeluecht kréien. Dofir ass en en immens wichtige Feedback fir eis alleguete.

An dofir ass et och ganz begreissenswäert, dass d'Nations Unies an enger rezenter Resolution den Ombudsman oder de Mediateur als „norme mondiale“ unerkannt hunn, dass se seng Wichtigkeit ënnersträichen. An dat ass awer eng Unerkennung fir déi ganz vill an déi ganz gutt Aarbecht, déi do geleescht gëtt!

Här President, Léif Kolleeginnen a Kolleegen, ech wëll awer och nach eng Remark maachen, éier ech elo op de Contenu vum Rapport aginn. Mir haten d'lescht Joer op dëser Plaz schonn eng Kéier gesot, dass d'Petitionskommission sech géif freeën iwwer eng statistesch Oplëschtung vun den Donnéeën am Verlaf vun

de Joren, fir dass mer esou besser Vergläicher kéinten zéien, wéi dann iwwerhaupt d'Situatioun, déi mer am Rapport all Joer duergeluecht kréien, evoluéiert huet iwwer déi lescht Joren. An dat ass geschitt! Mir kruten déi Interpretatiounshëllef an och dofir wëlle mer nach eng Kéier hei ganz vill Merci soen.

D'Zuele vun de Reklamatiounen, an dat kann ee jo elo e bëssen da kucken, déi säit 2004 beim Mediateur agereecht goufen, spigelen dann och déi vill Aarbecht vun de Servicer vum Ombudsman ganz kloer erëm. A verschiddene Jore waren et iwwer 1.000 Reklamatiounen, déi erakomm sinn, mat engem Peak vun 1.149 Reklamatiounen am Joer 2017. Mat 914 waren et der am Joer 2020 elo eng Rei manner, mee dat ass héchstwahrscheinlech och op d'Pandemie an op de Lock-down zrëckzuféieren.

Dat Besonnescht un dësem Rapport 2020 ass eeben, dass en dat éischt Joer vun der Pandemie erëmspigelt. An e lueft d'Administrationen fir hir vill schnell Reklamatiounen, wat d'Émsetze vun Teletravail, Digitalisierung, Suspensions de délais an esou weider ugeet. Hei war d'Pandemie tatsächlech dat, wat ee sech bal net konnt erdreemen, nämlech e Beschleuneger an e puer Saachen, déi eigentlech ganz néideg waren an déi elo, wa se net esou ëmgesat gi wäeren, vläicht nach eng Kéier iwwer e puer Joer gedauert hätten.

D'Madamm Monti huet an hirem Rapport awer och zu Recht festgestallt, dass déi schnell Digitalisation – d'Madamm Oberweis ass och drop agaangen – och Inegalitéite mat sech bréngt. An et ass och gutt, dass mer en A dorop behalen, nämlech an deem Kader ënnersträicht si am Rapport: „Une administration doit toujours rester accessible sans exclure personne et doit s'adapter [...]“. Eng schnell Digitalisierung ass fir eng Rei Leit ëmmer ze schnell, soudass ee sech och ëmmer muss iwwerleeën an am A behalen, um Schierm behalen, dass Mënschen och aner Weeër brauchen, fir dass se kenne matkommen.

Den Taux de correction vun de Reklamatiounen ass leider dës Kéier erofgaange vu 87,3 % op 81,3 %. Wann een den Taux de correction global säit 2004 elo kuckt, also fir et an de Kontext ze stellen, da stellt ee fest, dass mer ëmmer erëm emol déi Schwankungen do hunn. 2018 louch e bei niddrege 74,3 %, 2019 awer zum Beispill bei engem Beschtwäert vun eeben deene 87,3 %, vun deene mer elo hierkommen.

An et ass gutt, dass d'Recommandation vum Mediateur oft ugehall ginn an doduerch och Problemer um Terrain nohalte verbessert kenne ginn. Eng Fro ass awer trotzdem nach, wéisou – ech mengen, et sinn der aacht – Recommendationen vun de viregte Mediateuren nach ëmmer net beäntwert gi sinn. Ech wëll dat och nach eng Kéier hei als, jo, eng kleng Motivatioun mat op de Wee ginn. Ech mengen, et wäeren der aacht. Ech hunn et och nach eng Kéier duergeluecht, do sinn der e puer, déi net beäntwert sinn.

Wann een e bëssen duerch d'Lëscht kuckt, da stellt ee fest, dass bei verschiddene Ministèren, wéi zum Beispill beim Finanzministère oder dem Ministère fir Education, Enfance a Jeunesse, den Taux de correction bei 100 % läit. Aner Ministèren, wéi de Ministère pour la Famille, Intégration an d'Groussregioun oder de Wirtschaftsministère, weise just Tauxen op vu 50 % respektiv vu 40 %. Fairnesshallwer muss een awer och derbäisoen, dass beim Familljeministère just fënnf Reklamatiounen agaange sinn. Do sinn der also zwou dovunner och beäntwert ginn. Do ass awer also nach Loft no uewen an deem dote Punkt, woubäi een ëmmer muss soen, dass déi reng Statistiken natierlech net ëmmer d'Komplexitéit vun den Dossierer erëmspigelen.

Am Allgemenge gött awer festgehalten an dësem Rapport, an et ass mer och wichteg, dat am Numm vun eiser Fraktioun ze soen, dass d'Gemengen an d'Ministère gutt mam Mediateur kooperéieren.

Erlaabt mer kuerz an dësem klengen Rapport, eppes am Detail ze kucken, nëmme ganz kuerz, an eng Kéier elo e Bléck op d'Gemengen ze werfen: Bei de Gemenge stellt nämlech den Ombudsman fest, dass heiansdo keng oder nëmme spët Äntwerten op de Courrier kommen. De Mediateur muss bei de meeschte Problemer einfach d'Gemengen un d'Dispositions légales en vigueur erënneren an da kënn d'Gemeng der Ufro vum Mediateur an dem Reklamant och am Normalfall eigentlech relativ séier no.

An et ass mer och hei wichteg, an ech soen dat elo am Numm vum Max, well dat huet hien extra hei esou formuliert, dass e seet: Dat do muss een och an de Kontext stellen an och d'Gemengen do an deem Kontext verstoen a se och a Schutz huelen, wann et elo géif ausgesinn, wéi wann do eng Rei Gemenge géife vläicht net esou séier äntwerten, wéi se sollten.

Mir all wëssen, dass an der Pandemie d'Gemenge ganz vill geleescht hunn. Si hunn hir Servicer oprechterhalen a wierklech schwéieren Zäiten. Si hunn d'Bierger informéiert, Akafsservicer matugebueden, Maske verdeelt an esou weider an esou virun. An da kann heiansdo vläicht an esou engem Moment vun enger Pandemie net esou séier op e Courrier geäntwert ginn, wéi een dat an engem anere Fall, wou keng Pandemie war, vläicht hätt kënne maachen. Dat wär emol zumindest eng wohlwollend Erklärung fir deen dote Fall.

An de Max huet och gesot, dass en eebe gesinn huet als ee Matresponsable vun enger Gemeng, nämlech der Gemeng Wuerm, déi elo just virun der Pandemie de Seuil vun 3.000 Awunner iwwerschritt huet an domat elo an de Proporz wiesselt, awer trotzdem nach ëmmer keng grouss Gemeng ass a mat deem selwichte Personal schafft, dass déi Beamten an déi Aarbechter an der Pandemie vollen Asaz gewisen hunn, fir de Bierger déi essenziell Servicer weiderhin unzibidden an nach ganz vill méi. Dofir ass et och wichteg, hei de Beamten an den Aarbechter vun de Gemengen och dofir ausdrécklech Merci ze soen.

Gläichzäitig göllt et natierlech, d'Gemengen esou opzestellen, dass se à même sinn, och séier ze reagéieren an op d'Doleancen ze äntwerten. Genau dat ass jo och d'Zil vun esou engem Rapport vum Ombudsman, dass dee Message an de Gemengen och verstane gött. An hei ass et ze hoffen, dass mat der geplangter Reform vum Gemengegesetz och d'Personal verstärkt gött, fir eeben de Bierger nach méi modern a performant Servicer unzibidden. Virun allem de Poste vum Gemengesekretär muss opgewäert ginn. E Gemengesekretär mat juristesche Kenntnissier wier souwuel fir d'Gemengeresponsabel eng grouss Hëllef, wéi en eventuell och dem Ombudsman vill Reklamatiounen erspuere kéint.

Erlaabt mer awer och nach e Bléck op d'Ministèren ze werfen. Allgemeng gött duerch d'Reklamatiounen festgestallt, dass d'Leit oft keng Äntwerten op hir Ufro kréien an dann net wëssen, wéi et ëm den Avancement vun hirem Dossier am Ministère eigentlech steet. Hei gött et ganz sécher nach Loft no uewen, besonnesch wann et ëm vital Dossiere geet, a mir müssen alleguerter weider dru schaffen, dass déi Delaie méi kleng ginn, besonnesch wann eebe Mënsche mat vitalen, existenzielle Froen awer wierklech op eng Äntwert waarden.

Et ass schued, dass den Ombudsman den Administratiounen heiansdo rappeliéiere muss, dass de Bierger an dass och den Ombudsman e Recht huet, all Dossier ze kréien, an och seng Grënn dofir net muss uginn.

Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, erlaabt mer just e puer Remarken zu Punkten, déi mer eis hei herausgepickt hunn, zum Ëmweltministère zum Beispill: Beim Ëmweltministère si keng Äntwerten op dem Ombudsman seng Ufro kengem an et gouf sech drop géeneegt, eng Personne de contact speziell dofir ze designéieren.

A generell gött festgestallt, dass dat eigentlech fir all Ministère iergendwou sënnavoll wär an och der Madamm Mediateur vill Zäit géif erspueren. Dat ass och eng Propos, déi d'CSV hei schonn e puermol erneiert huet. An ech mengen och, dass aner Leit dat schonn hei gesot hunn. Dat wär interessant. Ech selwer hat et a menger Presentatioun vum Rapport 2019 och gesot, dass dat fir eng Rei Ministère wierklech eng gutt Entscheedung wär, fir dem Ombudsman entgéintzekommen.

Dem Justizministère proposéiert de Mediateur, fir déi Administréiert esou gutt et geet iwwert den État d'avancement vun hirer Demande ze informéieren: Wou ass meng Demande eigentlech drun? A falls dat dann nach net gemaach gött, wär et nëtzlech, fir dem Administréiert bei all Ufro weinstens en Accusé de réception mat der Nummer vum Dossier zoukommen ze loossen. Dat géif de Leit eng gewësse Sécherheet ginn, dass hir Demande ukomm ass, a géif de Staatsbeamten et erlaben, all Demande vläicht méi séier och traitéieren ze kënnen.

De Mediateur gött awer och ganz oft mat Logementsproblemer sollicitéiert – an d'Nathalie Oberweis ass och dorop schonn agaangen –, deels mat ganz schlimme Fäll, Familjen, déi a schlimme Konditiounen wunne müssen. Leider kann en do selwer weineg hëllefen an e constatéiert ee strukturelle Problem, dee mer zwar alleguerter kennen, mee et ass gutt, dass mer en och hei erëm eng Kéier rappeliéiert kréien: Et gött einfach ze weineg Wunnengen hei zu Lëtzebuerg.

Virun allem vill gréisser Familje sinn ongewollt vum private Wunnengsmarché ausgeschloss. Wann hei zum Beispill een Akommes ewechfällt, well beispillsweis ee vun den Elterendeeler eng Incapacitéit huet oder op e krankt Kand oppasse muss, ass et fir d'Famill onméiglech, fir sech nach eng akzeptabel Wunneng leeschten ze kënnen. Och um soziale Wunnengsmaart ass et oft net besser. Gréisser Wunnenge si rar an d'Waardezäiten oft enorm laang! An eis Societéit ass vläicht net ganz gutt opgestallt genau fir deen dote Punkt, fir deen dote Problem. An dat ass, mengen ech, och eng Doleance, déi mer aus dësem Rapport sollte mathuelen.

Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, nach eng weider Bemierkung: Wann een am Joer 2020 bei der Police ugefrot huet, fir Accès op seng perséinlech Donnéeën ze kréien, dann huet dat net, wéi vun der Police selwer ugekënnegt, dräi Méint gedauert, mee bis zu engem ganze Joer! No der Interventioun vum Mediateur huet sech awer dunn erausgestallt, dass deen Delai doduerch entstanen ass, dass sech bei der Police nëmme eng Persoun dorëms gekëmmert huet. Wëssend dass all Administratioun gebieden ass, den Administréierten an engem Délai raisonnable ze äntwerten, proposéiert de Mediateur, schnellstméiglech do d'Personal opzestocken.

Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, erlaabt mer och nach e lescht Wuert zur Caisse nationale de santé. Bei der CNS si leider och ganz problematesch Fäll am Rapport constatéiert ginn – d'Madamm Oberweis ass och dorop agaangen – vu Patienten, déi eng Prise en charge am Ausland brauchen an net rembourséiert ginn, well den Dokter en administrative Feeler gemaach huet. Hei geet et ëm justifiéiert Behandlungen, dat muss nach eng Kéier widerholl

ginn, an deels héich Montanten. An et ka jo net sinn, an do si mer eis héchstwahrscheinlech alleguerter eens, dass dann d'Patienten hinnen um Enn déi sinn, déi dorënner leiden!

E wichtege Constat ass an den Ae vun der CSV awer och deen, dass de Bierger am Fall vun engem Refus vu senger Demande d'Méiglechkeet vum Recours gracieux muss opgewise kréien. Verschidden Administratiounen maachen dat systematesch, anerer maachen dat awer nach net. An dat ass eppes, wat verbesserungsfäeg ass an och relativ einfach an onkomplizéiert ze maachen ass.

Domat ofschléissend, léif Kolleeginnen a Kolleegen, wëll ech drun erënneren, dass de Rapport vill Statistiken an Zuelen enthält mat Reklamatiounen, Taux de correction an esou weider an esou virun. An et kann ee sech och heiansdo an deenen Zuele verléieren. Mir dierfen net vergiessen, dass hannert all eenzeler Reklamatioun Mënsche stinn, mat engem Schicksal, mat Uleies a mat Suergen, an do muss all einzelt Uleies eescht geholl ginn. An do si mer eis eens!

A fir dass dat geschitt, ass d'Aarbecht vun der Madamm Monti onmoosseg wichteg. An dofir hir nach eng Kéier zum Ofschloss vun dëser Ried e ganz grouse Merci. An Iech merci fir d'Nolauschteren.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | A merci och Iech. Dann ass den nächsten ageschriwwene Riedner den Här Frank Colabianchi. Här Colabianchi, wannehgelift.

**M. Frank Colabianchi** (DP) | Merci. Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, no der Presentatioun vum Rapport 2020 am Juli d'lescht Joer huet de Chamberspräsident Fernand Etgen gesot, d'Madamm Monti wier déi richteg Fra an der Fonctioun vum Ombudsman. D'Madamm Monti an hir Ekip maachen hir Aufgab effektiv mat engem aussergewéinlechen a ganz perséinlechen Engagement, dëst am Dëngscht vun deene Bierger, déi hiren Hänn kee Rot méi wëssen.

D'Appreciatioun vum Chamberspräsident Fernand Etgen betreffend d'Aarbecht an den Asaz vum Ombudsman, Här President, kann een nëmme deelen. An dovu konnte mir ons all während der Presentatioun vum Rapport 2020 iwwerzeegen. An ech wëll mech deem Luef direkt am Ufank hei uschlëssen.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Frank Colabianchi** (DP) | Mat Luef soll ee jo bekanntlech net spueren an dofir och vun dëser Säit e grouse Merci un d'Madamm Nathalie Oberweis fir hiren ausféierlechen a gudde souwuel mëndlechen ewéi schrëftleche Rapport, och wann dann de mëndleche Rapport an de politesche Message vun déi Lénk net ganz kloer getrennt waren, wéi dat sollt sinn.

**Une voix** | Très bien!

**M. Frank Colabianchi** (DP) | Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, ...

**Une voix** | Äre Kolleeg huet dat awer ...

**M. Frank Colabianchi** (DP) | ... Lëtzebuerg ka sécherlech houfreg op säin ëffentlechen Dëngscht, op seng national a kommunal Verwaltung sinn. Dëst verhënnert awer net, dass et heiansdo trotzdem zu Problemer tëschent Bierger an Administratioun ka kommen. Et kënn een ënnert dem Stréch awer zur Konkusioun, dass de Gros vun deene Mëssele mat Hëllef vun der Mediatioun aus der Welt geschaaft ka ginn, a vu schlechtem Wëlle ka just a ganz, ganz rare Fäll geschwat ginn.

Mäi Kolleeg Gilles Baum huet virun e puer Wochen am Kader vun enger Debatt gesot, dass eng

Gesellschaft sech muss dorunner moosse loosene, wéi se mat hire Kanner a mat hiren eelere Mënschen ëmgeet.

**Une voix** | Très bien!

**M. Frank Colabianchi** (DP) | An ech wéilt hei derbäi flécken, datt eng Gesellschaft sech och muss dorunner moosse loosene, wéi se mat deene Bierger ëmgeet, déi schlecht dru sinn an déi dacks net selwer dorunner schold sinn! An do, an esou engem Fall, ass den Ombudsman da meeschtens déi lescht Chance fir déi Leit, fir zu hirem Recht ze kommen. Oder soll ech soen, fir zu Gerechtegkeet ze kommen?

Et ass nämlech d'Sich no Gerechtegkeet, déi d'Ekip vum Ombudsman motivéiert. D'Sich no Gerechtegkeet do, wou e Gesetz oder e Reglement vläicht net messerschaarf an op de leschten Dibbelchen interpretéiert muss ginn, do, wou eng méi human Approche néideg ass, Fäll, wou eng gewësse Largesse, e bësse Kulanz eiser Gesellschaft keng Zack aus der Kroun brécht, déi awer ee risegen Ennerscheid fir déi betraffe Leit maachen, déi dacks verzweifelt sinn an hiren Hänn kee Rot méi wëssen.

Dem Ombudsman säi Rapport 2020 war – wie wonnert et? – vun der Covidkris gezechent. Eist Land huet déi Pandemie bis elo, ënner anerem och duerch eng pousseiert Digitalisatioun an duerch den Teletravail, gepackt, also duerch sougenannt „modern“ Mesuren, déi eis d'Liewe méi einfach maachen, besonnesch an esou Krisenzäiten. An deem Kontext muss ee ganz däitlech betounen: bis elo gepackt! Well eriwuer ass se nach net, och wann an der Zwëschenzäit d'Aktualitéit nach duerch weider aner grav Krisen, déi mer säit Längerem net gewinnt waren, geprägt gëtt.

*(M. Fernand Etgen reprend la présidence.)*

Déi effikass Hëllef duerch d'Digitalisatioun an ënner anerem Teletravail gëllt, Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, awer och net fir alleguerten d'Leit. Och dat huet de Rapport eis gewisen. D'Politik vergësst heiansdo déi Mënschen, déi net à la pointe du progrès stinn, Mënschen, déi net vun enger gudder Educatioun konnte profitéieren an déi keen Tablet, kee Computer a kee Smartphone hunn. Si sinn d'Verléierer vun deem sougenannte „cleveren“ oder „moderne“ Schaffen. Déi lescht Jore sinn do eng ganz Partie Leit hänke bliwwen. An dëst gëtt oft vergiess, wa vun der vill geluefter Digitalisatioun an dem Teletravail geschwat gëtt. Och beim „clevere Schaffe“ sinn also Grenze gesat an et ass net d'Léisung fir alles a jiddwereen.

Déi Leit, un déi ee soll, jo, muss denken, si besonnesch dorobber ugewisen, fir kënnen op eng Verwaltung ze telefonéieren oder selwer do laanschtzegoen. De perséinleche Kontakt ass duerch d'Digitaliséierung souwiesou generell zrëckgaangen an huet duerch dee villen Homeoffice nach weider ofgehoen. Dëse Constat muss ee maachen an dat gëtt och vu kengem bestriden. Et war deels net méi méiglech, fir e Rendez-vous ze huelen. En plus a par rapport zu der exzeptioneller, nach net gekannter Krisensituatioun hunn déi fixéiert Delaie sech fir sou munch Demande als ze kuerzfristeg erausgestallt. An ech ginn der Madamm Monti Recht, wa si fuerdert, datt de Covid keng Excuse dierf sinn, fir déi Leit am Ree stoen ze loosene.

Desto méi wichteg ass et, datt déi ëffentlech Verwaltungen an d'Gemengen hir Dieren an hir Telefonen ophale mussen. Ech deelen dem Ombudsman seng Fuerderung – an ech mengen, do sinn ech net deen Eenzenge heibannen –, fir kloer Richtlinie festzellee, fir datt de Bierger an Nout net ënnert dem Teletravail vun der Administratioun leide muss.

De Message ass also kloer: Mir soe Jo zur Digitaliséierung, ma mir soe mat genausou vill Iwwerzeegung och Jo zum perséinleche Kontakt, ...

**Une voix** | Très bien!

**M. Frank Colabianchi** (DP) | ... besonnesch wann et ëm perséinlech an delikat Kontakter geet, wéi zum Beispill op der ADEM oder bei den Offices sociaux. An zemools beim éischte Kontakt! Hei ass eng human Approche gefuerdert. Déi huet den Ombudsman ouni Zweifel, an dat ass och wichteg a richteg an esou Fäll.

Ech begrëssen och, datt d'Servicer vum Ombudsman ëmmer méi Referenzpersounen an de Ministère an an de Verwaltungen hunn, un déi se sech kënnen direkt adresséieren, besonnesch op deene Plazen, wou e méi dacks ze dinn huet. Dat ass eng gutt Saach an dat verhënnert, datt onnéideg Zäit an Energie verluer geet.

Här President, als fréiere Buergermeeschter – dat klénkt besser, wéi wann ee seet „ale Buergermeeschter“, an ech mengen, Mars, du wäerts mer do sécherlech Recht ginn, also bleiwe mer beim „fréiere Buergermeeschter“ –, ...

**M. Mars Di Bartolomeo** (LSAP) | Ech sinn total bei Iech.

*(Hilarité)*

**M. Frank Colabianchi** (DP) | ... do huet et mech op alle Fall gefreet ze héieren, datt den Ombudsman d'lescht Joer eng positiv Tendenz am Kontakt mat de Gemengen notéiert huet. Vlächent ofgesi vun där enger Gemeng, déi offensichtlech e grondleeënde Problem mat dem Ombudsman huet an nach ëmmer kee gudden Wëlle fir eng Zesummenaarbecht weist.

Suerge mécht mer awer, wann ech héieren, firwat verschidde Leit hir Reklamatiounen um kommunalen Niveau zrëckzéien. Engersäits sinn déi Betraffen es op eemol midd, well hiren Dossier schleift, anersäits maachen awer och Leit hiren Dossier zou, well se perséinlech Nodeeler fäerten, dat heescht, well se Angscht hunn, d'Gemeng kéint hinnen d'Liewe schwéier maachen, well se bei de Mediateur gaange sinn.

Dat, léif Kolleeginnen a Kolleegen, däerf natierlech ënner kengen Ëmstänn sinn! „Wann eppes onkloer ass, da muss dat gekläert ginn. Wann eppes falsch ass, da muss dat revidéiert ginn“, ewéi de Gusty Graas dat d'lescht Joer hei op der selwechter Plaz ganz treffend gesot huet.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Frank Colabianchi** (DP) | Här President, d'Covidkris huet derfir gesuergt, datt den Ombudsman 2020 bal esou vill Dossierien hat ewéi dat Joer virdrun. 914 par rapport zu 975 Fäll. D'Pandemie huet d'Liewe méi komplizéiert gemaach. Eng ganz Partie Leit hu manner verdéngt ewéi virdrun, och wann de Staat derfir gesuergt huet, datt et net zu enger Katastroph komm ass. Dat nämmelech gëllt fir d'Beträiber. Den Ombudsman beklot sech an deem Kontext iwwer heiansdo eng ze vill rigid Approche beim Accordéiere vun de spezifeschen Hëllef.

Am meeschten huet den Ombudsman mat Justiz, Fiskalitéit, Sécurité sociale oder och nach den Affaires étrangères ze di gehat. Dat ass näischt Neies, bedéngt duerch d'Komplexitéit vun verschiddenen Dossierien an dese Beräicher. A mir kennen des Hotspots aus de Jore virdrun. Den Aufgabebereich vum Ombudsman ass zudeem ganz breet. An trotzdem kann ee sonner Zweifel vun enger effikasser Aarbecht schwätzen.

Ee Beispill dofir bei engem Problem mam Fonds du logement, wou nawell séier reagiert ginn ass: Den Établissement public ass effektiv d'accord gewiescht, fir säi Punktesystem ze änneren. Leit, déi op der Lëscht fir eng Wunneng vum Fong stoungen an hiert aktuell Logement verluer hunn, sinn deen Ament nämlech als SDF consideréiert ginn an hunn all hir

Punkten op der Lëscht verluer. Den Ombudsman hat Recht, wann en eng Reform vum Punktesystem gefuerdert huet. An hei ass et och an déi richteg Richtung gaangen.

Dëst ass wuel mat eent vun de beschte Beispiller fir ze weisen, wéi ee mat Versteedemach a Flexibilitéit amplat vu Stuerheet a Rigiditéit de Bierger kann hëllef. An och d'Renommée vun den Institutionen an d'Vetraue vun de Leit an d'Institutionen profitéieren heivun. D'Leit gesinn, datt hir Doleancen eescht geholl ginn an datt reagiert gëtt.

D'Madamm Claudia Monti an hir Ekip hunn eis hei hire véierte Rapport virgeluecht. An no der Vereinfachung vum Dialog, déi dem Här Marc Fischbach um Härz louch, an der Verbesserung vun der Kommunikatioun ënnert der Madamm Lydie Err, setzt den aktuellen Ombudsman e weidere wichtigen Akzent: De mënschlechen Aspekt an der Relatioun Bierger/Administratioun steet bei hir am Mëttelpunkt. Déi human Approche geet als Fil conducteur ganz kloer duerch déi véier Rapporte vun der Madamm Monti. De Bierger soll sech eescht geholl fillen, soll eng kloer, verständlech a motivéiert Äntwert op seng Froe kréien, iwwert d'Prozeduren an d'Recoursméiglechkeeten informéiert ginn, dat an engem rasonablen Delai. Dëst huet sech déi aktuell Ombudsman-Ekip op de Fändel geschriwwen an dat resuméiert gutt, wéi si hir Aufgab gesäit.

Et ass dann awer och elo wierklech un der Zäit, fir un en Auswäite vun de Kompetenzen vum Ombudsman nozedenken. Dëst gouf d'lescht Joer hei gefuerdert, jo, am Rapport vun 2018 wor schonns heivu rieds, mat deemools der Problematik vun de sougenannten Établissements de droit privé, déi eng ëffentlech Missioun erfëllen, dëst mat ëffentlechen Gelder, an net an de Kompetenzberäich vum Ombudsman falen. Do woren d'Belsch an eis franséisch Noperen eis déizäit viraus, ewéi an deem Rapport ze liesen ass.

An der Zwëschenzäit huet d'Institution Ombudsman weider hir Preuvë geliwwert an ass zu engem wichtigen Instrument ginn, wat ee sech haut net méi ewechdenke kann. An d'Tatsaach, datt de Conseil de l'Europe an d'Principes de Venise d'Wichtegkeet vum Mediateur ënnersträichen an datt elo och nach méi rezent, an zwar Mëtt Dezember 2020, souguer d'Assemblée générale vun de Vereenten Nationen Ombudsman a Mediateur promovéiert huet, weist ganz kloer, datt dës Institution engem reellen Besoin entsprécht, breetgefächert Kompetenz sollt hunn, mat enger stabill verankerter gesetzlecher Basis.

Dës Tatsaach, Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, sollt eis deemno wierklech motivéieren, den Ombudsman weider an där Richtung ze valoriséieren, zousätzlech Schrëtt ze ënnerhuelen an dës Institution esou nach méi ze stäerken, zum Gudden vu de Bierger an der Administratioun am breede Sënn. De Ball läit also elo bei eis.

Merci fir d'Nolauschteren.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Fernand Etgen**, Président | Merci villmools, Här Colabianchi. Den nächsten ageschriwwene Riedner ass déi honorabel Madamm Simone Asselborn-Bintz. Madamm Asselborn-Bintz, Dir hutt d'Wuert.

**Mme Simone Asselborn-Bintz** (LSAP) | Merci, Här President. Léif Kolleeginnen a Kolleegen, fir d'éischt en décke Merci un d'Madamm Nathalie Oberweis fir hire Rapport, dee se eis presentéiert huet.

Ech fänken dann un, fir och e puer eenzel Punkten erauszepicken. Am Joer 2020 si jo am Ganzen 914 Reklamatiounen bei der Ombudsman eragaangen. Dat ass u sech eng besser Entwécklung wéi dat Joer virdrun, well do waren et der 975. Et sinn der also manner eragaangen.

Den allgemengen Taux de correction läit bei houerregen 81,7 %, wat awer leider eng lichte Reduktioun zum Joer virdrun ass, well du war en u sech nach bei 87,3 %. Ee vun den Haaptgrënn ass jo warscheinlech och d'Pandemie, an dat hu meng Virriedner scho gesot, déi virun zwee Joer vill Schwierigkeete mat sech bruecht huet, wat op där anerer Säit awer ausmécht, dass och manner Reklamatioune wéi nach am Virjoer erakomm sinn.

Mee wéi gesäit et elo méi genee bei de Gemengen an de Staatsetablissementer aus? Ech fänken hei mam Beräich vun de Gemengen un, wann Der erlaabt.

Am Verglach mam Joer 2019 weist de Rapport vun 2020 eis kloer, dass manner Reklamatioune iwwert d'Gemenge bei der Ombudsman erakomm sinn. Am Joer 2019 waren et der nach 113 an 2020 eeben nach 98. Vun deenen 98, déi bei der Mediatrice eragaange sinn, sinn der 68 erfollegräich ofgeschloss ginn. 2020 war d'Clôture vun 29 Affären nach provisoersch. Dat heescht jo, dass d'Clôture vun deene Reklamatioune op Demande entweeder vum Reklamant oder och vun der Mediatrice selwer ënnerbrach ginn ass. Och dëst ka verschidde Grënn hunn.

Et muss een dës Zuelen trotzdem an de Kontext vun der Pandemie setzen – sou wéi dat och am Ufank vun der Madamm Monti hirem Rapport steet –, wou et zu Personalausfäll komm ass, wou den Aarbechtsalltag net deen nammlechte war wéi nach virun der Pandemie. Dat gesäit een ëmsou méi, wann een de Verglach mat den Zuele vum Virjoer mécht. Zum Beispill sinn 2019 guer keng Reklamatioune provisoersch clôturéiert ginn. Op dëser Plaz wier et interessant ze wëssen, ob et nëmme der Pandemie geschëllt ass, dass dës Zuele sech par rapport zu 2019 verschlechtert hunn, oder ob et do nach aner Grënn gëtt. A wa jo, wat fir eng Grënn sinn dat? Vläch huet d'Madamm Monti do eng Äntwert drop. Ech weess et awer selwer net. Vläch huet si eng. Dat héiere mer dann an engem nächste Rapport, wa se eis dee presentéiert, well si ka jo elo haut net heirop äntweren. Voilà.

Den Taux de correction bei dësen Demanden interesséiert eis natierlech och. D'lescht Joer louch e bei houerregen 91,7 %. An dëst Joer huet deen Taux sech nach gesteigert, Dir konnt et liesen, op 93,3 %. Wann een dat genee analyséiert, huet e sech souguer an duebeler Hिसicht verbessert, well 2020 ass et an 80 % vun den Demanden zu enger ganzer Verbesserung komm. An dat waren 2019 nëmme 70,8 %. Och dat ass also eng Verbesserung.

Hei kann een der Ombudsman nëmme felicitéiere fir hir exzellent Aarbecht. An ech si gespaant op deen nächste Rapport, ob do nach eng Verbesserung dran ass. Dat kucke mer dann.

Et ass eng gutt Noriicht fir all Bierger, dee sech u sech net zefridde weist mat enger Decisioun an deen dann op de Wee vun enger Reklamatioun geet. Well d'Chance, dass dës Reklamatioun Friichten dréit, déi war jo u sech 2020 ganz héich. Am allerbeschte wier et jo awer, wa mer d'Aarbecht vun der Ekipp vum Ombudsman iwwerhaupt net géife brauchen. Dat wär dat Allerbescht, well da wäer keng Reklamatioune do an d'Leit wäeren all zefridden. Mee ech mengen, dat si Wonschdroom an do komme mer ni hin.

Wat awer sécher ass: dass et an deene meeschte Fäll eng gutt Zesummenaarbecht vun de Gemenge mat der Ombudsman gëtt. Wann eng konstruktiv Zesummenaarbecht an eng gutt Kommunikatioun bestinn, da kënnen déi meescht Probleemer geléist ginn an et kann een dem Bierger sengen Doleancen och gerecht ginn. Hei wéilt ech all de Gemenge felicitéieren, déi dozou bäidroen, an och se ënnerstëtzen, de Wee vun der Kommunikatioun an der Zesummenaarbecht weiderzegen.

D'Reklamatioune bezéie sech bei de Gemenge besonnesch op verschidde Matière wéi sozial Hëlfe, wourënn Aides au logement falen, oder och verspéiten Äntwerte vun eebe Gemengeservicer. Dese leschte Punkt ass een, op deem d'Gemengen u sech ganz vill kënnen bewierken, well eng zäitlech Äntwert an engem Dossier oder bei enger Doleance dacks d'Zefriddenheet vun dem Bierger maassgeblech beaflosst.

Wann Der erlaabt, géif ech gär bei dësem Punkt vun de Gemengen eppes bäifügen, an zwar dass d'Gemengen nieft der Mediatrice vun de Bierger mat der Ombudsman an hirem Ekipp och nach eng Méiglechkeet hunn, en anere Service de médiation hire Matbierger unzebidden. Dës kommunal Mediationservicer komplementéieren also perfekt d'Aarbecht vun der Ombudsman.

Ganz vill Gemengen, och déi, déi ech dann eeben e bësse besser kennen, bidden hiren Awunner e gratisen, vertraulechen, fräiwëllechen an onparteiischen Mediationservice, souguer an e puer verschiddene Sproochen, un. Dës Mediatrice huet zum Zil, Konfliktsituatiounen tëscht den Awunner zefriddestellend ze léisen, Sträit tëscht Noperen ze schlichten an eventuell Probleemer mateneen am Gudden ze klären, an dëst esou séier wéi méiglech. Nëmme esou kënnen d'Awunner zu hirem Alldag zréckfannen an hir ënnerleche Mëtt nees fannen.

Problemer sinn u sech do, fir geléist ze ginn, an déi sollen am beschten och schonn op lokalem Niveau geléist ginn. Ech sinn der Meinung, dass dës lokal Mediationservicer en Deel vun der Léisung sinn a verstärkt agesat kënnen ginn, ier een dann e juristesche Recours muss huelen.

Komme mer awer elo erëm zréck zum Rapport vun der Madamm Monti. Statistesch sinn d'Zuele vun de staatlechen Etablissementer och ganz interessant. Den Taux de correction läit jo hei an dësem Rapport bei 81,5 %, wat u sech e bësse méi schlecht ass wéi d'lescht Joer, well do war e bei 87,2 %. Par contre, wann ee sech reng d'Zuele vun de Reklamatioune bei de staatlechen Etablissementer ukuckt, da kann ee feststellen, dass hei eng ganz gutt Aarbecht awer geleescht ginn ass. Et sinn am Joer 2020 nümme 722 Reklamatioune bei der Mediatrice erakomm. Par rapport zu 2019 ass déi Zuel erofgaangen. An et sinn der och 498 während deem Joer clôturéiert ginn. An dat ass, mengen ech, eng Steigerung zu dem Joer virdrun.

Bei dësen Etablissementer wollt ech ee Ministère besonnesch eraushiewen, well mer do d'Zuelen opgefällt sinn, dat ass den Ausseministère. D'Ombudsman huet 2020 genau 223 Reklamatioune betreffend den Ausseministère erakritt. Do ass dunn awer fläisseg geschafft ginn tëscht deenen zwou Associatiounen, der Ombudsman an dem Ausseministère, soudass 177 Reklamatioune definitiv clôturéiert konnte ginn, wat erfollegräich ass, well dese Ministère u sech iwwer 30 % vun alle Reklamatioune representéiert, déi géint Ministère erakomm sinn.

Wann ech all déi Tauxen an Zuele Revue passéiere loosse am Verglach mam Joer 2019, da kann ee sech awer kloer zefridde mat der Aarbecht vun der Ombudsman an hirem Ekipp weisen. Et ass virun allem feststellen, dass de Bierger sech dacks un den Ombudsman geriicht huet, fir seng Probleemer mat verschiddene kommunalen an staatlechen Etablissementer ze reegelen. An de Bierger huet an deene meeschte Fäll och gehollef kritt.

Wat d'Diminutioun vun den Zuelen ugeet, gëtt als Grond déi verstärkt Digitalisatioun vu kommunalen a staatlechen Servicer ugin. Meng Virriedner hunn dat jo

och scho gesot. An dëst soll och fir vill vun de Revendicatioune vu Bierger gesuergt hunn, wat een souwuel positiv wéi och negativ bewäerte kann. Fakt bleift, dass besonnesch dee Moment vun der Pandemie vill Bierger nach net gewinn waren, och nach net d'Mëtelen haten, alles digital ze maachen. A verschiddene Situatioune war den Zougang zu den öffentlechen Servicer net méi garantéiert, wat eeben zu Ongläichheeten an och zu méi Konflikter gefouert huet.

D'Digitalisatioun ass fir d'Emsetze vun der Iddi vun enger moderner an ëmweltfrëndlecher Gesellschaft ee vun den Haaptbausteng. Mee et muss een dem Bierger ëmmer den Accès zu alle Biergerservicer garantéieren. Dohier misst een deene Servicer, déi dat während der Pandemie, wéi sech d'Leit nach méi digital beweegt hunn, net konnten esou garantéieren, wéi dat misst de Fall sinn, mat op de Wee ginn, dass se fir d'Zukunft do e bësse Verbesserunge musse maachen, fir esou dem Bierger dee gréisstméigleche Service ubidden ze kënnen.

No de Statistike wëll ech awer elo e bëssen op d'Recommandatioune agoen, déi d'Ombudsman formuléiert huet, an och kucken, wéi de Suivi do bei de verschiddene Ministère ass.

Am Ufank, mengen ech, ass eng Recommendatioun, déi och scho virdrun ugeschwat ginn ass, iwwert de Fonds du logement. Do ass nämlech wierklech wichteg, dass dese Fonds du ..., dass de Fong sâi Punktesystem fir d'Abt... O mei! Dat ass, wann een ze séier schwätzt. Ech muss méi lues schwätzen.

**Une voix** | Loosst Iech Zäit!

**Mme Simone Asselborn-Bintz** (LSAP) | Et wär nämlech wichteg, dass de Fong sâi Punktesystem fir d'Attributioun vu subventionéiertem Logement u Kandidaten upasst, déi wéinst dem Verloscht vun engem festen Daach iwwert dem Kapp Punkte verluer hunn. Et misst deene Leit erméiglecht ginn, prioritär op der Waardelëscht ze stoen, besonnesch wann ee bedenkt, dass et eebe grad dës Leit sinn, déi sech an enger prekärer Situatioun befannen a schnellstméiglech e Logement bräichten.

D'Ombudsman huet dës Recommendatioun opgrond vum tragesche Fall vun enger Persoun formuléiert, déi eng prekär Wunnsituatioun akzeptéiert huet, well si wollt e méigleche Punkteverloscht verhënneren. An dat dierf net de Fall sinn! Dës Situatioun ass net nozevollzéien, well d'Prekaritéit an esou enger Situatioun nëmme nach verschëmmert gëtt, eleng duerch d'Angscht, Punkten ze verléieren an esou nach méi an der Waardelëscht no ënnen ze rutschen.

Dëser Recommendatioun ass jo, wéi Der och héieren hutt virdrun, scho Rechnung gedroe ginn, an dat ass och gutt esou! Och hei ass d'Aarbecht vun der ganzer Ekipp vun der Mediatrice wichteg an och richtig, well si de Fanger an d'Wonne leeën an och hei hëlfe, d'Problematiken ze verbessern.

Bei der Evaluatioun vun de formuléierte Recommendatioune wéilt ech am Detail och nach eemol op den Ausseministère agoen. Do si mer d'Zuelen och opgefällt. Déi éischt Recommendatioun ass d'Flicht, dem Bierger eng Äntwert ze ginn. Dës ass vum Ministère akzeptéiert an och transposéiert ginn. Donieft huet dese Ministère och follgend Recommendatioune akzeptéiert an transposéiert: éischters, Mesuren ze huelen, fir d'Evakuéiere vun den Dossieren ze beschleunegen, wat d'Entrée, de Séjour an d'Atstellung vu Main d'oeuvre vun auslännesche Leit ugeet, an zweetens, wat den Titre de voyage vun Auslänner ugeet. Déi lescht Recommendatioun ass eng Méiglechkeet ze reese fir auslännesch Persounen, déi net kënnen an de Besëtz vun engem vun hirem Heemechtsland ausgestallten nationale Pass kommen. Den Ausseministère huet hei

och gutt Aarbecht gelescht an an der Ëmsetzung de formuléierte Recommandatioune Rechnung gedroen.

Nieft dësem Ministère kann een awer och den Aarbechtsministère erwänen, dee ganzer sechs Recommandatioune akzeptéiert an och transposéiert huet, dorënner d'Recommandatioun, déi d'Assignatiounskaarte fir d'Demandeurs d'emploi betrëfft.

All aner Ministère, déi ech elo hei net ernimmt hunn, hunn och opgrond vun der Madamm Monti hire Recommandatioune gutt geschafft. Si stellt fest, dass ganzer 37 Recommandatioune säit 2004 akzeptéiert gi sinn. Dëst ass e gudder Bilan. An an Zukunft soll dat och nach weider esou ëmgesat ginn.

Nieft de Recommandatioune huet d'Ombudsman awer e groussen Deel vun hirem Rapport fir d'Reklamatioune reservéiert. Un éischter Plaz stellt si fest, dass d'Gemenge sech am Allgemengen zimmlech vill Zäit loossen, fir op e Courier vun der Ombudsman oder engem Reklamant ze äntweren. Munchmol huet eng Gemeng guer net op de Courier geäntwert. A wann ech mech gutt erënneren, kommen esou Do-leancen och all Joer erëm.

Well vill Reklamante laang op eng Äntwert waarden oder guer keng kréien, wende si sech dann un den Ombudsman. An zum Beispill huet eng Persoun mussen dräi Joer op eng anstänneg Äntwert waarden. An dat kann et net sinn! Dat ass net gutt. Et ass awer och elo nëmmen e Beispill an ech wëll och net soen, dass dat representativ ass, well ganz vill Gemengen – an dat ass och meng Iwwerzeegung – hir Missioun, dem Bierger ze déngen, mat guddem Gewëssen erfëllen, an dat och all Dag op en Neits. Et kënnen natierlech Feeler geschéien, och wa se solle vermidde ginn. Dat ass beim Fonctionnement vun enger Gemeng oder vun enger Administratioun awer och net ëmmer auszuschléissen.

Wéi Der scho matkritt hutt, hunn ech dëst Joer e bëssen de Fokus op den Ausseministère geluecht, an och esou bei de Reklamatioune, wou et 2020 zu 223 Reklamatioune komm ass am Kompetenzberäich vum Ausseministère. Hei konzentréieren ech mech op d'Demandes de protection internationale.

Wéi schon am Rapport vun 2019 sinn der Ombudsman nees d'Waardezäiten an den Dossiere vun dëser nationaler Schutzmoossnam opgefall. Et muss e bedenken, dass deen ugefroter Schutz immens wichteg fir Mënschen ass, déi dréngend Hëllef brauchen an hoffen, dass se dës an eisem Land fannen. Bei dësen Demandé geet et ëm Mënschen, déi, wéi gesot, schutzbefierlegt sinn, déi sech en neit Liewen opbaue wëlen. Deene Leit muss ënnert d'Ärm gegräff ginn. An dat maache mir hei am Land.

Wat d'Reklamatioune aus dem Joer 2020 ugeet, muss d'Ombudsman feststellen, dass d'Demandeuren dacks keng Informatioun iwwert den Avancement vun hirem Dossier kréien oder iwwert déi méiglech Waardezäit. Deelweis ginn och d'Delaie net respektéiert. Dat ass net gutt esou, dat ass richtig. Mee déi international Situatioun ass awer ganz komplex. An och, wa se haut e bësse méi dramatesch ass, wéi se 2020 war, ass se awer net manner komplizéiert gewiescht. D'Dossieren, déi bei esou enger Demande mussen traitéiert ginn, si komplex, an eng fundéiert Decisioun kann nëmme geholl ginn, wann d'Analys vum Dossier komplett gemaach ginn ass. An esou eppes hält eben Zäit. Dofir muss een och heiansdo Versteedsdemech fir verschidde verspéiten Delaie opbréngen, och wann d'Demandeuren an enger ganz schlechter Situatioun sinn.

Duerch all dës Ëmstänn seet d'Ombudsman awer besonnesch der Direction de l'immigration Merci, déi trotz der Pandemie an der Komplexitéit vun den

Dossieren hiert Bescht ginn huet, fir dës Dossieren esou schnell wéi méiglech ze traitéieren.

Als Ofschluss muss ee constatéieren, sou wéi d'Ombudsman et och an hirem Avant-propos vum Rapport mécht, dass d'Bierger sech d'avantage un d'Administratioune wenden, fir Léisungen ze fannen. Duerch d'Pandemie ass d'Wichtigkeet vun de kommunalen a staatlechen Administratioune ëmsou méi kloer ginn: De Bierger huet USPriechpartner gesicht an och gebraucht.

An engem weidere Punkt kann een der Mediatrice och nëmmen zoustëmmen: D'Administratioune hunn en immensen Effort gemaach, fir mat den Erausforderungen vun der Pandemie eens ze ginn an de Service um Bierger sou gutt wéi méiglech ze erfëllen. Ob dat elo d'Reorganisatioun vun hirem Servicer war oder och den Teletravail aféieren an organiséieren, an dat trotz heiansdo krankheetsbedéngten Ausfäll a sëllegen aneren Erausforderungen, d'Fonctionnaires op deene verschiddenen Niveauen hunn hir Aarbecht gemaach.

D'Pandemie huet dat Bescht an dat Schlechteste am Mënsch ervirbruecht. Immens Solidaritéit a Matgefill sti Schicksalsschläi an enger ugespaanter Stëmmung entgéint. De Bierger an d'Administratioune hunn hiert Bescht gemaach, fir mat dëser ongewëinlecher Situatioun eens ze ginn an awer nach mënschlech ze bleiwen, wat menger Meenung no besser gelongen ass, wéi ee sech dat hätt kënnen erwaarden.

Mir mussen awer aus dëser Pandemie och Léieren zéien. Mir mussen eis bewosst sinn, dass et vill vulnerabel Leit ënner eis gëtt, déi op kommunal a staatlech Servicer an Administratioune ugewise sinn. An do muss een och nach vläicht e bësse méi effikass ginn. Déi vulnerabel Leit sinn duerch dës Kris nach méi vulnerabel ginn. An duerch déi aktuell international Krichskris wäerten d'Ongläichheeten an de soziale Clivage nëmmen nach méi auserneegen.

An deem Kontext muss awer garantéiert ginn, dass den Accès zu de genannte Servicer fir all Mënsch gläich ass an dass ee sech muss de Besoin vun de Leit upassen, fir d'Missions de service public voll a ganz ze erfëllen.

Wéi d'lescht Joer an och déi Jore virdru sti mir als LSAP-Fraktioun wierklech hanner esou enger Institution wéi der Ombudsman. A mir soen hir en décke Merci, mat all hire Leit, fir hir Aarbecht, déi se mécht. A mir freeën eis elo schon op eng weider gutt Zesummenaarbecht am Sënn vun all de Bierger hei am Land. Ech soen Iech Merci fir d'Nolauschteren.

**M. Yves Cruchten (LSAP) |** Très bien!

**M. Fernand Etgen, Président |** Merci villmools, Madamm Asselborn-Bintz. An den nächsten geschriwwene Riedner ass den honorablen Här Marc Hansen. Här Hansen, Dir hutt d'Wuert.

**M. Marc Hansen (déi gréng) |** Här President, léif Kolleeginnen a Kolleegen, als Alleréischte wëllt ech och vun der Geleeënheet profitéieren, fir a mengem Numm an am Numm vu menger Fraktioun der Madamm Monti an hirer Ekip e grouse Merci ze soe fir hire Rapport 2020 an hir aldeegleche Aarbecht. An natierlech och fir hiren dagdeeglechen Engagement an der Covidzäit, wou d'Biergerinnen an d'Bierger sech ëmsou méi un öffentlech Servicer hu misse wend an wou den Ombudsman sech schnell huet misse un d'Situatioun adaptéieren, fir d'Kontinuitéit vun de Servicer ze garantéieren an de Leit weiderhin ze assistéieren.

Och a Pandemiezeäiten ass et wichteg, dass den Ombudsman seng Roll als Mediateur ka spillen, deen am Sënn vum Wuelbefanne vun der Gesellschaft agéiert a reagiert, andeems e bei der Vermittlung bei

Konflikter hëlleft a soumat d'Gerechtkeet férdert an de Matenee stäerkt. All Biergerin a Bierger huet an all Situatioun d'Recht op eng neutral Analys vum betreffende Konflikt an d'Recht, zumindest eng Erklärung dozou ze kréien.

Dir Dammen an Hären, ech wëllt just ganz kuerz op d'Zuelen an op déi eenzel Fäll aus dem Rapport vun 2020 agoen, well d'Rapportrice dat am Detail an hirem mëndlechen a schrëftleche Rapport gemaach huet, fir déi ech der Madamm Oberweis och e grouse Merci wëll soen. An och meng Virriedner sinn am Detail op verschidde Fäll an Zuelen agaangen.

Ech begrëssen, dass mëttlerweil beim Relevé global d'Unzuel vun de Reklamatioune an den Taux de correction pro Joer opgefouert ass, wat et erlaabt, e Suivi an der Zäit ze maachen. Bei de Gemengen ass dann awer just nach d'Unzuel vun de Reklamatioune 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 a souguer ugedréit hat, déi Gemenge mam Numm ze nennen, déi eng Kollaboratioun mam Ombudsman géife refuséieren, ass de Verglach vum Taux de correction vun engem Joer zum aneren awer eng Méiglechkeet ze kucken, ob d'Situatioun sech verbessert huet oder net.

Bei den eenzelne Ministère ass da weeder bei der Unzuel vun de Reklamatioune nach beim Taux de correction de Verglach zu de Jore virdrun opgefouert. Och dëst wär interessant, fir e Suivi kënnen ze maachen.

Allgemeng stellt ee fest, dass d'Konfliktfäll sech virun allem ëm d'Beräicher Steieren, sozial Sécherheet, sozial Hëllef, Wunnen, Aarbecht an Immigratioun an Asyl dréien. Meeschtens geet et ëm laang Waardezäiten, d'Contestéierung vun der Legalitéit vu verschiddenen administrative Praktiken, de Bien-fondé vu verschiddenen Decisiounen, d'Verständlechkeet vun der administrativer Sprooch an d'Verlaange vun engem bessere Service.

Här President, ech wëllt a menger Ried zum Rapport vun 2020 besonnesch op zwee Punkten agoen, déi och matenee verbonne sinn: Dat sinn d'sanitär Kris an d'Digitaliséierung vun den öffentlechen Servicer.

2020 gouf gepräagt vun der Sars-CoV-2-Kris an huet och d'Servicer vum Ombudsman souwéi d'Aarbecht vun den öffentlechen Verwaltungen staark impaktéiert. D'Unzuel vun den Ufroen huet sech zwar net vill verännert respektiv ass esouguer erofgaange par rapport zu 2019, mee déi sanitär Kris hat Auswierkungen op d'Aart a Weis vun der Gestiou vun den Ufroen beim Ombudsman.

Den direkte Kontakt huet bei enger Mediationsaarbecht en héije Stellewäert, well vill Verwaltungsprozesser ëmmer méi schrëftlech oder digital oflafen a soumat d'Novollzéibarkeet an d'Verständnis fir d'Biergerinnen an d'Bierger des Éfteren net ganz kloer sinn. Eng mëndlech Kommunikatioun dréit oft dozou bäi, dass een d'Situatioun respektiv d'Entscheidung vun der Verwaltung besser erkläre kann a soumat besser novollzéibar maache kann. Och Malentendue kënnen direkt identifizéiert an aus dem Wee geschafft ginn.

Duerch déi sanitär Kris hunn awer an de Verwaltungen eng Rei zousätzlech Prozesser a Servicer misse digitaliséiert ginn, well si sech hu misse reorganiséieren an och op Teletravail ëmstellen. Domat gouf d'Accessibilitéit vun den öffentlechen Servicer staark impaktéiert an den direkte Kontakt gouf deelweis duerch den digitalen ersat.

An hei läit genau de Problem, well net jidderee gläichberechtigt digital konnéktéiert ass respektiv

net jiddereen déi selwecht digital Kompetenzen huet. Duerfir huet d'Madamm Monti an hirem Rapport drop higewisen, datt jidderee muss e gläichberechtigten Accès op d'Verwaltungen hunn, onofhängeg vu sengem Accès zu Informatiounstechnologien oder de Kompetenzen, fir Verwaltungsvirgänger digital duerchezeféieren. Eng Verwaltung muss ëmmer accessibel bleiwen an dierf keng Persoun ausschléissen oder ausgrenzen. De Rechtsstaat muss weiderhi bestoe bleiwen, och an enger Kris.

Hei wéilt ech awer drop hiweisen, datt d'Regierung dat och esou gesäit. Duerfir huet se e Plan d'action national d'inclusion numérique ausgeschafft, deen am Oktober 2021 presentéiert ginn ass. Als Gréng begrëisse mir d'Approche, d'Digitaliséierung vun de Verwaltungen weiderzedreiwen, parallel dozou awer Alternativen oprechtzerhalen fir déi Persounen, déi sech, aus wéi enge Grënn och ëmmer, net digital kënne konnectéieren, an och Méiglechkeeten ze schafen, fir déi digital Kompetenze grad wéi déi digital Accessibilitéit fir jiddereen ze verbesseren.

D'Kris huet awer och virun allem déi Leit getraff respektiv hir Situatioun verschlëmmert, déi sech souwiesou schonn an enger schwiereger a prekärer Situatioun befonden hunn an dann nach méi op déi öffentlech Verwaltungen ugewise waren an och op den direkte Kontakt. Duerfir fannen déi gréng et wichteg, datt d'politesch Opmierksamkeet net nëmmen op der Fracture digitale, mee och op der Précarité numérique, dat heescht der Fracture sociale am digitale Beräich, läit.

deéi gréng sinn awer och der Meenung, wéi den Ombudsman, datt een net all Servicer kann digitaliséieren. Do wou Fangerspëtzegefill an Empathie verlaangt ass, kann ee kee Computer derteschentschalten. Duerfir ass et fir eis extreem wichteg, datt 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 besteeënd Problemer besser a méi schnell léisen ze kënnen.

Et ass wichteg, Prozeduren anzeféieren, déi problematesch Fäll méi einfach identifiziéieren kënnen, fir da proaktiv op dës Fäll anzegoen a se net an der digitaler Endlosschleif dréinen ze loossen.

Här President, den Ombudsman beschäftegt sech awer net just mat eenzelne Fäll, mee schafft och bei recurrente Problemer Recommandatiounen aus. Vun 2004 u bis den 31. Dezember 2020 waren et der am Ganzen 53, wouvun der 37 akzeptéiert gi sinn.

Esou och d'Recommandatioun Nummer 53 aus dem Rapport vun 2020, wou et ëm d'Upassung vum Punktesystem beim Fonds du logement, fir eng Wunneng ze kréien, geet, déi och scho verschidde Virriedner vu mir ugeschwat hunn. Do war et nämlech esou, datt, wann eng betraffe Persoun keng Adresse effective hat, se keng Punkten a verschiddene Kategorië krut an esou am Klassement op der Lëscht, fir eng Wunneng ze kréien, zréckgefall ass, well et huet een zum Beispill e Logement gebraucht, fir d'Punkten an der Kategorie „insalubre, inhabitable, non adapté ou non doté“ ze kréien. Dat net bei enger Persoun gëllen ze loossen, déi sans domicile fixe ass, ass net onbedéngt logesch, well déi betraffe Persoun zousätzlech desavantagéiert gëtt.

deéi gréng begrëissen et dofir, datt de Fonds du logement op d'Recommandatioun Nummer 53 vum Ombudsman am November 2020 favorabel reagiert huet an de Berechnungssystem deementsprechend geännert huet, soudatt Persounen, déi op der Liste d'attente beim Fonds du logement sinn an hir Wunneng verléieren, net méi defavoriséiert ginn.

Als leschte Punkt wéilt ech dann awer nach eng Kéier op eng al Revendication, och vun déi gréng, zréckkommen, an zwar, datt den Ombudsman och misst kënnen an de Beräicher aktiv ginn, déi eng Mission de service public hunn a wou d'Servicer mat öffentleche Gelder ënnerstëtzt, awer privat geréiert ginn. Typesch Beräicher sinn den öffentlechen Transport, Maison-relais, Privatschoulen oder Alters- a Fleegeheimer. Hei besteet eng Ongerechtegkeet par rapport zu deene selwechte Servicer, déi vun öffentlecher Hand geréiert ginn a wou den Ombudsman eng Kompetenz huet ze intervenéieren.

Ech wéilt dëst an de Kader vun der Pandemie setzen. Während deenen zwee leschte Joer ware vill Diskussiounen iwwert d'Alters- an d'Fleegeheimer. Déi verschidden Haiser hu Mesuren ergraff, fir d'Pensionnaire beschtméiglech ze schützen. Dëst hat awer en Impakt op hiren Entourage, hir Liewensqualitéit an et stounge vill Froen an Diskussiounen am Raum, déi och d'Rechtméissegkeet vun de Mesuren a Fro gestallt hunn. D'Fro stellt sech, ob net och hei eng Ulaftell wéi den Ombudsman vill Problemer hätt kënne léisen, andeem eng Mediation tëscht den Institutionen an de Pensionnaire respektiv hirem Entourage hätt kënne garantéiert ginn. Dëst wier awer net nëmmen an enger Pandemie sénnvoll, mee och allgemeng.

A wann ech scho bei den Altersheimer sinn, wéilt ech op e weidert aktuellt Thema agoen. 2022 an 2023 sollen zwee Altersheimer vum Grupp ORPEA op Märel an op Stroosse kommen. Dëse Grupp steet am Ausland säit e puer Méint staark an der Kritik weinst senger extremer Spuerpolitik, déi op d'Käschte vun der Gesondheet an dem Wuelbefanne vun de Bewunner an den Employéë geet. Et geet souguer rieds vu Mësshandlungen a schlechten Aarbechtsbedéngungen.

Aktuell huet de Grupp nach keen Agreement, fir sech zu Lëtzebuerg niderzeloossen. D'Prozedur fir ze kucken, ob de Grupp d'Konditiounen erfëllt, leeft aktuell nach. D'Ministesch Corinne Cahen hat awer schonn erwänt, datt dës Zouloossung de Volet humain net en compte hält. Et ass allerdingse viséiert, dës Punkt ze beschwätzen an da gegebenefalls unzepassen. Fir déi gréng ass et wichteg, déi reng materialistesche Ausrichtung vun esou Agreementen ze iwwerdenken. De Volet humain dierf bei esou engem emotionalen a mënschlechen Thema wéi der Fleg vun eise Senioren net feelen.

Dëst aktuellt Beispill weist awer och, wéi wichteg et wier, datt och dës Infrastrukturen an d'Missionen respektiv den Aufgabebereich vum Ombudsman fale géifen, fir d'Bewunner an déi betraffe Leit besser ze beschützen an hinnen eng Stëmm ze ginn.

**Plusieurs voix | Très bien!**

**M. Marc Hansen** (deéi gréng) | Ofschléissend wéilt ech nach eng Kéier drop insistéieren, datt den Ombudsman eng extreem wichteg Aufgab als Vermittler tëscht de Bierger an de Verwaltungen huet. D'Zuele weisen eis däitlech, datt den Ombudsman d'Hänn voll ze dinn huet a vill Engagement an Empathie muss weisen, fir senger Mission gerecht ze ginn. Duerfir nach eng Kéier e grouse Merci. A Merci un Iech fir d'No-lauschteren.

**Plusieurs voix | Très bien!**

**M. Fernand Etgen**, Président | Merci villmools, Här Hansen. An den nächsten ageschriwwene Riedner ass den honorabelen Här Fernand Kartheiser.

**M. Fernand Kartheiser** (ADR) | Villmools merci. Här President, Dir Dammen an Dir Hären, ech wëll vläicht direkt e Gedanken opgräifen, dee mäi Virriedner hei gesot huet, dat ass d'Kontroll an den Heemer fir

deéi eeler Leit. An ech mengen, do huet hien e Punkt opgeworf, dee mir och absolutt deelen, datt mer vläicht och d'Kompetenz vum Ombudsman an deene Strukturen mussen erweideren, kucken. Mee ech mengen, ech hunn ëmmer e Problem domat, wann eng Regierungspartei sech e bëssen hei als Opposition opspillt. Ech mengen, déi gréng sinn an der Regierung, si kennen déi Problematik ganz gutt. D'Madamm Cahen huet et hei e puermol erkläert, datt et besser ass, et huet een en Agreement, well een da ka kontrolléieren. Wann ee keen Agreement huet, huet ee keng Méiglechkeet, fir ze kontrolléieren. An ech mengen, et muss een déi Diskussioun dann och esou féieren. Mee datt do eng Kontroll fir all déi Strukturen muss sinn, ech mengen, dat ass ganz evident.

Ech wéilt och direkt mat engem anere mënschleche Sujet ufänken, ier ech un d'Intervention selwer kommen, dat ass, d'Kolleege vun der CSV ze bieden, och vun eiser Säit dem Max Hengel eng ganz gutt Besseerung ze wënschen, an datt e geschwënn erëm kann hei bei eis sinn a mat eis zesumme schaffen.

**Une voix | Très bien!**

**M. Fernand Kartheiser** (ADR) | Madamm Oberweis, villmools merci fir Äre spannende Rapport, deen Der eis gemaach hutt. Et deet mer leed, datt ech Iech hu mussen ënnerbriechen, mee iergendwa wor do eng kleng Verwieslung. Mee ech mengen, Dir hutt awer hei dee Rapport vun der Madamm Monti op eng ganz exzellente Manéier virgestallt. Dofir soe mer Iech Merci, an natierlech der Madamm Monti, déi haut bei eis ass, hir an hirer Ekipp, fir eng Aarbecht, déi mer alleguer mengen ech, hei wierklech appreciéieren. An eis bescht Wënsch an eis Ënnerstëtzung, déi stinn Iech zou, Madamm Monti.

Gutt. Mir hunn elo hei vill héieren a wann een als Sechsten, mengen ech, drükent, dann ass schonn alles gesot, oder bal. Duerfir wëll ech mech op e puer Punkte limitéieren. Dat fëscht ass: Mir hunn en héijen Taux u Korrektoren hei am Land. Dat muss een einfach gesinn. Et weist natierlech d'Nützlechkeet vun der Institution vum Ombudsman.

Et ass awer och e bësse Schlaraffeland. Mir liewen an engem Land, wou de Bierger nach ëmmer e relativ liichten Accès zu den Administratiounen huet. Wann en deen net huet oder net direkt Satisfaktioun kritt, da stinn Institutionen zur Verfügung, den Ombudsman, och am Verbraucherberäich hu mer dat, an de Gemengen hu mer dat, wou d'Leit sech awer kënnen un déi adresséieren an a ganz ville Fäll awer och Satisfaktioun kréien, iwwer 80 %, bei de Gemengen iwwer 90 %. Dat ass natierlech eng ganz, ganz flott Situatioun. A ville Länner vun der Welt ass esou eppes iwwerhaupt net denkbar.

Mir hunn allerdingse och eng Rei Problemer, op déi d'Madamm Monti ugespillt huet. Déi hunn esou e Charakter vun „Alle Jahre wieder“, awer ouni Chrëschtstëmmung dobäi. An dat ass emol de Problem vun den administrative Formularen. Ech sinn och dofir frou, datt den Här Hansen hei ass, als Minister net nëmme fir d'Relatioun mam Parlament, mee och fir d'Fonction publique. Ech kommen och herno nach vläicht op deen een oder aneren Aspekt dovunner zréck, mee déi Formulär vu verschiddene Verwaltungen, déi sollte mer vläicht systematesch op de Leescht huelen, och an der Kommissioun vun der Fonction publique.

Also wësst Der, et geet Iech vläicht, wéi et mir geet, ech kucken heiansdo déi Formularen an da froen ech mech: Wéi soll een dat verstoen? D'Steierverwaltung ass e wonnerbaart negatiivt Beispill – also fir d'Formularen, net wéi se schaffen. Et ass bestëmmt eng fantastesch Verwaltung, mee wann een dann esou Formulär liest: „précédé d'un signe négatif“ an

esou weider, dann ass et dat an dat, an ouni de Signe négatif ass et eppes anescht. Firwat schreiw se net einfach: „Vous avez droit à un remboursement“ an e puer Sproochen oder „Vous devez verser“ déi an déi Zomm bis dann an dann? Firwat kënnen dat net Formuléier sinn, déi esou formuléiert sinn, datt se net fir Maschinnen oder Spezialiste gemaach sinn, mee fir normal Leit?

D'selwecht mat de Rechnungsnummere. Et ass esou, ech weess net, ob et Iech geet wéi mir, mee ech soen Iech, wéi et mir heiansdo geet, wann ech e Virement oder eppes ausfüllen an ech eng Rechnungsnummer och op offizielle Saache vun de Verwaltunge kréien. Dat sinn dann esou laang Nummere; da fänken ech un, d'Nullen ze zielen, fir keng ze vergiessen, an d'Eenten an esou weider. Ech huelen nach eng Lupp an ech maachen e laangen Examen, fir datt ech och déi richteg Nummer dohischreien. Firwat geet dat net méi einfach? An ech mengen, all Verwaltung kéint dach – an ech mengen, den Här Minister Hansen ass hei – einfach mol kucken, fir d'Rechnungsnummer op de Formulieren net uneneenzeschreien, well déi eeler Leit di mer leed, déi hunn dann esou eng Nummer do, wa se schon net gutt gesinn, vill vun hinnen; mir geet et op jidde Fall esou. Firwat dat net esou maachen, datt een et kann op eng einfach Manéier ofschreien, op eng einfach Manéier geréieren?

D'Sozialwunnengen, jo, dat ass natierlech eppes, dat hu mer an all Diskussioun. A mir hunn als ADR ëmmer gesot – well mir sinn natierlech an enger Penurie vu Sozialwunnengen –, mir hätte gär eng national Lëscht mat transparente Krittären, déi fir jiddereen nozevollzéie sinn. Iwwert d'Krittäre musse mer natierlech diskutéieren, fir datt mer eng objektiv Situatioun an eng Gerechtegkeet do erakréien. An do ass vill Drock. Et ass natierlech d'Situatioun um Wunnengsmaat, déi hei am Land ganz schlëmm ass, mee et sinn natierlech och Problemer, déi mer nach selwer derbäigemaach hunn. An do muss ech soen, et ass einfach en Deel vum Problem, well an der Tëschenzäit – no deem, wat mer wëssen, mir wëssen et natierlech net genee – kënn e groussen Deel vun deem Drock op déi Sozialwunnengen natierlech och duerch d'Asylpolitik vun dëser Regierung.

Ech soen dat nach eng Kéier ganz kloer, awer mat aller Bestëmmtheit: D'ADR ass absolutt fir eng generéis Asylpolitik! Do ass guer keen Zweifel a mat der Ukrain hu mer et elo nach eng Kéier bewisen. Mir woren déi Éischt hei, déi opgestane sinn a gesot hunn: „Mir mussen déi Leit ophuelen.“ Mee ech soen awer gradesou daitlech do derbäi, datt fir eis den Asyl en zäitlech bedéngte Schutz ass an net eng Immigratioun. Dat ass nämlech genau dat, wat déi international Konventiounen virgesinn. Dat ass e Schutz, deen déi Leit kréien, esou laang se dat brauchen. Dat ass Asyl! An da musse se natierlech zréck an hir Länner, wa se kee Schutz méi brauchen.

Hei am Land gëtt dat als Immigratioun gehandhaabt. Dat ass et net! Dat soll et net sinn. Immigratioun ass eng Saach, Asyl a Protection internationale ass eng aner Saach. An deen Ennerscheid wëlle mer respektéieren, sou wéi déi international Konventiounen, déi mir ratifizéiert hunn, et virgesinn. Dat heescht och, datt mer natierlech reegelméisseg mussen iwwerpräieren, ob déi Leit, déi dee Schutzstatut hunn, en nach brauchen. A wa se en net méi brauchen, da musse se eeben zréckgoen, woubäi mer hinnen och kënnen hëllefen – et ass net dat d'Diskussioun. Mee mir hätten gär d'Observatioun, de Respekt virun de Konventiounen. Wa mer dat maachen, hu mer natierlech och manner Drock bei de Sozialwunnengen. Dat si Realitéiten a mir géifen eis dorunner konforméieren.

D'Logements d'urgence, d'Madamm Monti huet dat ganz kloer gesot, déi sinn natierlech zu engem groussen Deel an der Responsabilitéit vun de Gemengen. Ganz schwierig! Wa mer schonn um normale Wunnengsmarché vun de Sozialwunnengen esou vill Problemer hunn, fir dann och nach Logements d'urgence zur Verfügung kënnen ze stellen, ass natierlech e groussen Defi. D'Gemenge mussen dat maachen. De Staat soll hinnen dobäi hëllefen. A mir mussen och drun denken, datt mer och bei esou Wunnengen un d'Accessibilitéit denken. Och fir Leit mat enger Behënnerung muss et méiglech sinn, an esou eng Wunneng kënnen eranzekommen, wa se dat da brauchen. Et ass also net nëmmen een, et ass en duebelen Defi: engersäits fir d'Wunnengen ze hunn, an op där anerer Säit awer och dann, wann een eng Behënnerung huet, fir der och dofir ze hunn.

En aneren Theemekomplex ass d'Fracture numérique, déi ganz Digitaliséierung, déi mer jo all gär hätten, an do huet d'Madamm Monti och op e Problem higewisen. Mir hunn e bëssen an der Gesellschaft e relativ groussen Deel vun Analphabetismus. Dat ass och e Problem, dee mer an eiser Gesellschaft hunn. Deen huet eng Rei Ursachen. Fir déi eng ass et e medezinesche Problem oder e psychologesche Problem, datt se eeben net oder net gutt liesen a schreiw kënnen. Fir déi aner ass et Verfall vun der Bildung. Ech mengen, mir hu Leit, och op héije Klassen, déi haut keen normale Saz op Verwaltungsfranséisch kënnen verstoen, mee dat ass e Problem vun eise Schoul-system. A mir hu vill Leit am Land, déi einfach eist Alphabeet net kënnen, déi mer eebe mussen iwwer Integratioun an esou weider, iwwer Moosnamen, well se aus engem ganz anere Kulturkrees kommen, einfach alphabetiséieren an eise Alphabeet, fir datt se iwwerhaupt kënnen u verschiddene wichteg Prozesser an eiser Gesellschaft deelhuelen.

Och dat ass en Defi. Dat musse mer onbedéngt maachen, fir datt mer déi Leit, déi bei eis kommen, zum Beispill well se Schutz sichen a Schutz zegutt hunn, awer an deem Sënn kënnen integréieren, datt se keng Fracture numérique hei erliden.

D'Grondrechter, do ass och e Meritt, deen d'Madamm Monti ganz kloer huet, wa si seet: „Mir hunn eng Diskussioun iwwert d'Grondrechter, de Respekt vun de Grondrechter ugefaangen an der Zäit vu Covid-19.“ Ma Gott sei Dank fänke mer un, doriwwer nozedanken! Mir hunn dat als ADR iwwert déi ganz Zäit systematesch vertrauden. Den Här Engelen huet et de Mëtten nach rappeléiert, wou mer bei all Gesetz oder bei ville Gesetzter och mat Nee gestëmmt hunn, well d'Grondrechter vun de Leit ageschränkt gi sinn. A mir mussen eis als Gesellschaft mat engem bestëmmte Recul – mir hoffen, datt mer déi Pandemie elo hanner eis hunn – iwwerleeën, wéi mer eis da positionéiert hunn, wéi mer mat de Grondrechter an där Zäit ëmgaange sinn.

D'Madamm Monti hat e puer Beispiller genannt, ech nennen Iech anerer, déi sinn eis wichteg: Wéi ass de Policeminister domat ëmgaangen? Wéi si mer mam Demonstratiounsrecht ëmgaangen? Gouf et eng rechtliche Basis, fir eng Demonstratioun ze confinéieren? D'Äntwert ass Ne! Mee wéini kënnen mer endlech emol doriwwer diskutéieren, Konsequenzen zéien, och Responsabilitéite froen? Eng Demokratie – a mir sinn eng a mir wëllen eng bleiwen – muss och kucken, wéi se a Krisenzäite mat de Rechter vun de Leit ëmgeet. Hu mer dat alles esou gemaach, wéi mer et misste maachen, wa mer eis ege Verfassungsprinzipie wëllen anhalen?

Mir hunn eng Rei Schwierigkeete mat der Kommunikatioun mat Ministären. D'Madamm Monti huet e puer Problemer opgezielt. D'Délais de réponse sinn heiansdo ze vill laang. Vlächtt hunn d'Ministären

net genuch Personal. De Minister vun der Fonction publique sëtzt hei. Vlächtt kënne mer de Guichet.lu ausbauen, dat ass eng vun de Suggestiounen. Eng administrativ Vereinfachung ass sécher net falsch.

Mee heiansdo, Här Minister, muss een och soen, datt Dir selwer an Ärem Ministère de Leit net äntwert. An et ass schéin, datt Der haut hei sëtzt, well mir haten dës Woch bei eis an der Partei nach eng Gewerkschaft, déi sech doriwwer beklot huet, datt se Iech zweemol geschriwwen huet a keng Äntwert kritt huet. Dat huet warscheinlech näischt mat engem Manktem u Personal ze dinne, mee ech wëll hei awer och un Iech appelléieren: Wann eng Gewerkschaft sech un Iech adresséiert, dann äntwert wannechgelift. Ech mengen, eng Regierung sollt dat maachen.

*(M. Mars Di Bartolomeo prend la présidence.)*

Zwee Punkten nach, fir ofzeschlëssen: Dat eent, de Sujet vun den Établissements de droit privé mat enger Mission de service public ass hei ugeschwat ginn. Jo, mir sollen doriwwer schwätzen, fir d'Kompetenz auszubauen. D'Institutionekommissioun an d'Petitionskommissioun solle sech zesummesetzen an dee Problem reegelen.

An ech wëll nach op eppes opmierksam maachen: An där neier Verfassung – Dir wësst, d'ADR ass kee grouse Fan dovunner – kritt den Ombudsman Verfassungsrang. A mir hunn ëmmer als ADR gesot, mir wäeren och bereet, fir punktuell Verfassungsännerungen ze maachen, well et gëtt der vill, déi sënnvoll sinn, an dat wär eng vun deene Saachen, déi mir och géife sënnvoll fannen. Also och an eiser Visioun vun enger Verfassung sollt eng punktuell Ännerung op jidde Fall méiglech sinn an d'Wichtigkeet vun der Institution Ombudsman och doduerch ënnerstrach ginn, datt se an der Verfassung déi néideg Plaz fënnt.

Ech soen Iech Merci.

**Une voix | Très bien!**

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci och fir déi Deeleradhesioun zu der Verfassung.

**M. Fernand Kartheiser** (ADR) | Ech si frou, Här President, datt ech Iech mat där leschter Bemierkung vlächtt eng Freed konnt maachen.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Jo, jo.

**M. Fernand Kartheiser** (ADR) | Merci.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Den Owend fänkt gutt un.

*(Hilarité)*

Merci dem Här Kartheiser. Den nächste Riedner, an ech mengen och, de leschte Riedner ass den Här Marc Goergen. Här Goergen, Dir hutt d'Wuert.

**M. Marc Goergen** (Piraten) | Merci, Här President. Et ass e ganz wichtige Rapport, well en eng Kéier der Chamber erëmispigelt, wat eigentlech d'Problemer am Land sinn, well se eis Problemer am Staat sinn, dee mir jo als Chamber vertrieeden. An et ass awer och positiv, dass der ganz vill, iwwer 80 %, konnte geléist ginn. Dat ass de positiven Aspekt dobäi.

E grouse Merci un d'Madamm Monti an hir ganz Ekip. An Dir hutt och eis voll Ennerstëtzung, wann Der all déi kriddeleg Fäll ugitt, well dat sinn déi, déi ech mer e bëssen am Rapport erausgepickt hunn. Et si ganz interessant, kriddeleg Fäll. Dëst Joer wäert ech mech op d'Steierverwaltung konzentréieren. Do ware ganz interessant Sätz am Dokument. A mir Piraten stinn och derzou, dass, wann den Ombudsman weidert Personal oder Opstockunge bräicht, dass mir deem géifen zoustëmmen, well méi Bierger am Land bedeit och méi Aarbecht fir den Ombudsman.

Dat Digitaal, jo, ech hu mer dat e bëssen am Rapport ugekuckt, ech muss awer och ganz éierlech soen, wat dat d'Digitaal ubelaangt, do war viles 2020. An der Tëschenzäit huet an der Coronaepidemie virun allem de Minister fir Digitalen ganz viles nei op de Wee bruecht a sécherlech ass viles, wat 2020 an deem Rapport zu Recht nach kritiséiert ginn ass an och esou war, elo awer trotzdem e Schrëtt weider.

Ech wëll elo net de Minister ze vill luewen a soen, alles wär perfekt, mee en huet awer viles op de Wee bruecht, wat an déi richteg Richtung geet, wat dat Digitaal ubelaangt. An ech sinn och sécher, dass vill Bierger dat benotzen – zumindest ass dat de Feedback, deen ech vun de Bierger kréien –, sief et de Guichet, sief et déi nei Appen, an dass dat ganz gutt ukënnt.

Bei der Steierverwaltung, do huet mech virun allem ee Punkt gestéiert, deen am Rapport ze fannen ass, an zwar ass dat dee Punkt: „Saisie sur les remboursements de la CNS“. Ech hat mer deen dunn och an der Finanzkommissioun e bësse méi laang erkläre gelooss, well ech mer eigentlech, ier ech de Rapport gelies hat, net konnt virstellen, dass eis Steierverwaltung géif higoen a Saisien op der CNS (veuillez lire: op CNS-Remboursement) maachen.

Aus dem Rapport geet ervir, dass déi Persoun schwéier krank war an dass duerno déi Remboursementer vun der CNS, wéi si dunn hirer Aarbecht net méi konnt nogoen, an enger Saisie gelant sinn. Do hu mer dann e bëssen an deem ganzen Dossier gewullt an och d'Steierverwaltung gefrot, wéi dann allegueren déi Prozedure sinn. Do sinn dunn nach e puer Question-parlementairen nokomm.

An ech muss soen, ech hat herno nach méi Bauchwéi, wéi ech gelies hunn, wéi et bei der Steierverwaltung geet, well en plus ass et e bëssen esou e Menu à la tête du client. Dat ass dat, wat aus de Question-parlementairen erauskomm ass. An dat ass och e bëssen dat, wat am Rapport steet. Et ass nämlech esou, dass een eigentlech d'Chance muss hunn, dass een op e gudder Receveur fält, dee vläicht méi sozial agestallt ass a vläicht dem Bierger éischer entgéintkënn. Wann een awer op e méi knallhaarde fält, hat een einfach Pech. An dat ass och dat, wat d'Madamm Monti an hirem Rapport kritiséiert, a si schreift richtig: „D'Gesetzter ginn zum Deel bei der Steierverwaltung iwwerinterpretéiert.“ Si setzt se méi staark duerch, wéi eigentlech de Gesetzgeber, also mir, et virgesinn hunn.

An dat ass wierklech e Punkt, dee mer als Chamber eng Kéier misste méi déif diskutéieren, virun allem an der Finanzkommissioun, ob d'Steierverwaltung net awer heiansdo ze haart duerchgräift, wann et drëms geet, déi Steieren anzedreiwen, grad wann et esou Fäll sinn – bon, krank ginn oder aner Problemer, dat kann ëmmer virkommen –, an dass dat dann zu esou Problemer féiert!

Et ass a mengen Aen net d'Aufgab vun enger Steierverwaltung, fir d'Leit herno quasi dann an de Bankrott ze dreiwen, wa se scho Problemer hunn. An do ass et och ganz kloer, dass mir Piraten fuerderen, dass op dem Relevé, deen ee kritt, vill méi Méiglechkeete stinn, dass ee sech ka mellen, fir de Recouvrement vill méi einfach kënnen ofzebezuelen. Kucke mer e Beispill, elo rezent, do hat de Sven Clement eng Question parlementaire gestallt: Do si ganz vill Leit, déi mussen eng Steierschuld vun einfach emol 50.000 Euro op ee Coup zrëckbezuelen. Do stellt ee sech da Froen, wéi esou eppes iwwerhaupt maachbar ass, wann ee bedenkt, dass déi Leit jo awer nach Famill hunn a Präten an esou weider ze bezuelen hunn.

Wat déi eenzel Méiglechkeeten elo an der Steierverwaltung selwer ugeet, fir de Leit ze hëllefen, do hate mer eng Question parlementaire gestallt, fir nach eng Kéier méi Detailer ze kréien zum Rapport vun der Madamm Monti. A leider gëtt et do weeder eng spezifesch Formatioun nach soss iergendeppes, fir d'Mat-aarbechter dorop virzebereeden.

Ech muss Iech soen, mir hunn heiansdo bei eis am Büro vun de Piraten ganz tragesch Fäll. D'Leit ruffen eis jo ganz vill un, wa se Problemer hunn, fir eis drop opmierksam ze maachen. An do sinn och oft Problemer mat Steierverwaltungen – ech huelen un, net eleng mat der Steierverwaltung, mir haten der och mat der TVA, dem Enregistrement, mee virun allem mat der Steierverwaltung –, wou eis Mataarbechter da quasi mussen de psychologeschen Déngscht maachen, well déi Leit bei der Steierverwaltung net gehollef kréien. A mir Piraten stellen eis do vir, dass d'Steierverwaltung de Bierger awer do vill méi kéint entgéintkommen, well net all Bierger herno déi Méiglechkeet huet. Bon, et ass och immens komplizéiert, allegueren déi eenzel Punkten a Bréiwer vun der Steierverwaltung do ze liesen. Dofir stelle mir eis vir, dass et vill méi einfach verfaasst wär (veuillez lire: verfaasst misst sinn).

Dann nach eppes, op dat ech a mengem Rapport 2018 schonn agaange war, dat ass déi Geschicht vum Service public, wou de Staat immens vill Gelder dran investéiert, mee d'Ombudsman keen Accès huet. 2018 hate mer dat schonn an deem Rapport dofir extra virbruecht an ech hu gesinn, dass et dës Kéier nach eng Kéier drasteet. An ech sinn dann ëmmer e bësse wibbeleg an ech hunn net gären, wann eppes e puermol muss an de Rapporten stoen.

Dofir hunn ech eng Resolutioun matbruecht, wou mer froen, dass dat soll geännert ginn an dass deementsprechend och den Ombudsman Zougang soll kréien zu den eenzelne Services publics – elo hunn ech se fonnt, et ass d'Recommandatioun Nummer 51 vum Ombudsman, déi solle mer nach 2023 ëmsetzen –, wat fir eis e ganz wichtege Punkt ass. Do falen d'Seniorien, d'Crëchen an allméiglech drënner. Et ka jo net sinn, dass déi Leit, wann déi awer trotzdem do beträff sinn, net déi Méiglechkeet kréien, dass den Ombudsman do Zougang huet. Mir schwätzen do jo awer vu Steiergelder, déi verwennt ginn. An am Fall, wou eppes sollt schifgoen, an ech mengen, dat kann nun emol an all Verwaltung, Administratioun oder Service public eng Kéier geschéien, och wann et e ganz gerénge Prozentsatz ass, si mir der Meinung, dass d'Ombudsman och sollt Zougang hunn. Dofir hunn ech haut déi Resolutioun matbruecht.

An nach e grouse Merci un d'Nathalie Oberweis a virun allem un de Joé Spier a seng Ekip, déi dat Ganzt mam Rapport begleet hunn. An och allegueren de Kommissiounen zesumme merci, well ech hu matkritt, dass all eenzelne Sekretär vun de Kommissiounen ganz vill Aarbecht all Joer mat deem formidable Rapport huet. Mee en ass immens wichteg, well en der Chamber eng Kéier virun Ae féiert, wou nach Problemer sinn a wat een onbedéngt misst verbesseren.

Dofir wär ech och frou, wann d'Analyse vun deem Rapport herno och verwäert géife ginn, fir eppes draus ze maachen. Mir mussen net all Joer einfach widderhuelen, wat schonn d'Joer virdrun drastoung, mee mir musse kucken: Wat kënnen mer konkret mat deem Rapport maachen? Wat kënnen mer konkret als eenzel Kommissioun hei an der Chamber weiderginn, fir dass mer kënnen eppes Besseres maachen? Et ass, fir de Bierger méi zefriden ze maachen, an et ass, fir d'Bild vum Staat ze verbesseren.

Merci.

## Résolution 1

*D'Chamber vun den Deputéierte stellt fest:*

– den Ombudsman an hir Ekip droen zu enger Verbesserung vun eise Verwaltungen bäi a sinn eng wäertvoll Ulaßstell fir eis Biergerinnen a Bierger;

– den Ombudsman huet laut Artikel 2 vum Gesetz vum 22. August 2003 d'Aufgab, fir d'Uwendung vun internationale Konventionen ze kontrolléieren;

– de Staat huet eng Verantwortung, fir d'Établissements de droit privé chargés d'une mission de service public ze kontrolléieren, an dës sollten och vum Ombudsman kontrolléiert kënnen ginn;

– d'Biergerinnen a Bierger hu laut dem Code de conduite vun der Fonction publique e Recht op eng Äntwert a sollten och e Recht hu fir ze wëssen, wéini dës Äntwert spéitsstens wäert kommen;

– dass d'Recommandatioun Nummer 51 schonn Deel vu viregte Rapporten war, esou zum Beispill am Rapport 2018.

Aus dëse Grënn decidéiert d'Chamber vun den Deputéierten,

– d'Recommandatioun Nummer 51 vum Ombudsman bis 2023 ëmsetzen.

(s.) Marc Goergen.

**M. Sven Clement** (Piraten) | Ganz gutt!

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci.

**Mme Nathalie Oberweis** (déi Lénk) | Très bien!

(Brouhaha)

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Ech weess, dass de Marc Hansen e ganz gedëllege Minister an de Relatioun mam Parlament ass. A selbstverständlech huet elo den Här Marc Hansen, Minister fir d'Relatioun mam Parlament, d'Wuert, mee ech hu mer just erlaabt gehat, eng Kéier iwwert déi Resolutioun ze kucken, a just eng Réaction à chaud, wann et mer erlaabt ass: Esou Resolutiounen hunn natierlech méi Chancen, wa se an där Kommissioun, déi de Suivi mécht, och kënnen virdru behandelt ginn. Mee dat ass just vläicht, wann Der Ärem Président faisant fonction dat erlaabt, eng perséinlech Bemierkung.

De Minister fir d'Relatioun mam Parlament huet d'Wuert.

## Prise de position du Gouvernement

**M. Marc Hansen**, Ministre aux Relations avec le Parlement | Här President, léif Deputéiert, et ass jo traditionell, dass de Minister vun de Relatioun mam Parlament oder de Fonction-publiques-Minister dee Mëtteg hei ass, wou déi heiten Debatt gefouert gëtt. Haut ass et jo dann och nach nëtzlech, wann den digitalisationsdelegéierte Minister hei steet. Dat ka vläicht och hëllefen, fir verschidde Sujeten eng Kéier kuerz hei ze belichten.

Vläicht eng kleng Remark am Ufank, well jo jiddwereen e bëssen d'Zuelen hei belicht huet, géif ech mer dat natierlech och erlaben. Et si 722 Reklamatiounen, déi de Staat concernéieren, erakomm. Dovunner waren der 670 recevabel. An ech wëll dat, an ech widderhuele mech do par rapport zu deenen anere Joren, e bëssen an de Kontext setze vun all den Transmissiounen, Demarchen, Akten, Arrêtéen, déi beim Staat gemaach ginn: Dat si Milliounen Demarchen, déi am Kontakt mat dem Bierger oder mat de Betriber gemaach ginn, et sinn, wann ech eleng déi digital kucken iwwert de Guichet, wat net deen eenzege Prestataire ass am digitale Beräich, d'lescht Joer 3,8 Milliounen Demarché gewiescht – da schwätze mer hei awer vu ganz klengen Zuelen!

An ech wëll natierlech elo op dëser Plaz – an do hutt Der alleguerte Recht gehat – net deen eenzelnen Dossier hei méi schwach maachen oder méi onwichtig, wéi en ass, mee et sinn awer hei wäit méi wéi 99,5 % vun den Demarchen oder de Kontakter, déi d'Bierger hu mat dem Staat, déi am Fong net zu enger Reklamatioun féieren.

Ech wëll awer och zu deenen Zuelen, déi dann an dem Rapport vun dem Ombudsman stinn, soen, dass een natierlech och éierlechkeetshallwer muss soen, dass net alleguerten d'Leit bei den Ombudsman ginn, mee et gëtt och e ganze Koup vu Prozesser, déi gefouert ginn, wou et natierlech dann vläicht onzefridde Betriber oder Bierger gëtt. Mee alles an allem ass dat awer eng ganz kleng Zuel, iwwert déi mer hei schwätzen.

An dofir sinn ech awer e bësse paff, wann dann esou Terme fale wéi „Dysfonctionnement“. Dysfonctionnement, mengen ech, ass eng Terminologie, déi mer gebrauchen, wa riseg strukturell Problemer optauchen a wou dat bewosst gemaach gëtt. A bei där heiter Zuel da vun Dysfonctionnement ze schwätzen, mengen ech, ass eng Terminologie, déi ech net ganz kann appreciëieren.

Ech wëll op där heiter Plaz dann awer och nach e strukturelle Problem eng Kéier uschwätzen, deen ech och mengen ech, d'lescht Joer schonn thematiséiert hat. Ech weess, den Här Galles war Rapporteur, souwäit ech mech erënneren.

Dir schwätzt hei natierlech och an der Chamber iwwert d'Gemengen an d'Reklamatiounen, déi d'Gemengen ugin. Déi sinn natierlech an hirer Autonomie communale, déi sinn net ënner Ärer direkter Tutelle. Mir Ministère stinn ënner Ärem Contrôle. Mir komme bei Iech an d'Chamberskommissiounen, mir kënnen eis Remarque maachen. Mee d'Gemengen en tant que tel gi wuel am Rapport opgefouert, mee dat ass awer vläicht net an engem Echange mat engem Buergermeeschter oder och mam Syvicol. Do weess ech net, wéi déi déi Diskussiounen féieren. Mee dat war ee vun deene Sujeten, déi mer d'leschte Kéier och hei thematiséiert haten. An da musse mer awer deen néidege Respekt hunn, dass natierlech de Mediateur dat ka kucken, mee dass natierlech och d'Replik ka komme vun deene Buergermeeschteren. Do gëtt et vläicht Grënn, déi dann net an der Chamber debattéiert ginn. Dat wëll ech awer och eng Kéier op dëser Plaz bemierkt hunn.

Da sinn an den Diskussiounen, déi haut de Mëtteg hei gefouert gi sinn – an natierlech zu Recht iwwert deen een oder deen aneren Dossier –, dann esou Sätz gellaf: „d'Gesetzter flexibel ëmsetzen“, d'Rigidité administrative, déi sollt een e bëschen eng Kéier a Fro stellen. Ech wëll soen, an ech hunn dat d'lescht Joer och scho gemaach, ech maachen dat och nach eng Kéier dës Kéier hei: Deemno wat fir eng Gesetzter e Ministère e bësse méi flexibel ëmsetzt, da sti mer hei, och als Regierung oder als Beamten, a mir kréien dann och e puer Remarque gemaach, well en Dossier vläicht méi héich geluecht ginn ass an e bësse méi séier oder anescht behandelt ginn ass.

Wann also Gesetzter flexibel ëmgësat ginn, do verstinn ech dat, wat hei gesot gëtt, mee dat huet awer natierlech och ëmmer e Revers vun der Medail. An dat solle mer awer an eiser Diskussioun hei och korrekterweis eng Kéier ernimmen.

Dann ass ganz vill geschwat ginn iwwert de mënschlechen Ëmgang zwëschen de Beamten an de Bierger. An et ass awer och e bëschen hei geschwat gi vun Tensiounen oder Mësstrauen, wat e Beamten huet vis-à-vis vu Leit. Abee, ech soen Iech, an elo schwätzen ech als Fonction-publiques-Minister: Mir hunn 32.000 Leit beim Staat schaffen, déi ginn alleguerte geschoult! Déi

maachen eng exzellent Aarbecht a si gutt Fonctionnaires, fir hir Missiounen ze erfëllen. An dass dat awer elo e bëschen esou en allgemenge Constat war, dat kann ech natierlech och net op dëser Plaz stoe loosson. Déi Leit hunn heiansdo kniwwleeg Missiounen. Et ass vläicht net ëmmer agreabel, wann een eppes kontrolléiere muss, mee dat gehéiert zu hire Missiounen mat derbäi. A mir si frou, dass mer eng Fonction publique hunn, déi dat mécht.

An dann ass dat natierlech e bëschen esou, op engem Nomëtteg hei, an der Duerstellung an och bei deenen Zuelen, déi ech éinescht genannt hunn, wéi wann dat sech esou géif wéi e roud Fuedem duerch d'Administratiounen zéien. Dat kann ech op dëser Plaz net stoe loosson, well dat ass definitiv net de Fall! Et gi ganz vill Leit, déi am Alldag hir Aarbecht gutt maachen a genee hir Missiounen, déi se vum Gesetz hier hunn, och erfëllen.

Ech géif op dëser Plaz dann och iwwert dee Volet vun dem Joer 2020 schwätzen, den digitale Volet, well dat ass jo och e wichtige Punkt. 2020 war e groussen Ëmbruch. Do si ganz vill Saache vläicht nach net esou gelaf, wéi et hätt sollen. Et gouf och, wéi am Rapport steet, e puer Bugs an e puer Problemer, wat d'informatesch Servicer ugeet, dat ass alles ganz richtig. Mee ech kann Iech soen, déi Efforten, déi gemaach gi sinn, souwuel bei de Gemenge wéi beim Staat, fir ze digitaliséieren an op d'mannst esou nach eng Ouverture ze loosson, déi waren natierlech och impressionnant. An dat sinn och heiansdo Herkulesaarbechten, déi gemaach gi si vun deene verschiddenen Administratiounen.

**Une voix | Très bien!**

**M. Marc Hansen,** Ministre aux Relations avec le Parlement | Den Accès ëmmer opale fir all Service public, dat ass och an der Pandemie op ganz ville Plaze gemaach ginn. Et si ganz vill Guicheten, déi sinn opblawwen, wou ee konnt op Rendez-vous – vläicht méi komplizéiert – bäikommen, well et natierlech sanitär Restriktiounen gouf, mee déi Servicer goufen offréiert. An ech wëll Iech soen, dass och de Guichet. lu, also och mat sengem physische Guichet, extra dofir do ass, an der Pandemie an och elo, fir dass Leit kënnen dohinnerkomme mat hirem Dossier a gewise kréien, wéi dat da fonctionéiert a wéi mer kënnen domadder ëmgoen.

Da kënnst dee Volet, deen ech immens appreciëieren – an et ass jo grad driwwer geschwat ginn, dass mer an enger Demokratie sinn –, deen Exercice, dee mer jo hei maachen: Hei ass jo kee méi, deen heihikënn an den Ombudsman a Fro stellt als Institution. Dat gëtt jo guer net méi gemaach! Et gëtt eebe mat deenen heite Punkten an de Kommissiounen kritesch ëmgaangen. Op ganz ville Plaze gëtt et Léisungen, déi ginn ëmgësat, do gi Léisungen fonnt. An ech mengen, dat ass och de Meritt eng Kéier vun der Chamber, well se eeben déi Institutionen bäigesat huet an dass kënnen esou Saachen iwwerhaapt stattfannen!

An ech fannen et natierlech dofir och wichtig, dass mer och an der Kris an an dem Joer 2020 e Rapport vun dem Ombudsman, der Madamm Monti, an der Ekippe kritt hunn, fir dass mer kënnen kucken, wat do d'Problemer waren, a fir mat där Kritik och kënnen korrekt ëmzegoen.

An dofir wëll ech eng Terminologie aus dem Rapport vun der Madamm Monti hei ervirsträchen. Si schreift, dass si „solutionneurs“ vu Problemer sinn. Dat Wuert ass perfekt gewielt. Do wou et geet, si se zesumme mat den Administratiounen, wa se dann dor hige-wise ginn, Solutionneure vu Problemer. Esou solle mer dat gesinn. Esou solle mer domadder ëmgoen.

An esou solle mer och an Zukunft un de Servicer vum Staat an och vun de Gemenge schaffen.

Zu der digitaler Fracture: An deem, wéi Formulairë geschriwwen sinn, wëll ech och drop opmierksam maachen, dass extreem Efforte gemaach ginn an der Digitalisatioun, fir allméiglech Sitten an der Leichter Sprache hinzekréien, fir dass op d'mannst d'Leit – déi vläicht méi Suergen hunn – mat der juristescher Terminologie, déi heiansdo muss sinn an och muss geschriwwen ginn, kënnen ëmgoen an déi verschidde Formulieren oder Säite kënnen korrekt liesen an interpretéieren. Mir schaffen dorunner. Dat ass keen einfachen Exercice, well et och net vill Leit gëtt, déi déi Leichte Sprache kënnen an der Realitéit op e Formulaire setzen, mee do gi reegelméisseg och där doter Efforte gemaach.

Déi digital Fraktur, do ass de Plang opgestallt gi vun der Inclusion numérique an dee gëtt och eng Kéier, mengen ech, hei an der Chamber debattéiert. Ech mengen, den Deputéierten Arendt huet esou eng Interpellatioun ugefrot. Et gëtt e Plan d'action national d'inclusion numérique mat 40 konkreeten Initiativen, wou et genee drëm geet, fir op déi digital Vulnerabel opzepasst. A viru Kuerzem, op der Journée nationale de l'inclusion numérique, goufen 150.000 Euro Subside verdeelt un Associatiounen, déi sech ëm déi do alleguer bekëmmern. Ech mengen, do si mer eis alleguerten eens, dass een dorobber soll schaffen.

An dann huet den Här Goergen eppes gesot an d'Madamm Oberweis eppes gemaach haut, wat genee de richtige Wee ass. Den Ombudsman, deen hânt ënnert der Chamber, an dann ass et natierlech ëmmer d'Saach, wann dann där Saachen optauchen: Ma da ka jo och de Gesetzgeber legiferéieren!

Ech mengen, d'Madamm Oberweis huet eng Proposition, vläicht zum falsche Moment, mee si huet awer hei eng Proposition deposéiert; den Här Goergen huet gesot, dat sollt gemaach ginn. Natierlech kommen Texter vun der Regierung. Ech weess elo net op dëser Plaz, ob dat gutt Texter sinn, dat wëll ech elo guer net bewäerten. Mee wann awer d'Chamber selwer kann déi Saachen opgräifen, ma da sidd Dir de Legislateur an dann ass dat awer, mengen ech, de Wee, wéi een och op verschiddene Plaze kann awierken a wou och heiansdo Detailler kënnen adaptéiert ginn. An do sinn ech da bal sécher, dass dat dann och wäert de Support fanne vu ganz ville Leit an Deputéierten, déi hei an der Chamber sinn.

Mat de Solutionneure vun de Problemer, mat der Ekippe vun der Madamm Monti, ass et fäerdegbruecht ginn, fir e ganze Koup Problemer richtzebeien. A wann ech déi Zuelen do alleguerte richtig interpretéieren, sinn dann d'lescht Joer nach, nodeem d'Madamm Monti an hir Ekippe intervenéiert hunn, 406 Dossierien iwwregbliwwen beim Staat, déi vläicht net geléist goufen. A wann ech déi dann erëm a Relatioun stelle mat deene Milliounen Dossierien, mengen ech, ass dat awer eng gutt Aarbecht. A mir als Lëtzebuerg kënnen eis dann op de Fändel schreiwen, dass eis Institutionen awer fonctionéieren, mat deene verschiddenen Organen, fir dass de Bierger an de Betriber geholfen ka ginn.

E leschte Punkt nach, well gesot gëtt: „Et geet drëm, fir d'Vertrauen an d'Politik an an d'Administratiounen ze verbessern.“ Dat hunn ech, mengen ech, schonn eng Kéier d'lescht Joer gesot: Déi Decisiounen hei, dat si meeschtens keng politesch Decisiounen! Dat sinn administrativ Decisiounen, wou Leit, Fonctionnaires sech – a Gott sei Dank – un d'Texter halen. An dann ass et e klengen Ënnerschied, ob ee Vertrauen an d'Politik huet oder Vertrauen an d'Administratiounen. Ech gi vill vun deenen Decisiounen net selwer decidéieren. Dat ass eng Décision administrative, wou ech

d'Problemer éinescht e bësse beschriwwen hunn. An dofir mengen ech, datt dat, wat mer hei maachen, einfach e Weiderkommen ass, fir kënnen de Bierger an de Betriber ze hëllefen.

Dank gudde Fonctionnairë si mer op engem ganz niddregen Niveau. Dank de „solutionneurs de problèmes“, déi bei der Madamm Monti sëtzen, maache mer deen Taux nach méi kleng. An ech mengen, op deem Wee solle mer weiderschaffen an och dat heiten, dee Rapport a wat do drasteet, ëmmer ganz seriö huelen. Dat hëlleft eis alleguerten!

Ech soen Iech Merci.

**Plusieurs voix** | Très bien!

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci dem Här Minister. An ech kann em versprechen, dass mer him wäerte follegen, wat d'parlamentaresch Initiativen ugeet.

### Résolution 1

Dat gesot, si mer éischters um Enn vun eisem Debat ukomm an zweetens hu mer e Projet de résolution hei virleien. An ech géif da froen, wien dozou wëllt schwätzen. De Marc Hansen.

**M. Marc Hansen** (déi gréng) | Jo, villmools merci.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | An de Paul Galles.

**M. Marc Hansen** (déi gréng) | Merci, Här President. Also déi Resolutioun, Dir kennt Iech et jo denken, ass mer ganz sympathesch. Ech wëll awer soen, dass mer am Rapport vun der Madamm Oberweis de Punkt 14 eigentlech unanime ugeholl hunn, dass mer d'Madamm Ombudsman géifen an d'Kommissioun invitieren, fir justement iwwert deen dote Punkt ze diskutieren. U sech ass dat doten e Punkt, dee mer schonn decidéiert hunn. Duerfir sinn ech eigentlech der Meenung, dass mer iwwert dat doten elo net méi brauchen ofzestëmmen.

Et wär natierlech esou, mengen ech, dass mer dann an der Petitiounskommissioun d'Madamm Ombudsman missten invitieren an deen dote Punkt eebe weiderdriewen, dee mer alleguerten unanime am Rapport vun der Madamm Oberweis ugeholl hunn.

Duerfir géif ech proposieren, dës Resolutioun elo net ze stëmmen, well et eigentlech schonn en cours ass. Merci.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci. De Paul Galles.

**M. Paul Galles** (CSV) | Jo. Merci, Här President. Et ass d'Recommandatioun 51. Also ech hat se d'lescht Joer a mengem Rapport, de Marc Goergen hat se dat Joer virdrun och a sengem Rapport, d'Nathalie Oberweis huet se dëst Joer a sengem Rapport. Et ass eng, déi sech elo schonn iwwert d'Joren duerchzitt a vun där

mer ëmmer all Joer, Joer fir Joer iwwerzeegt waren, dass se eigentlech ganz gutt wär.

Ech si mer net ganz sécher, ech mengen, dass am Kader vun deem neie Gesetz ronderëm d'Altersheimen tatsächlech och e Mediateur elo virgesinn ass. Dat sinn ëmmer esou Saachen, déi ...

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Jo.

**M. Paul Galles** (CSV) | Mee dat ass eebe schonn eng Saach, en Deel, wou mer genau an déi dote Richtung géife goen, wou mer jo géifen der Richtung vun dëser Resolutioun Recht ginn, andeems mer schonn eppes hätten, wat an déi Richtung géif goen, fir dat ëmzesetzen.

Ech huelen dem Marc Hansen seng Bemierkung elo seriö, well ech fannen, datt dat eng gutt Bemierkung ass. Dat muss natierlech elo de Marc Goergen entscheeden. Mir wëllen natierlech dës Resolutioun, op alle Fall vum Sënn a vum Zil hier, ënnerstëtzen, dat ass ganz kloer. Wann elo de Marc Goergen op déi Bemierkung vum Marc Hansen hin herno seet: „Ma dann huele mer dat elo an d'Kommissioun, dat gëtt do diskutiert!“, dann ënnerstëtze mer dat och.

Mir hätten op alle Fall gären, dass dës Resolutioun elo duerchdiskutiert gëtt an dass mer och esou séier wéi méiglech do zu Potte kommen, well ech mengen, dass et, eebe well se sech schonn esou laang hinczitt, elo de Moment wär, fir se och eng Kéier ëmzesetzen.

Merci villmools.

**Une voix** | Très bien!

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci. Ech géif vläicht fir d'éischt der Madamm Oberweis d'Wuert ginn an dann d'Wuert un de Marc Goergen zréckginn. Madamm Oberweis.

**Mme Nathalie Oberweis** (déi Lénk) | Merci, Här President. Merci och de Piraten fir dës Resolutioun. Ech hunn näischt derbäizefügen. Mir ënnerstëtzen dës Resolutioun natierlech. Mee effektiv muss ee jo kucken, wat d'Piraten entscheeden. Op jidde Fall si mir mat derbäi, wa si se wëlle bäibehalen, fir se ze ënnerstëtzen, absolutt.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci. De Marc Goergen.

**M. Marc Goergen** (Piraten) | Merci, Här President. Also ech hat dat dote schonn 2018 a mengem Rapport stoen. Dofir ass et mer nämlech opgefall. Do stoung genau dat selwecht. An dofir verstinn ech elo dem Här Marc Hansen – vun der Chamber, dem Deputierte Marc Hansen – seng Remark net, well deemools stoung och scho ganz genau dran, dass misst eng „commission parlementaire compétente enfin discuter cette recommandation“.

Ech mengen, mir kënnen et all Joer nach eng Kéier ofstëmmen an engem Rapport, wou dann näischt

geschitt. Ech sinn och gäre bereet ze soen, mir loosse déi doten elo en attente, a wann näischt geschitt ass an zwee Méint, da bréngen ech se erëm. An och, dass mer an der Kommissioun virdrun eng Kéier driwwer diskutieren a se dann ëmsetzen. Mee ech wëll awer net, dass elo einfach gesot gëtt: „Dat steet an engem Rapport“, an da geschitt erëm Joren näischt!

Ech si bereet, se en attente ze halen, fir dass mer an der Kommissioun driwwer diskutieren, ...

(Interruption)

Gelift?

(Interruption)

... a se „en veilleuse“ ze halen ...

(Brouhaha)

... an dann erëmzebréngen, sollt näischt geschéien. Merci.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | De Marc Hansen nach eng Kéier.

**M. Marc Hansen** (déi gréng) | Jo, also ech géif soen, et wär da vläicht sënnvoll, wa mer géifen d'Resolutioun mat an d'Kommissioun huelen an dann e Rendez-vous mat der Madamm Monti maachen a kucken, ob se dann hifälleg gëtt oder net. Domadder kann ech och liewen.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Merci.

### Vote sur le renvoi de la résolution 1 en commission

Ass d'Chamber do dermat d'accord? Och den Auteur?

(Assentiment)

**M. Sven Clement** (Piraten) | Verweis an d'Kommissioun.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Jo.

(Brouhaha)

**Plusieurs voix** | An d'Kommissioun.

**M. Mars Di Bartolomeo**, Président de séance | Dat schéngt mer d'Unanimité ze sinn.

(La résolution 1 de M. Marc Goergen est renvoyée à la Commission des Pétitions.)

Dat ass eng konstruktiv Approche, dat ëmsou méi, well mer am Dialog bleiwe mat der Ombudsman, fir hiert Gesetz ze adaptieren. A just eng Prezisioun, wat d'Personal ugeet: Do komme mer als Chamber meeschtens, allermeschtens, wann net ëmmer, den Demandé vun der Ombudsman no. Merci.

Dat gesot, wënschen ech Iech nach en agreablen Owend, an da Rendez-vous d'nächst Woch. Merci.

D'Sëtzung ass eriwwer.

(La séance publique est levée à 18.26 heures.)