

de federale **Ombudsman**

Jaarverslag

le **Médiateur** fédéral

Rapport annuel

2017

écouter
améliorer
rapprocher

luisteren
overtuigen
bemiddelen

www.mediateurfederal.be
☎ 0800 99 961

www.federaalombudsman.be
☎ 0800 99 962

JAARVERSLAG 2017
van de federale Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2017
du Médiateur fédéral

de federale Ombudsman, maart 2018
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

le Médiateur fédéral, mars 2018
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles

Verantwoordelijke uitgevers / *Editeurs responsables* : C. De Bruecker en/et G. Herman

Zetwerk: Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers

Foto: K. Van den Bossche, Kamer van volksvertegenwoordigers

Mise en page et impression : Imprimerie centrale de la Chambre des représentants

Photo: K. Van den Bossche, Chambre des représentants

Vermenigvuldiging van dit verslag of delen ervan is toegestaan mits bronvermelding
La reproduction de tout ou partie du rapport est encouragée avec mention de la source

Dit verslag is beschikbaar online: www.federaalombudsman.be
Ce rapport est disponible en ligne : www.mediateurfederal.be

Dit verslag wordt uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier
Ce rapport est imprimé exclusivement sur du papier certifié FSC

Mijnheer de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers,

Mevrouw de Voorzitster van de commissie voor de Verzoekschriften,

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Wij hebben de eer u het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman te bezorgen, zoals voorgeschreven in artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Wij wensen u alvast veel leesgenot en houden ons ter beschikking om het jaarverslag voor te stellen en toe te lichten aan de commissie voor de Verzoekschriften en aan de vaste commissies.

Met de meeste hoogachting,

de federale ombudsmannen,

Guido HERMAN
Catherine DE BRUECKER

Monsieur le Président de la Chambre des représentants,

Madame la Présidente de la commission des Pétitions,

Mesdames et Messieurs les députés,

Conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur fédéral couvrant l'année 2017.

Nous vous en souhaitons une agréable lecture et sommes à la disposition de la Chambre des représentants pour le présenter et le commenter devant la commission des Pétitions et les commissions permanentes.

Veillez croire, Monsieur le Président de la Chambre des représentants, Madame la Présidente de la commission des Pétitions, Mesdames et Messieurs les députés, à l'expression de notre très haute considération.

Les médiateurs fédéraux,

Catherine DE BRUECKER
Guido HERMAN

VOORWOORD	9	AVANT-PROPOS	9
DEEL I: ACTIVITEITENVERSLAG	15	PARTIE I: RAPPORT D'ACTIVITÉS	15
1. GRONDRECHTEN.....	15	1. DROITS FONDAMENTAUX	15
A. Het recht op familieleven	15	A. Le droit à la vie familiale	15
B. Het hoger belang van het kind: impactstudie en procedure van bepaling van het hoger belang van het kind (aanbeveling AA 14/01 aan het Parlement)	23	B. L'intérêt supérieur de l'enfant: étude d'impact et procédure de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant (recommandation RG 14/01 au Parlement).....	23
2. THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE.....	26	2. THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE	26
A. Sociale Zaken	26	A. Affaires sociales.....	26
1. De financiële gevolgen van de informatica- en de bereikbaarheidsproblemen van de overheid voor personen met een handicap	26	1. Les conséquences financières des problèmes informatiques et d'accessibilité de l'administration pour les personnes handicapées.....	26
2. De laattijdige toekenning van de verhoogde tegemoetkoming voor personen met een handicap bij een ambtshalve medische herziening (aanbeveling AA 17/01 aan het Parlement)	29	2. L'octroi tardif de la majoration d'allocations pour personnes handicapées en cas de révision médicale d'office (recommandation RG 17/01 au Parlement).....	29
3. Een betere definitie voor wettelijke samenwoning (aanbeveling AA 17/02 aan het Parlement).....	33	3. Une meilleure définition de la cohabitation légale (recommandation RG 17/02 au Parlement).....	33
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	42	4. Suivi des recommandations des années précédentes	42
B. Buitenlandse betrekkingen.....	44	B. Relations extérieures	44
1. De mogelijkheid om in het buitenland te trouwen (aanbeveling AA 17/03 aan het Parlement).....	44	1. L'accès au mariage à l'étranger (recommandation RG 17/03 au Parlement)....	44
2. De verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging	48	2. La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial	48
3. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen	51	3. L'accès des réfugiés au regroupement familial	51
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	51	4. Suivi des recommandations des années précédentes	51
C. Justitie	57	C. Justice.....	57
1. Een uniforme definitie voor wettelijke samenwoning (aanbeveling AA 17/04 aan het Parlement).....	57	1. Une définition uniforme de la cohabitation légale (recommandation RG 17/04 au Parlement).....	57
2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	57	2. Suivi des recommandations des années précédentes	57
D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt.....	71	D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique	71
1. Het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging (aanbeveling OA 17/02).....	71	1. L'utilisation des tests osseux en matière de regroupement familial (recommandation RO 17/02 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur).....	71
2. De motivering van beslissingen tot weigering voor gezinshereniging (aanbeveling OA 17/03 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken)	74	2. La motivation des décisions de refus de regroupement familial (recommandation RO 17/03 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur).....	74

3.	De mogelijkheid tot gezinshereniging voor personen met een handicap	80	3.	L'accès des personnes handicapées au regroupement familial	80
4.	De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen	85	4.	L'accès des réfugiés au regroupement familial	85
5.	Verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging...	89	5.	La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial	89
6.	Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	89	6.	Suivi des recommandations des années précédentes	89
E.	Financiën	94	E.	Finances	94
1.	De terugvordering van rechtsbijstand als de betrokkene opnieuw in staat is om te betalen (aanbeveling OA 17/04 aan de FOD Financiën).....	94	1.	La récupération de l'assistance juridique en cas de retour à meilleure fortune (recommandation RO 17/04 au SPF Finances)	94
2.	De geblokkeerde bankrekening na een beslag door de fiscus	100	2.	Le blocage du compte bancaire à la suite d'une saisie-arrêt du fisc	100
3.	Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	102	3.	Suivi des recommandations des années précédentes	102
F.	Bedrijfsleven	105	F.	Economie	105
1.	Laattijdige toekenning van het sociaal tarief aan personen met een handicap (aanbeveling AA 17/05 aan het Parlement).....	105	1.	L'octroi tardif du tarif social aux personnes handicapées (recommandation RG 17/05 au Parlement)	105
2.	Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	109	2.	Suivi des recommandations des années précédentes	109
G.	Infrastructuur en Verkeer	111	G.	Infrastructure et Communications	111
1.	Het gebrek aan transparantie over de inschrijvingstermijn van voertuigen (aanbeveling OA 17/05 aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit en Vervoer)	111	1.	Le manque de transparence sur le délai d'immatriculation des véhicules (recommandation RO 17/05 à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports)	111
2.	Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	115	2.	Suivi des recommandations des années précédentes	115
H.	Commissie voor de Verzoekschriften	116	H.	Commission des Pétitions	116
	Opvolging van de transversale aanbeveling van vorige jaren.....	116		Suivi des recommandations transversales des années précédentes	116
DEEL II: CENTRUM INTEGRITEIT	117	PARTIE II: CENTRE INTÉGRITÉ	117		
1.	ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT	117	1.	ACTIVITÉ DU CENTRE INTÉGRITÉ	117
A.	Cijfers	117	A.	Chiffres	117
B.	Overzicht van de onderzoeken	121	B.	Aperçu des enquêtes	121
C.	Opvolging van de aanbevelingen	124	C.	Suivi des recommandations	124
2.	EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE MELDPROCEDURE	125	2.	ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT	125
A.	Wat te leren uit de aard van meldingen?	125	A.	Quels enseignements pouvons-nous tirer des signalements?	125
B.	De federale Ombudsman in de meldprocedure	126	B.	Le Médiateur fédéral et la procédure de signalement	126

3.	VERDERE EVOLUTIE	129	3.	ÉVOLUTION FUTURE	129
	A. Verdere evolutie van het Centrum Integriteit	129		A. Évolution future du Centre Intégrité	129
	B. Aanpassing van de wet.....	129		B. Adaptation de la loi	129
	C. Deontologisch bewustzijn	130		C. Prise de conscience déontologique	130
DEEL III: CIJFERS	131		PARTIE III: CHIFFRES.....	131	
1.	ALGEMENE CIJFERS.....	131	1.	CHIFFRES GÉNÉRAUX	131
A.	Nieuwe dossiers.....	132	A.	Nouveaux dossiers	132
	B. Klachten 2017	134		B. Réclamations 2017	134
	C. Behandeling van de ontvankelijke klachten			C. Traitement des réclamations recevables.....	
	D. Evaluatie van de (gedeeltelijk) gegronde klachten.....	138		D. Evaluation des réclamations (partiellement) fondées	138
	E. Ombudsnormen	139		E. Normes de bonne conduite administrative..	139
	F. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten	141		F. Durée de traitement des réclamations recevables.....	141
2.	CIJFERS PER ADMINISTRATIE.....	143	2.	CHIFFRES PAR ADMINISTRATION.....	143
A.	Ontvankelijke klachten per administratie	143	A.	Réclamations recevables par administration	143
	B. In 2017 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie	145		B. Dossiers clôturés en 2017 et leur évaluation par administration	145
	1. FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA).....	145		1. SPF Stratégie et Appui (BOSA)	145
	2. FOD Justitie	147		2. SPF Justice	147
	3. FOD Binnenlandse Zaken.....	149		3. SPF Intérieur	149
	4. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelings-samenwerking.....	151		4. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	151
	5. Ministerie van Landsverdediging	153		5. Ministère de la Défense	153
	6. FOD Financiën.....	154		6. SPF Finances.....	154
	7. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.....	156		7. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	156
	8. FOD Sociale Zekerheid.....	157		8. SPF Sécurité sociale.....	157
	9. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.....	159		9. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	159
	10. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.....	161		10. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie	161
	11. FOD Mobiliteit en Vervoer.....	163		11. SPF Mobilité et Transports.....	163
	12. Sociale parastatalen	165		12. Parastataux sociaux.....	165
	13. Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD.....	167		13. Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP.....	167
	14. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	169		14. Organismes privés chargés d'un service public.....	169
	C. In 2017 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie.....	171		C. Réclamations de fonctionnaires clôturées en 2017 et leur évaluation par administration...	171
	D. In 2017 opgeschorte dossiers per administratie	174		D. Dossiers suspendus en 2017 par administration	174
DEEL IV: BEHEER VAN DE INSTELLING.....	177		PARTIE IV: GESTION DE L'INSTITUTION	177	
1.	De structuur van de organisatie	177	1.	La structure de l'organisation.....	177
	2. Personeelsbezetting en -beleid	178		2. La gestion du personnel et des effectifs	178
	3. Financieel en budgetair beheer	180		3. La gestion financière et budgétaire.....	180
	4. Materieel beheer	180		4. La gestion matérielle	180

DEEL V: BIJLAGEN	183	PARTIE V: ANNEXES	183
1. Opvolging aanbevelingen	185	1. Aperçu des recommandations	195
2. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen	205	2. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux	205
3. Ombudsnormen	214	3. Normes de bonne conduite administrative	214
4. Externe contacten van de federale om- budsmannen	221	4. Contacts externes des médiateurs fédéraux	221
5. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen	226	5. Questions parlementaires, projets et propositions de loi.....	226

VOORWOORD

RECHT HEBBEN EN RECHT KRIJGEN, TWEE VERSCHILLENDE DINGEN

Bij de beoordeling van een dossier toetst de ombudsman aan de ombudsnormen. Een eerste toets is de “overeenstemming met de rechtsregels”: “De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten [...]”.

Diezelfde rechtsregels genereren voor de burger verplichtingen en rechten. Die komen in een democratische rechtsstaat bij meerderheid tot stand en bepalen de contouren van de samenleving waarvoor wordt geopteerd.

“Wie zijn recht niet kent, heeft geen recht”, is een gekende uitspraak. Het kennen van een recht is geen evidentie. In een ingewikkelde samenleving al helemaal niet. Wanneer ook steeds meer internationale wetgeving van toepassing is, wordt het er niet makkelijker op.

Zelfs wie zijn recht (zeer goed) kent, slaagt er daarom niet altijd in om het ordentelijk te laten gelden.

Die twee vaststellingen zijn geen theoretische beschouwingen, maar elementen van de praktijk van de ombudsman. Elementen die aandacht verdienen.

De automatische toekenning van rechten is een principe dat gelukkig steeds meer wordt gehuldigd. Door de digitalisering van de administratie kan dit principe ongetwijfeld doelmatiger en sneller worden uitgevoerd. Dat is een grote stap in de richting van de realisatie van de door een samenleving gemaakte keuzes en beleidsmaatregelen. Veel gegevens op basis waarvan die rechten kunnen worden toegekend, zijn bij de administratie bekend. Niettemin verloopt deze automatisering niet vlekkeloos en, om daadwerkelijk of volledig toegang tot een recht te krijgen, moet de burger vaak zelf initiatief nemen, of specifieke procedures volgen. Een persoon met een handicap die recht heeft op een tegemoetkoming en vaststelt dat zijn medische toestand er op achteruitgaat, kan een nieuw medisch onderzoek aanvragen om zo snel mogelijk een verhoogde tegemoetkoming te bekomen. Alleen moet die burger van die mogelijkheid op de hoogte zijn, opdat hij niet zou wachten op een ambtshalve vooraf gepland onderzoek in de (verre) toekomst, waardoor hij al die tijd zijn hogere toelage mist. Loopt de administratie bij die planning vertraging op, dan is er sowieso een probleem...

¹ Zie Bijlage 3 – Ombudsnormen.

AVANT-PROPOS

L’ACCÈS AUX DROITS, UN PARCOURS SEMÉ D’EMBÛCHES

Lorsqu’il évalue un dossier, le Médiateur fédéral vérifie si les normes de bonne conduite administrative ont été respectées. Son attention se porte en premier lieu sur “l’application conforme des règles de droit”: “L’administration doit agir en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes [...]”.

Ces règles engendrent pour le citoyen des droits et obligations. Dans un État de droit démocratique, elles sont définies par la majorité élue et dessinent les contours du modèle de société souhaité.

Pour pouvoir exercer ses droits, il faut d’abord les connaître. Si l’adage “nul n’est censé ignorer la loi” est bien connu, la complexité du droit, l’évolution de la société et l’influence grandissante de la législation internationale rendent celui-ci parfois bien illusoire.

Par ailleurs, même celui qui connaît (très bien) ses droits n’arrive pas toujours à les faire valoir correctement.

Ces constatations ne sont pas que théoriques. Elles sont directement issues de la pratique du Médiateur fédéral et méritent une attention particulière.

L’octroi automatique des droits – un principe heureusement de plus en plus souvent mis en œuvre grâce notamment à la numérisation de l’administration – constitue une grande avancée dans la concrétisation des politiques publiques. L’administration dispose en effet de nombreuses données des citoyens sur la base desquelles elle peut octroyer ces droits. Néanmoins, cette automatisation est encore loin d’être parfaite et le citoyen doit encore souvent prendre lui-même l’initiative ou suivre des procédures spécifiques pour avoir effectivement ou intégralement accès à ses droits. Ainsi, une personne handicapée qui bénéficie d’une allocation et qui constate que son état de santé se détériore peut demander elle-même un nouvel examen médical si elle veut obtenir au plus vite une majoration de son allocation. Il faut toutefois qu’elle ait connaissance de cette possibilité. Sinon, elle risque en effet de rater plusieurs mois de majoration en attendant la révision médicale programmée par l’administration. *A fortiori* lorsque l’administration accuse du retard...

¹ Voy. annexe 3 – Normes de bonne conduite administrative.

Het is soms niet eenvoudig voor een burger om te weten of hij aanspraak kan maken op bepaalde essentiële rechten. Zelfs al probeert hij zich wel goed te informeren en neemt hij pas dan een beslissing, dan nog blijkt de verhoopde toegang tot een recht niet altijd evident. Bepaalde rechten, met grote impact op het leven van burgers, blijken soms onverwacht ver weg omdat de wetgeving bijzondere verrassingen in petto houdt. Zo is er de “wettelijke samenwoning”. Burgers die daarvoor – vaak na lang beraad – hebben gekozen, die zich bij de ambtenaar van burgerlijke stand van hun gemeente hebben ingelicht, die soms zelfs een notaris hebben geraadpleegd, komen op meestal pijnlijke momenten in hun leven, zoals bij een scheiding of bij overlijden, voor harde realiteiten te staan. Hun contract van “wettelijke samenwoning” blijkt niet aan een aantal noodzakelijke voorwaarden te voldoen, voorwaarden die door niemand werden vernoemd en nauwelijks terug te vinden zijn, maar wel contractueel moeten voorzien zijn om hun rechten te kunnen uitoefenen. Daarenboven blijkt de notie “wettelijke samenwoning” juridisch niet eenduidig gebruikt te worden in verschillende deelgebieden van het recht. Iemand die overtuigd was recht te hebben op een overlevingspensioen of een schadevergoeding voor een (fataal) arbeidsongeval, krijgt dan een keiharde “geen recht” als antwoord van de administratie, die nochtans niets anders doet dan de wet toepassen.

Te vaak komt belangrijke informatie over rechten er inderdaad pas op het ogenblik dat er al een probleem rijst: “U had inderdaad veel vroeger al een herziening van uw medische toestand kunnen vragen”, “U had moeten weten dat de verklaring van wettelijke samenwoning u geen recht gaf op een schadevergoeding”... Het is dan niet evident, en soms zelfs onmogelijk, om het door de burger opgelopen nadeel ongedaan te maken. Een overheid die het ernstig meent met de rechten die ze zelf heeft ingeschreven, moet daar ook, op elk niveau en op de daartoe geëigende wijze, de nodige rechtvaardigheid aan geven.

In de sfeer van geschillenbeslechting wordt aan de federale Ombudsman soms de vraag gesteld of het niet lastiger wordt, nu de burger veel mondiger blijkt. Het tegendeel is wellicht waar. De mondige burger die duidelijk stelt waar hij op aanstuurt, 1) heeft duidelijk een kanaal gevonden om zijn ongenoegen, vragen of bemerkingen te plaatsen, 2) is in staat gebleken er gebruik van te maken en 3) kan bijdragen tot een beter bestuur.

Een relevantere vraag is: hoe burgers bereiken die om allerlei redenen er niet in slagen hun probleem te formuleren, een instantie aan te spreken om hen daarbij te helpen, laat staan om hun rechten te laten gelden.

Parfois, il n'est pas évident pour le citoyen de savoir s'il peut prétendre à certains droits. Même lorsqu'il tente de bien s'informer et de prendre une décision éclairée, l'accès à un droit ne coule pas toujours de source au bout de compte. Ainsi, le citoyen peut découvrir inopinément qu'il ne pourra pas bénéficier de certains droits essentiels parce que la loi lui réserve *in petto* d'étranges surprises. C'est le cas, notamment, pour la “*cohabitation légale*”. Des citoyens qui ont opté pour ce régime après mûre réflexion et s'être informés auprès de l'officier de l'état de civil de leur commune, voire après avoir consulté un notaire, se retrouvent soudainement confrontés à de dures réalités, à des moments pénibles de leur vie tels qu'une rupture ou un décès. Ils constatent que leur contrat de “*cohabitation légale*” ne répond pas à certaines conditions indispensables pour bénéficier de certains droits, que personne n'avait évoquées jusque-là et pour lesquelles l'information paraît pratiquement introuvable. Plus étonnant encore, la notion de “*cohabitation légale*” n'est pas définie de façon univoque dans les différents secteurs du droit. Une personne, convaincue d'avoir droit à une pension de survie ou à une indemnisation, après un accident de travail (fatal) de son partenaire, se heurte ainsi brutalement au refus de l'administration, qui ne fait pourtant qu'appliquer la réglementation.

Trop souvent, l'information pertinente n'arrive qu'*a posteriori*: “vous auriez pu demander une révision de votre état de santé beaucoup plus tôt”, “vous auriez dû savoir que la déclaration de cohabitation légale ne vous octroyait pas d'indemnité...”. Il s'avère alors compliqué, voire impossible, de réparer le dommage subi par le citoyen. Une autorité qui prend au sérieux les droits qu'elle a elle-même édictés doit aussi leur consacrer une publicité suffisante à tous les niveaux et de la manière la plus appropriée qui soit.

On demande parfois au Médiateur fédéral si la résolution des litiges ne devient pas plus compliquée à mesure que les citoyens se montrent plus assertifs. Rien n'est moins vrai. Le citoyen qui s'adresse au médiateur avec une attente claire démontre qu'il a trouvé un canal pour exprimer son mécontentement, poser ses questions ou faire des remarques, qu'il a su comment utiliser ce canal et qu'il veut contribuer à une meilleure gouvernance.

La vraie question qui se pose actuellement: comment atteindre les citoyens qui, pour diverses raisons, ne parviennent pas à formuler leur problème, à faire appel à un organisme pour les aider, voire encore moins à exercer leurs droits?

Deze problematiek is bijzonder goed gekend bij de armoedebewegingen. Ombudsmannen doen dezelfde vaststellingen en maken zich daar zorgen over. Onderling (binnen het netwerk van Ombudsman.be²) en in samenwerking met onder meer armoedebewegingen willen ze op zoek gaan naar goede praktijken om de communicatie met deze burgers aan te gaan en te versterken.

Maar niet alleen daar wringt het schoentje.

In het alomvattende proces van de digitalisering van onze samenleving – de term vierde industriële revolutie wordt in dit verband steeds vaker gebruikt – en ook onder druk van budgettaire beperkingen, wordt de relatie overheid-burger hoe langer hoe meer een digitale en gestandaardiseerde relatie.

Weliswaar zijn steeds meer mensen verbonden met het internet. Volgens de barometer van de informatiemaatschappij 2017³ heeft 85 % van de Belgische huishoudens thuis een internetverbinding. Huishoudens met kinderen scoren het hoogst (95 %), alleenstaanden scoren lager (70 %). Uit de barometer 2016 blijkt dat 10 % van de Belgische bevolking tussen 16 en 74 jaar nog nooit een computer gebruikte (tegenover 57 % in 2006). Het gaat dus de goede kant op wat dat betreft. Toch blijkt uit dezelfde enquête dat sociaal zwakkeren en zeker degenen die zich onder de armoedegrens bevinden over onvoldoende middelen beschikken om een smartphone, een tablet of een computer aan te schaffen. Maar het al dan niet hebben van een internetverbinding is niet het enige probleem. De digitale kloof vertaalt zich meer en meer in de vaardigheid om met informatica om te gaan. Uit een onderzoek van 2016 van de Gezinsbond, blijkt: *“Online formulieren invullen om bepaalde sociale uitkeringen te krijgen, lukt velen niet. Vooral zij die deze uitkeringen het meest nodig hebben: 38 % van de lagere sociale klasse; (...) Het is de verantwoordelijkheid van de overheid om gezinnen beter wegwijs te maken in de digitale wereld. Tot zolang moet ze de vrije keuze tussen on- en offline kanalen verzekeren. Daarom roepen we op om de toegankelijkheid tot online toepassingen te vergroten, drempels weg te werken en vooral mensen die digitaal minder vaardig zijn niet te discrimineren door hun dossier trager te behandelen of gaandeweg de toegang tot loketten, informatie, helpdesks en papieren documenten moeilijker toegankelijk te maken.”*⁴

² De website van het netwerk van de Belgische ombudsmannen: www.ombudsman.be.

³ FOD Economie, Barometer van de informatiemaatschappij 2017.

⁴ Digitalisering, bron van nieuw analfabetisme, Gezinsbond, 30 augustus 2016.

Cette problématique est bien connue dans le secteur de la lutte contre la pauvreté. Les médiateurs font le même constat et s’en inquiètent. Conjointement, au sein du réseau Ombudsman.be², ils souhaitent dès lors développer de bonnes pratiques, en collaboration avec les associations de lutte contre la pauvreté, afin d’établir et de renforcer la communication avec les citoyens les plus vulnérables.

Mais il n’y a pas que là que le bât blesse.

Avec la numérisation croissante de la société – on évoque souvent la “quatrième révolution industrielle” – ainsi que sous la pression des contraintes budgétaires, la relation entre l’administration et le citoyen se dématérialise et se standardise chaque jour davantage.

Les citoyens sont certes davantage connectés à internet. Selon le baromètre 2017³, le taux de connexion des ménages atteint 85 % en Belgique. Les familles avec enfants détiennent le score le plus élevé (95 %), tandis que les isolés accusent le plus de retard (70 %). En 2016, seuls 10 % de la population entre 16 et 74 ans n’avait encore jamais utilisé internet (contre 57 % en 2006). Cette évolution va dans le bon sens, même s’il ressort de la même enquête que les personnes socialement défavorisées, et certainement celles vivant sous le seuil de pauvreté, ne disposent pas de moyens suffisants pour acheter un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Mais la connexion n’est plus le seul enjeu. Actuellement, la fracture ne se situe plus tant dans l’accès à l’internet, mais bien dans les aptitudes informatiques. D’après une enquête effectuée en 2016 par la Ligue des familles: *“dans la catégorie sociale inférieure, soit celle qui en a le plus besoin, 38 % des répondants ne sont pas capables de remplir un formulaire en ligne afin de bénéficier d’allocations sociales. (...) Il incombe aux autorités de mieux guider les ménages dans les sphères numériques et de garantir le libre choix entre les canaux traditionnels et Internet. C’est pourquoi nous appelons à rendre les applications en ligne plus accessibles, à gommer les barrières et surtout à ne pas discriminer les personnes moins habiles devant un clavier, que ce soit en traitant plus lentement leur dossier ou en compliquant l’accès aux guichets, brochures, centrales téléphoniques et documents délivrés sur papier”*⁴.

² Le site internet du réseau des médiateurs et ombudsmans de Belgique: www.ombudsman.be.

³ SPF Economie, Baromètre de la société de l’information 2017.

⁴ “Le numérique, cause d’un nouvel analphabétisme”, La Ligue des familles, 30 août 2016.

Het moet dus een voortdurende bezorgdheid van een overheid zijn om bij verdere digitalisering, die ook inhoudt dat de toegang tot een aantal rechten in stijgende mate zal verbonden zijn met een goed gebruik van digitale middelen, alle burgers op gelijkwaardige wijze te behandelen en de gelijke toegang tot de rechten te vrijwaren.

De digitalisering van de overheid verloopt trouwens niet zonder slag of stoot. Naast de voortdurende wijziging van bestaande software, inherent aan de permanente ontwikkeling van deze systemen, is er het implementeren van nieuwe systemen, of het grondig aanpassen van bestaande. Dat is een voortdurende uitdaging tot verandering voor de administratie. De federale Ombudsman heeft er in 2013 al op gewezen: “(...) *Het invoeren van een nieuw informaticasysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden*”⁵.

In het voorbije anderhalf jaar werd een kwetsbare groep burgers, personen met een handicap, geconfronteerd met toegangsproblemen tot “hun” administratie. Dat kan voor een aantal onder hen een blijvend financieel nadeel inhouden, want door de opgelopen vertraging treedt het recht waarop zij zich willen beroepen pas later in werking. Een belemmering tot een (vlotte) uitoefening van een recht, en een afwenteling van de problemen van een overheid op haar (kwetsbare) burger is sowieso ontoelaatbaar.

De toegang tot een recht kan ook vertraagd worden omdat er geen duidelijkheid is over het startpunt van de termijn binnen dewelke een administratie een beslissing moet nemen, termijn die normaliter, eens overschreden, automatische toegang tot dat recht verleent⁶.

Soms wordt de toegang tot een recht geblokkeerd door een administratie, omdat die eigenlijk geen beslissing neemt, of nalaat zich uit te spreken over bepaalde elementen van het dossier. Er komt geen positief antwoord op een gestelde vraag, maar er is evenmin een weigering. Nochtans is een beslissing, ook al houdt die een weigering in, soms de enige basis voor een burger die, met het oog de verdediging van zijn recht, een procedure wil voeren voor een rechter of zijn aanvraag opnieuw wil indienen met kennis van zaken.⁷

⁵ Zie AA 13/01, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2013*, pp. 51-52.

⁶ Zie punt 2.B.1. De mogelijkheid om in het buitenland te trouwen, pp. 44-48:

⁷ Zie punt 2.D.2: De motivering van beslissingen tot weigering voor gezinshereniging, pp. oy. le point 2.D.2. La motivation des décisions de refus de regroupement familial, pp. 74-80.

La poursuite de la numérisation de l’administration, qui conditionnera de plus en plus l’accès aux droits à la bonne utilisation des moyens numériques, exige donc de veiller particulièrement à l’égalité de traitement entre tous les citoyens et de préserver l’accès égal aux droits.

Par ailleurs, la numérisation de l’administration ne se déroule pas sans heurts. Le développement permanent de nouveaux systèmes et le perfectionnement des programmes existants posent des défis d’adaptation constante à l’administration. Comme le Médiateur fédéral l’a déjà souligné en 2013, “*l’introduction d’un nouveau système informatique ne peut pas se faire au détriment de la qualité du service aux usagers. Et lorsque c’est malgré tout le cas, l’administration doit alors réagir rapidement et de façon adéquate*”⁵.

Malgré cela, depuis plus d’un an et demi, les personnes handicapées ne parviennent pas à accéder à “leur” administration. Bon nombre d’entre elles en supportent durablement les conséquences financières puisqu’à la suite de l’allongement du délai de traitement de leur dossier, elles n’ont pu bénéficier qu’avec retard de certains de leurs droits. Entraver l’exercice (fluide) d’un droit et répercuter sur le citoyen (vulnérable) les conséquences de problèmes rencontrés par l’administration est totalement inadmissible.

Il arrive que l’accès à un droit soit retardé car le point de départ du délai dont dispose une administration pour prendre sa décision n’est pas clairement établi. Or, une fois le délai dépassé, l’accès à ce droit⁶ est en principe acquis pour le citoyen.

Parfois, une administration entrave l’accès à un droit simplement parce qu’elle ne prend pas de décision ou omet de se prononcer sur certains éléments du dossier. Une décision, même négative, constitue pourtant le seul moyen pour le citoyen, qui veut défendre son droit, d’intenter une action en justice ou de réintroduire sa demande en connaissance de cause⁷.

⁵ Voy. AA 13/01, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2013*, pp. 51-52..

⁶ Voy. le point 2.B.1. L’accès au mariage à l’étranger, pp. 44-48.

⁷ Voy. le point 2.D.2. La motivation des décisions de refus de regroupement familial, pp. 74-80.

Omgekeerd kan de toekenning van een recht soms onterecht in vraag gesteld worden. Bij mensen die juridische hulp kregen, gebeurt soms onverwacht een invordering van de procedurekosten door de overheid, terwijl hun financiële toestand niet veranderde en zij niet in staat zijn om te betalen. Nochtans moet die juridische hulp juist toelaten dat mensen die niet over voldoende middelen beschikken hun rechten laten gelden. Alleenstaande vrouwen maken het meest gebruik van deze maatregel.

De overheid moet niet alleen duidelijke informatie geven over de voorwaarden die de overheid toelaten om kosten voor juridische hulp terug te vorderen, maar ze moet ook vooraf nagaan of de voorwaarden om die hulp te krijgen, nog steeds vervuld zijn. Er moet tot elke prijs vermeden worden om de financiële situatie van kwetsbare personen te verergeren.

Tot slot moeten ook de internationale regels goed op elkaar afgestemd worden, zodat individuele (sociale) rechten niet in het gedrang komen. In 2017 trokken de federale Ombudsman, de ombudsmannen van pensioenen en de Nationale Ombudsman uit Nederland samen aan de alarmbel in het Beneluxparlement: 65-jarige Belgische grensarbeiders die jarenlang in Nederland werkten maar daarna werkloos werden, dreigen nu door de toepassing van de Europese coördinatie-regels en een verandering in de nationale regelgeving zonder pensioen of uitkering te vallen. De twee lidstaten waren zich bewust van het probleem, maar namen geen maatregelen. De federale Ombudsman kijkt vooruit en verwacht ook van de respectievelijke overheden een proactieve houding, in afwachting van een gepaste Europese oplossing.

Een democratische rechtsstaat die een aantal rechten voor haar burgers in het leven heeft geroepen, omdat die belangrijk worden geacht voor de manier waarop ze de samenleving wil zien functioneren, moet er niet alleen alles aan doen om die rechten bekendheid te geven en waar kan om die ook automatisch toe te kennen. Zij moet er daarenboven over waken, dat het, wanneer die rechten in het gedrang komen, er onmiddellijk maatregelen worden genomen om dat te verhinderen. Zij kan hoe dan ook niet om organisatorische of puur economische redenen de rechten van burgers verzwakken, tenzij daar een democratische beslissing tegenover staat⁸. Het is een zaak van geloofwaardigheid en dus van legitimiteit.

⁸ Zie punt 2.F.1. Laattijdige toekenning van het sociaal tarief aan personen met een handicap, pp. 105-109.

A l'inverse, l'octroi d'un droit peut parfois être injustement remis en cause par la suite. Ainsi, des personnes qui ont bénéficié de l'assistance juridique se voient subitement réclamer les frais de procédure avancés par l'État alors que leur situation financière n'a pas changé et qu'elles restent incapables de payer. Or, l'assistance juridique doit précisément permettre aux personnes ne disposant pas de ressources suffisantes d'exercer leurs droits. Les femmes isolées figurent parmi les principales bénéficiaires de cette mesure.

Non seulement l'administration doit informer clairement des conditions qui permettent à l'État de récupérer les frais issus de l'assistance juridique, mais aussi vérifier préalablement si la personne remplit encore ou non les conditions d'octroi de cette assistance. Il faut à tout prix éviter d'aggraver la situation financière des personnes vulnérables.

Enfin, il est nécessaire d'harmoniser les règles au niveau international afin de garantir les droits (sociaux) individuels des citoyens. En 2017, le Médiateur fédéral, le Médiateur pour les pensions et l'Ombudsman des Pays-Bas ont tiré ensemble la sonnette d'alarme au Parlement Benelux: d'anciens travailleurs frontaliers risquent de se retrouver, à 65 ans, sans pension ni allocations sociales pendant plusieurs années, en raison de l'application des règles de coordination européennes et d'un changement dans la réglementation nationale. La Belgique et les Pays-Bas connaissaient le problème, mais n'ont pris aucune décision. Dans l'attente d'une solution au niveau européen, le Médiateur fédéral attend des autorités publiques respectives une attitude proactive.

Un État démocratique – qui a édicté un certain nombre de droits pour ses citoyens, parce qu'il les considère essentiels au bon fonctionnement de la société – doit tout mettre en œuvre pour assurer la publicité de ces droits et en accorder, dans la mesure du possible, l'octroi automatique. Lorsque ces droits sont menacés, il doit, en outre, veiller à prendre immédiatement des mesures pour les sauvegarder. Il ne peut en tout cas pas affaiblir les droits des citoyens pour des raisons organisationnelles ou purement économiques, sans l'avoir décidé démocratiquement⁸. C'est une question de crédibilité et de légitimité.

⁸ Voy. le point 2.F.1. L'octroi tardif du tarif social aux personnes handicapées, pp. 105-109.

DEEL I

ACTIVITEITENVERSLAG¹

1. — GRONDRECHTEN

A. Het recht op familieleven

De behandeling van klachten over aanvragen om gezinshereniging toont aan dat de uitoefening van het recht op gezins- en familieleven soms langs hobbelige paden loopt. Artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden en artikel 22 van de Grondwet waarborgen nochtans dit fundamentele recht. Zeker als ook blijkt dat de uitoefening van dit recht moeizaam verloopt voor de meest kwetsbaren in onze samenleving, moet de federale Ombudsman erover waken dat de weigeringsbeslissingen uiterst omzichtig worden genomen. De lat moet dan hoog liggen.

1. De motivering van weigeringsbeslissingen voor gezinshereniging

De voorwaarden voor een visum gezinshereniging zijn limitatief opgesomd in de wet. Als de aanvrager bewijst eraan te voldoen, dan moet de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) opdracht geven aan de Belgische diplomatieke post in het buitenland om het visum toe te kennen.

Als het dossier bij het indienen van de aanvraag in het buitenland niet volledig was, raadde de post vroeger in principe de aanvrager aan zijn dossier te vervolledigen om zo onnodige kosten te vermijden. Een visum gezinshereniging kost immers al gauw 380 euro...

Maar sinds het uitbesteden van de registratie van de aanvragen aan privéondernemingen gebeurt dat niet meer. Het dossier wordt, zoals het is, overgemaakt aan de DVZ, ook als een belangrijk document ontbreekt.

Indien aan één van de voorwaarden – eenvoudig te controleren, zoals beschikken over een behoorlijke huisvesting en een ziekteverzekering voor de gezinshereniger in België – niet is voldaan, stopt de DVZ de analyse van het dossier en neemt hij een weigeringsbeslissing zonder zich uit te spreken over de andere elementen van het dossier. Hij onderzoekt dan blijkbaar niet of al dan niet aan de andere voorwaarden is voldaan en laat dat ook uitdrukkelijk weten aan de aanvrager.

¹ Alle namen vermeld in de voorbeelden zijn fictief.

PARTIE I

RAPPORT D'ACTIVITÉS¹

1. — DROITS FONDAMENTAUX

A. Le droit à la vie familiale

Le traitement des réclamations relatives aux demandes de regroupement familial indique que l'exercice du droit à la vie privée et familiale est parfois semé d'embûches. L'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et l'article 22 de la Constitution garantissent pourtant ce droit fondamental. S'il apparaît de surcroît que l'exercice de ce droit s'avère encore plus difficile pour les personnes les plus vulnérables de notre société, le Médiateur fédéral doit veiller à ce que les décisions de refus soient prises avec la nécessaire circonspection. On se doit de fixer la barre très haut.

1. La motivation des décisions de refus de regroupement familial

Les conditions pour obtenir un visa regroupement familial sont énumérées limitativement dans la loi. Si le demandeur prouve qu'il y répond, l'Office des étrangers (OE) doit donner instruction au poste diplomatique belge à l'étranger d'accorder le visa.

Auparavant, si le dossier n'était pas complet au moment de son introduction à l'étranger, le poste conseillait en principe au demandeur de compléter son dossier, ce qui lui évitait des frais inutiles. Un visa de regroupement familial coûte en effet près de 380 euros...

Mais depuis l'externalisation de l'enregistrement des demandes auprès de partenaires privés, la situation est toute autre. Le dossier est adressé en l'état à l'OE, même s'il manque un document important.

Si l'une des conditions – simples à contrôler, comme celles, pour le regroupant en Belgique, de disposer d'un logement suffisant et d'une assurance-maladie – n'est pas remplie, l'OE interrompt l'examen du dossier et rend une décision de refus sans se prononcer sur les autres éléments du dossier. Il ne vérifie apparemment pas si les autres conditions sont remplies et l'indique explicitement au demandeur.

¹ Tous les noms mentionnés dans les exemples sont fictifs.

De DVZ is van mening dat zijn weigeringsbeslissingen op die manier afdoende gemotiveerd zijn, aangezien de voorwaarden om een visum te verkrijgen cumulatief zijn. Hij beschouwt de aanvrager als de enige verantwoordelijke voor het dossier dat hij indient. De informatie die ter beschikking van de aanvrager is, volstaat volgens de DVZ opdat hij zou weten welke bewijzen hij moet voorleggen om toelating te krijgen tot gezinshereniging.

Door deze werkwijze, hoopt DVZ ook zijn werklast te verlichten. Op korte termijn kan dat wellicht zo zijn, maar op lange termijn zorgt dit uiteindelijk voor bijkomende werklast, zowel voor de diplomatieke posten als voor de DVZ. Bovendien veroorzaakt deze werkwijze hoge kosten voor de aanvragers. Zij zullen immers een nieuwe aanvraag indienen door enkel het vernoemde element in de eerste weigeringsbeslissing aan te passen, zonder zich er noodzakelijkerwijze van bewust te zijn dat hun dossier evenmin aan andere voorwaarden voldoet. Hierdoor kan ook deze nieuwe aanvraag geweigerd worden en moet eventueel een derde worden ingediend. Iedereen verliest hierbij: de administratie, de aanvrager en het familielid dat hij hoopte te vervoegen...

Een aanvraag gezinshereniging indienen, blijft een veeleisende aangelegenheid. Sommige voorwaarden, in het bijzonder deze met betrekking tot het inkomen van de hereniger, zijn complex en de eisen van de DVZ inzake voor te leggen bewijzen, zijn streng. Het is voor de aanvrager niet altijd duidelijk welk document precies bijst dat hij aan de voorwaarden voldoet.

Ook al is de formele motivering van de beslissingen van de DVZ juridisch correct, de federale Ombudsman vindt dat die praktijk de toets van de ombudsnormen niet doorstaat en dat het onaanvaardbaar is, wanneer aan de uitoefening van de grondrechten wordt geraakt.

De weigering van een aanvraag gezinshereniging heeft ingrijpende en verregaande gevolgen voor zowel het gezinsleven van de aanvrager als dat van de persoon die hij wil vervoegen in België. Een kind, een echtgenoot...

Om de uitoefening van het recht op een familieleven daadwerkelijk te waarborgen, moet de DVZ de visumaanvraag gezinshereniging in zijn geheel onderzoeken en in zijn beslissing alle redenen vermelden waarom de aanvraag niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.

De aanbeveling staat onder het deel "*Thema's gegroepeerd per bevoegde commissie, punt D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt*" op pp. 74-80.

L'OE considère que ses décisions de refus sont suffisamment motivées puisque les conditions d'octroi du visa sont cumulatives. Il estime par ailleurs que le demandeur est seul responsable du dossier qu'il introduit et que l'information mise à sa disposition est suffisante pour lui permettre de savoir quelles preuves il doit fournir pour obtenir le regroupement familial.

En procédant de la sorte, l'OE espère également alléger sa charge de travail. C'est peut-être le cas à court terme. Mais à long terme, cette pratique aboutit finalement à une charge de travail supplémentaire, tant pour les postes diplomatiques que pour l'OE, et elle engendre des coûts élevés pour les demandeurs. Ceux-ci vont en effet introduire une nouvelle demande en corrigeant uniquement l'élément visé dans la première décision de refus, sans nécessairement se rendre compte que leur dossier ne répond pas non plus à d'autres conditions. Ce qui aboutira à un nouveau refus et éventuellement à une troisième demande. Tout le monde est perdant: l'administration, le demandeur et le membre de sa famille qu'il espérait rejoindre...

Introduire une demande de regroupement familial reste une démarche exigeante. Certaines conditions, en particulier celles relatives aux revenus du regroupant, sont complexes et les exigences de preuve de l'OE sont sévères. Il n'est pas toujours aisé pour le demandeur de déterminer le document exact qui prouve qu'il remplit ces conditions.

Même si la motivation formelle des décisions de l'OE est correcte d'un point de vue juridique, le Médiateur fédéral estime que cette pratique n'est pas satisfaisante au regard des normes de bonne conduite administrative et qu'elle est inacceptable lorsqu'elle touche à l'exercice de droits fondamentaux.

La décision de refus d'une demande de regroupement familial a des répercussions profondes et considérables, aussi bien sur la vie de famille du demandeur que sur celle de la personne qu'il comptait rejoindre en Belgique. Un enfant, un époux...

Pour garantir l'exercice effectif du droit à la vie familiale, l'OE doit examiner la demande de visa de regroupement familial dans son ensemble et motiver sa décision, en y indiquant toutes les raisons pour lesquelles la demande ne satisfait pas aux exigences légales.

La recommandation est développée sous la partie "*Thèmes regroupés par commission compétente; point D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique*", aux pages 74-80.

2. De verlenging van de behandeltermijn van de aanvraag gezinshereniging

Wanneer een persoon een aanvraag gezinshereniging indient om een onderdaan van een derde land (die in België verblijft) te vervoegen, voorziet de wet² dat de DVZ binnen een maximumtermijn van 9 maanden een beslissing moet nemen. Deze termijn kan echter in bijzondere omstandigheden tweemaal, telkens met een periode van drie maanden, worden verlengd.

De wet geeft duidelijk aan dat de DVZ de termijn met een gemotiveerde beslissing moet verlengen én dat deze beslissing, die de redenen voor de verlenging uiteenzet, ter kennis moet worden gebracht van de aanvrager.

De wet verduidelijkt echter niet hoe deze beslissing moet meegedeeld worden aan de aanvrager. In sommige gevallen worden de betrokken personen door de diplomatieke post in het buitenland helemaal niet verwittigd van de beslissing van de DVZ om de behandelings-termijn te verlengen. In andere gevallen informeert de post de visumaanvrager informeel per telefoon, zonder noodzakelijkerwijze de redenen te geven.

Het gebrek aan communicatie over de verlenging van de termijn en de redenen daarvan, is een bron van ongerustheid voor de familie, bovenop de stress van de wachttijd en de onzekerheid over het eindresultaat van de visumprocedure.

Het gaat trouwens niet enkel om een formaliteit. De verlenging van de termijn binnen de tijd en op basis van de motieven zoals bepaald door de wet, is belangrijk. Het niet respecteren ervan kan juridische gevolgen hebben. De wet bepaalt immers dat de toelating tot verblijf moet worden toegekend indien geen enkele beslissing werd genomen na het verstrijken van de termijn van negen maanden, eventueel twee maal verlengd met drie maanden.

De visumaanvragers moeten dus kunnen nagaan of de verlenging van de termijn van negen maanden tijdig en in de omstandigheden voorzien door de wet, is gebeurd.

De FOD Buitenlandse Zaken deelde de federale Ombudsman in maart 2018 mee dat de DVZ een nieuw vademecum heeft opgesteld dat verdeeld is onder de Belgische diplomatieke posten in het buitenland. Het vermeldt nu uitdrukkelijk dat de post de aanvrager in elke situatie waarin er een wettelijke mogelijkheid

² Wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

2. La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial

Lorsqu'une personne introduit une demande de regroupement familial en vue de rejoindre un ressortissant d'un pays tiers (séjournant en Belgique), la loi² prévoit que l'OE statue sur la demande dans un délai maximal de neuf mois. Ce délai peut toutefois être prolongé dans des cas exceptionnels, à raison de deux périodes de trois mois.

La loi indique clairement que l'OE est tenu de prolonger le délai par une décision motivée qui en explique les raisons et que cette décision doit être portée à la connaissance du demandeur.

La loi ne précise, par contre, pas comment cette décision doit être communiquée. Dans certains cas, le poste n'avertit pas du tout les demandeurs de la décision de l'OE de prolonger le délai d'examen de la demande. Dans d'autres cas, il les en informe, mais de façon informelle, par téléphone, sans préciser nécessairement les motifs.

L'absence de communication sur la prolongation du délai et sur les motifs de celle-ci constitue une source d'inquiétude supplémentaire pour la famille, à côté du stress de l'attente et de l'incertitude de la décision finale.

Par ailleurs, il ne s'agit pas que d'une formalité. La prolongation du délai dans les temps et pour les motifs prévus par la loi est importante car son éventuelle omission peut avoir des conséquences juridiques. En effet, la loi prévoit que si aucune décision n'a été prise à l'expiration du délai de neuf mois, éventuellement prolongé de deux périodes de trois mois, l'admission au séjour doit être reconnue.

Les demandeurs de visa doivent donc pouvoir s'assurer que la prolongation du délai de neuf mois a été effectuée dans les temps et dans les circonstances que la loi autorise.

En mars 2018, le SPF Affaires étrangères a informé le Médiateur fédéral que l'OE a rédigé un nouveau vade-mecum qui a été distribué aux postes diplomatiques belges à l'étranger. Il mentionne désormais explicitement que le poste doit informer le demandeur dans toutes les situations dans lesquelles l'OE peut

² Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

bestaat voor de DVZ om de behandelingstermijn van een aanvraag te verlengen, moet informeren.

De DVZ houdt voortaan ook rekening met deze verplichting en stuurt in principe, via VisaNet, de motivering aan de post, die hij kan in zijn communicatie met de aanvragers.

De volledige bijdrage staat onder het deel “Thema’s gegroepeerd per bevoegde commissie, punt B. Buitenlandse Betrekkingen” op pp. 48-51.

3. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen

Wanneer een asielzoeker in België erkend wordt als vluchteling³ door het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen (CGVS), dan kan hij zich laten vervoegen door zijn gezinsleden zonder te moeten voldoen aan de gebruikelijke voorwaarden voor gezinshereniging met betrekking tot huisvesting, ziekteverzekering en inkomsten.

De Europese Richtlijn⁴ laat de lidstaten toe aan deze vrijstelling een tijdslimiet te stellen, die echter niet minder mag zijn dan drie maanden vanaf het moment waarop de vluchtelingenstatus wordt toegekend.

België hanteert een periode van vrijstelling die langer is: voor de gezinsleden van vluchtelingen geldt deze vrijstelling bij het indienen van hun aanvraag gedurende 12 maanden en de DVZ hanteert een bijkomende tolerantie van 30 dagen.

Wanneer een lidstaat de vrijstelling beperkt in de tijd, pleit de Europese Commissie er evenwel voor om de indiening van onvolledige aanvragen toe te laten, die daarna dan moeten worden vervolledigd.

In 2014 en 2015 ontving de federale Ombudsman klachten van erkende vluchtelingen in België, van wie de echtgenoot en/of de kinderen moeilijkheden hadden om hun aanvraag tot gezinshereniging binnen de termijn van één jaar in te dienen en dus geen beroep konden doen op de gunstigere voorwaarden.

Vooraleer akte te nemen van de indiening van een aanvraag gezinshereniging, eiste de Belgische diplomatieke post in bepaalde landen dat alle documenten gelegaliseerd waren. Dat kan al gauw verschillende

³ In voorliggende tekst dient daaronder te worden verstaan: elke vorm van internationale bescherming, m.a.w. de status van vluchteling *stricto sensu* of van internationale bescherming.

⁴ Richtlijn 2003/86/EG van de Raad van 22 september 2003 inzake het recht op gezinshereniging. PB n° L 251 van 3 oktober 2003.

légalement prolonger le délai de traitement d’une demande.

L’OE tient dorénavant compte de cette obligation et envoie en principe, via Visanet, la motivation au poste, qui peut l’utiliser dans sa communication avec le demandeur.

La thématique est développée sous la partie “*Thèmes regroupés par commission compétente; point B. Relations extérieures*”, aux pages 48-51.

3. L'accès des réfugiés au regroupement familial

Lorsqu’un demandeur d’asile en Belgique se voit reconnaître le statut de réfugié³ par le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA), il peut se faire rejoindre par les membres de sa famille sans devoir satisfaire aux conditions habituelles du regroupement familial en matière de logement, d’assurance-maladie et de revenus.

La directive européenne⁴ permet aux États membres de fixer une limite dans le temps à cette dispense, qui ne peut toutefois pas être inférieure à trois mois suivant l’octroi du statut de réfugié.

La Belgique prévoit une dispense plus longue: les membres de famille de réfugiés bénéficient de cette dispense pendant 12 mois pour introduire leur demande et l’OE applique une tolérance supplémentaire de 30 jours.

Lorsqu’un État membre a soumis la dispense à une limite de temps, la Commission européenne préconise de permettre l’introduction de demandes partielles, à compléter ultérieurement.

En 2014 et 2015, le Médiateur fédéral a reçu des réclamations de réfugiés reconnus en Belgique, dont le conjoint et/ou les enfants avaient rencontré des difficultés pour introduire leur demande de regroupement familial dans le délai d’un an. Ils n’ont, de ce fait, pas pu bénéficier des conditions plus favorables.

Ainsi, dans certains pays, le poste diplomatique belge avait exigé de fournir tous les documents légalisés avant d’acter l’introduction de la demande de regroupement familial. Cette procédure peut parfois prendre

³ Entendu dans le présent texte comme toute forme de protection internationale, c’est-à-dire le statut de réfugié *stricto sensu* ou le statut de protection subsidiaire.

⁴ Directive 2003/86/CE du Conseil du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial. J.O. n° L 251 du 3 octobre 2003.

maanden in beslag nemen, want het is soms moeilijk om bepaalde stukken in het land van herkomst te verkrijgen.

In mei 2015 kwam de federale Ombudsman tussen bij de FOD Buitenlandse Zaken en de DVZ opdat de procedure bij indiening van een aanvraag eenvoudiger zou verlopen. Om een geldige aanvraag in te dienen, volstaat sindsdien het voorleggen van het identiteitsbewijs van de aanvrager en de te vervoegen vluchteling, het naar behoren ingevuld visumaanvraagformulier en het bewijs van betaling van de administratieve kosten. Alle andere documenten kunnen later worden ingediend. De federale Ombudsman stelde nadien echter vast dat deze instructies niet systematisch en correct werden toegepast door alle Belgische diplomatieke posten in het buitenland.

Het is nochtans essentieel dat het recht op gezinshereniging voor deze uiterst kwetsbare doelgroep daadwerkelijk wordt verzekerd.

In oktober 2017 stelde de federale Ombudsman daarom, via de Europese Ombudsman, een vraag aan de Europese Commissie. Deze bevestigde dat wanneer de lidstaten toch een tijdslimiet opleggen, zij de praktische hindernissen in overweging moeten nemen voor de aanvragers bij het indienen van een aanvraag gezinshereniging. Ze moeten de vluchteling de tijd laten zijn gezinsleden te vinden en de nodige stukken in te zamelen.

De federale Ombudsman blijft waakzaam voor de manier waarop de aanvragen gezinshereniging van deze uiterst kwetsbare doelgroep worden behandeld. De gunstigere voorwaarden uit de Richtlijn mogen hun doel niet missen.

De federale Ombudsman verzocht de FOD Buitenlandse Zaken dan ook opnieuw om zich ervan te vergewissen dat de bestaande instructies op dezelfde manier worden uitgevoerd door de diplomatieke posten in het buitenland. Aan de DVZ vraagt de federale Ombudsman bovendien een meer tegemoetkomende houding wanneer bij de behandeling van deze dossiers is aangetoond dat tekortkomingen in hoofde van de post hebben bijgedragen tot het verstrijken van de termijn.

De bijdrage staat onder het deel *“Thema’s gegroepeerd per bevoegde commissie, punt D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt”* op pp. 85-89.

de nombreux mois en raison de la difficulté à obtenir certains documents dans le pays d’origine.

En mai 2015, le Médiateur fédéral est intervenu auprès du SPF Affaires étrangères et de l’OE afin de simplifier la procédure d’introduction de la demande. Depuis lors, pour introduire valablement la demande, il suffit de produire la preuve d’identité du demandeur et du réfugié à rejoindre, le formulaire de demande de visa dûment complété et la preuve de paiement des frais administratifs. Tous les autres documents peuvent être introduits ultérieurement. Le Médiateur fédéral a toutefois constaté que ces instructions n’étaient pas appliquées systématiquement et correctement par tous les postes diplomatiques belges à l’étranger.

Il est pourtant essentiel que l’effectivité du droit au regroupement familial soit garantie pour ce public particulièrement vulnérable.

Le Médiateur fédéral a donc adressé en octobre 2017, par l’intermédiaire de la Médiatrice européenne, une question à la Commission européenne qui a confirmé que, si une limite de temps est fixée, les États membres doivent prendre en considération les obstacles pratiques auxquels les personnes font face lorsqu’elles introduisent une demande de regroupement familial. Ils doivent laisser le temps à la personne reconnue réfugiée de retrouver les membres de sa famille et de rassembler les documents nécessaires.

Le Médiateur fédéral restera attentif au traitement qui est réservé aux demandes de regroupement familial de ce public particulièrement vulnérable. Les conditions plus favorables de la directive ne doivent pas rater leur objectif.

A cette fin, le Médiateur fédéral invite le SPF Affaires étrangères à s’assurer que les instructions existantes soient mises en œuvre de façon homogène par les postes diplomatiques à l’étranger. Il demande, par ailleurs, à l’OE d’être plus conciliant dans le traitement des dossiers pour lesquels il est démontré que des manquements du poste ont participé au dépassement du délai.

La thématique est développée sous la partie *“Thèmes regroupés par commission compétente; point D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique”*, aux pages 85-89.

4. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor personen met een handicap

Een aantal personen met een handicap liet de federale Ombudsman weten dat het voor hen bijzonder moeilijk was om hun familieleden te laten overkomen. De DVZ had de gezinshereniging geweigerd omdat hij de integratie- en/of inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met handicap niet in aanmerking neemt als bewijs van voldoende bestaansmiddelen.

De beoordeling van de financiële middelen van het familielid in België staat centraal in het onderzoek van de aanvraag gezinshereniging door onderdanen afkomstig uit een land buiten de Europese Unie. De Europese Richtlijn⁵ voorziet dat lidstaten de gezinshereniger kunnen vragen om aan te tonen dat hij over stabiele, regelmatige en voldoende inkomsten beschikt om zichzelf en zijn gezinsleden te onderhouden, zonder beroep te doen op het stelsel voor sociale bijstand van de betrokken lidstaat⁶.

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft bij arrest van 4 maart 2010 verduidelijkt dat de gezinshereniging een recht is en dat de lidstaten hun beoordelingsvrijheid bij het evalueren van de voldoende bestaansmiddelen daarom dus niet mogen gebruiken op een manier die afbreuk zou kunnen doen aan het doel van de Richtlijn, namelijk de bevordering van de gezinshereniging. Dit arrest verduidelijkt ook dat de behoeften sterk kunnen verschillen van persoon tot persoon. Lidstaten kunnen bij het beoordelen van de financiële middelen een referentiebedrag bepalen, maar op basis daarvan mag niet automatisch worden geweigerd. Een concrete beoordeling van de situatie van iedere aanvrager is vereist wanneer het inkomen van de gezinshereniger lager is dan het referentiebedrag.

Op dit ogenblik is het door België vereiste bedrag 1428,32 euro netto per maand. Zijn de bestaansmiddelen van de gezinshereniger lager, dan voorziet de Belgische wet dat de administratie, vooraleer de gezinshereniging toe te staan, een concrete beoordeling moet maken van de behoeften van het gezin.

Het probleem van de persoon met een handicap is hier dubbel.

De DVZ houdt bij de behandeling van een aanvraag gezinshereniging met een persoon met een handicap geen rekening met de integratie- en/of inkomensvervangende tegemoetkomingen voor personen met een

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, artikel 7, eerste alinea, c.

4. L'accès des personnes handicapées au regroupement familial

De nombreuses personnes handicapées ont signalé au Médiateur fédéral les difficultés particulières qu'elles rencontraient pour faire venir les membres de leur famille. L'OE avait refusé le regroupement familial au motif que les allocations de remplacement de revenus et/ou d'intégration pour personne handicapée ne peuvent pas être prises en compte dans l'évaluation des ressources suffisantes.

L'évaluation des ressources financières du membre de famille résidant en Belgique est centrale dans l'examen d'une demande de regroupement familial de ressortissants non européens. La directive européenne⁵ prévoit que les États membres peuvent exiger que le regroupant démontre qu'il dispose de ressources stables, régulières et suffisantes pour subvenir aux besoins du ménage, sans recourir au système d'aide sociale de l'État membre concerné⁶.

La Cour de justice de l'Union européenne a rappelé, dans un arrêt du 4 mars 2010, que le regroupement familial est un droit, de sorte que la marge de manœuvre reconnue aux États membres, notamment lors de l'évaluation des ressources suffisantes, ne doit pas être utilisée d'une manière qui porterait atteinte à l'objectif de la directive qui est de favoriser le regroupement familial. Cet arrêt précise également que les besoins varient en fonction des individus. Les États membres peuvent déterminer un montant de référence lors de l'évaluation des ressources financières mais celui-ci ne peut pas servir de base pour refuser automatiquement la demande. Lorsque les revenus du regroupant n'atteignent pas le montant de référence, l'État membre a l'obligation d'effectuer un examen concret de la situation de chaque demandeur.

Le montant de référence exigé par la Belgique s'élève actuellement à 1428,32 euros nets par mois. Si les ressources du regroupant sont inférieures à ce montant, la loi belge prévoit que l'administration doit concrètement évaluer les besoins de la famille avant d'autoriser le regroupement familial.

La personne handicapée est confrontée à un double problème.

Lorsque l'OE examine une demande de regroupement familial avec une personne handicapée, il ne prend pas en compte les montants des allocations de remplacement de revenus et/ou d'intégration octroyées

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, article 7, premier alinéa, c.

handicap, omdat deze bestaansmiddelen afkomstig zijn uit de sociale bijstand. De DVZ steunt hierbij op een arrest van de Raad van State uit 2015⁷.

Deze aanpak is bijzonder problematisch wanneer het gaat om de gezinshereniging met een Belg, omdat hij geen rekening houdt met wijzigingen die de wet van 4 mei 2016 aanbracht aan de tekst van artikel 40ter van de wet van 15 december 1980. Op basis van de nieuwe tekst van artikel 40ter besliste de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen in zijn arrest⁸ van 15 mei 2017 dat de tegemoetkomingen voor personen met een handicap niet meer kunnen worden uitgesloten als bewijs van voldoende bestaansmiddelen. De lijst met bestaansmiddelen die niet in aanmerking kunnen worden genomen, moet restrictief geïnterpreteerd worden en artikel 40ter noemt de tegemoetkomingen voor gehandicapten niet. De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen bevestigde deze interpretatie in verschillende latere arresten.

Daarenboven hebben personen met een handicap vaak een moeilijkere toegang tot de arbeidsmarkt. Dat heeft natuurlijk een impact op hun inkomen. De personen met een handicap kunnen bijgevolg moeilijk hun recht op een gezinsleven laten gelden omdat de bestaansmiddelen waarover zij beschikken vaak vrij laag zijn.

Rekening houdend met de specifieke kwetsbaarheid van de doelgroep en het belang dat het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden hecht aan het recht op een gezinsleven, acht de federale Ombudsman het noodzakelijk dat de DVZ de dossiers over personen met een handicap met de nodige behoedzaamheid behandelt.

Het risico bestaat immers dat deze situatie onbedoeld aanleiding geeft tot een vorm van discriminatie van personen met een handicap. België heeft nochtans het Verdrag geratificeerd van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap dat discriminatie op basis van een handicap verbiedt.

De bijdrage met alle argumenten staat onder het deel *“Thema’s gegroepeerd per bevoegde commissie, punt D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt”* op pp. 80-85.

⁷ Raad van State, arrest nr. 232 033 van 12 augustus 2015.

⁸ RvV 186 791 van 15 mei 2017.

à la personne handicapée, au motif que ces revenus proviennent de l’assistance sociale. Il s’appuie, pour cela, sur un arrêt du Conseil d’État de 2015⁷.

Cette approche est particulièrement problématique lorsqu’il s’agit du regroupement familial avec un Belge car elle ne tient pas compte de la modification apportée par la loi du 4 mai 2016 au libellé de l’article 40ter de la loi du 15 décembre 1980. Sur la base du nouveau libellé de l’article 40ter, le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) a décidé, dans son arrêt⁸ du 15 mai 2017, que les allocations pour personnes handicapées ne pouvaient plus être exclues de l’évaluation des ressources financières. La liste des ressources qui ne peuvent être prises en compte doit être interprétée de façon restrictive et l’article 40ter ne mentionne pas les allocations pour personnes handicapées. Le CCE a confirmé cette interprétation dans plusieurs arrêts ultérieurs.

Par ailleurs, les personnes handicapées sont souvent défavorisées sur le marché du travail, ce qui a assurément une incidence sur leurs revenus. Elles peuvent donc difficilement faire valoir leur droit à la vie familiale vu que les ressources financières dont elles disposent sont souvent très faibles.

Compte tenu de la vulnérabilité spécifique du public concerné et de l’enjeu posé par le droit à la vie familiale consacré par la Convention européenne des droits de l’homme, le Médiateur fédéral considère que l’OE doit adopter une prudence particulière dans le traitement des dossiers des personnes handicapées.

Cette situation risque, en outre, d’instaurer involontairement une discrimination à l’encontre des personnes handicapées. La Belgique a pourtant ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui interdit les discriminations en raison du handicap.

La thématique et son argumentation sont développées sous la partie *“Thèmes regroupés par commission compétente; point D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique”*, aux pages 80-85.

⁷ Conseil d’État, arrêt n° 232 033 du 12 août 2015.

⁸ CCE 186 791 du 15 mai 2017.

5. Het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging

Als de DVZ bij het onderzoek van een aanvraag om gezinshereniging twijfelt aan de leeftijd van kinderen, legt hij soms gelegaliseerde geboorteakten, voorgelegd bij de indiening van de aanvraag, naast zich neer en laat hij de leeftijd van het kind in het land van herkomst vaststellen door middel van bottesten, gebaseerd op de methode van Risser.

Bij het soort testen dat daarbij wordt gebruikt, worden ernstige bedenkingen gemaakt en niet alleen door de federale Ombudsman.

In België maakt de overheid gebruik van een drievoudige test om de leeftijd van een niet-begeleide minderjarige vreemdeling te bepalen. Ook bij deze test worden al bedenkingen genoteerd op het vlak van betrouwbaarheid zowel door wetenschappers, als door het Kinderrechtencommissariaat en de *Délégué général aux droits de l'enfant*. Toch biedt deze test een aantal procedurele waarborgen: het resultaat geeft een foutmarge aan en volgens de wet dient de laagste leeftijd in aanmerking te worden genomen.

Dat is verre van het geval voor de Rissertest die de Belgische diplomatieke posten in het buitenland gebruiken.

In de dossiers voorgelegd aan de federale Ombudsman, hadden artsen die de Risser test gebruikten zich tevreden gesteld met het nemen van een röntgenfoto van het bekken van de kinderen om te beoordelen of deze meer of minder dan 18 jaar waren.

Deze test is echter geen test om de botleeftijd van een tiener te bepalen. Hij werd ontwikkeld om het einde van de groei in te schatten en zo een scoliose of een andere groeiziekte te kunnen vaststellen.

Naast het feit dat deze test kinderen onnodig blootstelt aan mogelijk schadelijke stralingen, zonder formele toestemming van de ouders, meent de federale Ombudsman dat deze test geen pertinent en wettelijk toegelaten element is om de DVZ toe te laten de leeftijd, zoals vastgesteld in een gelegaliseerde geboorteakte, naast zich neer te leggen en de geldigheid van de akte in twijfel te trekken.

Deze praktijk vormt een onwettige hindernis voor het daadwerkelijk uitoefenen van het recht op een familielevens en houdt geen rekening met het hoger belang van het kind.

5. L'utilisation des tests osseux en matière de regroupement familial

Si l'OE a un doute sur l'âge des enfants lors de l'examen d'une demande de regroupement familial, il décide parfois d'écarter des actes de naissance légalisés, produits avec la demande, et fait vérifier l'âge de l'enfant par des tests osseux basés sur la méthode de Risser, réalisés dans le pays d'origine.

Les tests utilisés pour cet examen soulèvent toutefois de sérieuses réserves, et pas uniquement de la part du Médiateur fédéral.

Si le triple test réalisé en Belgique par les autorités pour déterminer l'âge d'un mineur étranger non accompagné soulève lui-même déjà des contestations à propos de sa fiabilité, tant par des scientifiques que par le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris*, il offre néanmoins certaines garanties procédurales: le résultat comporte une marge d'erreur et, légalement, l'âge le plus bas doit être retenu.

C'est loin d'être le cas pour le test de Risser auquel ont recours les postes diplomatiques belges à l'étranger.

Dans les dossiers soumis au Médiateur fédéral, les médecins qui utilisent le test de Risser se contentent d'effectuer une radiographie du bassin des enfants pour déterminer s'ils ont plus ou moins de 18 ans.

Or, ce test n'a pas été développé pour déterminer l'âge osseux d'un adolescent, mais pour évaluer la fin de la croissance et pour détecter une scoliose ou une maladie de croissance.

Outre le fait que le test expose inutilement des enfants à des radiations potentiellement nocives, sans autorisation formelle des parents, le Médiateur fédéral considère qu'il ne constitue pas un élément pertinent et légalement admissible pour autoriser l'OE à écarter l'âge constaté dans un acte de naissance légalisé et à remettre en cause sa validité.

Cette pratique forme un obstacle illégal à l'exercice du droit à la vie familiale et ne tient pas compte de l'intérêt supérieur de l'enfant.

De federale Ombudsman heeft daarom aan de DVZ aanbevolen het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging op te schorten in afwachting van een grondige doorlichting van deze testen.

De aanbeveling staat onder het deel “*Thema’s gegroepeerd per bevoegde commissie, punt D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt*” op pp. 71-74.

B. Het hoger belang van het kind: impactstudie en procedure van bepaling van het hoger belang van het kind (aanbeveling AA 14/01 aan het Parlement)

In 2017 heeft de federale Ombudsman de opvolging van beide luiken van deze aanbeveling verder uitgewerkt.

De Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l’enfant* namen deze aanbeveling van de federale Ombudsman ook op in het alternatief verslag⁹ dat zij inzake kinderrechten op 28 februari 2018 voorlegden aan het Comité voor de Rechten van het Kind bij de Verenigde Naties.

1. Impact van de maatregelen

Tot nu toe is er nog geen algemeen wetgevend initiatief genomen om een impactverslag of een systematische impactstudie over kinderrechten in het overheidsbeleid in te voeren.

Ter gelegenheid van de besprekingen over het project van de geplande wijzigingen aan de Vreemdelingenwet¹⁰, nam de federale Ombudsman, samen met de Kinderrechtencommissaris, op 28 september 2017 contact op met het kabinet van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie om van gedachten te wisselen over het in overweging nemen van het hoger belang van het kind bij de nieuwe wetgevende bepalingen.

Daar waar de Kinderrechtencommissaris en de federale Ombudsman wel tevreden zijn met de uitdrukkelijke opname in de wet van het hoger belang van het kind als doorslaggevende overweging die de Commissaris-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen moet

⁹ Verslag beschikbaar op <https://www.kinderrechtencommissariaat.be/>.

¹⁰ Wetsontwerp van 22 juni 2017 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 54–2548/012, goedgekeurd op 9 november 2017.

Le Médiateur fédéral a dès lors recommandé à l’OE de suspendre le recours aux tests osseux dans le cadre des demandes de visa de regroupement familial, dans l’attente d’une analyse approfondie de ces tests.

La recommandation est développée sous la partie “*Thèmes regroupés par commission compétente; point D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique*”, aux pages 71-74.

B. L’intérêt supérieur de l’enfant: étude d’impact et procédure de détermination de l’intérêt supérieur de l’enfant (recommandation RG 14/01 au Parlement)

Le Médiateur fédéral a continué, en 2017, à travailler au suivi des deux volets de cette recommandation.

Le Délégué général aux droits de l’enfant et le *Kinderrechtencommissaris* ont par ailleurs repris la recommandation du Médiateur fédéral dans le rapport alternatif⁹ sur les droits de l’enfant, qu’ils ont soumis le 28 février 2018 au Comité des droits de l’enfant des Nations Unies.

1. Impact des mesures projetées

A ce jour, aucune initiative législative générale n’a encore été prise pour introduire un rapport d’incidence ou une étude d’impact systématique des politiques publiques sur les droits de l’enfant.

A l’occasion des discussions sur le projet de modification de la loi sur les étrangers¹⁰, le Médiateur fédéral et le *Kinderrechtencommissaris* ont pris contact, le 28 septembre 2017, avec le cabinet du secrétaire d’État à l’Asile et la Migration afin de discuter de la prise en considération de l’intérêt supérieur de l’enfant dans les nouvelles dispositions législatives.

Si le *Kinderrechtencommissaris* et le Médiateur fédéral se sont réjouis de l’introduction explicite de l’intérêt supérieur de l’enfant dans la loi, comme considération déterminante qui doit guider le Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides au cours de l’examen de

⁹ Rapport en anglais disponible sur <http://www.dgde.cfwb.be/>.

¹⁰ Projet de loi du 22 juin 2017 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers et la loi du 12 janvier 2007 sur l’accueil des demandeurs d’asile et de certaines autres catégories d’étrangers. *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 54 – 2548/012, approuvé le 9 novembre 2017.

leiden tijdens het onderzoek van het verzoek om internationale bescherming, betreuren ze beiden dat een aantal procedurele waarborgen met betrekking tot het afzonderlijk verhoor van de minderjarigen niet uitdrukkelijk in de wetsbepalingen zijn hernomen, zoals:

- dat de minderjarige vreemdeling op gepaste wijze geïnformeerd moet worden over zijn recht om te worden gehoord;
- dat er voor het recht om te worden gehoord geen minimumleeftijd geldt;
- dat de ouders niet kunnen eisen aanwezig te zijn bij het horen van hun kind(eren);
- dat de Commissaris-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen de verklaringen van de begeleide minderjarige niet tegen de ouders mag gebruiken en geen bijkomende vragen mag stellen met als doel de verklaringen van de ouders te controleren.

Als die voorwaarden niet uitdrukkelijk in de wet zelf worden geregeld, bestaat het risico dat ouders zich kunnen verzetten tegen het horen van hun minderjarige kinderen of kunnen eisen erbij aanwezig te zijn op basis van hun ouderlijk gezag. Zo is evenmin het verbod om de verklaringen van het kind te gebruiken in de procedure van zijn ouders niet uitdrukkelijk gewaarborgd in de wet. Het kabinet was niettemin van mening dat het beginsel waarop deze waarborgen zijn gebaseerd, voldoende verzekerd is door het invoeren van het hoger belang van het kind als doorslaggevende overweging bij het onderzoek van de asielaanvragen en dat het aangewezen zou zijn om deze waarborgen te verduidelijken via een koninklijk besluit, een omzendbrief of een interne instructie.

2. Evaluatie- en beslissingsproces in het hoger belang van het kind

Ook voor het tweede luik van de aanbeveling ging de federale Ombudsman in 2017 met verschillende administraties het gesprek aan.

Zoals hoger vermeld moest de federale Ombudsman met de DVZ in 2017 regelmatig in discussie gaan over de manier waarop het hoger belang van het kind beter in overweging kon worden genomen in de procedures waarin zijn recht op privé- en familieleven op het spel stond.

Tijdens gezamenlijk door de Kinderrechtencommissaris en de federale Ombudsman georganiseerde ontmoetingen met de Dienst Voogdij van de FOD Justitie, het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de

la demande de protection internationale, ils ont tous deux regrettés qu'un certain nombre de garanties procédurales concernant l'audition séparée du mineur ne soient pas expressément reprises dans le libellé des articles, comme le fait que:

- le mineur étranger doit être informé adéquatement sur son droit d'être entendu;
- le droit d'être entendu n'est pas lié à un âge minimum;
- les parents ne peuvent pas exiger d'être présents pendant l'audition de leur(s) enfant(s);
- le Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides ne peut pas utiliser les déclarations du mineur accompagné contre ses parents, ni poser des questions supplémentaires ayant pour objectif de vérifier les déclarations des parents.

En l'absence de dispositions explicites dans la loi, des craintes existent que les parents puissent s'opposer à l'audition de leur(s) enfant(s) mineur(s) ou qu'ils exigent d'être présents, invoquant pour cela l'autorité parentale. De même, l'interdiction d'utiliser les déclarations de l'enfant dans la procédure de ses parents n'est pas garantie expressément dans la loi. Le cabinet a toutefois estimé que le principe qui sous-tend ces garanties était suffisamment assuré par l'introduction de l'intérêt supérieur de l'enfant comme considération déterminante de l'examen des demandes d'asile et qu'il conviendrait de les préciser par voie d'arrêté royal, de circulaire ou d'instruction interne.

2. Évaluation et détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant

La seconde dimension de cette recommandation a également fait l'objet, en 2017, de rencontres du Médiateur fédéral avec différentes administrations.

Comme évoqué plus haut, le Médiateur fédéral a été amené, à plusieurs reprises en 2017, à discuter avec l'OE de quelle manière l'intérêt supérieur de l'enfant pourrait être mieux pris en considération dans les procédures où son droit à la vie privée et familiale est en jeu.

Lors de rencontres organisées conjointement par le *Kinderrechtencommissaris* et le Médiateur fédéral avec respectivement le service des Tutelles du SPF Justice, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

Staatlozen en de DVZ bij de FOD Binnenlandse Zaken werden verschillende maatregelen besproken die het in overweging nemen van het hoger belang van het kind zouden kunnen versterken.

Met de Dienst Voogdij werden initiatieven besproken om de opleiding voor voogden van niet-begeleide minderjarige vreemdelingen te versterken.

Met het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen werd nagekeken welke maatregelen de verhoortechnieken zouden kunnen verbeteren om ze beter af te stemmen op kinderen.

Bij de DVZ werd gepleit om het hoger belang van het kind beter in te bouwen in het beslissingsproces over een begeleide minderjarige, wanneer zijn persoonlijk belang verschilt van dat van zijn ouders.

Deze gezamenlijke besprekingen zullen worden verdergezet in 2018. Ook met de staatssecretaris voor Asiel en Migratie gaat het gesprek verder om de alternatieven voor de opsluiting van families met kinderen te versterken, in overeenstemming met de aanbeveling AA 16/04¹¹ van de federale Ombudsman en om te waarborgen dat de gesloten gezinsunits die in 2018 zullen worden in gebruik genomen daadwerkelijk slechts in laatste instantie worden gebruikt.

et l'OE du SPF Intérieur, différentes mesures susceptibles de renforcer la prise en considération de l'intérêt de l'enfant ont été abordées.

Avec le service des Tutelles, ils ont discuté d'initiatives pour renforcer la formation dispensée aux tuteurs des mineurs étrangers non accompagnés.

Avec le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, ils ont évoqué des mesures susceptibles d'améliorer les techniques d'audition pour les rendre mieux adaptées aux enfants.

Après de l'OE, ils ont plaidé en faveur d'une meilleure intégration de l'intérêt supérieur de l'enfant dans le processus de prise de décision qui concerne un mineur accompagné lorsque son intérêt personnel diffère de celui de ses parents.

Ces discussions se poursuivront en 2018, notamment celle initiée avec le cabinet du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration pour renforcer les alternatives à la détention des familles avec enfants. La recommandation RG 16/04¹¹ du Médiateur fédéral vise en effet à s'assurer que les unités familiales fermées qui ouvriront en 2018 ne soient effectivement utilisées qu'en tout dernier ressort.

¹¹ De federale Ombudsman, Jaarverslag 2016, pp. 68 e.v. – Zie ook opvolging aanbeveling AA 16/04, pp. 90-91.

¹¹ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 68 et. s. – Voy. aussi le suivi de la recommandation RG 16/04, pp. 90-91.

2. — THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE

A. Sociale Zaken

1. De financiële gevolgen van de informatica- en de bereikbaarheidsproblemen van de overheid voor personen met een handicap

De burger kampt met grote problemen wanneer hij contact zoekt met de diensten van de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) van de FOD Sociale Zekerheid. De eerste problemen ontstonden midden 2016 bij de lancering van een nieuw elektronisch platform voor het indienen van de aanvragen om tegemoetkomingen, de reorganisatie van de dienst en de vermindering van het aantal personeelsleden ingevolge de zesde staatshervorming¹².

Vervolgens nam de DGPH in januari 2017 een nieuw softwaresysteem, *Curam*, in gebruik. Een aantal technische problemen deed de behandeling van de aanvragen in de periode van januari tot maart 2017 zeer moeizaam verlopen. Er konden in die periode nauwelijks beslissingen worden genomen.

Als gevolg van de informaticaproblemen hadden de personeelsleden van het contactcenter geen toegang tot de gegevens van de dossiers. Zelfs al slaagden de personen met een handicap er toch in de DGPH telefonisch te bereiken, dan bleek het vaak voor de medewerkers onmogelijk hen correct te informeren. Daarop besloot de DGPH in de periode van februari tot maart 2017 een tijdlang geen telefonische oproepen meer te beantwoorden.

Door aanhoudende technische problemen besliste de DGPH in april 2017 om tijdelijk terug te keren naar *Tetra*, de oude software. In september 2017 werd uiteindelijk beslist om het contract voor het gebruik van *Tetra* voor vier jaar te verlengen, aangezien het onmogelijk was om op korte termijn de problemen op te lossen van het nieuwe systeem, *Curam*.

De evolutie van de situatie vertaalde zich in het aantal klachten over de DGPH in 2017 bij de federale Ombudsman: 580 klachten, tegenover 226 in 2016 en 146 in 2015. De klachtenstroom over de moeilijke bereikbaarheid (telefonisch en via het contactformulier) van de DGPH bleef het hele jaar door aanhouden. Ook werd na verloop van tijd steeds duidelijker dat de informaticaproblemen en de daardoor opgelopen achterstand een langere behandelingsduur tot gevolg hadden.

¹² De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, pp. 32-34.

2. — THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE

A. Affaires sociales

1. Les conséquences financières des problèmes informatiques et d'accessibilité de l'administration pour les personnes handicapées

Le citoyen qui tente de contacter les services de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale rencontre d'importantes difficultés. Mi-2016, le lancement d'une nouvelle plate-forme électronique pour l'introduction des demandes d'allocations, la réorganisation du service et la réduction des effectifs consécutive à la sixième réforme de l'État ont engendré les premiers problèmes¹².

Ensuite, en janvier 2017, le basculement vers un nouveau logiciel de gestion des dossiers, *Curam*, a généré d'importants problèmes techniques qui ont pratiquement paralysé le traitement des demandes de janvier à mars 2017, si bien que très peu de décisions ont pu être prises durant cette période.

En raison des problèmes informatiques, le personnel du Contact center n'avait plus accès aux données des dossiers. Ainsi, même si les personnes handicapées réussissaient à joindre la DGPH par téléphone, cette dernière se trouvait dans l'incapacité de les informer correctement. Elle a donc décidé de ne plus répondre aux appels téléphoniques de février à mars 2017.

La persistance des problèmes techniques a conduit la DGPH, en avril 2017, à revenir temporairement à l'ancien logiciel *Tetra*, et à finalement renouveler, en septembre 2017, le contrat d'utilisation pour quatre ans vu l'impossibilité de remédier à bref délai aux problèmes du nouveau système *Curam*.

L'évolution de la situation s'est reflétée dans le nombre de réclamations enregistrées par le Médiateur fédéral en 2017: 580 réclamations, contre 226 en 2016 et 146 en 2015. L'afflux de réclamations relatives au manque d'accessibilité de la DGPH (par téléphone et via le formulaire de contact) s'est poursuivi tout au long de l'année. Par ailleurs, il est également apparu de plus en plus clairement que l'arriéré engendré par les problèmes informatiques allait entraîner un allongement significatif du délai de traitement.

¹² Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 32-34.

Van bij aanvang heeft de federale Ombudsman benadrukt dat de burgers hier een blijvend nadeel dreigden van te ondervinden. In 2017 hebben de klachten dit helaas bevestigd. Twee problemen waarop de federale Ombudsman in het verleden reeds had gewezen, kwamen terug aan de oppervlakte.

Het eerste probleem gaat over de niet-retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Het gaat over personen aan wie de DGPH uitdrukkelijk meedeelde dat de lange behandelingsduur van hun aanvraag voor tegemoetkomingen te wijten was aan de informaticaproblemen bij de dienst. Wat de betaling van de tegemoetkomingen zelf betreft, wordt die langere behandelingsduur gecompenseerd door de retroactieve toekenning van de tegemoetkomingen vanaf de maand volgend op de aanvraag; zo nodig is ook een betaling van interesten voorzien. De betrokkenen stellen echter vast dat diezelfde retroactiviteit niet geldt voor de toepassing van het sociaal energietarief. Ze stellen uitdrukkelijk – en terecht – het slachtoffer te zijn van de informaticaproblemen bij de DGPH.

Naarmate de behandelingsduur van de aanvragen om tegemoetkomingen toeneemt, wordt de impact van de niet-retroactieve toepassing van het sociaal tarief inderdaad groter. Reeds in 2012 heeft de federale Ombudsman aanbevolen¹³ dat het sociaal tarief zou worden toegepast vanaf de ingangsdatum van de beslissing van de DGPH op basis waarvan de betrokkene recht krijgt op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit en niet slechts vanaf (het trimester van) de datum van de beslissing. De toekenning van het sociaal tarief energie en van de tegemoetkomingen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Tot op heden heeft de aanbeveling geen concreet resultaat opgeleverd. De DGPH sluit er zich volledig bij aan, maar verwijst de federale Ombudsman naar de DG Energie van de FOD Economie, bevoegd voor de reglementering van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit.

Het tweede probleem betreft de geplande medische herzieningen. De federale Ombudsman ontving de klacht van een moeder wiens zoon een medische erkenning had tot eind 2016. De procedure tot ambts-halve herziening werd tijdig gestart, maar de betrokkene kreeg het bericht dat door technische problemen bij de overschakeling naar een ander computerprogramma, zijn dossier niet onmiddellijk kon worden behandeld. Intussen bleef hij zijn tegemoetkoming aan hetzelfde bedrag ontvangen. Uiteindelijk bleek dat betrokkene recht had op een hogere tegemoetkoming. Maar doordat

Dès le départ, le Médiateur fédéral avait souligné que les citoyens risquaient d'en subir des inconvénients durables. En 2017, les réclamations l'ont malheureusement confirmé. Deux problèmes, pointés par le Médiateur fédéral dans le passé, refont surface.

Le premier problème concerne l'octroi non rétroactif du tarif social énergie. Il s'agit de personnes auxquelles la DGPH a explicitement indiqué que la durée anormalement longue de traitement de leur demande d'allocations était due aux problèmes informatiques rencontrés au sein du service. Si, pour le paiement des allocations proprement dites, le retard de traitement est compensé par l'octroi rétroactif des allocations à dater du mois suivant l'introduction de la demande et, le cas échéant, par le versement d'intérêts, il n'en va pas de même pour le tarif social énergie. Ces personnes s'estiment donc victimes – à juste titre – des problèmes informatiques rencontrés par la DGPH.

Au fur et à mesure que le délai de traitement des demandes d'allocations s'allonge, l'impact de la non-rétroactivité du tarif social s'accroît. Dès 2012, le Médiateur fédéral a recommandé¹³ que le tarif social énergie soit appliqué à partir de la date de prise d'effet de la décision de la DGPH qui ouvre le droit à ce tarif et pas seulement à partir (du trimestre) de la date de la décision. L'octroi du tarif social énergie reste en effet indissociable de l'octroi de l'allocation. Jusqu'à présent, la recommandation n'a donné aucun résultat concret. La DGPH y souscrit pleinement mais renvoie le Médiateur fédéral à la Direction générale Énergie du SPF Économie, compétente en matière de réglementation relative à l'application du tarif social pour le gaz et l'électricité.

Le second problème concerne les révisions médicales programmées. Le Médiateur fédéral a reçu la réclamation d'une mère dont le fils avait obtenu une reconnaissance médicale valable jusque fin 2016. Bien que la procédure de révision d'office ait été entamée à temps, l'intéressé a été informé que son dossier ne pourrait pas être traité immédiatement à cause des problèmes techniques apparus à la suite du basculement vers le nouveau programme informatique. Dans l'intervalle, son allocation a été prolongée au même montant. Il est finalement apparu que l'intéressé avait droit à

¹³ Zie OA 12/06, De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2012*, pp. 92-93 en 168-171.

¹³ Voy. la RO 12/06, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2012*, pp. 92-93 et 168-171.

de herziening van de tegemoetkoming pas ingaat op de datum van de beslissing, heeft betrokkene het voordeel van zeven maanden verhoogde uitkering verloren.

De federale Ombudsman heeft over deze problematiek in het verleden reeds aanbevelingen gedaan¹⁴. Hij heeft toen de wetgever aanbevolen om de reglementering aan te passen in die zin dat het recht op hogere tegemoetkomingen zou ingaan in de maand na de geplande herzieningsdatum en niet pas in de maand volgend op de beslissing. In afwachting van die aanpassing deed hij de aanbeveling aan de administratie om de personen met een handicap beter te informeren en om de behandeling van deze dossiers te optimaliseren. De na onze aanbeveling door de DGPH ingevoerde praktijk om de behandeling op te starten vier maanden voor de geplande herzieningsdatum, volstaat in de huidige omstandigheden niet meer om de negatieve gevolgen voor de betrokkenen te vermijden. Ook hier wordt de impact van het probleem groter naarmate de behandelingsduur toeneemt.

Door beide hierboven vermelde problemen komen de rechten van een kwetsbare groep burgers daadwerkelijk in het gedrang door een slecht werkende administratie en dragen zij blijvend de financiële gevolgen daarvan. Dat is ontoelaatbaar. Wanneer een overheidsdienst er niet in slaagt een kwalitatieve dienstverlening te verstrekken, kan zij de negatieve gevolgen daarvan niet afwentelen op de burger en moet zij zich zo organiseren dat de rechten van deze burger op een absolute wijze worden gewaarborgd.

Zowel wat betreft het sociaal tarief, als de geplande medische herziening, zouden de huidige problemen zich niet voordoen mochten de aanbevelingen uit het verleden zijn opgevolgd. Met twee nieuwe aanbevelingen wil de federale Ombudsman nogmaals de aandacht van de commissie voor het Bedrijfsleven enerzijds (sociaal tarief voor gas en elektriciteit¹⁵) en de commissie voor de Sociale Zaken anderzijds (geplande medische herziening¹⁶) vragen voor de absolute noodzaak om tot een definitieve oplossing te komen, die de rechten van de personen met een handicap beschermt tegen de gevolgen van eventuele administratieve disfuncties.

Wat de praktische aanpak van de problemen bij de DGPH betreft, werd in de loop van 2017 reeds een aantal maatregelen genomen.

une allocation plus élevée mais, comme la révision de l'allocation ne prend effet qu'à dater de la décision, il a perdu sept mois de supplément d'allocation.

Le Médiateur fédéral avait déjà formulé des recommandations sur cette problématique par le passé¹⁴. Il avait ainsi recommandé au législateur d'adapter la réglementation afin que le droit à une allocation plus élevée prenne cours à partir du mois qui suit la date de révision programmée et non pas à partir du mois qui suit la décision. Dans l'attente de cette adaptation, il avait recommandé à l'administration de mieux informer les personnes handicapées et d'optimiser le traitement de ces dossiers. A la suite de cette recommandation, la DGPH avait revu sa pratique et entamé la procédure d'examen quatre mois avant la date de révision programmée. Dans les circonstances actuelles, cela ne suffit toutefois plus à éviter les conséquences négatives pour les personnes concernées. Ici encore, l'impact des problèmes s'accroît au fur et à mesure que le délai de traitement augmente.

Dans les deux situations évoquées ci-dessus, une mauvaise gestion administrative met en péril les droits d'un groupe de citoyens vulnérables qui en supportent durablement les conséquences financières. C'est inacceptable. Lorsqu'une autorité administrative ne parvient pas à fournir un service de qualité, elle ne peut pas en répercuter les conséquences négatives sur les citoyens et elle doit s'organiser de telle sorte que leurs droits soient entièrement préservés.

Tant en ce qui concerne le tarif social énergie que la révision médicale programmée, les problèmes actuels ne se poseraient pas si les recommandations formulées par le passé avaient été suivies. Le Médiateur fédéral formule donc deux nouvelles recommandations pour attirer à nouveau l'attention de la commission de l'Économie (tarif social énergie)¹⁵ et de la commission des Affaires sociales (révision médicale programmée)¹⁶ sur l'absolue nécessité d'une solution définitive qui immunise les droits des personnes handicapées des conséquences de dysfonctionnements administratifs.

Un certain nombre de mesures ont, par ailleurs, été prises au cours de 2017 pour remédier aux problèmes rencontrés par la DGPH.

¹⁴ Zie AA 10/07, De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, pp. 73-75 en 142-143 en OA 10/05, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, pp. 73-75, 151 en 175-177.

¹⁵ Zie AA 17/01, pp. 29-32.

¹⁶ Zie AA 17/05, pp. 105-109.

¹⁴ Voy. la RG 10/07, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, pp. 73-75 et 142-143 et la RO 10/05, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, pp. 73-75, 151 et 175-177.

¹⁵ Voy. la RG 17/01, pp. 29-32.

¹⁶ Voy. la RG 17/05, pp. 105-109.

In de eerste plaats werden 38 nieuwe personeelsleden aangeworven. Hun opleiding vergt uiteraard tijd (ongeveer een tweetal maanden) en gebeurt ook binnen het team. Dat betekent echter ook dat de ervaren collega die voor de opleiding instaat, intussen niet of veel minder beschikbaar is voor het uitvoeren van andere taken.

Sinds september 2017 is een aantal projecten opgestart om de dienstverlening van de DGPH te verbeteren. Eén ervan is specifiek bedoeld om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Een ander project beoogt de inzameling van de medische gegevens en moet dus de behandeling van de aanvragen als dusdanig vlotter laten verlopen.

In de loop van de komende weken en maanden zal moeten blijken of deze maatregelen volstaan om het tijt te keren en zowel de bereikbaarheid van de dienst als de behandelingsduur op het niveau van vóór de zomer van 2016 te brengen.

De federale Ombudsman blijft de situatie op de voet volgen.

2. De laattijdige toekenning van de verhoogde tegemoetkoming voor personen met een handicap bij een ambtshalve medische herziening (aanbeveling AA 17/01 aan het Parlement)

2.1 Feiten

De federale Ombudsman ontving de klacht van een moeder wiens zoon een medische erkenning had die recht gaf op een tegemoetkoming tot 31 december 2016. De procedure tot ambtshalve herziening van zijn medische situatie gepland op deze datum, was vier maanden eerder, in augustus 2016 opgestart. Betrokkene kreeg echter het bericht dat hij door de overschakeling naar een ander computerprogramma bij de Directiegeneraal Personen met een handicap (DGPH) van de FOD Sociale Zekerheid niet kon worden opgeroepen. In afwachting kreeg hij een verlenging van zijn erkenning en behield hij zijn tegemoetkoming. Het medisch onderzoek kon uiteindelijk plaatsvinden in juni 2017. Op basis daarvan besliste de DGPH in juli 2017 dat hij recht had op een hogere tegemoetkoming die dus pas vanaf 1 augustus 2017 werd toegekend.

Sinds 2010 doet de federale Ombudsman aanbevelingen over de ingangsdatum van het recht op hogere tegemoetkomingen na een geplande medische herziening¹⁷. Hij beval aan de reglementering zo aan te passen dat het recht op hogere tegemoetkomingen na

¹⁷ Zie AA 10/07, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, pp. 73-75 en 142-143 en OA 10/05, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, pp. 73-75, 151 en 175-177.

Tout d'abord, 38 nouveaux membres du personnel ont été engagés. Leur formation prend évidemment du temps (environ deux mois) et s'effectue au sein de l'équipe. Les collègues expérimentés chargés de leur formation ne sont donc entretemps pas ou peu disponibles pour effectuer d'autres tâches.

Ensuite, depuis septembre 2017, plusieurs projets ont été lancés en vue d'améliorer les services de la DGPH. L'un d'eux vise spécifiquement l'amélioration de l'accessibilité téléphonique. Un autre a pour objectif de faciliter la collecte des données médicales afin d'accélérer le traitement des demandes.

Les semaines et les mois à venir démontreront si ces mesures suffisent à inverser la tendance et à ramener tant l'accessibilité du service que la durée de traitement au même niveau qu'avant l'été 2016.

Le Médiateur fédéral continuera à suivre la situation de près.

2. L'octroi tardif de la majoration d'allocations pour personnes handicapées en cas de révision médicale d'office (recommandation RG 17/01 au Parlement)

2.1 Les faits

Le Médiateur fédéral a reçu la réclamation d'une mère dont le fils bénéficiait d'une reconnaissance médicale lui donnant droit à une allocation jusqu'au 31 décembre 2016. La procédure de révision de sa situation médicale, programmée à cette date, avait été entamée quatre mois auparavant, en août 2016. Toutefois, la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale a informé l'intéressé qu'elle n'était temporairement pas en mesure de le convoquer à son examen médical, en raison de la migration vers un nouveau programme informatique. En attendant, il a obtenu une prolongation de sa reconnaissance et le maintien de son allocation. L'examen médical a finalement pu avoir lieu en juin 2017. Sur cette base, la DGPH a décidé en juillet 2017 qu'il avait droit à une allocation plus élevée, qui lui a donc été accordée à partir du 1^{er} août 2017.

Dès 2010, le Médiateur fédéral avait émis des recommandations à propos de la date de prise d'effet du droit à une allocation plus élevée à la suite d'une révision médicale programmée¹⁷. Il recommandait d'adapter la réglementation afin que le droit à une

¹⁷ Voy. la RG 10/07, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, pp. 73-75 et 142-143 et la RO 10/05, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, pp. 73-75, 151 et 175-177.

een ambtshalve medische herziening in de maand na de geplande herzieningsdatum zou ingaan en niet pas in de maand volgend op de beslissing. In afwachting van dergelijke aanpassing beval hij aan om de personen met een handicap beter te informeren en om de behandeling van deze dossiers te optimaliseren, om te voorkomen dat de persoon met een handicap de toeslagen van tegemoetkomingen zou mislopen. Door deze aanbevelingen besloot de DGPH om de medische herziening voortaan al vier maanden voor de vervaldatum van de lopende medische erkenning te starten. Zo kon de nieuwe beslissing ten laatste op de vervaldag van de lopende erkenning worden genomen¹⁸. *De facto* werd aldus tegemoetgekomen aan de aanbevelingen van de ombudsman¹⁹.

De recente informaticaproblemen en de verlenging van de behandelingstermijnen die daarmee gepaard gaan, zorgen ervoor dat de praktijk om de herzieningsprocedure vier maanden vooraf op te starten niet langer volstaat om het in 2010 aangekaarte probleem te vermijden. Het gevolg daarvan is dat de burger de financiële lasten draagt van de problemen waarmee de DGPH wordt geconfronteerd.

2.2. Uiteenzetting

Tegemoetkomingen aan personen met een handicap worden, na een medisch onderzoek, toegekend vanaf de maand volgend op de aanvraag. Het toegekende bedrag is onder meer afhankelijk van de ernst van de handicap van de aanvrager, zoals vastgesteld tijdens het medisch onderzoek. Medische aspecten vastgesteld tijdens dat onderzoek en die bepalend zijn voor de hoogte van de tegemoetkoming, kunnen veranderlijk of tijdelijk blijken. In dat geval stelt de DGPH de datum vast waarop het dossier ambtshalve medisch zal worden herzien²⁰.

Dat die bepaling in eerste instantie de gevallen beoogde waarvoor een verbetering van de medische toestand werd verwacht, blijkt uit het feit dat de administratieve beslissing die wordt genomen op het einde van de procedure van ambtshalve herziening slechts uitwerking heeft vanaf de maand die volgt op de betekening van die beslissing²¹. Zo worden terugvorderingen vermeden als de tegemoetkoming voor de toekomst verminderd of geweigerd wordt.

¹⁸ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2015*, pp. 35-36.

¹⁹ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, pp. 38-39.

²⁰ Artikel 23, § 1, 5°, van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

²¹ Artikel 23, § 2, lid 5, van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

allocation plus élevée, après une révision médicale programmée, prene cours dès le mois suivant la date de révision programmée et pas uniquement à partir du mois suivant la décision. Dans l'attente de cette adaptation, il recommandait de mieux informer les personnes handicapées et d'optimiser le traitement de ces dossiers afin d'éviter que la personne handicapée ne perde des suppléments d'allocations. A la suite de ces recommandations, la DGPH a décidé d'entamer la révision médicale quatre mois avant l'échéance de la reconnaissance médicale en cours. De cette façon, la nouvelle décision pouvait être prise au plus tard à la date d'échéance de la reconnaissance en cours¹⁸. *De facto*, les recommandations du Médiateur étaient donc rencontrées¹⁹.

Les récents problèmes informatiques et l'allongement des délais de traitement qui en ont découlé ont fait en sorte que le lancement de la procédure de révision quatre mois à l'avance ne suffise plus pour éviter le problème soulevé en 2010. De ce fait, c'est le citoyen qui supporte les conséquences financières des problèmes auxquels la DGPH a été confrontée.

2.2. Développements

Les allocations pour personnes handicapées sont octroyées, après examen médical, à partir du mois suivant la demande. Le montant accordé dépend, entre autres, de la gravité du handicap du demandeur, telle que déterminée au cours de l'examen médical. Les éléments médicaux constatés durant cet examen et qui déterminent le montant de l'allocation peuvent présenter un caractère évolutif ou provisoire. Dans ce cas, la DGPH fixe la date à laquelle le dossier fera l'objet d'une révision médicale programmée²⁰.

Le fait que la décision administrative prise à l'issue de la procédure de révision programmée n'a d'effet qu'à partir du mois suivant la notification de la décision²¹ démontre que cette disposition visait principalement les cas pour lesquels une amélioration de l'état de santé était attendue. Cela permet d'éviter la récupération d'indus en cas de réduction ou de suppression de l'allocation pour l'avenir.

¹⁸ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2015*, pp. 35-36.

¹⁹ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 38-39.

²⁰ Article 23, § 1, 5°, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées.

²¹ Article 23, § 2, alinéa 5, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées.

Anders is het wanneer de tegemoetkoming verhoogt als gevolg van een verslechtering van de medische toestand: dan keert diezelfde procedure zich tegen de persoon met een handicap. De verhoging van de tegemoetkoming wordt dan slechts toegekend vanaf de maand volgend op de datum van de betekening, ondanks een verslechtering van de medische toestand die duidelijk dateert van daarvoor. De persoon met een handicap heeft daarenboven geen recht op achterstellen of nalatigheidintresten, ook niet als de DGPH de wettelijke behandelingstermijn van zes maanden overschrijdt. Elke verlenging van de behandelingsduur van het dossier – wat ook de oorzaak daarvan is – heeft dus een onmiddellijke impact op de rechten van de betrokkene.

Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap bevestigt het recht van de personen met een handicap op een behoorlijke levensstandaard en op sociale bescherming²². Bij een ambtshalve medische herziening beschermt de in de reglementering voorziene procedure de belangen van de persoon met een handicap in geval van vermindering van de tegemoetkomingen door te vermijden dat hij moet terugbetalen wat hij teveel heeft ontvangen. Blijkt uit het medisch onderzoek daarentegen een verslechtering van de medische toestand, dan kan diezelfde procedure de persoon met een handicap niet de behoorlijke levensstandaard garanderen waarop hij recht heeft. Dat recht op een behoorlijke levensstandaard vereist immers dat de personen met een handicap zo snel mogelijk de verhoogde tegemoetkomingen ontvangen die overeenkomen met de vastgestelde verslechterde medische toestand.

De DGPH stelt dat de persoon met een handicap die meent dat zijn medische toestand is verslechterd, op elk ogenblik zelf de herziening kan vragen van zijn dossier. In dat geval heeft de beslissing die het bedrag van de nieuwe tegemoetkoming vastlegt, uitwerking op de eerste dag van de maand volgend op de indiening van de aanvraag, zowel bij een verhoging van de tegemoetkoming als bij een vermindering. Zelfs als de persoon met een handicap op de hoogte is van de mogelijkheid om zelf een aanvraag tot herziening in te dienen, dan nog beseft hij niet noodzakelijk wat het belang daarvan kan zijn. Hij weet dat de herziening van zijn dossier al gepland is en besluit veelal dat resultaat af te wachten. Nergens wordt hij er duidelijk en nadrukkelijk op gewezen dat de beslissing genomen bij een ambtshalve medische herziening slechts uitwerking zal hebben voor de toekomst, in tegenstelling tot de beslissing genomen op basis van een door hem zelf ingediende aanvraag, die uitwerking zal hebben vanaf de maand volgend op die aanvraag. Bovendien mag de mogelijkheid voor de

²² Artikel 28 van het Verdrag van de Verenigde Naties van 13 december 2006 inzake de rechten van personen met een handicap.

Il en va tout autrement lorsque l'allocation augmente à la suite d'une aggravation de l'état de santé: cette même procédure se retourne alors contre la personne handicapée. Le supplément d'allocation n'est octroyé qu'à partir du mois qui suit la date de la notification, bien que l'aggravation de l'état de santé soit nettement antérieure. En outre, la personne handicapée n'a droit ni à des arriérés, ni à des intérêts de retard, même lorsque la DGPH dépasse le délai légal de traitement de six mois. Tout allongement de la durée de traitement du dossier – quelle qu'en soit la cause – a donc un impact immédiat sur les droits du bénéficiaire.

La Convention des Nations Unies relative aux personnes handicapées reconnaît le droit des personnes handicapées à un niveau de vie adéquat et à la protection sociale²². Dans le cas d'une révision médicale programmée, la procédure prévue par la réglementation protège les intérêts de la personne handicapée en cas de réduction des allocations en lui évitant de devoir rembourser le trop-perçu. Si, par contre, l'examen médical révèle une aggravation de l'état de santé, la même procédure ne permet pas de garantir à la personne handicapée le niveau de vie adéquat auquel elle a droit. Le droit à un niveau de vie adéquat exige, en effet, que les personnes handicapées reçoivent le plus rapidement possible le supplément d'allocations qui compense l'aggravation de leur état de santé.

La DGPH souligne que la personne handicapée qui estime que son état de santé s'est aggravé peut demander la révision de son dossier à tout moment. Dans ce cas, la décision déterminant le montant de la nouvelle allocation prendra effet le premier jour du mois suivant l'introduction de la demande, tant en cas d'augmentation de l'allocation qu'en cas de réduction. Mais, même si la personne handicapée est au courant de la possibilité d'introduire elle-même une demande de révision, elle n'en perçoit pas forcément l'intérêt pour elle. Elle sait que la révision de son dossier est déjà prévue et se contente donc généralement d'en attendre le résultat. Nulle part il n'est indiqué clairement et explicitement que la décision prise dans le cadre d'une révision médicale programmée n'aura d'effet que pour l'avenir, contrairement à la décision prise sur la base d'une demande introduite par l'intéressé lui-même, qui sortira ses effets dès le mois suivant cette demande. En outre, la possibilité pour la personne handicapée d'introduire elle-même une demande de révision ne peut

²² Article 28 de la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées.

persoon met een handicap om zelf een aanvraag tot herziening in te dienen, door de overheid niet worden gebruikt als argument om onbillijke gevolgen van de ambtshalve procedure te negeren.

Bijgevolg,

overwegend

- dat de aanbevelingen die de federale Ombudsman al eerder formuleerde opdat personen met een handicap, onafhankelijk van de behandelingsduur van de herziening, zo snel mogelijk de verhoogde tegemoetkomingen zouden ontvangen waar zij recht op hebben;
- dat de door de DGPH ingevoerde praktijk om de herzieningsprocedure vier maanden voor het verlopen van de erkenning op te starten en het probleem aldus *de facto* op te lossen, niet langer doelmatig blijkt bij een verlenging van de behandeltermijnen, zoals momenteel het geval is als gevolg van de informaticaproblemen waarmee de administratie te maken heeft;
- dat het onaanvaardbaar is dat de rechten van de burger worden aangetast of dat hij de (financiële) lasten moet dragen van de organisatorische problemen waarmee de overheid te kampen heeft;
- dat de recente gebeurtenissen hebben aangetoond dat de aangewende praktische oplossingen niet kunnen garanderen dat het probleem definitief wordt vermeden,

beveelt de federale Ombudsman aan de reglementering over de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aan te passen opdat de verhoging van de tegemoetkomingen die het gevolg is van een ambtshalve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand volgend op de geplande herzieningsdatum.

être invoquée par l'administration comme argument pour ignorer les conséquences inéquitables de la procédure de révision d'office.

Par conséquent,

considérant

- les recommandations émises précédemment par le Médiateur fédéral, visant à ce que les personnes handicapées, indépendamment de la durée de traitement de la révision, perçoivent le plus rapidement possible le supplément d'allocations auquel elles ont droit;
- que la pratique introduite par la DGPH d'entamer la procédure de révision quatre mois avant l'échéance de la reconnaissance afin d'ainsi résoudre le problème *de facto*, ne s'avère plus efficace en cas d'allongement des délais de traitement, comme c'est le cas actuellement à la suite des problèmes informatiques rencontrés par l'administration;
- qu'il est inacceptable que les droits du citoyen soient menacés ou qu'il doive supporter la charge (financière) des problèmes organisationnels auxquels l'administration doit faire face;
- que les événements récents ont démontré que les solutions pratiques mises en œuvre ne permettent pas de garantir que le problème soit définitivement évité,

le Médiateur fédéral recommande d'adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées, afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale d'office prenne cours le premier jour du mois qui suit la date de révision programmée.

3. Een betere definitie voor wettelijke samenwoning (aanbeveling AA 17/02 aan het Parlement)

3.1. De feiten

De federale Ombudsman ontving een eerste klacht van een verzoekster wiens partner was omgekomen bij een explosie in het metrostation Maalbeek bij de terroristische aanslag op 22 maart 2016 in Brussel. Haar partner was federaal ambtenaar. Hij was op weg naar zijn werk. De verzoekster ging ervan uit dat zij als wettelijk samenwonende van het slachtoffer van een dodelijk arbeidsongeval aanspraak zou kunnen maken op een vergoeding. Dat bleek niet zo te zijn.

De actuele arbeidsongevallenwetgeving vereist dat om als rechthebbende wettelijk samenwonende beschouwd te kunnen worden, twee voorwaarden moeten zijn vervuld. Er moet een notariële samenlevingsovereenkomst zijn gesloten en daarenboven moet deze overeenkomst een clausule bevatten waarin een verplichting tot hulp is opgenomen die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben. Aangezien de verzoekster en haar overleden partner enkel een verklaring van wettelijke samenwoning voor de ambtenaar van burgerlijke stand hadden afgelegd, had zij geen recht op een vergoeding zoals voorzien in de arbeidsongevallenwet.

Op basis van de bestaande regelgeving had de administratie dus de correcte beslissing genomen. Ondanks de uitzonderlijke en tragische omstandigheden waardoor de toepassing van de wet des te harder overkomt, bleef er voor de federale Ombudsman ook geen enkele ruimte om te bemiddelen. Zijn tussenkomst kon er niet op neerkomen dat hij de administratie zou verzoeken de wet niet toe te passen.

In een tweede klacht dacht een verzoekster ook recht te hebben op een vergoeding na het overlijden van haar echtgenoot aan de gevolgen van asbestkanker. Vóór het huwelijk woonden zij wettelijk samen. Ook zij was bijzonder geschokt te vernemen dat zij geen recht had op een vergoeding.

Om volgens de regelgeving aanspraak te kunnen maken op een vergoeding moet het huwelijk of de wettelijke samenwoning minstens één jaar voor de datum van overlijden gesloten of aangevangen zijn.

Op het moment van het overlijden van haar echtgenoot was verzoekster nog geen jaar gehuwd. Vóór het huwelijk hadden zij en haar man echter wel zes jaar wettelijk samengewoond. Maar ook hier volstond de verklaring van wettelijke samenwoning voor de ambtenaar van de burgerlijke stand niet om volgens de reglementering

3. Une meilleure définition de la cohabitation légale (recommandation RG 17/02 au Parlement)

3.1. Les faits

Le Médiateur fédéral a reçu une première réclamation d'une requérante dont le compagnon a perdu la vie dans l'explosion de la station de métro Maelbeek, lors de l'attentat terroriste du 22 mars 2016 à Bruxelles. Il était fonctionnaire fédéral et se rendait au travail. La requérante avait cru qu'elle aurait droit à une indemnisation à la suite du décès de son compagnon, victime d'un accident du travail, avec qui elle cohabitait légalement. Il s'est avéré que ce n'était pas le cas.

La législation actuelle sur les accidents du travail exige que deux conditions soient remplies pour pouvoir être considéré comme cohabitant légal bénéficiaire. Un contrat de cohabitation notarié doit avoir été conclu et il doit prévoir expressément un devoir de secours dont les conséquences financières persistent, même après une rupture éventuelle. Le couple n'ayant fait qu'une déclaration de cohabitation à l'officier de l'état civil, la requérante ne pouvait pas bénéficier de l'application de la loi sur les accidents de travail.

La décision de l'administration était donc conforme à la réglementation en vigueur. Malgré les circonstances exceptionnelles et tragiques qui conféraient à la loi un caractère d'autant plus injuste, le Médiateur fédéral n'avait aucune marge de manœuvre. Il ne pouvait pas demander à l'administration de ne pas appliquer la loi.

Dans une deuxième réclamation, la requérante pensait également avoir droit à une indemnisation à la suite du décès de son conjoint des suites d'un cancer causé par l'amiante, avec qui elle cohabitait légalement avant de se marier. Elle aussi était particulièrement choquée d'apprendre qu'elle n'y avait pas droit.

Pour pouvoir bénéficier d'une indemnisation, la réglementation stipule que le mariage ou la cohabitation légale doit avoir été conclu ou entamé au moins un an avant la date du décès.

Au moment du décès de son conjoint, la requérante était mariée depuis moins d'un an. Avant le mariage cependant, elle et son compagnon avaient vécu six années en cohabitation légale. Mais là encore, la déclaration de cohabitation légale à l'officier de l'état civil ne suffisait pas pour être considérée comme cohabitante

als rechthebbende wettelijk samenwonende te worden beschouwd. Ook hier is een notariële samenlevingsovereenkomst vereist waarin een verplichting tot wederzijdse bijstand is opgenomen die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben. Aangezien de verzoekster geen dergelijke overeenkomst kon voorleggen, werd de periode van wettelijke samenwoning niet mee in rekening genomen om te bepalen of voldaan werd aan de voorwaarde dat het huwelijk of de wettelijke samenwoning minstens één jaar voor de datum van overlijden gesloten of aangevangen is.

3.2. Uiteenzetting

De basis van de wettelijke samenwoning als samenlevingsvorm ligt in de wet van 23 november 1998 tot invoering van de wettelijke samenwoning²³.

Deze wet heeft in het Burgerlijk Wetboek onder een nieuwe titel “Wettelijke samenwoning” de artikelen 1475 tot 1479 ingevoegd. De bepalingen zijn in werking getreden op 1 januari 2000.

Artikel 1475, § 1, BW bepaalt dat onder “*wettelijke samenwoning*” wordt verstaan de toestand van samenleven van twee personen die een verklaring hebben afgelegd overeenkomstig artikel 1476. Artikel 1476, § 1, BW bepaalt dat een verklaring van wettelijke samenwoning afgelegd wordt door middel van een geschrift dat een aantal verplichte vermeldingen bevat en dat tegen ontvangstbewijs wordt overhandigd aan de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeenschappelijke woonplaats. De ambtenaar van de burgerlijke stand gaat na of beide partijen voldoen aan de wettelijke voorwaarden inzake de wettelijke samenwoning en maakt in voorkomend geval melding van de verklaring in het bevolkingsregister.

Een dergelijke formele verklaring van wettelijke samenwoning is voor de burger hét bewijs van wettelijke samenwoning. Het was ook deze verklaring die de verzoeksters uit de besproken dossiers aan de administratie bezorgden om te bewijzen dat zij wettelijk samenwoonden met hun partner en man en die niet voldoende bleek.

Het begrip “*wettelijke samenwoning*” blijkt in de wetgeving dus geen eenduidig begrip dat zomaar kan overgenomen worden bij toepassing in verschillende domeinen. Het gebrek aan eenduidigheid en transparantie daarover blijkt voor de burger belangrijke rechtsgevolgen te genereren, zoals hierboven aangegeven.

²³ B.S., 12 januari 1999.

légale bénéficiaire. A nouveau, un contrat de cohabitation notarié prévoyant expressément un devoir de secours dont les conséquences financières persistent, même après une rupture éventuelle, était exigé. Puisque la requérante ne pouvait pas présenter un tel contrat, la période de cohabitation légale n’a pas pu être prise en compte pour déterminer s’il était bien satisfait à la condition que le mariage ou la cohabitation légale ait été conclu ou entamé au moins un an avant la date du décès.

3.2. Développements

La cohabitation légale, en tant que forme de cohabitation, s’appuie sur la loi du 23 novembre 1998 instaurant la cohabitation légale²³.

La loi a introduit sous le nouveau titre “*De la cohabitation légale*”, les articles 1475 à 1479 du Code civil. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2000.

L’article 1475, § 1^{er}, précise que par “*cohabitation légale*”, il y a lieu d’entendre la situation de vie commune de deux personnes ayant fait une déclaration au sens de l’article 1476. L’article 1476, § 1^{er}, précise qu’une déclaration de cohabitation légale est faite au moyen d’un écrit contenant un certain nombre de mentions obligatoires et qui est remis contre récépissé à l’officier de l’état civil du domicile commun. L’officier de l’état civil vérifie si les deux parties satisfont aux conditions légales régissant la cohabitation légale et acte, dans l’affirmative, la déclaration dans le registre de la population.

Cette déclaration formelle constitue pour le citoyen la preuve de la cohabitation légale. C’est cette même déclaration que les requérantes des dossiers précités ont soumise à l’administration pour prouver qu’elles vivaient en cohabitation légale avec leur compagnon ou conjoint décédé et qui s’est avérée insuffisante.

La notion de “*cohabitation légale*” ne semble donc pas revêtir une définition univoque dans la réglementation pour qu’elle puisse simplement être reprise en tant que telle lors de son application dans différents domaines. Comme indiqué plus haut, le manque de clarté et de transparence à ce sujet peut mener à des conséquences juridiques importantes pour le citoyen.

²³ M.B., 12 janvier 1999.

Volgende vaststellingen zijn belangrijk.

3.2.1. De definitie van “wettelijke samenwoning” in de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden²⁴

De wet van 11 mei 2007 heeft de specifieke definitie van wettelijke samenwoning in de volgende wetteksten ingevoegd:

- de wet van 3 juli 1976 betreffende de preventie van of de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector (artikel 2);
- de gecoördineerde wetten van 3 juni 1970 betreffende de preventie van beroepsziekten en de vergoeding van de schade die uit die ziekten voortvloeien (artikel 33, 5°);
- de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971 (artikel 5);
- het hoofdstuk VI van titel IV van de programmawet van 27 december 2006 tot oprichting van een Schadeloosstellingsfonds voor asbestslachtoffers (artikel 120, § 2)²⁵.

Onder wettelijke samenwoning wordt in deze reglementeringen verstaan “de samenwoning van twee partners die overeenkomstig artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek een overeenkomst hebben opgesteld waarin voor de partijen is voorzien in een verplichting tot hulp die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben”.

²⁴ B.S., 26 juni 2007.

²⁵ De definitie van wettelijke samenwoning die is ingevoegd in de programmawet van 27 december 2006 (asbestfonds) verschilt van de definitie van wettelijke samenwoning in de andere wetteksten. Waar in de wetteksten betreffende de arbeidsongevallen en de beroepsziekten verwezen wordt naar wettelijk samenwonende partners die overeenkomstig artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek een overeenkomst hebben opgesteld waarin voor de partijen is voorzien in een *verplichting tot hulp* die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben, staat in de wettekst betreffende de schadeloosstelling van asbestslachtoffers dat de wettelijk samenwonende partners een overeenkomstig artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek gesloten overeenkomst moeten hebben die beide partijen tot *wederzijdse bijstand* verplicht en die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben. In de Franstalige wetteksten is er echter geen verschil in formulering en wordt systematisch verwezen naar een verplichting tot hulp (un *devoir de secours*). Het lijkt hier te gaan om een vertaalfout in de Nederlandstalige tekst die echter voor de rechtsonderhorige verder aanleiding geeft tot verwarring. Bij eventuele aanpassing van de wet, zou dit alvast kunnen worden gecorrigeerd.

Les observations suivantes sont importantes.

3.2.1. La définition de “*cohabitation légale*” dans la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux²⁴

La loi du 11 mai 2007 a introduit une définition spécifique de la cohabitation légale dans les textes légaux suivants:

- la loi du 3 juillet 1976 sur la prévention ou la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents survenus sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public (article 2);
- les lois coordonnées du 3 juin 1970 relatives à la prévention des maladies professionnelles et à la réparation des dommages résultant de celles-ci (article 33, 5°);
- la loi sur les accidents du travail du 10 avril 1971 (article 5);
- le chapitre VI du titre IV de la loi-programme du 27 décembre 2006 portant création d’un Fonds d’indemnisation des victimes de l’amiante (article 120, § 2)²⁵.

Dans ces réglementations, on entend par cohabitation légale “*la cohabitation de deux partenaires ayant conclu un contrat conformément à l’article 1478 du Code civil, obligeant les parties à un devoir de secours qui, même après une rupture éventuelle, peut avoir des conséquences financières*”.

²⁴ M.B., 26 juin 2007.

²⁵ La définition de cohabitation légale introduite dans la loi-programme du 27 décembre 2006 (fonds amiante) diffère (dans sa version néerlandaise) de la définition de la cohabitation légale dans les autres lois. Alors que les lois relatives aux accidents du travail et aux maladies professionnelles se réfèrent aux partenaires cohabitants légaux ayant conclu un contrat conformément à l’article 1478 du Code civil prévoyant un *devoir de secours* (verplichting tot hulp) pour les parties, même après une rupture éventuelle, qui peut avoir des conséquences financières, il est indiqué dans la version néerlandaise de la loi relative à l’indemnisation des victimes de l’amiante, que les partenaires cohabitants légaux doivent, conformément à l’article 1478 du Code civil, avoir conclu un contrat qui oblige les deux parties à une *assistance mutuelle* (wederzijdse bijstand) qui, même après une rupture éventuelle, peut avoir des conséquences financières. Par contre, dans les versions françaises, il n’y aucune différence de formulation et l’on fait systématiquement référence à un *devoir de secours*. Il semblerait que ce soit là une erreur de traduction dans le texte en néerlandais qui prête cependant à confusion pour le justiciable. En cas d’éventuelle adaptation de la loi, ceci pourrait être corrigé.

a) *Drie bijkomende voorwaarden voor wettelijk samenwonenden als gevolg van de wet van 11 mei 2017*

De samenwonende partners moeten 1) een overeenkomst opgesteld hebben overeenkomstig artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek 2) waarin voor de partijen is voorzien in een verplichting tot hulp 3) die zelfs na een eventuele breuk financiële gevolgen kan hebben.

1) Een samenwoningsovereenkomst conform artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek

Op basis van artikel 1477 van het Burgerlijk Wetboek zijn door het enkele feit van de wettelijke samenwoning een aantal rechten, verplichtingen en bevoegdheden van toepassing op de wettelijk samenwonenden (ze betreffen de bescherming van de gezinswoning en de huisraad, de bijdrageplicht in de lasten van het samenleven en de hoofdelijke aansprakelijkheid voor huishoudelijke schulden en opvoedingsschulden). Deze bepalingen zijn van dwingend recht.

Daarnaast voorziet artikel 1478 een suppletieve regeling betreffende de goederen van de wettelijk samenwonenden (een stelsel van scheiding van goederen en een vermoeden van onverdeeldheid voor die goederen waarvan geen van beide partners de eigendom kan bewijzen). De wettelijk samenwonenden kunnen hier wel van afwijken en de gevolgen van de wettelijke samenwoning regelen in een notariële overeenkomst. Deze overeenkomst mag geen bedingen bevatten strijdig met de bepalingen van artikel 1477, met de openbare orde of de goede zeden, met de regels inzake het ouderlijk gezag en de voogdij of met de regels die de wettelijke orde van de erfopvolging bepalen.

2) Een hulpplicht tijdens de wettelijke samenwoning

De hulpplicht, of de plicht tot vermogensrechtelijke solidariteit, is niet wettelijk voorzien voor wettelijk samenwonenden, maar zij kunnen deze wel in een samenlevingsovereenkomst opnemen.

3) Een hulpplicht die ook na de wettelijke samenwoning financiële gevolgen kan hebben

De in de overeenkomst opgenomen hulpplicht moet ook na het beëindigen van de wettelijke samenwoning financiële gevolgen kunnen hebben.

De wetgever heeft echter niet nader bepaald wat deze voortgezette hulpplicht precies moet inhouden.

a) *Trois conditions supplémentaires pour les cohabitants légaux découlant de la loi du 11 mai 2017*

Les partenaires cohabitants doivent 1) avoir conclu un contrat conformément à l'article 1478 du Code civil, 2) obliger les parties à un devoir de secours, 3) qui peut avoir des conséquences financières même après une rupture éventuelle.

1) Un contrat de cohabitation conformément à l'article 1478 du Code civil

Sur la base de l'article 1477 du Code civil, un certain nombre de droits, obligations et compétences sont applicables aux cohabitants légaux du seul fait de la cohabitation légale (ils concernent la protection du logement familial et des effets mobiliers, l'obligation de contribuer aux charges de la vie commune et la responsabilité solidaire vis-à-vis des dettes du ménage et des dettes relatives à l'éducation des enfants). Ces dispositions sont impératives.

Parallèlement, l'article 1478 prévoit une réglementation supplétive concernant les biens des cohabitants légaux (un régime de séparation des biens et une présomption d'indivision pour les biens dont aucun des deux partenaires ne peut prouver la propriété). Les cohabitants légaux peuvent y déroger et régler les modalités de la cohabitation légale dans une convention notariée. Cette convention ne peut contenir de clauses contraires aux dispositions de l'article 1477, à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux règles relatives à l'autorité parentale, à la tutelle ou aux règles déterminant l'ordre légal de la succession.

2) Un devoir de secours durant la cohabitation légale

Le devoir de secours, ou le devoir de solidarité patrimoniale, n'est pas légalement prescrit pour les cohabitants légaux mais ceux-ci peuvent l'inclure dans un contrat de cohabitation.

3) Un devoir de secours qui peut avoir des conséquences financières, même après la cohabitation légale

Le devoir de secours prévu dans le contrat doit également pouvoir avoir des conséquences financières après la cessation de la cohabitation légale.

Le législateur n'a cependant pas précisé ce que devait exactement impliquer ce devoir de secours.

b) De motivering van de wetgever

De wetgever heeft de toekenning van een vergoeding aan de overlevende wettelijk samenwonende partner gekoppeld aan het bestaan van een voortgezette hulpplicht.

Het uitgangspunt van de wetgever was dat de toekenning van een vergoeding aan de overlevende *echtgenoot* ook zijn oorsprong vindt in de voortgezette hulpplicht die tussen echtgenoten bestaat.

Hij vond dat de situatie van wettelijk samenwonenden voor de toekenning van een vergoeding in het kader van de reglementering inzake arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds bijgevolg enkel gelijkwaardig is aan die van echtgenoten wanneer de wettelijk samenwonenden een voortgezette hulpplicht voorzien hebben in een notariële overeenkomst.

Daarom heeft de wetgever het recht op schadeloosstelling enkel uitgebreid tot deze (beperkte) categorie van wettelijk samenwonenden.

c) Het arrest van het Grondwettelijk Hof

In zijn arrest van 12 maart 2015²⁶ heeft het Grondwettelijk Hof geoordeeld dat *“de keuze van de wetgever om de getroffen die wettelijk samenwonende was met het slachtoffer van een arbeidsongeval enkel een uitkering toe te kennen, wanneer de partners ervoor hadden gekozen conventioneel een solidariteit te bedingen die vergelijkbaar is met die welke volgt uit het huwelijk, op een objectief en pertinent criterium van onderscheid steunt.”*

De bepaling voert volgens het Grondwettelijk Hof geen discriminatie in tussen enerzijds gehuwden en wettelijk samenwonenden die op basis van artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek een overeenkomst opstelden waarin uitdrukkelijk voorzien is in een verplichting tot hulp die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben en anderzijds wettelijk samenwonenden zonder een dergelijke overeenkomst.

3.2.2. Kritische bemerkingen bij de definitie van wettelijke samenwoning in de wet van 11 mei 2007

a) Hoe kan de burger de specifieke definitie van wettelijke samenwoning kennen?

De verzoeksters in de hoger besproken dossiers wisten niet dat er voor de regelingen betreffende de arbeidsongevallen, de beroepsziekten en het asbestfonds

²⁶ Grondwettelijk Hof, 12 maart 2015, nr. 33/2015.

b) Motivation du législateur

Le législateur a lié l’octroi d’une indemnisation au partenaire cohabitant légal survivant à l’existence d’un devoir de secours continu.

Il a pris comme point de départ que l’octroi de l’indemnisation au *conjoint* survivant découlait également du devoir de secours continu qui existe entre les conjoints.

Il a donc estimé que la situation des cohabitants légaux pour l’octroi d’une indemnisation dans le cadre de la réglementation relative aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante n’est équivalente à celle des conjoints que si les cohabitants légaux ont prévu un devoir de secours continu dans un contrat notarié.

Le législateur a donc étendu le droit à l’indemnisation uniquement à cette catégorie (limitée) de cohabitants légaux.

c) L’arrêt de la Cour constitutionnelle

Dans son arrêt du 12 mars 2015²⁶, la Cour constitutionnelle a statué que *“le choix du législateur, de n’octroyer une indemnité au partenaire qui cohabitait légalement avec la victime d’un accident du travail que lorsque les partenaires avaient choisi d’établir contractuellement une solidarité qui soit comparable à celle qui découle du mariage, repose sur un critère de distinction objectif et pertinent”*.

Selon la Cour, la disposition n’établit pas de discrimination entre, d’une part, les couples mariés et les cohabitants légaux qui ont conclu un contrat prévoyant expressément un devoir de secours dont les conséquences financières persistent, même après une rupture éventuelle, sur la base de l’article 1478 du Code civil et, d’autre part, les cohabitants légaux n’ayant pas conclu un tel contrat.

3.2.2. Commentaires critiques sur la définition de cohabitation légale dans la loi du 11 mai 2007

a) Comment le citoyen peut-il connaître la définition spécifique de la cohabitation légale?

Les requérantes des dossiers évoqués plus haut ne savaient pas qu’il existait une définition spécifique de la cohabitation légale dans la réglementation relative aux

²⁶ C. const., 12 mars 2015, n° 33/2015.

een specifieke definitie van wettelijke samenwoning bestaat. Zij gingen ervan uit dat de verklaring van wettelijke samenwoning zoals voorzien in artikel 1476 van het Burgerlijk Wetboek volstond om aanspraak te maken op de vergoeding.

Hoe kan de burger namelijk weten dat er inzake arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds een specifieke definitie van wettelijke samenwoning bestaat?

Op de website van de bevoegde federale administratie, het Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris) en in de voor het publiek bestemde brochures²⁷ staat dit alvast niet duidelijk vermeld. Fedris deelde wel mee dat de nodige aanpassingen zouden gebeuren.

De notarissen²⁸ zouden wettelijk samenwonenden die een samenlevingsovereenkomst wensen af te sluiten, ook moeten informeren over de specifieke definitie, maar niet iedereen kiest ervoor om een notariële samenlevingsovereenkomst af te sluiten. Tijdens het onderzoek stelde de federale Ombudsman bovendien vast dat niet alle notarissen direct vertrouwd bleken met de specifieke voorwaarden inzake de wettelijke samenwoning met betrekking tot de regelgeving omtrent arbeidsongevallen, beroepsziekten en asbestfonds.

Nochtans is een belangrijk en terugkerend argument in de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof over al dan niet terechte verschillen in behandeling tussen gehuwden en wettelijk samenwonenden dat partners vrij kunnen kiezen voor de ene of de andere samenlevingsvorm en dit met kennis van de voor- en nadelen ervan²⁹. Partners worden verondersteld de juridische gevolgen van hun keuze voor de ene of de andere samenlevingsvorm te aanvaarden. Wettelijk samenwonenden worden bijgevolg verondersteld met kennis van zaken voor de wettelijke samenwoning te kiezen en de juridische gevolgen hiervan te aanvaarden.

Zeker voor wat de uitbreiding van de schadeloosstelling naar de wettelijk samenwonenden voor de arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds betreft, stelt de federale Ombudsman vast dat het in de huidige stand van zaken voor wettelijk samenwonenden

²⁷ Brochure Fedris over schadeloosstelling voor rechthebbenden (privésektor) en brochure van het Asbestfonds over criteria voor erkenning en vergoeding van asbestziekten.

²⁸ Op te merken valt dat de specifieke definitie ook niet vermeld staat op de website van de Belgische notarissen (www.notaris.be).

²⁹ Grondwettelijk Hof, 12 maart 2015, nr., 33/2015 en 24 mei 2014, nr. 83/2014.

accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante. Elles ont supposé que la déclaration de cohabitation légale, prévue à l'article 1476 du Code civil, était suffisante pour prétendre à l'indemnisation.

Comment le citoyen peut-il effectivement savoir qu'en matière d'accidents du travail, de maladies professionnelles et du fonds amiante, une définition spécifique de la cohabitation légale existe?

Fedris, l'Agence fédérale des risques professionnels, compétente en la matière, ne l'indique pas clairement sur son site internet ni dans les brochures destinées au public²⁷. Elle a indiqué au Médiateur fédéral qu'elle procéderait aux adaptations nécessaires.

Les notaires²⁸ devraient également en informer les cohabitants légaux qui souhaitent conclure un contrat de cohabitation, mais tous n'optent pas pour une convention de cohabitation notariée. Par ailleurs, le Médiateur fédéral a constaté, au cours de son examen, que tous les notaires n'étaient pas familiarisés avec les conditions spécifiques de la cohabitation légale dans le cadre de la réglementation relative aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante.

Pourtant, le fait que les partenaires peuvent choisir librement l'un ou l'autre mode de cohabitation en ayant connaissance des avantages et désavantages de ses différentes formes, constitue un argument important et récurrent de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle concernant les différences de traitement entre couples mariés et cohabitants légaux²⁹. Les partenaires sont censés accepter les conséquences juridiques de leur choix pour l'une ou l'autre forme de cohabitation. Les cohabitants légaux sont, par conséquent, supposés opter pour la cohabitation légale en connaissance de cause et en acceptant les conséquences juridiques.

En ce qui concerne l'indemnisation des cohabitants légaux en matière d'accidents du travail, de maladies professionnelles et du fonds d'amiante, le Médiateur fédéral constate à tout le moins que, dans l'état actuel des choses, il est particulièrement difficile voire impossible

²⁷ Brochure Fedris sur l'indemnisation des ayants droit (secteur privé) et brochure du Fonds amiante sur les critères de reconnaissance et d'indemnisation des maladies provoquées par l'amiante.

²⁸ A noter que la définition spécifique n'est pas non plus mentionnée sur le site de la Fédération royale du Notariat belge (www.notaire.be).

²⁹ C. const., 12 mars 2015, n° 33/2015 et 22 mai 2014, n° 83/2014.

bijzonder moeilijk, zelfs onmogelijk blijkt om alle juridische gevolgen van hun keuze en van de modaliteiten waaronder ze dit doen, correct in te schatten.

Een gelijke definitie van wettelijke samenwoning in de verschillende rechtsdomeinen zou transparantie en rechtszekerheid voor de burger ten goede komen.

De federale Ombudsman beveelt hierover aan om een uniforme visie op de wettelijke samenwoning te hanteren in de verschillende wetgevingen en reglementeringen op basis van eengelijke definitie en de burger daar duidelijk over te informeren³⁰.

b) Toepasbaarheid van de wet: contractuele bedingen versus bepalingen van openbare orde

Zoals reeds hoger vermeld heeft de wetgever niet nader bepaald wat moet worden verstaan onder “*een verplichting tot hulp die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben*”. De vraag is dan ook wat deze hulp na het einde van de wettelijke samenwoning kan of moet inhouden.

Wat vast staat, is dat het niet mogelijk is om in de overeenkomst af te wijken van bepalingen die tot de essentie van de wettelijke samenwoning behoren, zoals de voorwaarden voor het beëindigen van de wettelijke samenwoning. Het beding mag niet neerkomen op een aantasting van de vrijheid van de partners om de wettelijke samenwoning eenzijdig te beëindigen en dit zonder (financiële) straf, een essentieel element van de wettelijke samenwoning.

Dat maakt het met andere woorden onmogelijk om in de overeenkomst vast te leggen dat na de beëindiging van de wettelijke samenwoning de ene partner aan de andere een vergoeding zal betalen die niet in de tijd beperkt is³¹. Een dergelijk beding zou nietig zijn, omdat het in strijd is met bepalingen van openbare orde.

Anderzijds moet de omvang van de voortgezette hulpplicht wel voldoende substantieel zijn en volstaat een symbolische vergoeding bij beëindiging van de wettelijke samenwoning niet³².

Het beding dat voor de wetgever vereist is, moet om juridisch correct te zijn bijgevolg steeds nauwkeurig en omzichtig geformuleerd worden. Zo niet bestaat de kans dat het later aanleiding geeft tot geschillen en dat de rechter het als ongeldig zal beschouwen.

³⁰ Zie AA 17/04, pp. 57-64.

³¹ Info op www.belgium.be en www.notaris.be.

³² Senaat, 2006-2007, 3-916/5.

pour les cohabitants légaux d'évaluer correctement toutes les conséquences juridiques de leur choix et les modalités pratiques de celui-ci.

Une définition identique de la cohabitation légale dans tous les secteurs du droit serait bénéfique pour la transparence et la sécurité juridique du citoyen.

Le Médiateur fédéral a dès lors formulé la recommandation d'adopter une vision uniforme de la cohabitation légale par-delà les différentes législations et réglementations, basée sur une définition identique, et d'en informer clairement le citoyen³⁰.

b) Applicabilité de la loi: clauses contractuelles versus dispositions d'ordre public

Comme mentionné plus haut, le législateur ne précise pas ce qu'il faut entendre par “*un devoir de secours qui, même après une rupture éventuelle, peut avoir des conséquences financières*”. La question est donc de savoir ce que ce secours peut ou doit impliquer en cas de cessation de la cohabitation légale.

Ce qui est certain, c'est que dans le contrat, il n'est pas possible de déroger aux dispositions qui constituent l'essence de la cohabitation légale, telles que les conditions pour mettre un terme à la cohabitation légale. La clause ne peut pas constituer une atteinte à la liberté des partenaires de mettre fin unilatéralement à la cohabitation légale et ce, sans sanction (financière), élément essentiel de la cohabitation légale.

En d'autres termes, il n'est pas possible d'établir dans le contrat qu'en cas de cessation de la cohabitation légale, l'un des partenaires versera à l'autre une indemnisation qui n'est pas limitée dans le temps³¹. Une telle clause serait en effet nulle car contraire aux dispositions d'ordre public.

Par contre, l'étendue du devoir de secours continu doit quand même être suffisamment conséquente et ne pas constituer une indemnisation symbolique en cas de cessation de la cohabitation légale³².

Pour être juridiquement correcte, la clause exigée par le législateur doit donc toujours être prudemment et précisément formulée pour éviter des conflits ultérieurs et qu'elle ne soit invalidée par le juge.

³⁰ Voy. RG 17/04, pp. 57-64.

³¹ Informations disponibles sur www.belgium.be et www.notaire.be.

³² Sénat, 2006-2007, 3-916/5.

De bepaling van de wetgever dat enkel de wettelijk samenwonenden die bij notariële overeenkomst een voortgezette hulpplicht bedongen hebben, aanspraak kunnen maken op een vergoeding is in de praktijk niet eenvoudig toepasbaar. Hoe moet men een beding formuleren dat enerzijds voldoende is om het te kunnen beschouwen als een verplichting tot hulp die zelfs na het eventuele einde van de relatie financiële gevolgen kan hebben, maar dat anderzijds niet strijdig is met een bepaling van openbare orde, meer bepaald de vrijheid van de partners om de wettelijke samenwoning eenzijdig te beëindigen?

Op verzoek van de Senaat heeft een werkgroep samengesteld uit vertegenwoordigers van de betrokken administraties³³, het wetsvoorstel onderzocht en uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor de noodzaak om de verplichtingen duidelijk af te bakenen en te verduidelijken wat er precies in de overeenkomst moet staan³⁴. De formulering van de wet is echter vaag gebleven.

Men moet dus weten hoe de administratie, die de vraag om schadeloosstelling van een overlevende wettelijk samenwonende partner krijgt, beoordeelt of aan de wettelijke voorwaarde van de voortgezette hulpplicht is tegemoetgekomen. Wat de arbeidsongevallen betreft, blijkt deze vraag tot op heden een louter theoretisch karakter te hebben. Fedris deelde de federale Ombudsman immers mee dat het nog nooit een rente betaalde aan een wettelijk samenwonende van wie de partner slachtoffer werd van een arbeidsongeval, omdat een notariële overeenkomst steeds ontbrak.³⁵

c) Pertinentie van het criterium van de voortgezette hulpplicht

Hoewel voor wettelijk samenwonenden geen wettelijke hulpplicht is voorzien, is dit wel het geval voor de bijdrageplicht. Artikel 1477, § 3, Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de wettelijk samenwonenden bijdragen in de lasten van het samenleven naar evenredigheid van hun mogelijkheden. De lasten van het samenleven omvatten (naar analogie met de lasten van het huwelijk) alle lasten waartoe de samenleving aanleiding geeft zoals voeding, kleding, huishuur, onderhoud van de gezinswoning, vrijetijdsbesteding, gezondheidszorg, enz. De wetgever heeft wettelijk samenwonenden bijgevolg wel

³³ De samenkomst vond plaats op 1 juni 2006 met vertegenwoordigers van het Fonds voor Arbeidsongevallen, het Fonds voor de Beroepsziekten, de directiegeneraal Sociaal Beleid van de FOD Sociale Zekerheid, een beleidscel van de minister van Pensioenen en van de minister van Werk.

³⁴ Senaat, 2006-2007, 3-916/5.

³⁵ Voor de beroepsziekten en het Asbestfonds zijn geen officiële cijfers beschikbaar. Het diensthoofd Beroepsziekten meent zich echter twee gevallen te herinneren waarin aan een wettelijk samenwonende een vergoeding werd uitgekeerd.

Dans la pratique, la disposition du législateur, selon laquelle seuls les cohabitants légaux qui ont prévu un devoir de secours continu dans un contrat notarié peuvent prétendre à une indemnisation, n'est pas facile à appliquer. Comment formuler une disposition qui instaure un devoir de secours, dont les conséquences financières persistent même après une rupture éventuelle, sans heurter une disposition d'ordre public, plus précisément celle relative à la liberté des partenaires de mettre fin unilatéralement à la cohabitation?

A la demande du Sénat, un groupe de travail composé de représentants des administrations concernées³³ a examiné la proposition de loi et a explicitement attiré l'attention sur la nécessité de définir clairement les obligations et de préciser ce qui doit figurer dans le contrat³⁴. La formulation de la loi est cependant restée vague.

Il faudrait donc savoir comment l'administration, qui reçoit la demande d'indemnisation d'un partenaire cohabitant légal survivant, évalue si la condition juridique de devoir de secours continu a été remplie. En ce qui concerne les accidents du travail, cette question semble ne présenter à ce jour qu'un caractère purement théorique. Fedris a en effet indiqué au Médiateur fédéral qu'il n'a encore jamais versé une indemnisation à un cohabitant légal dont le partenaire avait été victime d'un accident du travail, étant donné que la convention notariée faisait toujours défaut³⁵.

c) Pertinence du critère de devoir de secours continu

Si aucun devoir de secours n'est juridiquement prévu pour les cohabitants légaux, il n'en n'est pas de même pour le devoir de contribution. L'article 1477, § 3, du Code civil stipule que les cohabitants légaux contribuent aux charges de la vie commune en proportion de leurs facultés. Les charges de la vie commune comprennent (par analogie avec les charges du mariage) toutes les charges générées par la cohabitation, telles que la nourriture, l'habillement, le loyer, l'entretien de l'habitation, les loisirs, les soins de santé, etc. Le législateur a donc imposé une certaine solidarité financière aux

³³ La réunion s'était tenue le 1^{er} juin 2006 en présence de représentants du Fonds des accidents du travail, du Fonds des maladies professionnelles, de la direction générale Politique sociale du SPF Sécurité sociale, d'une cellule stratégique du ministre des Pensions et du ministre de l'Emploi.

³⁴ Sénat, 2006-2007, 3-916/5.

³⁵ Il n'existe pas de chiffres officiels concernant les maladies professionnelles et le fonds amiante. Le responsable du service Maladies professionnelles se souvient pourtant de deux dossiers dans lesquels une indemnisation a été versée au cohabitant légal.

een zekere financiële solidariteit opgelegd, waarvan ze niet kunnen afwijken, want de bepaling betreffende de bijdrageplicht van wettelijk samenwonenden is van dwingend recht.

Men kan zich de vraag stellen of deze wettelijke bijdrageplicht geen voldoende reden is om de overlevende wettelijke samenwonende wiens partner het slachtoffer is geworden van een arbeidsongeval, beroepsziekte of asbestziekte, een vergoeding toe te kennen. De vergoeding kan dan gezien worden als een compensatie voor het weggefallen inkomen van de overleden partner waarmee de andere partner financieel solidair samenleefde.

Bijgevolg,

gelet

- op de rechtsonzekerheid die ontstaat doordat de definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden blijkt af te wijken van de gemeenrechtelijke definitie uit het Burgerlijk Wetboek;
- op het feit dat de bepaling van de wetgever dat de wettelijk samenwonenden overeenkomstig artikel 1478 van het Burgerlijk Wetboek een overeenkomst opgesteld moeten hebben waarin voor de partijen voorzien is in een verplichting tot hulp die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben, in de praktijk moeilijk toepasbaar is, omdat een dergelijk beding al snel dreigt in te gaan tegen regels van openbare orde;
- op de vraag naar de pertinentie van het criterium van de voortgezette hulpplicht voor de toekenning van een vergoeding aan wettelijk samenwonenden,

beveelt de federale Ombudsman aan de definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden te herbekijken in het licht van de definitie van wettelijke samenwoning zoals bepaald in het Burgerlijk Wetboek.

cohabitants légaux qui ne peuvent pas s'en écarter, car cette disposition est impérative.

On peut se demander si cette obligation juridique de contribution n'est pas une raison suffisante pour indemniser le cohabitant légal survivant dont le compagnon a été victime d'un accident du travail, d'une maladie professionnelle ou d'une maladie provoquée par l'amiante. L'indemnisation peut être considérée comme une compensation pour la perte de revenu du partenaire décédé avec lequel l'autre partenaire cohabitait sur la base d'une solidarité financière.

Par conséquent,

considérant

- l'insécurité juridique découlant de la définition de cohabitation légale introduite par la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, qui semble s'écarter de la définition de droit commun du Code civil;
- que la disposition du législateur selon laquelle les cohabitants légaux doivent avoir conclu un contrat conformément à l'article 1478 du Code civil prévoyant un devoir de secours pour les parties qui, même après une rupture éventuelle, peut avoir des conséquences financières, est difficile à appliquer dans la pratique parce qu'une telle clause risque d'entrer facilement en conflit avec des dispositions d'ordre public;
- la question de la pertinence du critère de devoir de secours continu pour l'octroi d'une indemnisation aux cohabitants légaux,

le Médiateur fédéral recommande de réexaminer la définition de la cohabitation légale, telle qu'introduite par la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, au regard de la définition de cohabitation légale telle que stipulée dans le Code civil.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan het Parlement

■ Openstaand

AA 16/01 In afwachting van een regeling op *supranationaal* niveau, de nodige maatregelen nemen om de continuïteit van de sociale rechten te garanderen voor gewezen grensarbeiders voor wie het recht op Belgische sociale uitkeringen eindigt bij het bereiken van de pensioenleeftijd, maar die ingevolge de hogere pensioenleeftijd in het buurland nog geen aanspraak kunnen maken op de daar verworven pensioenrechten.

➤ Op 5 juli 2017 werd een wetsvoorstel ingediend tot versterking van de sociale bescherming van grensarbeiders³⁶. Het voorstel bestaat erin de werkloosheidsreglementering en de wet betreffende de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering aan te passen in die zin dat de gewezen grensarbeider de uitkeringen zou blijven genieten tot hij de wettelijke pensioenleeftijd bereikt van het buurland waar hij tewerkgesteld was.

In zijn advies nr. 62.144/1 van 30 oktober 2017 stelt de Raad van State dat deze voorgestelde regeling in zijn geheel moet worden herzien.

Op 29 september 2017 stelde de federale Ombudsman samen met de Ombudsdienst Pensioenen de problematiek ook voor in de commissie Sociale Zaken, Volksgezondheid, Onderwijs en Sport van het Beneluxparlement. Na deze uiteenzetting besliste de commissie ook op Benelux niveau een aanbeveling voor te stellen. De aanbeveling betreffende de sociale rechten van de grensarbeiders die op 24 november 2017 werd aangenomen door het Beneluxparlement, beoogt in afwachting van een wijziging van de Europese regelgeving te voorzien in een “*overbruggingsuitkering*” die deels uit een pensioen en deels uit een werkloosheidsuitkering zou bestaan. Ook wordt aanbevolen om de piste te onderzoeken waarbij op basis van een bilateraal akkoord tussen België en Nederland het werkland verantwoordelijk zou worden voor de werkloosheidsuitkeringen.

De federale Ombudsman verheugt zich over de initiatieven die op Benelux niveau worden genomen om de continuïteit van de sociale rechten van grensarbeiders te garanderen. Dit belet echter niet dat ook op Belgisch niveau verder gewerkt moet worden aan een oplossing. Een maatregel in het kader van de Benelux zal immers

³⁶ Wetsvoorstel tot versterking van de sociale bescherming van grensarbeiders, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 5 juli 2017, nr. 2597/001.

4. *Suivi des recommandations des années précédentes*

4.1. *Au Parlement*

■ En cours

RG 16/01 Dans l’attente d’une solution au niveau *supranational*, prendre les mesures nécessaires pour garantir la continuité des droits sociaux des anciens travailleurs frontaliers, pour lesquels le droit aux allocations sociales belges s’éteint à l’âge de la pension et qui, du fait que l’âge légal de la pension est plus élevé dans le pays limitrophe, ne peuvent pas encore prétendre aux droits à la pension qu’ils y ont acquis.

➤ Une proposition de loi a été déposée le 5 juillet 2017 pour renforcer la protection sociale des travailleurs frontaliers³⁶. Elle vise à adapter la réglementation du chômage et la loi relative à l’assurance obligatoire soins de santé et indemnités, de sorte que l’ancien travailleur frontalier puisse continuer à bénéficier des allocations jusqu’à ce qu’il ait atteint l’âge légal de la pension dans le pays frontalier où il a exercé.

Dans son avis n° 62.144/1 du 30 octobre 2017, le Conseil d’État estime que le dispositif proposé doit être réexaminé dans son ensemble.

Conjointement avec le médiateur pour les Pensions, le Médiateur fédéral a présenté la problématique le 29 septembre 2017 en commission Affaires sociales, Santé publique, Enseignement et Sport du Parlement Benelux. A la suite de cet exposé, la commission a décidé de formuler également une recommandation au niveau du Benelux. La recommandation relative aux droits sociaux des travailleurs frontaliers, adoptée le 24 novembre 2017 par le Parlement Benelux vise à prévoir, dans l’attente d’une modification de la réglementation européenne, une “*allocation de transition*” constituée en partie d’une pension et en partie d’une allocation de chômage. Elle recommande également d’explorer la piste d’un accord bilatéral entre la Belgique et les Pays-Bas sur la base duquel le pays où le travailleur frontalier a exercé serait désormais responsable de la liquidation des allocations de chômage.

Le Médiateur fédéral se félicite des initiatives prises au niveau du Benelux pour garantir la continuité des droits sociaux des travailleurs frontaliers. Cela ne doit toutefois pas dispenser de continuer à œuvrer pour qu’une solution se dégage également au niveau belge. Une mesure prise au sein du Benelux n’offrira en effet

³⁶ Proposition de loi visant à renforcer la protection sociale des travailleurs frontaliers, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 5 juillet 2017, n° 2597/001.

geen oplossing bieden voor Belgische grensarbeiders die werkzaam waren in Duitsland of Frankrijk.

4.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 15/03 De persoon die tegemoetkomingen aan personen met een handicap geniet en bijgevolg als “*residentieel beschermde klant*” recht heeft op de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, papieren attesten uitreiken met de vermelding van de datum en de ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan hij een residentieel beschermde klant wordt. Deze attesten dienen te worden uitgereikt voor alle jaren vanaf het jaar van de ingangsdatum van die beslissing tot en met het jaar in de loop waarvan het sociaal tarief automatisch wordt toegepast.

➤ De Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) meent dat het niet opportuun is om systematisch voor elk dossier waarover beslist wordt een papieren attest af te leveren. Aan het afleveren van papieren attesten is niet enkel een financiële kost verbonden, het vraagt opnieuw een initiatief van de persoon met een handicap. Dat is precies wat men met de elektronische gegevensuitwisseling wil vermijden. Bovendien beschikt de FOD Economie over alle nodige gegevens om het sociaal tarief toe te passen aangezien de DGPH bij elke elektronische gegevensuitwisseling de ingangsdatum van de beslissing meedeelt aan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Hoewel de DGPH geen voorstander is van de (quasi) systematische uitreiking van papieren attesten, is zij wel voorstander van de aanpassing van de modellen. Zij wijst er in dat verband op dat de attesten voor personen die de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) genieten (uitgereikt door de Federale Pensioendienst) en voor de personen die het leefloon genieten (uitgereikt door het OCMW) wel de ingangsdatum van het recht vermelden. De DGPH meent dat er dan ook mogelijk sprake is van discriminatie ten aanzien van personen met een handicap.

pas de solution pour les travailleurs frontaliers belges qui ont exercé en Allemagne ou en France.

4.2. A l'administration

■ En cours

RO 15/03 Délivrer à la personne bénéficiaire d'une allocation pour personnes handicapées et ayant dès lors droit à l'application du tarif social pour le gaz et l'électricité en tant que “*client résidentiel protégé*”, des attestations papier mentionnant la date de la décision faisant d'elle un client résidentiel protégé et la date de prise d'effet de cette décision. Ces attestations doivent être délivrées pour toutes les années à partir de l'année de la date de prise d'effet de la décision jusqu'à et y compris l'année au cours de laquelle le tarif social a été automatiquement appliqué.

➤ La Direction générale Personnes handicapées (DGPH) estime qu'il n'est pas opportun de délivrer systématiquement une attestation papier pour chaque dossier dans lequel une décision a été rendue. La délivrance d'attestations papier n'implique pas seulement un coût financier, elle nécessite également une démarche de la personne handicapée, ce qui peut précisément être évité par l'échange de données électroniques. En outre, le SPF Économie dispose de toutes les informations nécessaires à l'application du tarif social puisque la DGPH communique la date de prise d'effet de la décision à la Banque Carrefour de la Sécurité sociale lors de chaque échange de données électroniques.

Bien que la DGPH ne soit pas favorable à la délivrance (quasi) systématique d'attestations papier, elle l'est par contre à l'adaptation des modèles. Elle souligne à ce propos que les attestations délivrées aux personnes bénéficiaires de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) et à celles bénéficiaires du revenu d'intégration (octroyé par le CPAS) mentionnent bien la date de début du droit. La DGPH estime donc qu'on pourrait être en présence d'une discrimination à l'égard des personnes handicapées.

B. Buitenlandse betrekkingen

1. De mogelijkheid om in het buitenland te trouwen (aanbeveling AA 17/03 aan het Parlement)

1.1. De feiten

In veel landen eisen de bevoegde lokale overheden waarvoor een Belg wenst te huwen een attest van geen huwelijksbeletsel (AGHB) waaruit blijkt dat er naar Belgisch recht geen wettelijk bezwaar bestaat tegen het huwelijk.

De Belg die in het buitenland wil huwen, moet dit AGHB vragen aan de consulaire post van het ambtsgebied waar het huwelijk moet worden afgesloten. Het Consulair Wetboek van 21 december 2013 bepaalt dat de post ontvangst betekent van de aanvraag en nagaat, waar nodig door middel van een onderzoek van het Parket, of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet om te mogen huwen. Naast de objectieve voorwaarden zoals de leeftijd en de afwezigheid van familiebanden, heeft dit onderzoek ook als doel om het voornemen na te gaan van het koppel om een duurzame levensgemeenschap tot stand te brengen, en zo schijnhuwelijken met het oog op het verkrijgen van een verblijf in België tegen te gaan.

Bij redelijke twijfel over de vereiste hoedanigheden en voorwaarden om te huwen, moet het hoofd van de consulaire post de aanvraag aan de procureur des Konings zenden. Indien de procureur geen verzet aantekent tegen het huwelijk binnen een termijn van drie maanden, eventueel verlengd met nog eens twee maanden, moet de post het attest afgeven. Als de procureur des Konings zich daartegen verzet, kan de betrokkene de opheffing daarvan vragen voor de familierechtbank.

Het ogenblik waarop de verzetstermijn aanvangt, is dus van essentieel belang om te bepalen of de post het AGHB al dan niet moet afgeven.

Artikel 71 van het Consulair Wetboek luidt: *“De procureur des Konings kan zich binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag van het attest, waarvan de consulaire beroepspost de ontvangst betekent bij de indiening van de aanvraag, verzetten tegen de uitreiking ervan. Hij kan deze termijn met een periode van maximum twee maanden verlengen.*

[...]

Indien de procureur des Konings binnen de in het eerste lid bedoelde termijn geen verzet heeft aangekend, gaat het hoofd van de consulaire beroepspost onverwijld over tot de uitreiking van het attest.”

B. Relations extérieures

1. L'accès au mariage à l'étranger (recommandation RG 17/03 au Parlement)

1.1. Les faits

Dans de nombreux pays, les autorités locales compétentes devant lesquelles un Belge souhaite se marier exigent un certificat de non-empêchement à mariage (CNEM), attestant que, selon le droit belge, aucun obstacle légal ne s'oppose au mariage de l'intéressé.

Le Belge qui souhaite se marier à l'étranger doit demander ce CNEM auprès du poste consulaire compétent pour l'endroit où le mariage sera célébré. Le Code consulaire du 21 décembre 2013 prévoit que le poste accuse réception de la demande et vérifie, éventuellement au moyen d'une enquête du parquet, que le requérant satisfait aux qualités et conditions requises pour se marier. Outre les conditions objectives comme l'âge et l'absence de liens de parenté, cette enquête vérifie l'intention pour le couple de former une communauté de vie durable. L'objectif est de lutter contre les mariages blancs à des fins de séjour en Belgique.

En cas de doute sérieux quant aux qualités et conditions requises, le chef de poste doit adresser la demande au procureur du Roi. Si ce dernier ne communique pas d'opposition au mariage dans un délai de trois mois, éventuellement prolongé de deux mois, le poste est tenu de délivrer le certificat. Si le procureur du Roi s'y oppose, l'intéressé peut introduire une demande de levée d'opposition devant le tribunal de la famille.

Le point de départ du délai d'opposition est donc primordial pour déterminer si le poste est tenu ou non de délivrer le CNEM.

L'article 71 du Code consulaire est libellé comme suit: *“Dans les trois mois de la réception de la demande du certificat, dont le poste consulaire de carrière accuse réception lors de l'introduction de la demande, le procureur du Roi peut s'opposer à sa délivrance. Il peut prolonger le délai de deux mois au plus.*

[...]

En cas de non-opposition du procureur du Roi dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, le chef du poste consulaire de carrière délivre sans délai le certificat”.

Vanaf 2014 bleek uit klachten bij de federale Ombudsman, dat de toepassing van deze procedure praktische problemen veroorzaakt. Sommige posten liepen achterstand op bij de behandeling van de dossiers, burgers ontvingen niet systematisch een ontvangstbewijs van hun aanvraag en er was onenigheid over het ogenblik waarop de verzetstermijn van de procureur des Konings aanvangt.

De FOD Buitenlandse Zaken meende dat de post pas verplicht was om een ontvangstmelding in de zin van artikel 71 van het Consulaire Wetboek af te geven op het ogenblik van de doorzending van het dossier naar het Parket.

In de praktijk voorzien de consulaire instructies sinds 2015 dat aanvragen om een AGHB schriftelijk, aan het loket of per brief, moeten worden ingediend vergezeld van de vereiste documenten. Als er geen twijfel bestaat in het dossier, geeft de post het AGHB af. Heeft de post daarentegen twijfels over het doel van het huwelijk, dan roept hij de betrokkenen op voor een gesprek in het kader van het onderzoek naar een mogelijk schijnhuwelijk. Volgens de instructies, wordt het ontvangstbewijs van de aanvraag pas na dit gesprek afgegeven.

Om zijn praktijk te rechtvaardigen haalt de FOD Buitenlandse Zaken concrete moeilijkheden aan bij de strikte toepassing van artikel 71 van het Consulaire Wetboek. Volgens de administratie kan de aanvrager tijd winnen door niet op te dagen voor het geplande gesprek of door het uitstel ervan te vragen. Anderzijds hebben sommige posten moeite om een gesprek in het kader van het onderzoek naar schijnhuwelijk op korte termijn te plannen, waardoor de termijn van drie maanden waarover de procureur des Konings beschikt om verzet aan te tekenen bijna tot niets dreigt te worden herleid.

1.2. Uiteenzetting

In zijn Jaarverslag 2014 benadrukte de federale Ombudsman al dat hij het oneens is met de interpretatie die de FOD Buitenlandse Zaken geeft aan artikel 71 van het Consulaire Wetboek. Deze interpretatie biedt geen enkele rechtszekerheid aan de aanvrager over het ogenblik waarop de verzetstermijn aanvangt³⁷.

Het standpunt van de federale Ombudsman steunde met name op de rechtspraak die oordeelde dat de termijn waarover het Parket beschikt, loopt vanaf de ontvangst van de aanvraag van het attest bij het consulaat, datum die wordt opgenomen in het ontvangstbewijs bezorgd aan de aanvrager.

³⁷ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2014*, pp. 37-40.

Dès 2014, des réclamations adressées au Médiateur fédéral ont fait apparaître des difficultés dans la mise en œuvre de cette procédure. Certains postes accusaient du retard dans le traitement des dossiers, les citoyens ne recevaient pas systématiquement un accusé de réception de leur demande et il y avait discussion sur le point de départ du délai d'opposition du procureur du Roi.

Le SPF Affaires étrangères considérait que le poste n'avait l'obligation de délivrer l'accusé de réception, au sens de l'article 71 du Code consulaire, qu'au moment de l'envoi du dossier au parquet.

En pratique, depuis 2015, les instructions consulaires prévoient que les demandes de CNEM doivent être introduites par écrit, au guichet ou par la poste, et accompagnées des documents requis. Si le dossier ne suscite aucun doute, le poste délivre le CNEM. Par contre, si le poste a un doute sur le but du mariage, il convoque les intéressés pour une interview. Selon ces instructions, l'accusé de réception n'est délivré au requérant qu'après cette interview.

Pour justifier cette pratique, le SPF Affaires étrangères fait état des difficultés concrètes que pose l'application stricte de l'article 71 du Code consulaire. Selon l'administration, le demandeur a la possibilité de gagner du temps en ne se présentant pas à l'interview ou en demandant un report. D'autre part, certains postes rencontrent des difficultés à prévoir des interviews à bref délai, risquant de réduire à néant le délai de trois mois laissé au procureur du Roi pour faire opposition.

1.2. Développements

Dans son Rapport annuel 2014, le Médiateur fédéral soulignait déjà qu'il ne partageait pas la lecture du SPF Affaires étrangères de l'article 71 du Code consulaire, qui n'offre aucune sécurité juridique au demandeur quant à la prise de cours du délai d'opposition³⁷.

La position du Médiateur fédéral se fondait notamment sur la jurisprudence qui avait considéré que le délai dont dispose le parquet court à partir de la réception de la demande de certificat auprès du consulat, date attestée par l'accusé de réception remis au demandeur.

³⁷ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2014*, pp. 37-40.

In zijn vonnis van 23 mei 2014 oordeelde de rechtbank van eerste aanleg van Luik dat de termijn van drie maanden voor het Parket “loopt vanaf ontvangst van de aanvraag van het attest bij het consulaat, datum die wordt opgenomen in het ontvangstbewijs bezorgd aan de aanvrager” (vrije vertaling). Dit werd bevestigd door het hof van beroep van Luik in zijn arrest van 4 november 2014³⁸.

De federale Ombudsman had er dus bij de FOD Buitenlandse Zaken op aangedrongen dat de aanvragers in alle gevallen bij de indiening van hun aanvraag een ontvangstbewijs zouden ontvangen en dat zij, indien hun dossier aan de procureur des Konings werd doorgezonden, ook een bewijs van de datum van deze doorzending zouden ontvangen. Deze handelswijze had het voordeel dat beide partijen beschikken over een bewijs van de datum die zij als bepalend beschouwen. In geval van een geschil over de juiste interpretatie van artikel 71 van het Consulaire Wetboek konden de hoven en rechtbanken uitsluitend geven.

De klachten die de federale Ombudsman sindsdien heeft ontvangen, bevestigen dat de consulaire en diplomatieke posten nog altijd niet systematisch een ontvangstbewijs van de aanvraag bij de indiening ervan afgeven. Hierdoor bevinden de aanvragers zich in de onmogelijkheid om hun rechten te laten gelden.

De beginselen van goed bestuur schrijven sowieso voor dat de administratie haar gebruikers een bewijs van ontvangst van hun aanvraag afgeeft zodat zij hun rechten kunnen laten gelden in geval van een geschil.

Ondertussen werd het vonnis van 23 mei 2014 van de rechtbank van eerste aanleg van Luik over de aanvangsdatum van de verzetstermijn bevestigd door andere hoven en rechtbanken, zoals reeds vermeld, door het hof van beroep te Luik in zijn arrest van 4 november 2014.

Ook de familierechtbank van Namen heeft op 3 december 2014 besloten dat (...) “de procureur des Konings zich moet uitspreken binnen de drie maanden (onder voorbehoud van een eenmalige verlenging met twee maanden) van de ontvangst van de vraag om het attest waarvoor de consulaire post de aanvrager een ontvangstbewijs afgeeft”³⁹ (vrije vertaling).

De datum van het ontvangstbewijs laten afhangen van de datum van het interview met de aanvragers heeft bovendien als gevolg dat het ogenblik waarop de verzetstermijn voor het Parket aanvangt, soms aanzienlijk,

³⁸ Luik, 4 november 2014, *Revue du droit des étrangers*, 2014, p. 273.

³⁹ Familierechtbank van Namen, 3 december 2014, *Revue trimestrielle de droit familial*, 2015, 3, 524.

Dans son jugement du 23 mai 2014, le Tribunal de première instance de Liège a considéré que: “Le délai de trois mois court à partir de la réception de la demande de certificat auprès du consulat, date attestée par l’accusé de réception remis à la demanderesse (...)”. La Cour d’appel de Liège l’a confirmé dans son arrêt du 4 novembre 2014³⁸.

Le Médiateur fédéral a donc insisté auprès du SPF Affaires étrangères pour que les requérants reçoivent en tout état de cause une preuve de la réception de leur demande dès son introduction et, qu’en cas d’envoi du dossier au procureur du Roi, ils reçoivent également une preuve de la date de cet envoi. Cette manière de procéder avait le mérite de fournir aux deux parties une preuve certaine de la date que chacune considérerait comme déterminante, à charge pour les cours et tribunaux de clarifier l’interprétation à donner à l’article 71 du Code consulaire en cas de litige.

Depuis lors, les réclamations reçues ont confirmé que les postes diplomatiques et consulaires ne délivrent toujours pas systématiquement d’accusé de réception des demandes dès leur introduction. Les requérants se trouvent donc dans l’impossibilité de faire valoir leurs droits.

Or, les principes généraux de bonne administration imposent à l’administration de délivrer aux usagers une preuve de la réception de leur demande pour pouvoir faire valoir leurs droits en cas de litige.

Entretemps, le jugement du Tribunal de première instance de Liège du 23 mai 2014 sur la prise de cours du délai d’opposition a été confirmé, comme indiqué plus haut, par la Cour d’appel de Liège dans son arrêt du 4 novembre 2014.

De même, le Tribunal familial de Namur a décidé, le 3 décembre 2014, que (...) “l’Office du procureur du Roi doit se prononcer dans les trois mois (sous réserve d’une prorogation unique de deux mois) de la réception de la demande du certificat dont le poste consulaire de carrière accuse réception au demandeur”³⁹.

Par ailleurs, faire dépendre la date de l’accusé de réception de la date de l’interview des requérants aboutit à retarder, parfois de manière significative, le point de départ du délai d’opposition du parquet. Par

³⁸ Liège, 4 novembre 2014, *Revue du droit des étrangers*, 2014, p. 273.

³⁹ Tribunal de la famille de Namur, 3 décembre 2014, *Revue trimestrielle de droit familial*, 2015, 3, 524.

wordt uitgesteld. Zo leidt deze praktijk ertoe dat het ogenblik waarop de verzetstermijn aanvangt, afhangt van de eenzijdige handeling van een van de partijen. Zoals het Grondwettelijk Hof het al in andere domeinen, met name in fiscale aangelegenheden, heeft bevestigd, is dit niet aanvaardbaar⁴⁰.

De federale Ombudsman herinnert eraan dat het beperken van de mogelijkheid om zich te verzetten tegen de afgifte van een essentieel document voor de uitoefening van het fundamenteel recht op huwen tot een periode van maximum vijf maanden niet onredelijk is en zeer duidelijk volgt uit de wil van de wetgever.

Bijgevolg meent de federale Ombudsman dat het bewijs van ontvangst van een vraag om een AGHB door de diplomatieke post moet worden afgegeven op de datum waarop de aanvraag wordt ingediend of ten laatste op de datum waarop de aanvraag wordt geacht volledig te zijn⁴¹.

Bovendien meent de federale Ombudsman dat, gelet op de aanhoudende afwijkende interpretatie door de FOD Buitenlandse Zaken in deze kwestie, het aan de wetgever toekomt om de twijfel weg te nemen over het ogenblik waarop de termijn aanvangt van drie maanden, eventueel verlengd met twee maanden, waarbinnen de procureur des Konings verzet kan aantekenen tegen het AGHB.

Bijgevolg,

overwegend

- **dat de algemene beginselen van goed bestuur en artikel 71 van het Consulair Wetboek de consulaire posten opleggen om een ontvangstbewijs af te geven van de indiening van een aanvraag van een AGHB;**
- **dat de FOD Buitenlandse Zaken melding maakt van praktische problemen bij de toepassing van deze bepaling en dat hij in de praktijk zelf het ogenblik vastlegt waarop de verzetstermijn voor de procureur des Konings begint te lopen, namelijk het ogenblik waarop de FOD Buitenlandse Zaken het dossier aan de procureur des Konings doorzendt;**

⁴⁰ Grondwettelijk Hof, 19 december 2007, nr. 162/2007.

⁴¹ Een aanvraag wordt geacht volledig te zijn wanneer volgende documenten worden voorgelegd: een schriftelijke aanvraag, een letterlijk afschrift van de geboorteakte, bewijs van de burgerlijke staat en identiteitsdocumenten van de partner.

conséquent, cette pratique fait dépendre la prise de cours du délai d'opposition de l'action unilatérale d'une des parties, ce qui n'est pas admissible, comme la Cour constitutionnelle a eu l'occasion de l'affirmer dans d'autres domaines, en matière fiscale notamment⁴⁰.

Le Médiateur fédéral rappelle que limiter à cinq mois maximum la possibilité de s'opposer à la délivrance d'un document indispensable pour exercer le droit fondamental de se marier n'est pas déraisonnable et découle très clairement de la volonté du législateur.

Par conséquent, le Médiateur fédéral estime que l'accusé de réception d'une demande de CNEM doit être délivré par le poste au demandeur à la date de l'introduction de la demande, ou au plus tard à la date où sa demande est réputée complète⁴¹.

Par ailleurs, au vu de la divergence d'interprétation persistante avec le SPF Affaires étrangères sur cette question, le Médiateur fédéral considère qu'il revient au législateur de lever le doute quant au point de départ du délai de trois mois, éventuellement prolongé de deux mois, permettant au procureur du Roi de s'opposer à la délivrance du CNEM.

Par conséquent,

considérant

- **que les principes généraux de bonne administration et l'article 71 du Code consulaire imposent que le poste consulaire de carrière accuse réception d'une demande de CNEM lors de son introduction;**
- **que le SPF Affaires étrangères fait état de difficultés liées à l'application de cette disposition et fixe, dans la pratique, le point de départ du délai d'examen par le procureur du Roi à la date à laquelle le dossier lui est transmis;**

⁴⁰ C. const., 19 décembre 2007, n° 162/2007.

⁴¹ Une demande est réputée complète lorsque les documents suivants sont produits: demande écrite, copie littérale de l'acte de naissance, preuve de l'état civil et documents d'identité du/de la partenaire.

- dat deze praktijk tegenstrijdig is met de rechtspraak hierover en een inbreuk vormt op het beginsel van de rechtszekerheid;
- dat het beperken van de mogelijkheid om zich te verzetten tegen de afgifte van een essentieel document voor de uitoefening van het fundamenteel recht op huwen tot een periode van maximum van vijf maanden niet onredelijk is en volgt uit de wil van de wetgever van 2013,

beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan het startpunt te verduidelijken van de termijn van drie maanden die in artikel 71 van het Consulair Wetboek bepaald is en waarbinnen de procureur des Konings zich kan verzetten tegen de afgifte van een attest van geen huwelijksbeletsel.

2. De verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging

Wanneer iemand een aanvraag gezinshereniging indient om een niet-Europese onderdaan (die in België verblijft) te vervoegen, voorziet de wet dat de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) over deze aanvraag moet beslissen binnen een maximumtermijn van negen maanden⁴².

Deze termijn kan echter tweemaal, telkens met een periode van drie maanden, verlengd worden door de DVZ:

“In bijzondere omstandigheden die verband houden met het complexe karakter van de behandeling van de aanvraag, alsook in het kader van een onderzoek naar een huwelijk als bedoeld in artikel 146bis van het Burgerlijk Wetboek of de voorwaarden verbonden aan het partnerschap bedoeld in artikel 10, § 1, eerste lid, 5°, kan (de Dienst Vreemdelingenzaken) deze termijn tweemaal, met een periode van drie maanden, verlengen. Dit wordt gedaan door middel van een met redenen omklede beslissing die ter kennis wordt gebracht van de aanvrager”⁴³.

Deze bepaling zet artikel 5, alinea 4, van de Europese Richtlijn 2003/86/EG om naar Belgisch recht.

Noch de Richtlijn, noch de wet bepalen wat dient te worden verstaan onder *“bijzondere omstandigheden die verband houden met het complexe karakter van de behandeling van de aanvraag”*. De wet geeft

⁴² Artikel 12bis, § 2, alinea 3, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

⁴³ Artikel 12, § 2, alinea 5.

- que cette pratique est contraire à la jurisprudence en la matière et porte atteinte au principe de sécurité juridique;
- que limiter à cinq mois maximum la possibilité de s’opposer à la délivrance d’un document indispensable pour exercer le droit fondamental de se marier n’est pas déraisonnable et procède de la volonté du législateur de 2013,

le Médiateur fédéral recommande de clarifier le point de départ du délai de trois mois prévu à l’article 71 du Code consulaire permettant au procureur du Roi de s’opposer à la délivrance d’un certificat de non-empêchement à mariage.

2. La prolongation du délai de traitement d’une demande de regroupement familial

Lorsqu’une personne introduit une demande de regroupement familial pour rejoindre un ressortissant non européen séjournant en Belgique, la loi prévoit que l’Office des étrangers (OE) statue définitivement sur la demande dans un délai maximal de neuf mois⁴².

L’OE peut toutefois prolonger ce délai à raison de deux périodes de trois mois:

“Dans des cas exceptionnels liés à la complexité de l’examen de la demande ainsi que dans le cadre d’une enquête concernant un mariage visé à l’article 146bis du Code civil ou les conditions du partenariat visé à l’article 10, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, (l’Office des étrangers) peut à deux reprises, prolonger ce délai par période de trois mois, par une décision motivée, portée à la connaissance du demandeur”⁴³.

Cette disposition transpose dans la loi belge l’article 5, alinéa 4, de la directive européenne 2003/86/CE.

Ni la directive, ni la loi ne définissent ce qu’il faut entendre par *“cas exceptionnels liés à la complexité de la demande”* qui permettent de prolonger le délai. La loi indique, par contre, clairement que l’OE est tenu de

⁴² Article 12bis, § 2, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers.

⁴³ Article 12, § 2, alinéa 5.

daarentegen duidelijk aan dat de verlenging van de termijn door middel van een gemotiveerde beslissing van de DVZ dient te gebeuren. Deze beslissing, die de redenen uiteenzet van de verlenging, moet ter kennis worden gebracht van de aanvrager.

De wet verduidelijkt echter niet op welke manier deze beslissing dient te worden meegedeeld.

In de praktijk, verzendt de DVZ, wanneer hij beslist de behandelingstermijn van een visumaanvraag gezinshereniging te verlengen, een zeer summiere beslissing naar de ambassade of het consulaat waar de aanvraag werd ingediend. Deze post ontvangt enkel de instructie om het dossier op te schorten, zonder enige duiding over de manier waarop de aanvrager dient geïnformeerd te worden.

Uit de situaties die werden voorgelegd aan de federale Ombudsman blijkt dat deze informatieprocedure zeer uiteenlopend is. In sommige gevallen worden de betrokken personen door de post helemaal niet verwittigd van de beslissing van de DVZ om de behandelingstermijn te verlengen. In andere gevallen informeert de post de visumaanvrager informeel per telefoon dat de termijn verlengd werd. De redenen die ten grondslag liggen aan de verlenging van de termijn worden niet altijd meegedeeld aan de betrokken persoon.

■ Mevrouw Ybane heeft een minderjarige zoon in Kameroen. Hij dient in juni 2016 een aanvraag gezinshereniging in om bij zijn moeder in België te komen wonen. In oktober 2016, neemt DVZ de beslissing om de behandelingstermijn van de aanvraag te verlengen en stuurt ze naar de post, die het dossier opschort. Bezorgd om haar zoon en rekening houdend met de veiligheidssituatie ter plaatse, en met de verstreken wachttijd, neemt mevrouw Ybane contact op met de federale Ombudsman, omdat zij er niet in geslaagd is de gewenste uitleg te krijgen bij de post. De post kan niet aantonen dat hij wel degelijk de zoon van mevrouw Ybane had ingelicht over de verlenging van de termijn en over de motieven ervan, zoals de wet voorschrijft.

Het gebrek aan communicatie over de verlenging van de termijn en de redenen daartoe, is een bron van ongerustheid voor de familie, bovenop de stress van de wachttijd en de onzekerheid over het eindresultaat van de visumprocedure.

Bovendien gaat het niet enkel om een formaliteit. De verlenging van de termijn binnen de tijd en op basis van de motieven bepaald door de wet is belangrijk, omdat het niet respecteren ervan juridische gevolgen kan hebben.

motiver sa décision de prolongation et de la communiquer au demandeur.

La loi ne précise cependant pas comment cette décision doit être communiquée.

Dans la pratique, lorsqu'il prolonge le délai d'examen d'une demande de visa regroupement familial, l'OE adresse une décision extrêmement sommaire à l'ambassade ou au consulat où la demande a été introduite. Ce poste reçoit pour seule instruction de suspendre le dossier, sans aucune indication sur la manière d'informer le requérant.

Dans les situations soumises au Médiateur fédéral, il ressort que cette procédure d'information est très variable. Dans certains cas, les personnes concernées ne sont pas du tout averties par le poste de la décision de l'OE de prolonger le délai d'examen. Dans d'autres cas, le poste informe le demandeur de visa de façon informelle, par téléphone. Quant aux motifs à l'origine de la prolongation, ils ne sont pas toujours communiqués à la personne concernée:

■ Madame Ybane a un fils mineur au Cameroun qui introduit, en juin 2016, une demande de regroupement familial en vue de rejoindre sa maman en Belgique. En octobre, l'administration décide de prolonger le délai d'examen de la demande et transmet la décision au poste, qui suspend le dossier. Inquiète pour son fils vu la situation sécuritaire sur place et compte tenu du délai d'attente écoulé, Madame Ybane contacte le Médiateur fédéral car elle n'a pas réussi à obtenir davantage d'explications auprès de l'administration. Le poste n'a pas pu démontrer qu'il avait bien informé le fils de Madame Ybane de la prolongation du délai et des motifs de cette prolongation, comme la loi l'y oblige.

Pour la famille, ne pas savoir que le délai a été prolongé ou ne pas connaître les raisons de la prolongation augmente l'inquiétude et le stress liés à l'incertitude de la décision finale sur la demande de visa.

Par ailleurs, il ne s'agit pas que d'une formalité. La prolongation du délai dans les temps et pour les motifs prévus par la loi est importante car son éventuelle omission peut avoir des conséquences juridiques.

De wet bepaalt immers dat *“indien geen enkele beslissing getroffen werd na het verstrijken van de termijn van negen maanden volgend op de datum waarop de aanvraag werd ingediend, die eventueel verlengd werd overeenkomstig het vijfde lid, moet de toelating tot verblijf verstrekt worden”*⁴⁴.

De visumaanvragers moeten dus kunnen nagaan of de verlenging van de termijn van negen maanden tijdig en in de omstandigheden voorzien door de wet is gebeurd⁴⁵.

De posten hadden veel moeite om aan te tonen dat ze de beslissing van de verlenging van de termijn ter kennis hebben gebracht van de aanvrager, omdat ze meestal geen schriftelijk spoor hebben dat als bewijs kan dienen, wat controle achteraf onmogelijk maakt.

Wanneer zij werden ondervraagd over deze problematiek, antwoordde de FOD Buitenlandse Zaken in overleg met de DVZ dat de instructies toegepast door de posten aangepast zouden worden ter gelegenheid van de volgende herziening van het vademecum van de Dienst Vreemdelingenzaken. Er zouden dan *“meer expliciete”* instructies worden voorzien over de manier waarop de posten de verlenging van de behandelingstermijn ter kennis moeten brengen van de visumaanvrager.

De oplossing die de FOD Buitenlandse Zaken en de DVZ overwogen, zou erin bestaan de post te verzoeken een e-mail te versturen naar de aanvrager met een scan van de gemotiveerde beslissing tot verlenging van de termijn genomen door de DVZ. Deze maatregel zou toelaten aan de wettelijke vereiste te voldoen, op voorwaarde dat een haalbaar alternatief wordt voorzien wanneer de aanvrager niet beschikt over een elektronisch communicatiemiddel.

De FOD Buitenlandse Zaken deelde de federale Ombudsman in maart 2018 mee dat de DVZ een nieuw vademecum heeft opgesteld dat verdeeld is onder de Belgische diplomatieke posten in het buitenland. Het vermeldt nu uitdrukkelijk dat de post de aanvrager in elke situatie waarin er een wettelijke mogelijkheid bestaat voor de DVZ om de behandelingstermijn van een aanvraag te verlengen, moet informeren.

De DVZ houdt voortaan ook rekening met deze verplichting en stuurt in principe, via VisaNet, de motivering aan de post, die hij kan in zijn communicatie met de aanvragers.

⁴⁴ Artikel 12, § 2, alinea 6, van de wet.

⁴⁵ Grondwettelijk Hof, arrest nr. 121 2013, B.19.3 van 26 september 2013.

En effet, la loi prévoit que: *“A l’expiration du délai de neuf mois suivant la date du dépôt de la demande, éventuellement prolongé conformément à l’alinéa 5, si aucune décision n’a été prise, l’admission au séjour doit être reconnue”*⁴⁴.

Les demandeurs de visa doivent donc pouvoir s’assurer que la prolongation du délai de neuf mois a été effectuée dans les temps et dans les circonstances que la loi autorise⁴⁵.

Les postes avaient beaucoup de peine à démontrer qu’ils ont bien porté la décision de prolongation du délai à la connaissance du demandeur car ils ne disposent généralement d’aucune trace écrite pouvant servir de preuve, ce qui rend impossible toute vérification.

Interrogé à ce sujet par le Médiateur fédéral, le SPF Affaires étrangères a répondu, après concertation avec l’OE, que les instructions appliquées par les postes seraient adaptées à l’occasion de la prochaine révision du vade-mecum de l’OE et contiendraient des instructions *“plus explicites”* sur la façon dont les postes doivent communiquer la prolongation du délai au demandeur.

La piste envisagée par le SPF Affaires étrangères et l’OE consistait à demander au poste d’envoyer au demandeur un e-mail contenant un scan de la décision motivée de la prolongation du délai adoptée par l’OE. Cette mesure permettrait de rencontrer le prescrit légal, à condition de prévoir une alternative praticable lorsque le demandeur ne dispose pas de moyen de communication électronique.

En mars 2018, le SPF Affaires étrangères a informé le Médiateur fédéral que l’OE a rédigé un nouveau vademecum qui a été distribué aux postes diplomatiques belges à l’étranger. Il mentionne désormais explicitement que le poste doit informer le demandeur dans toutes les situations dans lesquelles l’OE peut légalement prolonger le délai de traitement d’une demande.

L’OE tient dorénavant compte de cette obligation et envoie en principe, via Visanet, la motivation au poste, qui peut l’utiliser dans sa communication avec le demandeur.

⁴⁴ Article 12, § 2, alinéa 6, de la loi.

⁴⁵ C. const., arrêt n° 121 2013, B.19.3 du 26 septembre 2013.

De DVZ houdt voortaan ook rekening met deze verplichting en stuurt in principe, via VisaNet, de motivering aan de post, die hij kan in zijn communicatie met de aanvragers.

Bijgevolg zou het voor de Belgische diplomatieke en consulaire posten in het buitenland voortaan, wanneer zij geïnformeerd worden dat de behandelingstermijn van een visumaanvraag gezinshereniging verlengd wordt, mogelijk moeten zijn de gedateerde en gemotiveerde beslissing ter kennis te brengen van de aanvrager.

3. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen

De federale Ombudsman verzoekt de FOD Buitenlandse Zaken er zich van te vergewissen dat de bestaande instructies homogeen worden uitgevoerd door de posten.

De uiteenzetting van deze problematiek staat onder punt D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt op pp. 85-89.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan de administratie

■ Openstaand

TV 2013/01 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken:

De weigering tot erkenning van een authentieke buitenlandse akte grijpt rechtstreeks in in het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijks belangrijke gevolgen voor zijn gezin en derden. Daarom is het onontbeerlijk dat de administratie bij dergelijke beslissing de grootste zorgvuldigheid aan de dag legt met de daarbij horende redelijkheid en proportionaliteit. Het onderzoek naar de geldigheid van een authentieke buitenlandse akte moet dus:

1. rekening houden met de erkenning van de akte door de andere bevoegde overheden en met de termijn die verstreken is sedert die erkenning, om geen afbreuk te doen aan de rechtszekerheid;

2. oog hebben voor de gevolgen die de weigering om de akte te erkennen *in concreto* zullen hebben op de grondrechten van de burger en meer in het bijzonder op die van de kinderen, wiens belang doorslaggevend moet zijn;

L'OE tient dorénavant compte de cette obligation et envoie en principe, via Visanet, la motivation au poste, qui peut l'utiliser dans sa communication avec le demandeur.

Par conséquent, les postes diplomatiques et consulaires belges à l'étranger devraient désormais être en mesure de porter la décision datée et motivée à la connaissance du demandeur lorsqu'ils sont informés que le délai de traitement d'une demande de visa regroupement familial est prolongé.

3. L'accès des réfugiés au regroupement familial

Le Médiateur fédéral demande au SPF Affaires étrangères de s'assurer que les instructions existantes soient mises en œuvre de façon homogène par les postes.

La thématique est développée sous le point D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique, aux pages 85-89.

4. Suivi des recommandations des années précédentes

4.1. À l'administration

■ En cours

RI 2013/01 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères:

Le refus de reconnaître un acte authentique étranger a un impact énorme sur la vie et l'état de la personne concernée et peut avoir des conséquences importantes sur sa famille et pour les tiers. Par conséquent, il est indispensable que l'administration agisse avec le plus grand soin, en restant dans les limites du raisonnable et de la proportionnalité. En conséquence, l'examen de la validité d'un acte authentique étranger doit:

1. prendre en considération la reconnaissance de l'acte par les autres autorités compétentes ainsi que le délai écoulé depuis cette reconnaissance, et ce afin de ne pas porter atteinte à la sécurité juridique;

2. avoir égard aux conséquences qu'aura *in concreto* le refus de reconnaissance de l'acte sur les droits fondamentaux du citoyen et particulièrement sur ceux des enfants, dont l'intérêt doit recevoir une considération primordiale;

3. rekening houden met de interpretatie van het buitenlandse recht door de betrokken buitenlandse overheden;

4. rekening houden met de goede trouw van de comparanten.

Wanneer de administratie weigert om de buitenlandse akte te erkennen op basis van dergelijk onderzoek, dan moet die beslissing

1. schriftelijk worden meegedeeld, naar behoren gemotiveerd zijn en de mogelijkheden tot beroep vermelden, ook al is dit niet uitdrukkelijk voorzien door de wet;

2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld.

Indien de onregelmatigheid van de akte dusdanig is, dat ze onmogelijk erkend kan worden, moet de administratie er in de mate van het mogelijke op toezien dat er een voorlopige toestand geregeld wordt om te vermijden dat de stappen die moeten ondernomen worden om de burgerlijke staat correct vast te stellen, resulteren in een gedwongen scheiding van een gezin.

➤ In 2017 werd op twee vlakken belangrijke vooruitgang geboekt voor de erkenning van buitenlandse akten in familiale aangelegenheden: één op wetgevend vlak en één op het vlak van de harmonisering van administratieve praktijken.

– Artikel 50 van de wet van 6 juli 2017 houdende vereenvoudiging, harmonisering, informatisering en modernisering van bepalingen van burgerlijk recht en van burgerlijk procesrecht alsook van het notariaat en houdende diverse bepalingen inzake justitie, heeft artikel 39 van het Wetboek van internationaal privaatrecht vervangen en zo de mogelijkheden uitgebreid om een buitenlandse authentieke akte te erkennen die de vaststelling van de naam of voornamen bepaalt. Er waren namelijk veel klachten over de weigering om de naam van een kind te erkennen zoals hij werd vermeld op zijn geboorteakte of erkenningsakte opgesteld door een ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze ambtenaar paste het plaatselijke recht toe terwijl de buitenlandse akte het Belgisch recht diende te volgen. Het plaatselijke recht zal voortaan door de ouders kunnen gekozen worden als toepasselijk recht op de naam van hun kind of door de Belgische overheid kunnen worden toegelaten, als het kind zijn gewone verblijfplaats heeft in de staat waar de geboorte- of erkenningsakte werd opgesteld;

– De Vaste Commissie voor de Burgerlijke Stand (VCBS), bestaande uit leden van de FOD

3. tenir compte de l'interprétation du droit étranger par les autorités étrangères;

4. tenir compte de la bonne foi des comparants.

Lorsque l'administration refuse de reconnaître l'acte étranger sur la base de cet examen, cette décision doit:

1. être notifiée par écrit, être adéquatement motivée et mentionner les voies de recours, quand bien même cette obligation n'est pas prévue expressément par la loi;

2. intervenir dans un délai raisonnable.

Si l'irrégularité de l'acte est telle qu'il n'est pas possible de le reconnaître, l'administration doit dans la mesure du possible veiller à aménager une situation provisoire pour éviter que les démarches en vue d'établir correctement l'état civil entraînent la séparation forcée d'une famille.

➤ 2017 a connu deux avancées importantes dans la reconnaissance d'actes étrangers en matière familiale, l'une sur le plan législatif et l'autre sur le plan de l'harmonisation des pratiques administratives.

– L'article 50 de la loi du 6 juillet 2017 portant simplification, harmonisation, informatisation et modernisation de dispositions de droit civil et de procédure civile ainsi que du notariat, et portant diverses mesures en matière de justice, a remplacé l'article 39 du Code de droit international privé en élargissant les possibilités de reconnaissance d'un acte authentique étranger réglant la détermination des nom ou prénoms. Or, de nombreuses réclamations concernaient un refus de reconnaître le nom de l'enfant tel qu'il apparaissait sur son acte de naissance ou de reconnaissance établi par un officier de l'état civil qui a appliqué le droit local, alors que l'acte étranger devait respecter le droit belge. Le droit local pourra désormais être choisi par les parents comme droit applicable au nom de l'enfant ou admis par les autorités belges si l'enfant a sa résidence habituelle dans l'état où l'acte de naissance ou de reconnaissance a été dressé;

– La Commission permanente de l'état civil (CPEC) qui regroupe des membres du SPF Affaires

Buitenlandse Zaken, van de diensten van de Burgerlijke Stand van de steden en gemeenten, van het parket en van het directoraat-generaal Wetgeving en Fundamentele Rechten en Vrijheden (DG WL) van de FOD Justitie, en voorgezeten door de Directeur Generaal van deze directie, heeft een advies uitgebracht over de uiting van de instemming door de moeder bij de erkenning van het vaderschap door een Belg. Deze kwestie zorgde voor tal van klachten over de weigering van de FOD Buitenlandse Zaken om een vaderlijke erkenningsakte opgesteld in het buitenland te aanvaarden wanneer de voorafgaande instemming van de moeder niet expliciet daarin vermeld werd door een strikte toepassing van artikels 62 en 329*bis* van het Burgerlijk wetboek. De meerderheid van de buitenlandse rechtsstelsels kent deze regel niet en voorziet geen uitdrukkelijke moederlijke toestemming bij het opstellen van een erkenningsakte. In beginsel moet de buitenlandse overheid de formaliteiten in acht nemen waarin wordt voorzien door het recht van de Staat die de buitenlandse autoriteit heeft opgericht. Op basis daarvan meent de VCBS dat de Belgische autoriteiten, om een vaderlijke erkenningsakte te erkennen, zich weliswaar strikt van de voorafgaande instemming van de moeder dienen te vergewissen, maar dat de instemming, bij beoordeling geval per geval, kan worden afgeleid uit de stukken van het dossier. De instemming van de moeder moet dan met zekerheid uit de stukken van het dossier blijken.

Het advies van de VCBS werd door de FOD Justitie verspreid via zijn online platform voor de diensten van de burgerlijke stand.

Daarnaast heeft de regering op 5 februari 2018 een wetsontwerp⁴⁶ ingediend dat voorziet in de oprichting van een Centrale autoriteit Burgerlijke Stand bij de FOD Justitie. Bij ernstige twijfel over de voorwaarden om een buitenlandse akte te erkennen, zou de ambtenaar van de burgerlijke stand of de houder van het bevolkings-, vreemdelingen- of wachtregister, op basis van de tekst, de akte voor advies aan de Centrale autoriteit kunnen overmaken. Spijtig genoeg wordt die mogelijkheid niet eveneens aan de houder van het consulaire register geboden. Een koninklijk besluit zal nodig zijn om de bevoegdheden van de Centrale autoriteit uit te breiden naar andere autoriteiten, waaronder de consulaire posten.

⁴⁶ Wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en houdende wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 5 februari 2018, nr. 2919/001.

étrangères, des services de l'état civil des villes et communes, du parquet et de la Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux (DG WL) du SPF Justice, sous la présidence du directeur général de cette direction, a rendu un avis relatif à l'expression du consentement maternel à la reconnaissance de paternité par un auteur belge. Cette question suscitait de nombreuses réclamations en raison du refus du SPF Affaires étrangères d'accepter un acte de reconnaissance de paternité établi à l'étranger et ce, par application stricte des articles 62 et 329*bis* du Code civil, lorsque le consentement préalable de la mère n'était pas explicitement mentionné dans l'acte. La majorité des droits étrangers ignorent cette règle et ne prévoient pas de consentement maternel lors de la rédaction d'un acte de reconnaissance. La CPEC considère que, eu égard au principe selon lequel l'autorité étrangère doit respecter les formalités prévues par la loi de l'État qui l'a instituée, pour reconnaître un acte de reconnaissance paternelle, les autorités belges doivent certes s'assurer de manière stricte du consentement maternel préalable à la reconnaissance mais que celui-ci peut se déduire, dans le cadre d'une appréciation au cas par cas, des pièces du dossier si celles-ci le font ressortir avec certitude.

L'avis de la CPEC a été diffusé par le SPF Justice sur sa plateforme en ligne à destination des services de l'état civil.

Par ailleurs, le 5 février 2018, le gouvernement a déposé un projet de loi⁴⁶ qui prévoit la création d'une autorité centrale de l'état civil au sein du SPF Justice. En cas de doute sérieux sur les conditions de reconnaissance d'un acte étranger, l'officier de l'état civil ou le détenteur du registre de la population, du registre des étrangers ou du registre d'attente, pourrait, selon le texte, transmettre l'acte pour avis à l'autorité centrale. Malheureusement, le texte n'offre pas d'emblée cette faculté au détenteur du registre consulaire. Un arrêté royal sera nécessaire pour étendre les compétences de l'autorité centrale à d'autres autorités, dont les postes consulaires.

⁴⁶ Projet de loi portant dispositions diverses en matière de droit civil et portant modification du Code judiciaire en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 5 février 2018, n° 2919/001.

TV 2013/02 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken:

Zolang een akte niet via gerechtelijke weg is vernietigd, moet de administratie de bewijskracht eerbiedigen die elke Belgische akte van de burgerlijke stand heeft, en er alle gevolgen aan verbinden die de wet voorziet.

➤ Deze aanbeveling werd in 2014 ten onrechte als opgevolgd beschouwd op basis van het antwoord dat de minister van Buitenlandse Zaken toen gaf. Uit de praktijk blijkt dat de administratie daar nog steeds geen gevolg aan geeft. In 2017 moest de federale Ombudsman daarom aan de FOD Buitenlandse Zaken opnieuw een individuele aanbeveling doen (OA 17/01). Die aanbeveling werd gevolgd, maar momenteel maken meerdere individuele dossiers met betrekking tot deze problematiek nog het voorwerp uit van een onderzoek bij de federale Ombudsman.

TV 2013/06 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken:

Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren,

1. mag de Directie Personenrecht de afgifte slechts opschorten in geval van een in redelijkheid gerechtvaardigde twijfel over de Belgische nationaliteit van de belanghebbende;

2. moet ze de belanghebbende de redenen voor de opschorting schriftelijk meedelen en actief met hem samenwerken om te pogen de twijfel op te heffen;

3. moet ze het advies vragen van de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie indien de twijfel niet opgeheven is binnen een redelijke termijn en zich schikken naar dat advies;

4. moet ze in geval van een negatief advies dit aan de belanghebbende meedelen en hem melden dat hij het probleem over zijn nationaliteit aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg.

➤ Er werd een betere samenwerking met de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie vastgesteld.

De aanbeveling blijft actueel wat punt 2 betreft.

TV 2013/09 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken:

RI 2013/02 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères:

L'administration doit respecter la foi due à tout acte d'état civil belge tant que cet acte n'a pas été annulé par la voie judiciaire et y attacher tous les effets prévus par la loi.

➤ Cette recommandation avait été considérée à tort comme rencontrée en 2014, sur la base de la réponse fournie à l'époque par le ministre des Affaires étrangères. Dans la pratique, il est apparu que l'administration n'y donne pas toujours suite. La problématique s'est ainsi à nouveau posée en 2017 dans un dossier individuel, pour lequel le Médiateur fédéral a dû adresser une recommandation individuelle (RO 17/01) au SPF Affaires étrangères. Celle-ci a été suivie mais plusieurs autres dossiers font actuellement encore l'objet d'une instruction auprès du Médiateur fédéral.

RI 2013/06 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères:

Lorsqu'elle est saisie d'une demande de délivrance d'un passeport belge,

1. la Direction Droit des Personnes ne peut suspendre la délivrance qu'en cas de doute raisonnablement justifié sur la nationalité belge de l'intéressé;

2. elle doit indiquer à l'intéressé les motifs de la suspension par écrit et collaborer activement avec lui pour tenter de lever le doute;

3. si le doute n'est pas levé dans un délai raisonnable, elle doit solliciter l'avis du Service Nationalité du SPF Justice et se conformer à cet avis;

4. en cas d'avis négatif, elle doit communiquer cet avis à l'intéressé et l'informer qu'il peut faire trancher la question de sa nationalité par le tribunal de première instance.

➤ Une meilleure coordination a été constatée avec le Service Nationalité du SPF Justice.

La recommandation reste d'actualité en ce qui concerne le point 2.

RI 2013/09 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères:

Blijk geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen maken.

➤ De aanbeveling blijft actueel. De dialoog met het Directoraat-generaal Consulaire Zaken van de FOD Buitenlandse Zaken gaat verder.

OA 14/02 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken:

Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman de diplomatieke en consulaire posten aan:

- om de indiening van correct samengestelde dossiers aan te moedigen, de informatie over de voorwaarden voor de toekenning van een visum te verbeteren, in het bijzonder over de documenten die de garantie op terugkeer kunnen aantonen;
- wanneer zij een dossier voor beslissing overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ), hun advies te staven met de objectieve en de feitelijke elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bijvoegen.

➤ Geen verdere evolutie in 2017.

Begin 2015 hadden de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en de FOD Buitenlandse Zaken zich ertoe verbonden om de informatie voor aanvragers van een visum voor familiebezoek te verbeteren. Gerichte verbeteringen op de website van de DVZ werden uitgevoerd, maar de informatie die ter beschikking staat van de visumaanvrager blijft uiteenlopend, verspreid en onvoldoende gestructureerd.

OA 16/02 Aanbeveling aan de Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken

Aan de diplomatieke en consulaire posten instructie geven om elke Belg uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen die daarom vraagt en waarvan vaststaat dat hij niet meer zijn gewone verblijfplaats heeft op het aangegeven adres.

➤ De FOD Buitenlandse Zaken herhaalde in januari 2018 dat hij momenteel geen gevolg kon geven aan de aanbeveling, maar bevestigde zijn voornemen om opnieuw contact op te nemen met de FOD

Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.

➤ La recommandation reste d'actualité. Le dialogue se poursuit avec la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères.

RO 14/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères:

Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande aux postes diplomatiques et consulaires:

- d'améliorer l'information concernant les conditions d'octroi du visa, en particulier les pièces de nature à établir les garanties de retour, afin d'encourager le dépôt de dossiers correctement documentés;
- lorsqu'ils transmettent le dossier pour décision à l'Office des étrangers (OE), d'appuyer leur avis sur les éléments objectifs et factuels du dossier et joindre un relevé complet des documents et informations fournis.

➤ Pas d'évolution notable en 2017.

Début 2015, l'Office des étrangers (OE) et le SPF Affaires étrangères s'étaient engagés à améliorer l'information donnée aux demandeurs de visa pour visite familiale. Des améliorations ponctuelles du site internet de l'OE ont été réalisées, mais l'information à disposition du demandeur de visa reste disparate et insuffisamment structurée.

RO 16/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères:

Donner instruction aux postes diplomatiques et consulaires de radier des registres consulaires de la population tout ressortissant belge qui en formule la demande et dont il est établi qu'il n'a plus sa résidence habituelle à l'adresse indiquée.

➤ Le SPF Affaires étrangères a répété, en janvier 2018, qu'il ne pouvait actuellement pas donner suite à la recommandation du Médiateur fédéral, mais il a confirmé sa volonté de reprendre contact avec le SPF

Binnenlandse Zaken om een oplossing te zoeken voor deze problematiek.

■ Opgevolgd

TV 2013/07 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken

Wanneer de Directie Personenrecht de Belgische nationaliteit betwist van een persoon die vroeger houder was van een Belgisch paspoort, moet zij het advies vragen van de FOD Justitie voor zij het paspoort intrekt.

➤ Er is een betere coördinatie met de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie. De federale Ombudsman heeft geen klachten meer ontvangen over deze problematiek.

Intérieur en vue de rechercher une solution à cette problématique.

■ Rencontrée

RI 2013/07 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères:

Lorsque la Direction Droit des Personnes conteste la nationalité belge d'une personne ayant bénéficié au préalable d'un passeport, elle doit demander l'avis du SPF Justice avant de procéder au retrait de celui-ci.

➤ Une meilleure coordination a été constatée avec le Service Nationalité du SPF Justice. Le Médiateur fédéral n'a plus reçu de réclamations à ce sujet.

C. Justitie

1. Een uniforme definitie voor wettelijke samenwoning (aanbeveling AA 17/04 aan het Parlement)

1.1. De feiten

De federale Ombudsman ontving klachten van wettelijk samenwonenden die meenden op dezelfde wijze als gehuwden, aanspraak te kunnen maken op bepaalde rechten. Dat bleek niet het geval.

Twee personen dienden klacht in, respectievelijk in het kader van de arbeidsongevallenregeling en in het kader van het asbestfonds. Ze meenden recht te hebben op een uitkering naar aanleiding van het overlijden van hun partner waarmee zij wettelijk samenwoonden. Zij baseerden zich op de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden⁴⁷. Zoals de titel van de wet laat vermoeden, meenden zij dat wettelijk samenwonenden sindsdien onder het toepassingsgebied vielen van deze bepalingen.

Bij nader inzien blijkt de wet van 11 mei 2007 echter een zeer specifieke definitie te hanteren voor het begrip “wettelijke samenwoning”. Een verklaring bij de ambtenaar van de burgerlijke stand volstaat niet. De samenwonenden moeten een notariële samenlevingsovereenkomst hebben afgesloten waarin daarenboven uitdrukkelijk een bepaling is opgenomen van verplichting tot hulp die ook na het eventuele einde van de relatie nog financiële gevolgen kan hebben. Afgezien van het feit dat deze wet niet eenvoudig toe te passen is⁴⁸, toont zij aan dat het voor wettelijk samenwonenden zeer moeilijk is om te weten wat de gevolgen zijn van de door hen gekozen samenlevingsvorm en wat de praktische modaliteiten ervan zijn.

Een andere klacht over de aanvraag om onderbrekingsuitkeringen bevestigt deze vaststelling. Verzoekster vraagt begin 2017 onderbrekingsuitkeringen aan om palliatieve zorgen te kunnen verstrekken aan de vader van haar partner met wie ze wettelijk samenwoont. De RVA weigert de uitkeringen omdat zij “geen familie is van haar schoonvader”. Zij is geschokt door dit antwoord, maar zij is inderdaad geen bloed- of aanverwant van de vader van haar partner en bijgevolg geen “familie” in de zin van het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 tot invoering

⁴⁷ B.S., 26 juni 2007.

⁴⁸ Gelet op de verschillende problemen verbonden aan de wet van 11 mei 2007, beveelt de federale Ombudsman aan om deze wet kritisch te herbekijken en zo mogelijk aan te passen. Zie AA 17/02, pp. 33-41.

C. Justice

1. Une définition uniforme de la cohabitation légale (recommandation RG 17/04 au Parlement)

1.1. Les faits

Le Médiateur fédéral a reçu des réclamations de cohabitants légaux qui pensaient pouvoir bénéficier de certains droits au même titre que les couples mariés, alors que ce n'était pas le cas.

Deux personnes ont introduit des réclamations, respectivement dans le cadre de la réglementation relative aux accidents du travail et au fonds amiante. Elles pensaient avoir droit à une indemnisation à la suite du décès de leur partenaire avec lequel elles cohabitaient légalement. Elles s'appuyaient sur la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante en ce qui concerne les cohabitants légaux⁴⁷. Comme le laisse supposer le titre de la loi, elles pensaient que, depuis lors, les cohabitants légaux relevaient du champ d'application de ces dispositions.

En y regardant de plus près, on constate toutefois que la loi du 11 mai 2007 donne une définition très spécifique de la “cohabitation légale”. Une déclaration devant l'officier de l'état civil ne suffit pas. Les cohabitants doivent avoir conclu un contrat de cohabitation notarié qui prévoit expressément un devoir de secours dont les conséquences financières persistent, même après une rupture éventuelle. Outre le fait que cette loi n'est pas simple à appliquer⁴⁸, elle illustre que, pour les cohabitants légaux, il est très difficile de savoir quelles sont les conséquences de la forme de cohabitation choisie et des modalités pratiques de celle-ci.

Une autre réclamation relative à une demande d'allocations d'interruption de carrière a confirmé cette constatation. Début 2017, une requérante a sollicité des allocations d'interruption de carrière afin de prodiguer des soins palliatifs au père de son partenaire. Le couple vivait en cohabitation légale. L'ONEM a refusé de lui octroyer ces allocations au motif qu'elle “ne faisait pas partie de la famille de son beau-père”. Bien que cette réponse l'ait choquée, la requérante n'était effectivement ni parente, ni alliée du père de son partenaire et

⁴⁷ M.B., 26 juin 2007.

⁴⁸ Compte tenu des différents problèmes liés à la loi du 11 mai 2007, le Médiateur fédéral recommande de la réexaminer de manière critique et, dans la mesure du possible, de l'adapter. Voy. la RG 17/02, pp. 33-41.

van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid⁴⁹.

Mocht verzoekster haar aanvraag vandaag indienen, dan zou het antwoord helemaal anders zijn. Het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 werd inmiddels immers aangepast⁵⁰. Wanneer de werknemer wettelijk samenwoont, worden sinds 1 juni 2017 ook de ouders tot de eerste graad en de kinderen van de partner als “*famille*” beschouwd.

1.2. Uiteenzetting

Sinds 1 januari 2000 is het mogelijk om wettelijk samen te wonen. De regels betreffende de wettelijke samenwoning zijn opgenomen in de artikels 1475 tot 1479 van het Burgerlijk Wetboek⁵¹.

De artikels 1475 en 1476 van het Burgerlijk Wetboek verduidelijken dat onder wettelijke samenwoning wordt verstaan de toestand van samenleven van twee personen die een schriftelijke verklaring over hun samenwonen hebben bezorgd aan de ambtenaar van de burgerlijke stand van hun gemeenschappelijke woonplaats.

Sinds de invoering van de wettelijke samenwoning in het Burgerlijk Wetboek heeft deze rechtsfiguur verder vorm gekregen doorheen rechtspraak en rechtsleer en dook ze ook op in verschillende andere rechtsdomeinen, waar rechten die eerst waren voorbehouden aan gehuwden geleidelijk aan ook aan wettelijk samenwonenden werden toegekend. Door de gelijkstelling van gehuwden en wettelijk samenwonenden in verschillende sectoren gaan velen er ten onrechte vanuit dat die gelijkstelling algemeen is. Bovendien blijkt het begrip “*wettelijke samenwoning*” niet in elk rechtsdomein dezelfde lading te dekken.

Het is voor personen die overwegen om wettelijk samen te wonen vandaag dan ook nog nauwelijks mogelijk om correct in te schatten wat de precieze juridische gevolgen daarvan zijn.

⁴⁹ Koninklijk besluit van 10 augustus 1998 tot invoering van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid, *B.S.*, 8 september 1998.

⁵⁰ Koninklijk besluit van 23 mei 2017 tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 tot invoering van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid, *B.S.*, 1 juni 2017.

⁵¹ Ingevoegd door de wet van 23 november 1998 tot invoering van de wettelijke samenwoning, *B.S.*, 12 januari 1999, in werking getreden op 1 januari 2000.

ne faisait par conséquent pas partie de sa “*famille*” au sens de l’arrêté royal du 10 août 1998 instaurant un droit à l’interruption de carrière pour l’assistance ou l’octroi de soins à un membre du ménage ou de la famille gravement malade⁴⁹.

Si la requérante introduisait sa demande aujourd’hui, la réponse serait tout autre. L’arrêté royal du 10 août 1998 a en effet entretemps été modifié⁵⁰. Depuis le 1^{er} juin 2017, lorsqu’un travailleur cohabite légalement, les parents jusqu’au premier degré et enfants de son partenaire sont également considérés comme membres de sa “*famille*”.

1.2. Développements

Depuis le 1^{er} janvier 2000, il est possible de cohabiter légalement. Les règles relatives à la cohabitation légale sont stipulées aux articles 1475 à 1479 du Code civil⁵¹.

Les articles 1475 et 1476 du Code civil précisent que par cohabitation légale, il y a lieu d’entendre la situation de vie commune de deux personnes ayant fait une déclaration écrite de leur cohabitation à l’officier de l’état civil de leur domicile commun.

Depuis l’introduction de la cohabitation légale dans le Code civil, cette figure juridique s’est affinée au gré de la jurisprudence et de la doctrine et a émergé dans plusieurs autres domaines juridiques où des droits initialement réservés aux couples mariés ont progressivement été reconnus aux cohabitants légaux. Vu l’assimilation des couples mariés et des cohabitants légaux dans différents secteurs, beaucoup ont fini par penser que cette assimilation était généralisée. Par ailleurs, le terme “*cohabitation légale*” ne semble pas revêtir la même portée dans chaque secteur du droit.

Pour les personnes qui envisagent de vivre en cohabitation légale, il est donc pratiquement impossible aujourd’hui d’évaluer correctement quelles en seront les conséquences juridiques précises.

⁴⁹ Arrêté royal du 10 août 1998 instaurant un droit à l’interruption de carrière pour l’assistance ou l’octroi de soins à un membre du ménage ou de la famille gravement malade, *M.B.*, 8 septembre 1998.

⁵⁰ Arrêté royal du 23 mai 2017 modifiant l’arrêté royal du 10 août 1998 instaurant un droit à l’interruption de carrière pour l’assistance ou l’octroi de soins à un membre du ménage ou de la famille gravement malade, *M.B.*, 1^{er} juin 2017.

⁵¹ Introduits par la loi du 23 novembre 1998 instaurant la cohabitation légale, *M.B.*, 12 janvier 1999, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2000.

1.2.1. Geen algemene gelijkstelling

De meeste mensen die een verklaring van wettelijke samenwoning bij de ambtenaar van de burgerlijke stand van hun woonplaats afleggen, beseffen dat ze kiezen voor een andere relatievorm dan het huwelijk. Velen denken echter dat de verschillen tussen beide samenlevingsvormen zich beperken tot een aantal modaliteiten strikt verbonden aan de relatie zelf (bijvoorbeeld de wijze van aangaan of beëindiging van de relatie).

Voor het overige, gezien de gelijkstelling van gehuwde en wettelijk samenwonende koppels inzake de personenbelasting, waarmee quasi iedereen jaarlijks geconfronteerd wordt, gaan velen er vanuit dat onze maatschappij beide vormen van een “*standvastige relatie*” als gelijk beschouwt en er gelijke (rechts)gevolgen aan verbindt.

Betrokkenen zijn dan vaak compleet en onaangenaam verrast wanneer naar aanleiding van een crisismoment of een kantelmoment in hun leven dat niet het geval blijkt te zijn en zij bijvoorbeeld geen recht hebben op een overlevingspensioen⁵².

1.2.2. Geen eenduidige definitie van de wettelijk samenwoning

Zelfs indien in bepaalde rechtsdomeinen uitdrukkelijk aandacht wordt besteed aan de situatie van de wettelijk samenwonenden, wordt niet altijd dezelfde definitie van wettelijke samenwoning gehanteerd of worden bijkomende voorwaarden opgelegd waardoor wat op het eerste zicht een uitbreiding naar wettelijk samenwonenden lijkt, bij nader toezien toch niet zo absoluut blijkt te zijn.

Wanneer in een wet of besluit zonder verdere toelichting of specificatie wordt verwezen naar de wettelijke samenwoning, kan enkel worden aangenomen dat het de bedoeling van de wetgever was de gemeenrechtelijke definitie van wettelijke samenwoning uit het Burgerlijk Wetboek te doen gelden: het samenleven van twee personen die een verklaring van wettelijk samenwonen hebben afgelegd bij de ambtenaar van de burgerlijke stand van hun gemeenschappelijke woonplaats. Net

⁵² Wettelijk samenwonenden kunnen in tegenstelling tot gehuwden nog steeds geen aanspraak maken op een gezinspensioen of een overlevingspensioen. Nochtans verwijst het regeerakkoord van 10 oktober 2014 uitdrukkelijk naar “*Een pensioensysteem dat beantwoordt aan gewijzigde maatschappelijke tendensen*”, waarbij onder meer zou worden onderzocht in welke mate de rechten van wettelijk samenwonenden en gehuwden met elkaar in overeenstemming kunnen worden gebracht. Regeerakkoord van 10 oktober 2014, *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, nr. 0020/001, pp. 52-53.

1.2.1. Pas d’assimilation généralisée

La plupart des personnes qui font une déclaration de cohabitation légale à l’officier de l’état civil de leur domicile commun, ont conscience d’opter pour une forme de relation autre que le mariage. Cependant, beaucoup d’entre elles pensent que les différences entre les deux formes de cohabitation sont limitées à un certain nombre de modalités strictement liées à la relation elle-même (par exemple, la manière de débiter ou de mettre fin à la relation).

Pour le reste, vu l’assimilation des couples mariés et des cohabitants légaux à l’impôt des personnes physiques auquel chacun est confronté annuellement, de nombreuses personnes supposent que notre société considère de façon égale ces deux formes de “*relation stable*” et leur associent les mêmes conséquences juridiques.

Les intéressés sont donc souvent désagréablement surpris lorsqu’à l’occasion d’une crise ou d’un moment charnière de leur vie, ils constatent que ce n’est pas le cas et que, par exemple, ils ne peuvent pas bénéficier d’une pension de survie⁵².

1.2.2. Pas de définition univoque de la cohabitation légale

Même si certains secteurs du droit accordent une attention explicite à la situation des cohabitants légaux, ils ne se réfèrent pas toujours à une définition identique de la cohabitation légale ou la soumettent à des conditions particulières de sorte que, même s’ils semblent à première vue prévoir une extension de leur champ d’application, cette extension n’apparaît finalement pas vraiment complète.

Lorsqu’une loi ou un arrêté fait référence à la cohabitation légale sans autre explication ou précision, on ne peut que supposer que l’intention du législateur était d’appliquer la définition de droit commun de la cohabitation légale telle que stipulée au Code civil: la cohabitation de deux personnes qui ont fait une déclaration de cohabitation légale à l’officier de l’état civil de leur domicile commun. De même que, lorsqu’une loi ou un arrêté fait référence au mariage ou aux couples mariés,

⁵² Contrairement aux couples mariés, les cohabitants légaux ne peuvent toujours pas prétendre à une pension de ménage ou à une pension de survie, bien que l’accord de gouvernement du 10 octobre 2014 mentionne explicitement “*Un système de pension qui répond à l’évolution des tendances de la société, qui examinerait entre autres dans quelle mesure les droits des cohabitants légaux et des conjoints mariés peuvent être harmonisés*”. Accord de gouvernement du 10 octobre 2014, *Doc. parl.*, Chambre, 2014-2015, n° 0020/001, pp. 52-53.

zoals wanneer in een wet of besluit wordt verwezen naar het huwelijk of gehuwden, het voor iedereen duidelijk is dat daarmee wordt verwezen naar het instituut van het huwelijk zoals geregeld in het Burgerlijk Wetboek.

Dit is het geval in het fiscaal recht met name in de wetgeving betreffende de inkomstenbelasting. Artikel 2, § 1, 2°, van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB92)⁵³, stelt uitdrukkelijk dat de wettelijk samenwonenden worden gelijkgesteld met gehuwden, en een wettelijk samenwonende wordt gelijkgesteld met een echtgenoot. Als gevolg van de fiscaalrechtelijke gelijkstelling genieten wettelijk samenwonenden dezelfde fiscale voordelen als gehuwden. De wettelijke samenwoning wordt in deze context verder niet specifiek gedefinieerd.

In de regeling van het sociaal statuut voor de zelfstandigen wordt voor het sociaal statuut van de meewerkende echtgenoot de wettelijk samenwonende partner van een zelfstandige gelijkgesteld aan de echtgenoot van een zelfstandige, wat bij gebrek aan een eigen beroepsactiviteit of sociale uitkering kan leiden tot verplichte onderwerping aan het sociaal statuut der zelfstandigen. Het is de programmawet van 8 april 2003⁵⁴ die het toepassingsgebied van het statuut van de meewerkende echtgenoot heeft verruimd tot de ongehuwde helper van een zelfstandige *die met die zelfstandige verbonden is door een verklaring van wettelijke samenwoning*. Door te stellen dat de betrokkenen verbonden moeten zijn door *een verklaring* van wettelijke samenwoning, verwijst de wetgever impliciet naar de omschrijving uit de artikelen 1475 en 1476 van het Burgerlijk Wetboek.

Het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 tot invoering van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid, stelt dan weer zeer uitdrukkelijk dat onder *“wettelijk samenwonend”* wordt verstaan de toestand van samenleven zoals geregeld in de artikelen 1475 e.v. van het Burgerlijk Wetboek.

In alle gevallen waar verder niet wordt verduidelijkt wat met wettelijke samenwoning wordt bedoeld of waar impliciet of expliciet wordt verwezen naar 1475 e.v. van het Burgerlijk Wetboek, volstaat een door de ambtenaar van de burgerlijke stand geacteerde verklaring van wettelijke samenwoning.

Soms worden echter bijkomende voorwaarden gesteld.

⁵³ Zoals gewijzigd door de wet van 10 augustus 2001 houdende hervorming van de personenbelasting, *B.S.*, 20 september 2001.

⁵⁴ Artikel 7bis, § 1, van het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 houdende inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen.

il est évident pour tout le monde que cela renvoie à l'institution du mariage, telle que prévue par le Code civil.

C'est le cas en droit fiscal, notamment dans la réglementation concernant l'impôt sur les revenus. L'article 2, § 1^{er}, 2°, du Code des impôts sur les revenus 1992 (CIR92)⁵³ stipule explicitement que les cohabitants légaux sont assimilés aux personnes mariées et qu'un cohabitant légal est assimilé à un conjoint. A la suite de cette assimilation fiscale, les cohabitants légaux bénéficient des mêmes avantages fiscaux que les couples mariés. La cohabitation légale n'est pas spécifiquement définie dans ce contexte.

Dans la réglementation relative au statut social des travailleurs indépendants en ce qui concerne le conjoint aidant, le cohabitant légal d'un travailleur indépendant est assimilé au conjoint d'un travailleur indépendant, ce qui, en l'absence d'une activité professionnelle propre ou d'une allocation sociale, peut entraîner un assujettissement obligatoire au statut social des travailleurs indépendants. C'est la loi-programme du 8 avril 2003⁵⁴ qui a étendu le champ d'application du statut de conjoint aidant à l'aidant non marié d'un travailleur indépendant, *qui est lié à ce travailleur indépendant par une déclaration de cohabitation légale*. En indiquant que les intéressés doivent être liés par une déclaration de cohabitation légale, le législateur renvoie implicitement à la définition des articles 1475 et 1476 du Code civil.

L'arrêté royal du 10 août 1998 instaurant un droit à l'interruption de carrière pour l'assistance ou l'octroi de soins à un membre du ménage ou de la famille gravement malade, stipule très explicitement que par *“cohabitation légale”*, il y a lieu d'entendre désormais la situation de vie commune de deux personnes comme réglée par les articles 1475 et suivants du Code civil.

Dans tous les cas où il n'est pas précisé ce que l'on entend par cohabitation légale ou qui font référence implicitement ou explicitement aux articles 1475 et suivants du Code civil, une déclaration de cohabitation légale actée par l'officier de l'état civil suffit.

Parfois, par contre, des conditions supplémentaires sont imposées.

⁵³ Tel que modifié par la loi du 10 août 2001 portant réforme de l'impôt des personnes physiques, *M.B.*, 20 septembre 2001.

⁵⁴ Article 7bis, § 1^{er}, de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants.

Zoals hoger vermeld, volstaat het voldoen aan de bepalingen voor de wettelijke samenwoning volgens de gemeenrechtelijke definitie van het Burgerlijk Wetboek niet om overeenkomstig de reglementering betreffende de beroepsrisico's als rechthebbende wettelijk samenwonende partner beschouwd te kunnen worden⁵⁵. De wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfond met betrekking tot wettelijk samenwonenden bevat een heel eigen definitie van wettelijke samenwoning die vereist dat de partners naast hun verklaring van wettelijke samenwoning een notariële overeenkomst hebben opgesteld waarin voorzien is in een verplichting tot hulp die, zelfs na een eventuele breuk, financiële gevolgen kan hebben.

1.2.3. Het belang van een geïnformeerde keuze

Uit het voorgaande blijkt duidelijk dat het voor de modale burger vandaag bijzonder moeilijk is om alle juridische gevolgen van een keuze voor de wettelijke samenwoning correct in te schatten. Nochtans wordt het belang van een weloverwogen keuze met kennis van zaken algemeen erkend.

Het Regeerakkoord van 10 oktober 2014 stelt in dat verband uitdrukkelijk onder hoofdstuk 6. *Justitie en Veiligheid*, dat er een duidelijk kader komt inzake de patrimoniale rechten en plichten van wettelijk en feitelijk samenwonenden⁵⁶. De Beleidsverklaring Justitie⁵⁷ voegt toe dat het belangrijk is dat het voor de burger duidelijk is wat het onderscheid is in rechten en plichten tussen gehuwden, wettelijk samenwonenden of feitelijk samenwonenden. De minister stelt vast dat vooral bij crisismomenten in een relatie zoals het uit elkaar gaan of bij het overlijden, het gebrek aan voorzorg tot pijnlijke situaties kan leiden.

Uit de klachten bij de federale Ombudsman blijkt dat, om dergelijke pijnlijke situaties te vermijden, het niet volstaat het duidelijk kader voor wettelijk samenwonenden te beperken tot het familierecht en het familievermogensrecht (de patrimoniale rechten en plichten van de partners). Ook de regels van toepassing in andere rechtsdomeinen blijken bepalend te zijn voor de situatie

⁵⁵ Wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden, *B.S.*, 26 juni 2007.

⁵⁶ Regeerakkoord van 10 oktober 2014, *Par. St.*, Kamer, 2014-2015, 54- 0020/001, p.139.

⁵⁷ Beleidsverklaring Justitie van 17 november 2014, *Par. St.*, Kamer, 2014-2015, 54- 0020/0018, p. 28.

Comme indiqué ci-dessus, le respect des dispositions relatives à la cohabitation légale selon la définition de droit commun du Code civil ne suffit pas à être considéré comme cohabitant légal bénéficiaire dans la réglementation relative aux risques professionnels⁵⁵. La loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, contient une définition très précise de la cohabitation légale qui exige que les partenaires, en plus de leur déclaration de cohabitation légale, établissent un contrat notarié prévoyant un devoir de secours, dont les conséquences financières subsistent, même après une rupture éventuelle.

1.2.3. L'importance d'un choix éclairé

Il ressort clairement de ce qui précède qu'il est particulièrement difficile aujourd'hui pour le citoyen ordinaire d'évaluer correctement toutes les conséquences juridiques du choix de la cohabitation légale. L'importance d'un choix réfléchi en toute connaissance de cause est néanmoins incontestable.

À cet égard, l'accord de gouvernement du 10 octobre 2014 stipule expressément sous le chapitre 6 *Justice et Sécurité*, qu'un cadre clair en matière de droits et devoirs patrimoniaux pour les cohabitants légaux et de fait sera créé⁵⁶. La note d'orientation politique Justice⁵⁷ ajoute qu'il importe que le citoyen puisse percevoir clairement la distinction entre personnes mariées, cohabitants légaux et cohabitants de fait en termes de droits et de devoirs. Le ministre de la Justice observe que le manque de prévoyance peut conduire à des situations pénibles, surtout dans les moments critiques d'une relation, comme une séparation ou un décès.

Il ressort des réclamations introduites auprès du Médiateur fédéral qu'il ne suffit pas de délimiter clairement le cadre de la cohabitation légale en matière de droit de la famille et de droit patrimonial de la famille (droits et devoirs patrimoniaux des partenaires) pour éviter des situations pénibles. Les règles applicables dans d'autres secteurs du droit s'avèrent également

⁵⁵ Loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, *M.B.*, 26 juin 2007.

⁵⁶ Accord de gouvernement du 10 octobre 2014, *Doc. parl.*, Chambre, 2014-2015, n° 0020/001, p. 139.

⁵⁷ Note d'orientation politique Justice du 17 novembre 2014, *Doc. parl.*, Chambre, 2014-2015, n° 0020/0018, p. 28.

waarin de wettelijke samenwonenden terechtkomen bij het einde van hun relatie. Ondanks de uitdrukkelijke uitbreiding van de reglementering inzake arbeidsongevallen en het asbestfonds tot de wettelijk samenwonenden, bleken de partners van de overledenen op basis van de eenvoudige verklaring van wettelijke samenwoning toch geen aanspraak te kunnen maken op de uitkeringen⁵⁸.

Ook in de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof speelt de weloverwogen keuze een cruciale rol. Gevat om te oordelen over een mogelijke discriminatie tussen gehuwden en wettelijk samenwonenden in het kader van het overlevingspensioen, oordeelde het Hof dat de in het geding zijnde bepalingen geen onevenredige gevolgen hadden *“aangezien kan worden aangenomen dat de partners die ervoor kiezen door de wettelijke samenwoning en niet door het huwelijk te worden verbonden, de voor- en de nadelen van de ene en de andere samenlevingsvorm kennen en de juridische gevolgen van hun keuze aanvaarden.”*⁵⁹ Uit de hierboven aangehaalde voorbeelden blijkt echter duidelijk dat het Hof daarmee de lat voor de burger zeer hoog legt. Eenduidigheid en transparantie zijn dus meer dan ooit vereist opdat de burger inderdaad weloverwogen de keuze zou kunnen maken en zonder verrassingen de juridische gevolgen van hun keuze zouden kunnen aanvaarden.

Wie met het oog op het maken van een bewuste en geïnformeerde keuze op het internet op zoek gaat naar informatie, komt van een weinig vruchtbare reis thuis. Op de website www.belgium.be wordt onder de rubriek samenwonen aandacht besteed aan wat daarover in het Burgerlijk Wetboek is bepaald, namelijk, de voorwaarden en procedure voor het afleggen van een verklaring van wettelijke samenwoning, de daaraan verbonden (familiaal rechtelijke) rechten en plichten, de mogelijkheid om een samenlevingscontract af te sluiten en de wijze waarop het samenwonen wordt beëindigd. Daarnaast is er een rubriek die aandacht besteedt aan de gevolgen van de wettelijke samenwoning voor de belastingaangifte. Naar mogelijke gevolgen in andere rechtsdomeinen wordt niet verwezen. Voor bijkomende informatie wordt onder meer verwezen naar de website van de Koninklijke federatie van het Belgisch Notariaat⁶⁰. Een bericht⁶¹ van 12 augustus 2016 op deze website wijst er uitdrukkelijk op dat er meer dan louter fiscale gevolgen verbonden zijn aan de keuze van de samenlevingsvorm, maar stelt bijvoorbeeld dat gehuwden en wettelijk samenwonenden wel worden gelijkgesteld

être déterminantes pour fixer la situation des cohabitants légaux à l'issue de leur relation. Ainsi, malgré l'extension explicite de la réglementation relative aux accidents du travail et au fonds amiante aux cohabitants légaux, les partenaires des défunts ne peuvent pas prétendre à une indemnisation sur la base de leur seule déclaration de cohabitation légale⁵⁸.

Le choix éclairé joue également un rôle crucial dans la jurisprudence de la Cour constitutionnelle. Appelée à se prononcer sur une éventuelle discrimination entre couples mariés et cohabitants légaux dans le cadre de la pension de survie, la Cour a statué que les dispositions en cause n'ont pas d'effets disproportionnés, *“dès lors qu'il peut être présumé que les partenaires qui choisissent d'être liés par la cohabitation légale et non par le mariage connaissent les avantages et inconvénients de l'une et de l'autre formes de vie commune et acceptent les conséquences juridiques de leur choix”*⁵⁹. Les exemples cités ci-avant démontrent clairement que la Cour place la barre très haut pour les citoyens. La clarté et la transparence sont donc plus que jamais nécessaires pour permettre aux citoyens de faire un choix mûrement réfléchi et de pouvoir, sans surprise, accepter les conséquences juridiques de leur choix.

Toute personne qui recherche des renseignements sur internet en vue de faire un choix conscient et éclairé, en ressort fort mal informé. Sur le site www.belgium.be, à la rubrique Cohabitation, l'accent est mis sur ce qui est prévu par le Code civil, à savoir les conditions et la procédure pour l'établissement d'une déclaration de cohabitation légale, les droits et devoirs (droit de la famille) qui y sont liés, la possibilité de conclure un contrat de cohabitation et les modalités de cessation de la cohabitation. Une autre rubrique développe les conséquences de la cohabitation légale sur la déclaration d'impôt. Les conséquences éventuelles dans d'autres secteurs du droit ne sont pas évoquées. Pour obtenir des informations complémentaires, le citoyen est notamment orienté vers la Fédération royale du notariat belge⁶⁰. Une information⁶¹ publiée le 12 août 2016 sur la version néerlandophone du site souligne explicitement que le choix de la forme de vie commune a d'autres conséquences que purement fiscales, mais indique, par exemple, que les couples mariés et les cohabitants légaux sont assimilés dans le cadre de l'assurance accidents du travail et de l'assurance contre les maladies

⁵⁸ Zie 2.A.3. Een betere definitie voor wettelijke samenwoning, pp. 33-41.

⁵⁹ Grondwettelijk Hof, arrest nr. 83/2014 van 22 mei 2014.

⁶⁰ www.notaris.be.

⁶¹ <https://www.notaris.be/huwen-samenwonen/actueel/feitelijk-samenwonen-wettelijk-samenwonen-of-trouwen-meer-dan-louter-fiscale-gevolgen>.

⁵⁸ Voy. 2.A.3. Une meilleure définition de la cohabitation légale, pp.33-41.

⁵⁹ C. const., 22 mai 2014, n° 83/2014.

⁶⁰ www.notaire.be.

⁶¹ <https://www.notaris.be/huwen-samenwonen/actueel/feitelijk-samenwonen-wettelijk-samenwonen-of-trouwen-meer-dan-louter-fiscale-gevolgen> (cette information n'est pas disponible en français).

als het op de verzekering tegen arbeidsongevallen en beroepsziekten aankomt. Aangezien er op geen enkele manier een verwijzing is naar de wel zeer specifieke definitie van wettelijke samenwoning die in die laatste gevallen wordt gehanteerd, is die informatie niet enkel onvolledig, maar ook misleidend.

Opdat personen die kiezen voor de wettelijke samenwoning, die keuze weloverwogen zouden kunnen maken moeten zij een duidelijk beeld hebben van alle gevolgen daarvan, zowel tijdens als bij het einde van de relatie. Daartoe is het noodzakelijk dat de situatie van de wettelijk samenwonenden in alle rechtsdomeinen zoveel mogelijk op een uniforme manier wordt benaderd en dat steeds eenzelfde definitie wordt gehanteerd.

1.2.4. Besluit

Waar in een wet of een besluit wordt verwezen naar het huwelijk of gehuwden zou moeten worden nagegaan of een gelijkstelling voor wettelijke samenwoning of wettelijk samenwonenden kan worden opgenomen. Deze oefening moet bovendien gebeuren op basis van een uniforme en gedeelde visie van het begrip “*wettelijke samenwoning*” over alle rechtsdomeinen heen, die rekening houdt met de maatschappelijke evoluties en de evoluties in de regelgeving zoals die zich sinds het jaar 2000 hebben voorgedaan.

Idealiter zou er moeten worden naar gestreefd dat, wanneer in een wet of besluit wordt verwezen naar de wettelijke samenwoning, dat steeds moet worden begrepen zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek meer bepaald het samenleven van twee personen die een verklaring van wettelijke samenwoning hebben afgelegd bij de ambtenaar van de burgerlijke stand van hun gemeenschappelijke woonplaats.

Om het in de beleidsverklaring Justitie beoogde doel te bereiken⁶² “*het zorgen voor duidelijkheid over de rechten en plichten verbonden aan de wettelijke samenwoning onder meer om onaangename verrassingen op crisismomenten te vermijden*” volstaat het niet om enkel oog te hebben voor de familiaal- en vermogensrechtelijke gevolgen van de keuze voor de wettelijke samenwoning.

Om de burger toe te laten transparant en doelmatig zijn keuze te maken en de juridische gevolgen daarvan correct te kunnen inschatten zou ten slotte zo volledig mogelijke informatie op één centrale plaats toegankelijk dienen te zijn, zowel voor de domeinen waarin er gelijkstelling is met het huwelijk als voor de domeinen waarin dat niet het geval is. Dat kan eventueel door het

⁶² Zie *supra*.

professionnelles. La définition très spécifique de la cohabitation légale utilisée dans ces cas-là n'étant pas mentionnée, cette information est non seulement incomplète, mais aussi trompeuse.

Pour pouvoir choisir en toute connaissance de cause, les personnes qui optent pour la cohabitation légale doivent avoir une image claire de toutes ses conséquences, tant pendant la relation qu'à la cessation de celle-ci. Il est dès lors nécessaire que la situation des cohabitants légaux soit abordée de la manière la plus uniforme possible, dans tous les secteurs du droit, et que la même définition soit appliquée partout.

1.2.4. Conclusion

Lorsqu'une loi ou un arrêté fait référence au mariage ou aux personnes mariées, il convient de vérifier si une assimilation de la cohabitation légale ou des cohabitants légaux est envisageable. Cet exercice doit se faire sur la base d'une vision uniforme et partagée de la définition de “*cohabitation légale*” dans tous les secteurs du droit, tenant compte des évolutions sociétales et des évolutions intervenues dans la réglementation depuis l'an 2000.

La situation idéale voudrait que la cohabitation légale soit toujours entendue, dans toute loi ou décision, comme stipulée dans le Code civil, c'est-à-dire comme la situation de vie commune de deux personnes ayant fait une déclaration de cohabitation légale devant l'officier de l'état civil de leur domicile commun.

Pour atteindre l'objectif recherché par la note d'orientation politique Justice⁶², qui est de “*veiller à la clarification des droits et devoirs liés à la cohabitation légale, entre autres, afin d'éviter les surprises désagréables en période de crise*”, il ne suffit pas d'examiner les conséquences familiales et patrimoniales découlant du choix de la cohabitation légale.

Afin de permettre au citoyen de faire un choix transparent et pertinent et d'en évaluer correctement les conséquences juridiques, des informations complètes devraient être disponibles en un point central, tant dans les domaines assimilant la cohabitation légale au mariage que dans les autres. Ces informations pourraient venir compléter celles déjà disponibles sur le site du SPF

⁶² Voy. *supra*.

aanvullen van de reeds beschikbare informatie op de website van de FOD Justitie of op www.belgium.be. Allezins lijkt een samenwerking van de verschillende overheidsdiensten uit de verschillende rechtsdomeinen daartoe noodzakelijk.

Bijgevolg,

gelet

- op het grote belang voor de burger om alle gevolgen van een keuze voor de wettelijke samenwoning correct te kunnen inschatten en om nadien allerlei (nodeloze) procedures te vermijden;
- op het feit dat het momenteel quasi onmogelijk is voor de burger om een geïnformeerde keuze te maken over een samenlevingsvorm, door het gebrek aan zowel een uniforme aanpak en definitie in de verschillende rechtsdomeinen als een gecentraliseerde, duidelijke en volledige informatie,

beveelt de federale Ombudsman aan

- om een uniforme visie en een duidelijk kader te ontwikkelen voor de rechten en plichten verbonden aan de wettelijke samenwoning met niet enkel oog voor de gevolgen op familiaal- en vermogensrechtelijk vlak, maar die ook toepasbaar zijn in alle rechtsdomeinen;
- om op basis van die uniforme visie in elke wet of reglementering waarin verwezen wordt naar het huwelijk na te gaan of een gelijkstelling van de wettelijke samenwoning al dan niet aangevoerd is;
- om alleszins in alle wetgeving of reglementering een gelijke definitie te hanteren van het begrip wettelijke samenwoning;
- om duidelijke en volledige informatie centraal beschikbaar te stellen voor de burger, zodat die bij zijn keuze voor een bepaalde samenlevingsvorm inderdaad kan inschatten wat de gevolgen daarvan zijn.

Justice ou sur www.belgium.be. Une collaboration entre les différentes administrations en charge des divers secteurs du droit semble indispensable afin d'y parvenir.

Par conséquent,

considérant

- l'importance capitale pour le citoyen d'évaluer correctement toutes les conséquences du choix de la cohabitation légale et d'éviter toute procédure (inutile) ultérieurement;
- qu'actuellement, il est pratiquement impossible pour le citoyen d'effectuer un choix éclairé sur une forme de vie commune vu l'absence d'approche et de définition uniformes et le manque d'information centralisée, claire et complète,

le Médiateur fédéral recommande

- d'adopter une vision uniforme et un cadre clair des droits et obligations liés à la cohabitation légale, tenant compte non seulement des conséquences sur le plan du droit patrimonial et de la famille, mais applicables également à tous les secteurs du droit;
- de déterminer, sur la base de cette vision uniforme, si une assimilation de la cohabitation légale est indiquée dans toute loi ou réglementation faisant référence au mariage;
- d'appliquer, dans toute législation ou réglementation, une définition identique de la notion de cohabitation légale;
- de centraliser à l'attention du citoyen des informations claires et complètes, de sorte qu'il puisse évaluer effectivement les conséquences de son choix d'une forme de vie commune.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan het Parlement

■ Openstaand

AA 08/02 De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.

- Geen verdere evolutie in 2017.

De aanbeveling blijft actueel.

AA 08/03 Richtlijnen uitvaardigen die een uniforme toepassing van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht waarborgen, zodat tegenstrijdige beslissingen worden vermeden bij de erkenning van een akte van de burgerlijke stand en de formele motivering wordt verzekerd van de beslissingen tot weigering van een vermelding op de kant van een akte van de burgerlijke stand, van overschrijving in een register van de burgerlijke stand of van inschrijving, op basis van die akte, in het bevolkings-, vreemdelingen- of wachtregister.

➤ Op 5 februari 2018 heeft de regering een wetsontwerp⁶³ ingediend waarvan artikel 77 de wijziging beoogt van artikel 31 van het Wetboek Internationaal Privaatrecht en een Databank Akten Burgerlijke Stand (DABS) opricht. De ambtenaar van de burgerlijke stand of de houder van het bevolkings-, vreemdelingen- of wachtregister die zich uitspreekt over de geldigheid van een buitenlandse authentieke akte zal die moeten registreren in de DABS en daarin de status van het onderzoek van de geldigheidsvoorwaarden van de akte vermelden. Als hij een advies van de Centrale autoriteit Burgerlijke Stand heeft gevraagd over de geldigheid van de akte, dan moet dat advies ook vermeld worden in de rand van de akte.

AA 10/02 Een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving waarborgen.

⁶³ Wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en houdende wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing, Parl. St., Kamer, 2017-2018, 5 februari 2018, nr. 2919/001.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. Au Parlement

■ En cours

RG 08/02 Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.

- Pas d'évolution notable en 2017.

La recommandation reste d'actualité.

RG 08/03 Établir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, notamment en vue d'éviter des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription, sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.

➤ Le 5 février 2018, le gouvernement a déposé un projet de loi⁶³ dont l'article 77 vise à modifier l'article 31 du Code de droit international privé et crée une banque de données des actes de l'état civil (BAEC). L'officier de l'état civil, le détenteur du registre de la population, du registre des étrangers ou du registre d'attente qui se prononce sur la validité d'un acte authentique étranger, devra l'enregistrer dans la BAEC et y mentionner le statut de la vérification des conditions de validité de l'acte. S'il a demandé un avis à l'autorité centrale de l'état civil sur la validité de l'acte, cet avis devra également être mentionné aux côtés de l'acte.

RG 10/02 Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.

⁶³ Projet de loi portant dispositions diverses en matière de droit civil et portant modification du Code judiciaire en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 5 février 2018, n° 2919/001.

- De aanbeveling blijft actueel.

De bepalingen van de wet van 25 december 2016 tot wijziging van de rechtspositie van de gedetineerden en van het toezicht op de gevangenen en houdende diverse bepalingen inzake justitie die de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen en de Commissies van Toezicht overhevelen van de FOD Justitie naar het Parlement zijn in 2017 niet in werking getreden.

Op 22 februari 2018 keurde de Ministerraad op voorstel van minister van Buitenlandse Zaken wel een voorontwerp van wet goed houdende instemming met het facultatief protocol bij het verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing. Dit is een belangrijke stap in het licht van de oprichting van een Nationaal Preventiemechanisme in België.

AA 15/01 Algemene en reglementaire maatregelen nemen om de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren tijdens een staking in de penitentiaire sector.

- De aanbeveling blijft actueel.

Op 13 juli 2017 formuleerde het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafing (CPT) een publieke verklaring over België betreffende *“het aanhoudend onvermogen van de Belgische overheid om een minimumdienst in te stellen met het oog op het garanderen van het respect van de rechten van gedetineerden tijdens sociale acties ondernomen door het penitentiair personeel”*. (Vrij vertaald).

AA 15/02 Het achterhaalde artikel 22, § 1, 5°, WBN opheffen en gepaste overgangsbepalingen voorzien om de niet opgeloste situaties te regelen.

- De aanbeveling blijft actueel.

Op 22 december 2017 keurde de Ministerraad een voorontwerp van wet goed tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek opdat een Belg die een paspoort ontving tussen zijn 18^{de} en 28^{ste} levensjaar de Belgische nationaliteit niet meer zou kunnen verliezen. Het aannemen van deze wet zou een groot aantal situaties kunnen oplossen. Zoals in de aanbeveling vermeld, was de meerderheid van de Belgen die de federale Ombudsman contacteerden in het bezit of in het bezit geweest van een paspoort dat hen uitgereikt was voor hun 28^{ste} verjaardag.

- La recommandation reste d’actualité.

Les dispositions de la loi du 25 décembre 2016 modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses en matière de justice qui transfèrent le Conseil central de surveillance pénitentiaire et les commissions de surveillance du SPF Justice au Parlement, ne sont pas entrées en vigueur en 2017.

Sur proposition du ministre des Affaires étrangères, le Conseil des ministres a approuvé le 22 février 2018 un avant-projet de loi portant assentiment au protocole facultatif se rapportant à la convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants. Il s’agit d’une étape importante en vue de la création d’un mécanisme national de prévention en Belgique.

RG 15/01 Prendre les mesures générales et réglementaires permettant d’assurer la protection des droits et des besoins fondamentaux des détenus et la sécurité publique en temps de grève dans le secteur pénitentiaire.

- La recommandation reste d’actualité.

Le 13 juillet 2017, le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) a émis une déclaration publique relative à la Belgique concernant *“l’incapacité persistante des autorités belges à instaurer un service minimum visant à garantir le respect des droits des personnes détenues lors des mouvements sociaux engagés par le personnel pénitentiaire”*.

RG 15/02 Abroger l’article 22, § 1^{er}, 5°, CNB et de prévoir des dispositions transitoires propres à régler les situations non résolues.

- La recommandation reste d’actualité.

Le Conseil des ministres a approuvé le 22 décembre 2017 un avant-projet de loi modifiant le CNB pour qu’un Belge qui a obtenu un passeport entre 18 et 28 ans ne puisse plus perdre la nationalité belge. L’adoption de cette loi permettra de résoudre un grand nombre de situations. En effet, comme l’indique la recommandation, la plupart des Belges qui ont contacté le Médiateur fédéral avaient été ou étaient en possession d’un passeport qui leur avait été délivré avant leur 28^e anniversaire.

AA 16/02 Onverwijld voor elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, van een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan te voorzien.

- Geen verdere evolutie in 2017.

De aanbeveling blijft actueel.

2.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 11/09 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie

Bijzondere onderrichtingen opstellen betreffende het onthaal van kinderen die bij hun gedetineerde ouder verblijven, zowel wat de infrastructuurvereisten betreft waaraan de inrichting moet voldoen, als wat de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting betreft.

- Er is geen vooruitgang in 2017 buiten het voorzien van een specifieke opleiding voor de opvang van kinderen en de zorg voor zwangere vrouwen door het *Centre de formation du personnel pénitentiaire de Marneffe* (het opleidingscentrum voor het gevangenis-personeel te Marneffe).

De toepassing van het protocolakkoord tussen de Belgische Staat vertegenwoordigd door het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI) van de FOD Justitie, de *Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)* en l'*Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)* – dat beoogt de verplichtingen vast te leggen van elkeen tijdens de opvang van de kinderen bij hun gedetineerde ouder – werd geëvalueerd in februari 2017 in de gevangenis van Lantin en in september 2017 in de gevangenis van Berkendael.

De gevangenis van Brugge zet zijn samenwerking met Kind en Gezin verder.

In 2017 was het aantal kinderen dat samen met hun moeder in de gevangenis was ondergebracht: 10 in Berkendael, 17 in Brugge en 3 in Lantin.

OA 13/07 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie

Onmiddellijk een einde stellen aan de opsluiting in gewone gevangenskwartieren van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.

RG 16/02 Doter, sans délai, chaque centre de psychiatrie légale, prévu par l'article 3, 4°, C, de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement, d'une commission de surveillance externe et indépendante.

- Pas d'évolution notable en 2017.

La recommandation reste d'actualité.

2.2. A l'administration

■ En cours

RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.

- Il n'y a pas d'évolution en 2017, hormis l'organisation d'une formation spécifique à l'accueil des enfants et la prise en charge des femmes enceintes par le Centre de formation du personnel pénitentiaire de Marneffe.

L'application du protocole d'accord conclu entre l'État belge représenté par la Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice, la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) et l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) – qui vise à fixer notamment les obligations de chacun lors de l'accueil d'enfants auprès de leur parent détenu – a été évaluée, en février 2017, à la prison de Lantin et, en septembre 2017, à la prison de Berkendael.

La prison de Bruges poursuit sa collaboration avec *Kind en Gezin*.

Le nombre d'enfants hébergés avec leur mère en prison en 2017 était de 10 à Berkendael, 17 à Bruges et 3 à Lantin.

RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et de prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.

- De aanbeveling blijft actueel.

Met het “*actieplan internering*” en de algemene maatregelen van de regering om de geïnterneerden uit de penitentiaire omgeving te halen, waaronder het openen van het forensisch psychiatrisch centrum te Antwerpen op 29 juni 2017, is het aantal geïnterneerden dat in de gevangenis wordt vastgehouden met meer dan 40 % gedaald tussen 2014 en 2017. Op 20 november 2017 waren echter nog steeds 187 personen geïnterneerd in penitentiaire inrichtingen zonder waarborg dat deze personen niet in de gewone kwartieren van deze inrichtingen zouden verblijven.

TV 2013/08 Aanbeveling aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie

De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door

1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen;

2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een met redenen omkleed advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met het advies.

➤ De aanbeveling blijft actueel voor de behandelingstermijn. Door de werklast van de Dienst Nationaliteit blijft de behandelingstermijn aanzienlijk, zeker als het dossier relatief complex is. De bepaling van het nationaal statuut heeft vaak belangrijke gevolgen voor de uitvoering van de opdrachten van andere administraties en voor het uitoefenen van de rechten verbonden aan de Belgische nationaliteit. Er dient wel opgemerkt dat in november 2017, 457 gemeenten waren ingelogd op het platform dat door de FOD Justitie ter beschikking wordt gesteld aan de ambtenaren van de burgerlijke stand. Het platform is bedoeld om belangrijke informatie en algemene adviezen te verspreiden over kwesties van burgerlijke stand en nationaliteit.

OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie

De telefoontarieven die aangerekend worden aan de gedetineerden in de gevangenissen terugbrengen tot het niveau van een tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd. Bij afwijking moet er transparantie zijn over de elementen die daartoe aanleiding geven en over de verrekening van deze elementen.

- La recommandation reste d’actualité.

A la suite du “*plan d’action internement*” et des mesures générales prises par le gouvernement pour sortir les personnes internées du milieu pénitentiaire, dont l’ouverture du centre de psychiatrie légale d’Anvers le 29 juin 2017, le nombre de personnes internées détenues en prison a diminué de plus de 40 % entre 2014 et 2017. Cependant, au 20 novembre 2017, il restait encore 187 personnes internées dans les établissements pénitentiaires, sans garantie que ces personnes ne séjournent pas dans les quartiers ordinaires de ces établissements.

RI 2013/08 Recommandation au Service Nationalité du SPF Justice

Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en

1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice;

2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que la contestation soit tranchée dans un délai raisonnable et que le citoyen reçoive un avis motivé mentionnant explicitement qu’en cas de désaccord, il peut s’adresser au tribunal de première instance pour faire trancher la question de sa nationalité.

➤ La recommandation reste d’actualité en ce qui concerne le délai de traitement. En raison de la charge de travail du Service Nationalité, le délai de traitement reste important, à tout le moins quand le dossier est relativement complexe. La détermination du statut national a souvent des conséquences importantes sur l’exercice des tâches d’autres administrations et sur l’exercice des droits liés à la nationalité belge. On peut néanmoins noter qu’en novembre 2017, 457 communes étaient connectées à la plateforme que le SPF Justice a mise à la disposition des officiers de l’état civil afin de diffuser les informations importantes et les avis généraux en matière d’état civil et de nationalité.

RO 14/03 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l’extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d’écart, les éléments qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.

➤ De telefonie in de gevangenissen is uitbesteed aan een privébedrijf. In de meeste gevangenissen is er nog een oud contract van toepassing waarin de tarieven voor een binnenlands gesprek overeenkomen met de Belgacom tarieven van 2002. Voor een internationaal gesprek gelden de tarieven van de publieke telefooncellen van december 2002. Het gaat om tarieven die niet meer actueel en te hoog zijn.

Er was een overheidsopdracht uitgeschreven om de telefonie in de gevangenissen te moderniseren, maar die werd in 2017 ingetrokken. Een nieuwe overheidsopdracht werd uitgeschreven.

Ondertussen blijven de tarieven uit de bestaande overeenkomst van toepassing. Volgens de FOD Justitie werd wel een korting van 5 % toegekend.

In de nieuwe gevangenissen van Beveren, Leuze en Marche-en-Famenne staat een ander privébedrijf in voor een globaal pakket van digitale diensten, waaronder de telefonie. In het algemeen zijn deze tarieven 10 % goedkoper dan de tarieven in de andere gevangenissen. Deze tarieven zouden nog lager kunnen, maar – zo vernam de federale Ombudsman – dan zou het verschil met de andere gevangenissen te groot kunnen worden.

De correcte tarieven zijn nog steeds niet meegedeeld aan de gevangenisdirecties en aan de gedetineerden.

Het belang van de communicatie voor een gedetineerde met de buitenwereld, met welke middelen dan ook, mag niet onderschat worden. De telefoon speelt daarin een belangrijke rol en het recht op communicatie met de buitenwereld is erkend door het internationaal recht. In België is dit recht vervat in artikel 64 van de basiswet.

Hoge tarieven kunnen een beperking vormen op dit recht. Naar aanleiding van zijn bezoek aan de gevangenis van Vorst in 2012 heeft het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafing (CPT) deze situatie al bekritiseerd.

■ Afgesloten

OA 16/01 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie

De Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011 inzake “*Voorwerpen van gedetineerden*” aanvullen met een procedure voor de te volgen werkwijze in geval van al dan niet bewaarneming van voorwerpen, die de gedetineerde op zich draagt, bij de plaatsing in een veiligheids-/strafcel.

➤ La téléphonie en prison est assurée par une société privée. Dans la plupart des prisons, elle repose encore sur un ancien contrat dans lequel le tarif des appels nationaux correspond au tarif Belgacom en vigueur en 2002. Le tarif des appels internationaux correspond, quant à lui, au tarif en vigueur en 2002 dans les cabines téléphoniques publiques. Ces tarifs ne sont plus actuels et sont trop élevés.

Un appel d’offre de marché public pour la modernisation de la téléphonie dans les prisons avait été publié, mais il a été retiré en 2017. Une nouvelle procédure de marché public a dès lors été lancée.

Entretemps, les tarifs du contrat existant sont toujours d’application. Selon le SPF Justice, une diminution de 5 % a néanmoins été accordée.

Dans les nouvelles prisons de Beveren, Leuze et Marche-en-Famenne, une autre société privée fournit l’ensemble des services digitaux, dont la téléphonie. Les tarifs en vigueur sont généralement 10 % moins élevés que ceux dans les autres prisons. Le Médiateur fédéral a appris qu’ils auraient pu être encore plus bas, mais que la différence avec les autres prisons serait devenue trop importante.

Les tarifs exacts ne sont toujours pas communiqués aux directions des prisons, pas plus qu’aux détenus.

L’importance pour un détenu de pouvoir communiquer avec le monde extérieur, quel que soit le canal utilisé, ne peut pas être sous-estimée. Le téléphone joue un rôle essentiel. Le droit du détenu de communiquer avec le monde extérieur est reconnu par le droit international. En Belgique, il est repris à l’article 64 de la loi de principes.

Des tarifs élevés peuvent constituer une entrave à ce droit. Le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) a également critiqué cette situation à l’occasion de sa visite à la prison de Forest.

■ Clôturée

RO 16/01 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Compléter la Lettre collective n° 113 du 5 août 2011 relative aux “*Objets des détenus*” par l’ajout de la procédure concernant la prise en dépôt ou non d’objets que le détenu porte sur lui lors de son placement en cellule sécurisée ou en cellule de punition.

➤ De aanbeveling is geweigerd.

Het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI) heeft beslist de aanbeveling niet te volgen. De motivering daarvoor overtuigt echter niet en is enkel ingegeven door een bezorgdheid voor de rechtszekerheid voor het penitentiair personeel. Er wordt geen rekening gehouden met de situatie van afhankelijkheid waarin de gedetineerde zich bevindt. Op dit moment biedt de gevolgde procedure aan de gedetineerde geen enkele mogelijkheid om te bewijzen dat hem een voorwerp werd ontnomen op het ogenblik van zijn plaatsing in een isolatiecel wanneer de bewaker beslist heeft dat niet te registreren in het register.

➤ La recommandation est refusée.

La Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) a décidé de ne pas suivre la recommandation. La motivation invoquée n'est cependant guère convaincante et traduit uniquement une préoccupation pour la sécurité juridique du personnel pénitentiaire, sans tenir compte de la situation de dépendance dans laquelle se trouve le détenu. En l'état actuel, la procédure suivie ne laisse aucune possibilité au détenu de prouver qu'il a été privé d'un objet au moment de son placement en cellule d'isolement si le gardien a décidé de ne pas l'enregistrer dans le registre.

D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt

1. Het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging (aanbeveling OA 17/02)

1.1. De feiten

■ Mevrouw Amadi beschikt al 10 jaar over een verblijfstitel in België. Ze heeft twee zonen die in Ivoorkust verblijven. In 2017 beslist ze voor hen een visum gezinshereniging aan te vragen. Bij de indiening van de aanvraag worden twee gelegaliseerde geboorteakten voorgelegd. Volgens deze aktes zijn de kinderen respectievelijk 16 en 17 jaar oud. Omdat de Dienst Vreemdelingenzaken twijfels heeft over de leeftijd van de kinderen, vraagt hij aan een dokter te Abidjan om een bottest uit te voeren. De dokter besluit dat beide kinderen ouder zijn dan 18 jaar. De Dienst Vreemdelingenzaken weigert bijgevolg de visumaanvragen omdat de kinderen niet meer aan de voorwaarden voldoen voor gezinshereniging met hun moeder.

1.2. Uiteenzetting

De federale Ombudsman stelt twee problemen vast:

- enerzijds legt de Dienst Vreemdelingenzaken in zijn beslissing niet uit waarom hij geen rekening houdt met de geboorteakten die bij de indiening van de aanvraag werden voorgelegd. Een buitenlandse akte van de burgerlijke stand kan slechts om twee redenen niet in aanmerking worden genomen:
 - o ofwel omdat de akte niet authentiek is of dat haar rechtsgeldigheid niet werd vastgesteld overeenkomstig het toepasselijk recht (artikel 27 van het Wetboek van Internationaal Privaatrecht);
 - o ofwel omdat elementen voorhanden zijn op basis waarvan feiten, vastgesteld door de buitenlandse overheid die de akte opstelde, kunnen worden weerlegd (bijvoorbeeld de geboortedatum – artikel 28 van het Wetboek van Internationaal Privaatrecht)
- anderzijds roept de medische test die werd uitgevoerd op de kinderen van mevrouw Amadi vragen op. In België maakt de overheid gebruik van een drievoudige test⁶⁴ om de leeftijd van een niet-begeleide minderjarige vreemdeling te bepalen. Hoewel

⁶⁴ Röntgenfoto van de tanden, van de pols en van het sleutelbeen.

D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique

1. L'utilisation des tests osseux en matière de regroupement familial (recommandation RO 17/02 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur)

1.1. Les faits

■ Madame Amadi bénéficie d'un titre de séjour en Belgique depuis 10 ans. Elle a deux fils résidant en Côte d'Ivoire. En 2017, elle décide de solliciter pour eux un visa de regroupement familial. Deux actes de naissance légalisés sont produits à l'appui de la demande: selon ces actes, les enfants ont 16 et 17 ans. L'Office des étrangers (OE) ayant des doutes sur l'âge des enfants, il demande à un médecin à Abidjan d'effectuer des tests osseux. Le médecin conclut que les deux enfants ont plus de 18 ans. L'OE refuse donc les visas car, à 18 ans, les enfants n'entrent plus dans les conditions du regroupement familial avec leur mère.

1.2. Développements

Le Médiateur fédéral constate deux problèmes:

- d'une part, l'OE n'explique pas dans sa décision pour quelle raison il ne tient pas compte des actes de naissance produits à l'appui de la demande de visa. Or un acte d'état civil étranger ne peut être écarté que pour deux raisons:
 - o soit parce qu'il n'est pas authentique ou que sa validité n'est pas établie conformément au droit applicable (article 27 du Code de Droit international privé);
 - o soit parce que des éléments permettent d'écarter des faits constatés par l'autorité étrangère qui a établi l'acte (par exemple la date de naissance – article 28 du Code de Droit international privé).
- d'autre part, le test médical qui a été effectué sur les enfants de Madame Amadi pose question. En effet, en Belgique, pour déterminer l'âge d'un mineur étranger non accompagné, les autorités recourent à un triple test⁶⁴. Quand bien même la

⁶⁴ Radiographie des dents, du poignet et de la clavicule.

de betrouwbaarheid van deze drievoudige test door tal van wetenschappers wordt betwist, biedt hij ten minste een aantal procedurele waarborgen: het resultaat geeft een foutmarge aan en volgens de wet dient de laagste leeftijd in aanmerking te worden genomen.

In het geval van de kinderen van mevrouw Amadi heeft de buitenlandse arts een röntgenfoto van het bekken van de kinderen genomen en is hij bij het uitlezen van de röntgenfoto tot het besluit gekomen dat de kinderen ouder dan 18 jaar waren (Risser test). Het gebruik van deze test roept vragen op, zowel vanuit wetenschappelijk als vanuit procedureel perspectief:

- o de Risser test is geen test om de botleeftijd van een tiener te bepalen, maar werd ontwikkeld om het einde van de groei in te schatten en zo een scoliose of een andere groeiziekte te kunnen vaststellen⁶⁵;
- o de test is niet ontwikkeld om de burgerlijke leeftijd van iemand vast te stellen en laat trouwens niet toe om met voldoende zekerheid vast te stellen dat de onderzochte persoon ouder is dan 18 jaar: bij jongens zou de gemiddelde leeftijd waarop het einde van de groei wordt bereikt 17,6 jaar zijn, bij meisjes 15,6 jaar⁶⁶;
- o het rapport met de resultaten van de test is zeer beknopt en vermeldt geen enkele foutmarge hoewel die één tot drie jaar zou bedragen⁶⁷;
- o het resultaat van de test werd niet gevalideerd door een dokter in België;
- o de bestraling van het bekken en dus van de geslachtsorganen houdt een verhoogd medisch risico in;

⁶⁵ <http://www.irbms.com/test-de-risser/> (Franse website).

⁶⁶ Maryline Mousny, "Scolioses: définition, classifications, bilan clinique", in *Orthopédie pratique. Le Bon diagnostic pour le bon traitement*, Brussel, UCL, 2013-2016; Wittschieber and al., "The Risser sign for forensic age estimation in living individuals: a study of 643 pelvic radiographs", in *Forensic Sci Med Pathol*, 2013: deze studie heeft het nut van de methode Risser aangetoond voor het vaststellen van de 14- en 16-jaar grens, maar geen nut voor het vaststellen van de 18-jaar grens, de resultaten vertonen een zwakke correlatie met de chronologische leeftijd van het individu (vrije vertaling); Pauline Saint-Martin, *Apport de l'imagerie par résonance magnétique dans la détermination de l'âge chez le sujet vivant*, Doctoraatsthesis, Université de Toulouse, 2014, pp. 30-32.

⁶⁷ Jean-Pol Bauthier, *Traité de médecine légale*, De Boeck, Brussel, 2007, p. 413, voetnoot 7. Volgens deze auteur zou, "deze methode, gelet op haar sterke onnauwkeurigheid en de bestraling, niet meer gebruikt moeten worden om de leeftijd te schatten". (Vrije vertaling).

fiabilité de ce triple test est également contestée par de nombreux scientifiques, il offre néanmoins certaines garanties procédurales: le résultat du test comporte une marge d'erreur et, légalement, l'âge le plus bas doit être retenu.

Dans le cas des enfants de Madame Amadi, le médecin étranger a effectué une radiographie du bassin et est arrivé à la conclusion, à la lecture de cette radiographie, que les enfants avaient plus de 18 ans (test de Risser). Or l'utilisation de ce test pose question, tant d'un point de vue scientifique que d'un point de vue procédural:

- o le test de Risser est un examen médical visant non pas à déterminer l'âge osseux d'un adolescent mais bien à évaluer la fin de sa croissance afin de détecter une scoliose ou une maladie de croissance⁶⁵;
- o il n'est pas destiné à déterminer l'âge civil d'une personne et ne permet d'ailleurs pas d'établir avec une certitude suffisante que la personne examinée a plus de 18 ans: chez le garçon, l'âge moyen de fin de croissance serait de 17,6 ans, chez la fille de 15,6 ans⁶⁶;
- o le rapport reprenant les résultats du test est laconique et ne comporte aucune marge d'erreur, alors que celle-ci serait de un à trois ans⁶⁷;
- o le résultat du test n'est pas validé par un médecin en Belgique;
- o l'irradiation du bassin, et donc les parties génitales, comporte un risque médical accru;

⁶⁵ <http://www.irbms.com/test-de-risser/>.

⁶⁶ Maryline Mousny, "Scolioses: définition, classifications, bilan clinique", dans *Orthopédie pratique. Le Bon diagnostic pour le bon traitement*, Bruxelles, UCL, 2013-2016; Wittschieber and al., "The Risser sign for forensic age estimation in living individuals: a study of 643 pelvic radiographs", dans *Forensic Sci Med Pathol*, 2013: cette étude a démontré un intérêt de la méthode de Risser pour la détermination du seuil de 14 et 16 ans, mais une absence d'intérêt pour la détermination du seuil des 18 ans, les résultats montrant une corrélation médiocre avec l'âge chronologique de l'individu; Pauline Saint-Martin, *Apport de l'imagerie par résonance magnétique dans la détermination de l'âge chez le sujet vivant*, Thèse de doctorat, Université de Toulouse, 2014, pp. 30-32.

⁶⁷ Jean-Pol Bauthier, *Traité de médecine légale*, De Boeck, Bruxelles, 2007, p. 413, note en bas de page 7. Selon cette auteur, "Cette méthode en raison de sa grande imprécision et de son irradiation, ne devrait plus être utilisée pour estimer l'âge".

- o de instemming van de wettelijke vertegenwoordiger met de uitvoering van de test lijkt niet systematisch te worden gevraagd;
- o de mogelijkheden om in beroep te gaan zijn zeer beperkt of zelfs onbestaande: als de Dienst Vreemdelingenzaken een visum weigert onder voorbehoud van een bottest zal het niet mogelijk zijn om het resultaat van een negatieve bottest *a priori* te betwisten, omdat het resultaat van de betwisting geen aanleiding zal geven tot het nemen van een nieuwe administratieve beslissing.

De federale Ombudsman meent dan ook dat de Dienst Vreemdelingenzaken op basis van deze test de wettelijke leeftijd, zoals vastgesteld in een gelegaliseerde geboorteakte, niet kan weerleggen of de geldigheid van de akte niet in twijfel kan trekken. Deze test is inderdaad niet betrouwbaar en het gebruik ervan gaat niet gepaard met voldoende procedurele waarborgen.

De federale Ombudsman heeft de Dienst Vreemdelingen zaken daarom gevraagd om zijn procedures voor de behandeling van een visumaanvraag te herzien wanneer een gelegaliseerde geboorteakte in het dossier voorhanden is.

De Dienst Vreemdelingenzaken antwoordde dat hij zijn beslissingen voortaan beter zou motiveren in rechte en in feite en dat hij enkel beroep zou doen op bottesten na te hebben uitgelegd waarom hij de geboorteakte verwierpt.

De federale Ombudsman meent dat deze verbintenis een vooruitgang betekent voor wat de formele motivering betreft, maar dat dit onvoldoende is omdat de Dienst Vreemdelingenzaken niet is ingegaan op de twijfel over de gebruikte medische testen.

De Dienst Vreemdelingenzaken liet weten dat hij de situatie in zijn geheel wou bespreken met de belangrijkste diplomatieke posten die bottesten gebruiken om de leeftijd van een aanvrager te bepalen, vooraleer te overwegen om de procedure te herzien om de leeftijd te verifiëren.

De federale Ombudsman is bezorgd over het feit dat een administratie procedures blijft gebruiken die kennelijk niet aan een grondige analyse zijn onderworpen, zowel wat de betrouwbaarheid als de juridische waarborgen betreft, en die leiden tot weigeringen van visa gezinshereniging.

- o le consentement du représentant légal ne semble pas être systématiquement demandé;
- o les possibilités de recours sont très limitées, voire inexistantes: lorsque l'OE prend un refus sous réserve d'un test osseux, le résultat du test, s'il s'avère négatif, ne pourra a priori pas être contesté par la suite car il ne donnera pas lieu à une nouvelle décision administrative.

Le Médiateur fédéral estime donc que ce test ne constitue pas un élément suffisant qui permettrait à l'OE d'écarter l'âge constaté dans un acte de naissance légalisé ou de remettre en cause sa validité. En effet, ce test n'est pas fiable et son utilisation n'offre pas suffisamment de garanties procédurales.

Le Médiateur fédéral a donc demandé à l'OE de réévaluer ses procédures de traitement d'une demande de visa lorsqu'un acte de naissance légalisé figure au dossier.

L'OE a répondu qu'il veillerait à mieux motiver ses décisions en droit et en fait et à ne recourir aux tests osseux qu'après avoir expliqué pour quelle raison il écartait un acte de naissance.

Le Médiateur fédéral estime que cet engagement constitue un progrès en termes de motivation formelle mais reste insuffisant, car l'OE n'a pas répondu aux doutes émis concernant le test médical utilisé.

L'OE a indiqué qu'il souhaitait faire un point complet de la situation avec les principaux postes diplomatiques ayant recours au test osseux pour déterminer l'âge d'un demandeur, avant de réévaluer l'utilisation de cette procédure pour vérifier l'âge des demandeurs.

Le Médiateur fédéral s'inquiète de ce qu'une administration continue à utiliser des procédures qui n'ont manifestement pas été soumises à une analyse approfondie en amont, tant en termes de fiabilité que de garanties juridiques, et qui conduisent à des décisions de refus de visas de regroupement familial.

Bijgevolg,**vaststellend**

- dat de door de Dienst Vreemdelingenzaken gebruikte medische testen voor de bepaling van de leeftijd in het kader van de gezinshereniging geen enkele waarborg bieden, noch op wetenschappelijk, noch op procedureel vlak,

overwegend

- dat het gebruik van niet geschikte medische testen om een akte van de burgerlijke stand te verwerpen de wettelijkheid aantast;
- dat deze beslissingen een hindernis zijn voor het effectief genieten van het recht op een gezins- en familieleven en dat zij het hoger belang van het kind schenden,

beveelt de federale Ombudsman de Dienst Vreemdelingenzaken aan om het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging op te schorten in afwachting van een grondige analyse van deze testen.

Het onderzoek dat de DVZ voerde bij de diplomatieke en consulaire posten, leverde volgens de dienst gemengde resultaten op. Bijgevolg besloot de DVZ om in de toekomst geen verplicht gebruik meer te maken van deze bottesten als de dienst twijfelt over de leeftijd van het kind. Hij zal de familie echter wel de vrijheid geven om hier vrijwillig beroep op te doen om een herziening van de weigeringsbeslissing van gezinshereniging te bekomen. Gezien de krachtverhoudingen tussen de overheid en de burger en de aard van het recht waarover het gaat, namelijk uitoefenen van het recht op het gezinsleven, is dit antwoord uiteraard betwistbaar. Het bevestigt inderdaad de onbetrouwbaarheid van deze testen, maar het biedt het gezin geen enkel alternatief om zijn recht uit te oefenen.

2. De motivering van beslissingen tot weigering voor gezinshereniging (aanbeveling OA 17/03 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken)

De wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen bepaalt de voorwaarden om een visum gezinshereniging te verkrijgen. Deze voorwaarden zijn limitatief en als de aanvrager bewijst dat hij er aan voldoet, moet de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) opdracht geven aan de

Par conséquent,**constatant**

- que les tests médicaux utilisés par l'OE pour la détermination de l'âge dans le cadre du regroupement familial n'offrent aucune garantie ni scientifique, ni procédurale,

considérant

- que le recours à des tests médicaux inadaptés pour écarter un acte d'état civil porte atteinte à la légalité;
- que ces décisions constituent un obstacle à l'exercice effectif du droit à la vie familiale et qu'elles portent atteinte à l'intérêt supérieur de l'enfant,

le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers de suspendre le recours aux tests osseux dans le cadre des demandes de visa de regroupement familial, et ce dans l'attente d'une analyse approfondie de ces tests.

L'enquête réalisée par l'OE auprès des postes diplomatiques et consulaires a livré, selon lui, des résultats mitigés. Par conséquent, l'OE a décidé de ne plus imposer, à l'avenir, le recours à ces tests osseux lorsqu'il doute de l'âge de l'enfant. Toutefois, il laissera la liberté à la famille d'y recourir volontairement si elle souhaite obtenir une révision de la décision du refus de regroupement familial. Vu le rapport de force entre l'administration et le citoyen et la nature du droit en jeu – à savoir l'exercice du droit à la vie familiale – cette réponse est éminemment contestable. Elle confirme en effet l'absence de fiabilité des tests, mais n'offre aucune alternative à la famille pour établir son droit.

2. La motivation des décisions de refus de regroupement familial (recommandation RO 17/03 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur)

La loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers établit les conditions pour obtenir un visa de regroupement familial. Ces conditions sont limitatives et si le demandeur démontre qu'il les remplit, l'Office des

Belgische diplomatieke post in het buitenland om het visum toe te kennen⁶⁸.

In het verleden, als het dossier bij het indienen van de aanvraag in het buitenland niet volledig was, raadde de Belgische diplomatieke post in het buitenland de aanvrager aan om zijn dossier terug te nemen om de aanvraag eerst te vervolledigen en zo onnodige kosten te vermijden.

Nu worden deze aanvragen veelal ingediend bij een privéonderneming, die deze voor rekening van de diplomatieke post (van de FOD Buitenlandse Zaken) in ontvangst neemt. De federale Ombudsman stelt vast dat, zelfs wanneer een basisdocument ontbreekt, het dossier wordt overgemaakt aan de DVZ voor beslissing, zonder de aanvrager op het ontbrekend document te wijzen.

Volgens de DVZ en de FOD Buitenlandse Zaken is enkel de aanvrager verantwoordelijk voor de volledigheid van de door hem ingediende aanvraag.

De federale Ombudsman moet echter vaststellen dat het om een erg ingewikkelde materie⁶⁹ gaat en het ook niet altijd duidelijk is voor de aanvrager welke documenten de DVZ nu precies eist om het bewijs van het tegemoetkomen aan een bepaalde voorwaarde te leveren.

De DVZ controleert, indien van toepassing, in eerste instantie of de gezinshereniger een behoorlijke huisvesting en een ziekteverzekering heeft die aan de voorwaarden voldoet. Indien aan één van deze – eenvoudig te controleren voorwaarden – niet is voldaan, neemt hij een weigeringsbeslissing zonder zich uit te spreken over de andere elementen van het dossier. De DVZ lijkt dan niet te hebben gecontroleerd of aan de andere voorwaarden waaraan de aanvraag moet voldoen, is tegemoetgekomen. Op die manier kan hij sneller en meer beslissingen nemen.

Volgens de DVZ wordt het dossier wel volledig onderzocht. Uit de beslissingen die slechts één motief vermelden, kan alleszins niet afgeleid worden dat dit het geval is.

De DVZ voegde tot eind 2017 in zijn weigering meestal, na de vermelding van het ontbreken van één van de voorwaarden (bijvoorbeeld geen bewijs van

étrangers (OE) doit ordonner au poste diplomatique belge à l'étranger de délivrer le visa⁶⁸.

Auparavant, lorsque le dossier n'était pas complet lors de son introduction à l'étranger, le poste diplomatique belge recommandait au demandeur de récupérer son dossier en vue de compléter la demande et éviter de la sorte des frais inutiles.

Actuellement, les demandes sont généralement introduites auprès d'une entreprise privée, qui les réceptionne pour le compte du poste diplomatique (du SPF Affaires étrangères). Le Médiateur fédéral constate que, même en l'absence d'un document de base, le dossier est transmis pour décision à l'OE, sans attirer l'attention du demandeur sur le document manquant.

L'OE et le SPF Affaires étrangères soutiennent que la responsabilité de présenter une demande complète appartient au seul demandeur.

Cependant, la matière est particulièrement complexe⁶⁹ et le Médiateur fédéral constate dans les dossiers qu'il n'est pas toujours évident, pour le demandeur, de savoir quels documents l'OE exige précisément pour apporter la preuve qu'il satisfait à certaines conditions spécifiques.

L'OE vérifie en premier lieu si le regroupant dispose d'un logement suffisant et d'une assurance maladie valable lorsque ces conditions sont d'application. Si l'une de ces conditions – facilement vérifiables – n'est pas remplie, l'OE prend une décision de rejet de la demande sans se prononcer sur les autres éléments du dossier. L'OE ne semble donc pas avoir vérifié si les autres conditions liées à la demande sont remplies. En procédant ainsi, il peut prendre davantage de décisions, plus rapidement.

Selon l'OE, le dossier est examiné dans son entièreté. Sur la base des décisions qui ne mentionnent qu'un seul motif, il est toutefois impossible de vérifier que c'est bien le cas.

Jusque fin 2017, l'OE insérait généralement dans ces décisions, après la mention que l'une des conditions n'était pas remplie (par exemple l'absence de preuve

⁶⁸ Artikel 10 van de wet van 15 december 1980, Website Dienst Vreemdelingenzaken gids van de procedures https://dofi.ibz.be/sites/DienstVreemdelingenzakenoe/NL/Gidsvandeprocedures/Pages/Gezinshereniging/De_Gezinshereniging.aspx.

⁶⁹ Dawoud, Sabine, "Gezinshereniging in België: kan men het bos nog door de bomen zien?", in R.W., nr. 3, p. 286.

⁶⁸ Article 10 de la loi du 15 décembre 1980, site Internet de l'Office des étrangers, guide des procédures https://dofi.ibz.be/sites/dvzoe/FR/Guidedesprocedures/Pages/Regroupement_familial/Le_regroupement_familial.aspx.

⁶⁹ Dawoud, Sabine, "Gezinshereniging in België: kan men het bos nog door de bomen zien?", dans R.W., n° 3, p. 286.

behoorlijke huisvesting of ziekteverzekering) de volgende standaardformulering toe: *“Aangezien minstens aan één van de voorwaarden voorzien in hogervermeld artikel niet voldaan werd, wordt de visumaanvraag geweigerd. De andere voorwaarden werden echter niet nagekeken. Deze beslissing belet de DVZ dus niet om bij de indiening van een nieuwe visumaanvraag de andere voorwaarden na te gaan of over te gaan tot een onderzoek of analyse die (z)hij nodig acht”*.

De federale Ombudsman heeft meerdere klachten ontvangen waarin deze standaardmotivering was opgenomen.

■ Op 24 oktober 2017 besliste de DVZ om de visumaanvraag gezinshereniging, ingediend door mevrouw Raja bij de Belgische Ambassade te Tunis, te weigeren, omdat zij bij haar aanvraag een attest van het ziekenfonds van haar Belgische man had gevoegd dat bevestigde dat hij was aangesloten en verzekerd was voor zijn gezondheidszorgen. Het attest vermeldde echter niet dat mevrouw Raja zou verzekerd zijn vanaf haar aankomst in België. Omdat dit niet het juiste attest was, weigerde de DVZ de aanvraag met de standaardmotivering. De federale Ombudsman vroeg de DVZ om zijn beslissing te herzien, daar mevrouw Raja wel degelijk verzekerd was van zodra zij in België aankwam en zij het juiste attest kon overmaken. De DVZ weigerde om de beslissing te herzien omdat hij intussen een onderzoek naar de geldigheid van het huwelijk gevraagd had aan de procureur des Konings. Hij had evenwel geen enkele opmerking gemaakt over de geldigheid van het huwelijk in zijn eerste beslissing.

In een andere klacht diende de aanvrager een tweede aanvraag in met het ontbrekende document. De nieuwe aanvraag loste echter een ander probleem niet op, dat ook al aanwezig was bij de eerste aanvraag, maar waarvan de aanvrager geen kennis had genomen via de weigeringsbeslissing.

■ Begin juli 2017 ontvangt mevrouw Grannaz, die in Iran woont, maar zich bij haar Belgische echtgenoot in België wil voegen, een beslissing van de DVZ waarbij hij haar aanvraag weigert. De DVZ weigerde het visum omdat er geen attest van behoorlijke huisvesting en een fout attest van de mutualiteit was overgemaakt. De beslissing vermeldt de gekende standaardmotivering dat de andere voorwaarden niet zijn nagegaan. Mevrouw Grannaz dient daarop een nieuwe aanvraag in. Omdat zij nog geen beslissing

liée au logement suffisant ou à l’assurance maladie), la formulation type suivante: *“Vu qu’au moins une des conditions de l’article précité n’est pas remplie, la demande de visa regroupement familial est rejetée. Toutefois, les autres conditions n’ont pas été examinées. Cette décision est donc prise sans préjudice de la possibilité pour l’Office des Etrangers d’examiner ces autres conditions ou de procéder à toute enquête ou analyse jugée nécessaire lors de l’introduction éventuelle d’une nouvelle demande”*.

Le Médiateur fédéral a reçu plusieurs réclamations dans lesquelles cette formulation type était reprise.

■ Le 24 octobre 2017, l’OE a refusé la demande de visa de regroupement familial que Madame Raja avait introduite auprès de l’ambassade de Belgique à Tunis, au motif qu’elle avait fourni, à l’appui de sa demande, une attestation de la caisse d’assurance maladie de son époux belge qui certifiait qu’il était affilié et assuré pour ses soins médicaux. L’attestation n’indiquait toutefois pas que Madame Raja serait assurée dès son arrivée en Belgique. Comme il ne s’agissait pas de la bonne attestation, l’OE a refusé la demande en utilisant sa formulation type. Le Médiateur fédéral a demandé à l’OE de revoir sa décision étant donné que Madame Raja était en réalité assurée dès son arrivée en Belgique et qu’elle pouvait transmettre l’attestation adéquate. L’OE a refusé de revoir la décision car il avait entretemps demandé une enquête sur la validité du mariage au procureur du Roi. Il n’avait pourtant émis aucune remarque sur la validité du mariage dans sa première décision.

Dans une autre réclamation, le demandeur avait accompagné sa seconde demande du document manquant. Cette nouvelle demande ne rencontrait toutefois pas un autre problème, qui se posait déjà dans la première demande mais dont il n’avait pas eu connaissance via la décision de rejet.

■ Madame Grannaz vit en Iran, mais souhaite rejoindre son époux en Belgique. Elle reçoit en juillet 2017 une décision de l’OE refusant sa demande de visa, au motif que le dossier ne comportait pas d’attestation de logement suffisant et reprenait une attestation de mutualité inadéquate. La décision reprend la formulation type indiquant que les autres conditions n’ont pas été vérifiées. Madame Grannaz introduit alors une nouvelle demande. Comme la décision se fait attendre, son époux demande au Médiateur fédéral

heeft ontvangen, contacteert haar echtgenoot de federale Ombudsman met de vraag om de stand van het dossier na te gaan. Op dat ogenblik stelt de federale Ombudsman vast dat, zowel bij de eerste als bij de nieuwe aanvraag er onvoldoende bewijzen van het inkomen van de echtgenoot zijn gevoegd. De echtgenoot werkt als zelfstandige maar voegde enkel zijn laatste aanslagbiljet bij de beide aanvragen. Dit bewijs is nodig maar onvoldoende. De federale Ombudsman vraagt hem om andere bewijzen, zoals de effectieve storting van zijn inkomsten op zijn rekening aan de DVZ te zenden. De inkomsten van de echtgenoot blijken ruim voldoende, alleen was hij er niet van op de hoogte dat de DVZ nog bijkomende documenten nodig had⁷⁰. De DVZ keurt daarop de tweede visumaanvraag goed.

Hoewel deze weigeringsbeslissingen juridisch correct kunnen zijn omdat de wettelijke voorwaardelijke voorwaarden zijn, en daardoor de visumaanvraag kan worden geweigerd van zodra aan één van de voorwaarden niet is voldaan, is de federale Ombudsman van oordeel dat de praktijk om niet alle redenen van weigering te vermelden in de beslissingen, vanuit het perspectief van de ombudsnormen, om verscheidene redenen problematisch is.

De naleving van de ombudsnormen “*afdoende motivering*”, “*zorgvuldigheid*” en “*passieve informatieverstrekking*” houdt in dat de DVZ op het moment dat hij zijn beslissing neemt, alle voorwaarden die in de wet zijn opgenomen dient af te toetsen aan alle stukken die de aanvrager aanbracht. Hij dient de aanvraag volledig te onderzoeken en het resultaat van deze analyse aan de aanvrager mee te delen. Indien hij besluit dat aan bepaalde voorwaarden niet voldaan is, moet hij dat in zijn beslissing opnemen.

Door het onderzoek niet volledig te voeren of het resultaat van zijn onderzoek niet in de motivering op te nemen, maar dit te beperken tot de vaststelling dat een basisdocument ontbreekt, krijgt de aanvrager geen informatie over de eventuele andere redenen die de DVZ zou doen besluiten dat niet aan alle voorwaarden is voldaan. Hierdoor kan hij niet met volledige kennis van zaken een nieuwe aanvraag voorbereiden.

⁷⁰ Gelijkaardige klachten bij de federale Ombudsman hebben geleid tot een bijkomende verduidelijking op de website van de Dienst Vreemdelingenzaken dat zelfstandigen best zoveel mogelijk documenten voorleggen die hun huidige bestaansmiddelen en de continuïteit van hun beroepsactiviteiten kunnen aantonen.

de vérifier l'état de traitement du dossier. A cette occasion, le Médiateur fédéral constate que, tant dans la première demande que dans la nouvelle, les preuves de revenus de l'époux belge transmises à l'appui de la demande sont insuffisantes. L'époux travaille comme indépendant, mais a seulement fourni son dernier avertissement-extrait de rôle à l'appui des deux demandes. Cette preuve est nécessaire mais ne suffit pas. Le Médiateur fédéral lui demande d'envoyer à l'OE de plus amples preuves de ses revenus, comme le versement effectif de ses revenus sur son compte. Les revenus de l'époux belge semblent largement suffisants. Il ignorait simplement que l'OE devait disposer de documents complémentaires⁷⁰. L'OE accepte finalement la seconde demande.

Bien que ces décisions de refus peuvent être considérées comme juridiquement correctes vu que les conditions prévues par la loi sont cumulatives, et que la demande de visa peut donc être refusée dès que l'une des conditions n'est pas remplie, le Médiateur fédéral estime que la pratique consistant à ne pas mentionner tous les motifs de refus dans les décisions est problématique au regard des normes de bonne conduite administratives et ce, pour plusieurs raisons.

Le respect des normes de bonne conduite administratives “*motivation adéquate*”, “*gestion consciencieuse*” et “*information passive*” implique que, lorsqu'il prend une décision, l'OE ait examiné tous les documents fournis par le demandeur au regard des différentes conditions reprises dans la loi. Il lui appartient d'examiner la demande dans son entièreté et de communiquer au demandeur le résultat de son analyse. S'il constate que certaines conditions ne sont pas rencontrées, il doit le mentionner dans sa décision.

En ne procédant qu'à une analyse partielle ou en ne reprenant pas le résultat de son analyse dans la motivation de sa décision, et en se limitant le cas échéant au constat qu'un document de base manque, l'OE ne fournit aucune information au demandeur sur les éventuelles autres raisons qui aboutiraient à la conclusion que toutes les conditions ne sont pas remplies. Le demandeur n'est dès lors pas à même de préparer une nouvelle demande en toute connaissance de cause.

⁷⁰ Des réclamations similaires introduites auprès du Médiateur fédéral ont conduit à des clarifications supplémentaires sur le site de l'Office des étrangers préconisant aux indépendants de fournir un maximum de documents susceptibles de démontrer leurs moyens d'existence actuels et la continuité de leurs activités professionnelles.

De huidige administratieve praktijk is ingegeven door motieven die de werklast van de Dienst Gezinshereniging van de DVZ, op korte termijn, moeten verlichten.

Op lange termijn zorgt deze houding uiteindelijk voor bijkomende werklast zowel voor de diplomatieke posten als voor de Dienst Gezinshereniging. De aanvragers dienen dan weliswaar een nieuwe aanvraag in met het ontbrekende basisdocument, maar het blijft uiteraard mogelijk dat andere voorwaarden ook een probleem stellen waardoor ook deze nieuwe aanvraag kan geweigerd worden en een derde aanvraag zal moeten volgen. Niet enkel de efficiëntie lijdt hieronder, ook de kwaliteit van de beslissingen en het begrip van de aanvrager en de gezinshereniger voor de beslissing neemt af⁷¹. Dit komt het vertrouwen van de burger in de overheid niet ten goede.

Deze werkwijze kan namelijk voor de aanvragers zelf bijzonder nadelig blijken. Sinds 2 maart 2015 moet er voor het indienen van een aanvraag gezinshereniging in vele gevallen worden betaald. Vanaf 1 maart 2017 bedraagt de bijdrage in de administratieve kosten voor zij die niet vrijgesteld zijn meestal 200 euro. Naast de administratieve bijdrage (“*service fee*”), zijn er kosten voor de legalisatie van de nodige documenten en moet de aanvrager aan de diplomatieke post ook een “*handling fee*” of visumleges betalen, in beginsel 180 euro. Dit brengt de totale kost van de visumaanvraag dus minstens op 380 euro. Door de praktijk van de DVZ moet de aanvrager dit bedrag dus elke keer opnieuw betalen, exclusief de kosten voor de legalisatie die in sommige gevallen ook opnieuw zullen moeten gevraagd worden omdat de geldigheid ervan ondertussen verstreken is.

Door zo te handelen ontvangt de DVZ een nieuwe bijdrage in de administratieve kosten om de voorwaarden na te gaan waarvan de bewijzen gebeurlijk al waren gevoegd bij de eerste aanvraag, maar die niet zijn nagekeken door de dienst.

Naast de administratieve kosten zijn er ook andere gevolgen. De vreemdeling moet zich persoonlijk aanbieden op de Belgische post in het buitenland of de aangestelde privévisumdienst om er de visumaanvraag in te dienen. Dit kan een verre verplaatsing inhouden. De voorbereidingen om een nieuwe aanvraag in te dienen en de behandelingstermijn ervan nemen veel tijd in beslag.

Wanneer de DVZ aangesproken werd door de federale Ombudsman, verantwoordde de DVZ zijn werkwijze

⁷¹ In dit verband kan ook gewezen worden op de weigeringsbeslissingen visum kort verblijf die wel alle redenen van weigering vermelden.

La pratique administrative actuelle de l’OE est guidée par l’objectif de réduire, à court terme, sa charge de travail.

À long terme, cette pratique aboutit finalement à une augmentation de la charge de travail, tant pour les postes diplomatiques que pour l’OE. En effet, les demandeurs introduisent alors probablement une nouvelle demande accompagnée du document de base manquant, mais il est parfaitement possible que d’autres conditions posent également problème, ce qui entraînera le rejet de cette nouvelle demande et la nécessité d’en introduire une troisième. L’efficacité n’est pas la seule à en pâtir, la qualité des décisions et leur compréhension par le demandeur et le regroupant diminuent aussi⁷¹, ce qui ne contribue pas à renforcer la confiance des citoyens dans l’administration.

Cette pratique peut en effet s’avérer particulièrement préjudiciable pour les demandeurs. Depuis le 2 mars 2015, l’introduction d’une demande de regroupement familial est devenue payante dans de nombreux cas. Depuis le 1^{er} mars 2017, la contribution aux frais administratifs (la redevance) se monte en général à 200 euros pour ceux qui n’en sont pas exemptés. Il faut y ajouter les coûts liés à la légalisation des documents nécessaires et les “*handling fee*” ou droits de visa que le demandeur est tenu de payer au poste diplomatique, qui s’élèvent en principe à 180 euros. Au total, une demande de visa coûte donc au minimum 380 euros. La pratique de l’OE conduit donc le demandeur à devoir repayer ces frais à chaque demande, sans compter les coûts de légalisation qui, dans certains cas, devra également être renouvelée car sa validité aura entretemps expiré.

L’OE perçoit de la sorte une nouvelle redevance pour vérifier si la demande satisfait à des conditions dont les preuves avaient éventuellement déjà été produites avec la première demande mais qui n’ont pas été examinées à cette époque par le service.

Au-delà des coûts administratifs, d’autres conséquences se présentent. Pour introduire sa demande de visa, l’étranger doit se présenter en personne auprès du poste belge à l’étranger ou du service privé compétent pour les visas, ce qui peut impliquer un long déplacement. Préparer une nouvelle demande et la traiter prend du temps.

Interrogé par le Médiateur fédéral, l’OE a justifié sa méthode de travail en évoquant la manière dont le

⁷¹ Il convient à ce sujet de mentionner les décisions de refus relatives à des visas court séjour, qui elles reprennent tous les motifs du refus.

met verwijzing naar de manier waarop de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen de beslissingen van de DVZ onderzoekt waartegen een beroep werd ingesteld.

De opdracht van de DVZ en deze van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen zijn echter fundamenteel verschillend.

De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen is een onafhankelijk administratief rechtscollege met als opdracht rechtsbescherming te bieden tegen onrechtmatig overheidsoptreden in vreemdelingenbetwistingen. Een rechtbank mag zich – behalve voor aspecten van openbare orde – enkel uitspreken over motieven die de rechtzoekende heeft ingeroepen. Als de Raad de beslissing vernietigt, is het aan de DVZ om een nieuwe beslissing te nemen.

De Algemene Directie DVZ van de FOD Binnenlandse Zaken is een administratieve overheid belast met een opdracht van algemeen belang. De DVZ is specifiek belast met het behandelen van de aanvragen op grond van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. De reglementering voorziet niet dat sommige voorwaarden (zoals het attest van huisvesting of van het ziekenfonds) ontvankelijkheidsvoorwaarden zijn vooraleer het volledig onderzoek van de visumaanvraag aan te vatten. De DVZ kan dus niet om zuiver organisatorische redenen zijn dienstverlening beperken tot een gedeeltelijk onderzoek van de aanvraag. Dit geldt des te meer wanneer de dienstverlening afhankelijk is gesteld van een betaling van een bijdrage die bedoeld is om de administratieve kosten van dit onderzoek te dekken.

In reactie op het ontwerp van aanbeveling heeft de DVZ alleen de standaardformule op zijn weigeringsbeslissingen aangepast. Ze luidt nu als volgt:

Andere voorwaarden niet volledig onderzocht.

De Dienst Vreemdelingenzaken wenst uw aandacht erop te vestigen dat de te vervullen voorwaarden van de gezinshereniging cumulatief zijn. Aangezien minstens één van deze voorwaarden niet vervuld is, wordt uw visumaanvraag geweigerd.

De Dienst Vreemdelingenzaken heeft de andere voorwaarden niet volledig onderzocht.

Deze beslissing belet de Dienst Vreemdelingenzaken dus niet om bij de indiening van een nieuwe visumaanvraag deze andere voorwaarden na te gaan of over te gaan tot een onderzoek of analyse die zij nodig acht.

Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) examine ses décisions faisant l'objet d'un recours.

La mission de l'OE et celle du CCE sont toutefois fondamentalement différentes.

Le CCE est une juridiction administrative indépendante qui a pour mission d'offrir une protection juridique contre des interventions illégitimes de l'autorité en matière de contentieux des étrangers. Un tribunal ne peut se prononcer – sauf en matière d'ordre public – que sur les motifs invoqués par le demandeur. Lorsque le CCE annule une décision, il revient à l'OE d'en prendre une nouvelle.

La Direction générale Office des étrangers du SPF Intérieur est une autorité administrative chargée d'une mission d'intérêt général. Elle est plus précisément chargée du traitement des demandes introduites sur la base de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. La réglementation ne prévoit pas que certaines conditions, comme l'attestation de logement ou d'assurance maladie, sont des conditions de recevabilité qui précèdent l'examen complet de la demande de visa. L'OE ne peut donc pas limiter sa prestation de service, pour des raisons purement organisationnelles, à un examen partiel de la demande. Cette observation vaut d'autant plus que la prestation de service est subordonnée au paiement d'une redevance censée couvrir les coûts administratifs de l'examen.

En réaction au projet de recommandation du Médiateur fédéral, l'OE s'est contenté d'adapter sa formule type sur les décisions de refus. Elle est désormais libellée comme suit:

Autres conditions non entièrement vérifiées.

L'Office des étrangers attire votre attention sur le fait que les conditions à remplir dans le cadre d'un regroupement familial sont cumulatives. Étant donné qu'au moins une de ces conditions n'est pas remplie, votre demande de visa est rejetée.

L'Office des étrangers n'a pas entièrement vérifié si les autres conditions étaient remplies.

En cas de nouvelle demande de visa, cette décision n'empêchera donc pas l'Office des étrangers de vérifier si ces autres conditions sont remplies, ou de lancer toute enquête ou analyse jugée nécessaire.

De Dienst Vreemdelingenzaken raadt u aan uw dossier grondig na te kijken vooraleer een nieuwe aanvraag in te dienen. De te vervullen voorwaarden en voor te leggen bewijsstukken kan u terugvinden op de website van de Dienst Vreemdelingenzaken (www.dofi.fgov.be).

Dit is volgens de federale Ombudsman onvoldoende.

De weigering van een aanvraag gezinshereniging heeft voor zowel de aanvrager als de persoon in België ingrijpende en verregaande gevolgen op hun gezinsleven.

Een weigeringsbeslissing heeft tot gevolg dat de aanvrager en zijn naaste familieleden, die de aanvraag indienden, gedurende een lange tijd niet met hun echtgenoot, kinderen of andere familieleden kunnen samenleven in België. Het familie- en gezinsleven is gewaarborgd door artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden. Deze bepaling is van openbaar belang⁷². Om de uitoefening van het fundamenteel recht zoals verwoord in artikel 8 van het EVRM daadwerkelijk te waarborgen, dient de DVZ zijn beslissing individueel en afdoende te motiveren met vermelding van alle redenen die volgens zijn onderzoek van alle voorgelegde stukken een hindernis zijn om aanspraak te kunnen maken op het recht op een gezinsleven.

Bijgevolg

beveelt de federale Ombudsman de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) aan de visumaanvraag gezinshereniging in zijn geheel te onderzoeken en in zijn beslissing alle redenen te vermelden waarom hij oordeelt dat de aanvraag volgens de voorgelegde stukken, niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.

3. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor personen met een handicap

De federale Ombudsman ontving verschillende klachten over beslissingen van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) die de gezinshereniging weigerde van familieleden die een persoon met een handicap wensen te vervoegen.

⁷² Raad van State arrest van 28 april 2016, nr. 234 577.

L'Office des étrangers vous invite à vérifier votre dossier avant d'introduire une nouvelle demande. Les conditions à remplir et les documents justificatifs à présenter sont renseignés sur le site de l'Office des étrangers (www.dofi.fgov.be).

Le Médiateur fédéral estime que cette mesure reste insuffisante.

Le refus d'une demande de regroupement familial génère, tant pour le demandeur que pour la personne en Belgique, de lourdes et profondes conséquences sur leur vie familiale.

A la suite d'une décision de refus, le demandeur et ses proches, qui ont introduit la demande, ne pourront pas rejoindre en Belgique leur époux, leurs enfants ou d'autres membres de leur famille avant une longue période. La vie privée et familiale est garantie par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CEDH). Cette disposition est d'ordre public⁷². Pour garantir concrètement l'exercice de ce droit fondamental tel qu'il est formulé dans l'article 8 de la CEDH, l'OE doit motiver sa décision de manière individuelle et adéquate, en mentionnant toutes les raisons qui, d'après son examen de toutes les pièces fournies, constituent un obstacle pour pouvoir faire usage du droit à une vie familiale.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers (OE) d'examiner les demandes de visa de regroupement familial dans leur entièreté et de reprendre, dans la décision, l'ensemble des raisons pour lesquelles il estime que, d'après l'ensemble des pièces fournies, la demande ne satisfait pas aux conditions prévues par la loi.

3. L'accès des personnes handicapées au regroupement familial

Le Médiateur fédéral a reçu plusieurs réclamations concernant des décisions de refus de regroupement familial que l'OE a prises à l'égard de membres de famille souhaitant rejoindre une personne handicapée.

⁷² Conseil d'État, arrêt du 28 avril 2016, n° 234 577.

3.1. De beoordeling van de financiële middelen van de persoon met een handicap

De beoordeling van de financiële middelen van het familielid dat in België verblijft, staat centraal in het onderzoek van de aanvraag gezinshereniging door niet-Europese onderdanen. De Europese Richtlijn 2003/86/EG voorziet dat lidstaten de gezinshereniger kunnen vragen om aan te tonen dat hij over stabiele, regelmatige en voldoende inkomsten beschikt om zichzelf en zijn gezinsleden te onderhouden, zonder beroep te doen op het stelsel voor sociale bijstand van de betrokken lidstaat.⁷³

In het arrest Chakroun van 4 maart 2010⁷⁴ herinnert het Hof van Justitie van de Europese Unie eraan dat de gezinshereniging een recht is. De lidstaten mogen hun beoordelingsvrijheid bij het evalueren van de voldoende bestaansmiddelen daarom dus niet gebruiken op een manier die afbreuk zou kunnen doen aan het doel van de Richtlijn, namelijk de bevordering van de gezinshereniging, en aan het nut ervan. Dit arrest verduidelijkt ook dat de behoeften sterk kunnen verschillen van persoon tot persoon. Lidstaten kunnen bij het beoordelen van de financiële middelen een referentiebedrag bepalen, maar dit bedrag mag niet de basis vormen van een automatische weigering. Overeenkomstig deze rechtspraak is een concrete beoordeling van de situatie van iedere aanvrager vereist wanneer het inkomen van de gezinshereniger lager is dan het referentiebedrag.

In België heeft de wetgever sinds 2011⁷⁵ een referentiebedrag vastgesteld. Vanaf dit bedrag wordt de voorwaarde van voldoende bestaansmiddelen geacht vervuld te zijn om het recht op gezinshereniging te openen, zonder dat er een concrete beoordeling nodig is. Dit bedrag komt overeen met 120 % van het leefloon. Op dit ogenblik is dit bedrag 1428,32 euro netto per maand. Zijn de bestaansmiddelen van de gezinshereniger lager, dan voorziet de wet dat de administratie, alvorens de gezinshereniging toe te staan, een concrete beoordeling moet maken van de behoeften van het gezin, rekening houdend met het doel van de wet, namelijk vermijden dat het gezin ten laste valt van de overheid. De wet voorziet dat alle informatie die nuttig is voor de bepaling van dit bedrag kan worden meegedeeld door de aanvragers

⁷³ Artikel 7, § 1, c, van de Richtlijn 2003/86/EG van de Raad van 22 september 2003 inzake het recht op gezinshereniging, PB nr. L 251 van 3 oktober 2003.

⁷⁴ HJEU, arrest van 4 maart 2010, Chakroun, nr. C-578/08.

⁷⁵ Wet van 8 juli 2011 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen wat betreft de voorwaarden tot gezinshereniging, *B.S.*, 12 september 2011.

3.1. L'évaluation des ressources financières de la personne handicapée

L'évaluation des ressources financières du membre de famille résidant en Belgique est centrale dans l'examen d'une demande de regroupement familial par des ressortissants non européens. La directive européenne 2003/86/CE prévoit que les États membres peuvent exiger que le regroupant démontre disposer de ressources stables, régulières et suffisantes pour subvenir aux besoins du ménage sans recourir au système d'aide sociale de l'État membre concerné⁷³.

La Cour de justice de l'Union européenne a rappelé, dans l'arrêt Chakroun du 4 mars 2010⁷⁴, que le regroupement familial est un droit. La marge de manœuvre reconnue aux États membres, notamment lors de l'évaluation des ressources suffisantes, ne doit dès lors pas être utilisée d'une manière qui porterait atteinte à l'objectif de la directive, qui est de favoriser le regroupement familial, et à l'effet utile de celle-ci. Cet arrêt précise également que les besoins peuvent être variables selon les individus. Les États membres peuvent déterminer un montant de référence lors de l'évaluation des ressources financières, mais ce montant ne peut pas servir de base pour refuser automatiquement une demande. Conformément à cette jurisprudence, lorsque les revenus du regroupant n'atteignent pas le montant de référence, l'État membre a l'obligation d'effectuer un examen concret de la situation de chaque demandeur.

En Belgique, le législateur a, depuis 2011⁷⁵, déterminé un montant de référence à partir duquel la condition des ressources suffisantes est réputée remplie pour ouvrir le droit au regroupement familial, sans qu'une évaluation particulière ne soit nécessaire. Ce montant correspond à 120 % du montant du revenu d'intégration sociale. Il s'élève actuellement à 1428,32 euros nets par mois. Si les ressources du regroupant sont inférieures à ce montant, la loi prévoit que l'administration doit effectuer une évaluation concrète des besoins du ménage afin de déterminer si la condition des ressources suffisantes est remplie pour autoriser le regroupement familial, au regard de l'objectif fixé par la loi d'éviter le risque pour le ménage de tomber à charge des pouvoirs publics. A cette fin, la loi prévoit que toute information utile peut

⁷³ Article 7, § 1^{er}, c, de la directive 2003/86/CE du Conseil du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial. J. O. n° L 251 du 03 octobre 2003.

⁷⁴ CJUE, arrêt du 4 mars 2010, Chakroun, n° C-578/08.

⁷⁵ Loi du 8 juillet 2011 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial, *M.B.*, 12 septembre 2011.

of door de administratie kan worden gevraagd⁷⁶. Gelet op het doel van deze wet, wordt een aantal inkomens uitdrukkelijk niet in aanmerking genomen als bewijs van voldoende bestaansmiddelen: het leefloon, de financiële maatschappelijke dienstverlening, de gezinsbijslag en de aanvullende gezinsbijslag, de inschakelings- en de overbruggingsuitkering⁷⁷.

3.2. Gezinshereniging met een persoon met een handicap

Bij gezinshereniging met een persoon met een handicap, is de aanvrager van het visum onderworpen aan dezelfde voorwaarden. Hij moet dus aantonen dat de gezinshereniger, met andere woorden de persoon met een handicap in België, beschikt over stabiele, regelmatige en voldoende bestaansmiddelen om te voorzien in zijn eigen behoeften en in die van zijn gezin om te vermijden dat zij ten laste vallen van de overheid.

Deze voorwaarde zorgt vaak voor moeilijkheden.

Eenzijds houdt de DVZ, bij de behandeling van een aanvraag gezinshereniging met een persoon met een handicap, geen rekening met de integratie- of inkomensvervangende tegemoetkomingen voor personen met een handicap omdat deze bestaansmiddelen afkomstig zijn uit de sociale bijstand. De DVZ verwijst hierbij naar een arrest van de Raad van State van 12 augustus 2015⁷⁸.

Anderzijds blijkt niet altijd uit de motivering van de weigeringsbeslissing van de DVZ dat hij een algemene beoordeling heeft gemaakt van de financiële situatie van de gezinshereniger, zoals de wet en de rechtspraak eisen.

■ Mevrouw Vandenberghe, gepensioneerde, ontvangt een pensioen en een tegemoetkoming voor personen met een handicap die jaarlijks amper 20,71 euro bedraagt. De aanvraag van de echtgenoot van mevrouw Vandenberghe wordt geweigerd, omdat zij een tegemoetkoming voor personen met een handicap ontvangt, waardoor zij volgens de DVZ ten laste is

⁷⁶ Artikel 10, § 5, en artikel 40ter, alinea 2, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

⁷⁷ Artikel 10 bepaalt welke soorten inkomen niet in aanmerking worden genomen voor de gezinshereniging met een persoon die de nationaliteit heeft van een derde land, artikel 40ter voor de gezinshereniging met een Belg. De voorwaarden voor gezinshereniging met een persoon die de nationaliteit heeft van een land van de Europese Unie wordt besproken in deze tekst (artikel 40bis).

⁷⁸ Raad van State, arrest nr. 232 033 van 12 augustus 2015.

être communiquée par les requérants ou demandée par l'OE⁷⁶. Vu l'objectif poursuivi, la loi exclut explicitement de l'évaluation des ressources suffisantes certaines catégories de revenus: le revenu d'intégration, l'aide sociale (financière), les allocations familiales de base et suppléments, l'allocation d'insertion professionnelle et l'allocation de transition⁷⁷.

3.2. Le regroupement familial avec une personne handicapée

En cas de regroupement familial avec un personne handicapée, le demandeur du visa est soumis aux mêmes conditions et doit donc également démontrer que le regroupant, c'est-à-dire la personne handicapée en Belgique, dispose de moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants pour subvenir à ses propres besoins et à ceux de sa famille et éviter qu'elle devienne une charge pour les pouvoirs publics.

Cette condition pose souvent des difficultés.

D'une part, lorsqu'il examine une demande de regroupement familial avec une personne handicapée, l'OE ne prend pas en compte, dans son évaluation des ressources, les montants des allocations de remplacement de revenus et d'intégration perçues par le regroupant en tant que personne handicapée, au motif que ces revenus proviennent de l'assistance sociale. Il se réfère pour cela à un arrêt du Conseil d'État du 12 août 2015⁷⁸.

D'autre part, il ne ressort pas toujours de la motivation des décisions de refus de l'OE qu'il a effectué une évaluation globale de la situation financière du regroupant, conformément à la loi et à la jurisprudence.

■ Madame Vandenberghe, pensionnée, dispose de revenus de pension ainsi que d'une allocation pour personne handicapée d'un montant annuel d'à peine 20,71 euros. L'époux de Madame Vandenberghe a vu sa demande refusée au motif que Madame Vandenberghe était à charge des pouvoirs publics étant donné qu'elle percevait une allocation pour

⁷⁶ Article 10, § 5, et article 40ter, alinéa 2, de la loi 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

⁷⁷ L'article 10 détermine les revenus exclus pour le regroupement familial avec une personne qui a la nationalité d'un pays tiers, l'article 40ter pour le regroupement familial avec un Belge. Les conditions pour le regroupement avec une personne qui a la nationalité d'un pays de l'Union européenne ne sont pas abordées dans ce texte (article 40bis).

⁷⁸ Conseil d'État, arrêt n° 232 033 du 12 août 2015.

van de overheid, wat niet in overeenstemming is met het doel van de wet. Uit de motivering van deze beslissing blijkt nergens dat de administratie een algemene beoordeling heeft gemaakt van haar situatie en er rekening mee heeft gehouden dat zij ook een pensioen ontvangt. In zijn antwoord aan de federale Ombudsman erkent de DVZ de foute redenering bij zijn beslissing en kent het visum toe na een nieuwe aanvraag.

- De aanvraag van de echtgenoot van mevrouw Dubois, erkend persoon met een handicap, wordt geweigerd, omdat de tegemoetkoming voor personen met een handicap van mevrouw Dubois niet in aanmerking kan worden genomen in de beoordeling van de bestaansmiddelen en omdat zij niet aantoont dat andere tegemoetkomingen die zij ontvangt, voldoen aan de voorwaarden. Maar na concrete analyse van de volledige situatie van mevrouw Dubois blijkt dat naast haar tegemoetkoming als persoon met een handicap van 586 euro, ook haar werkloosheidsuitkering van 855 euro in aanmerking moet worden genomen (wat samen hoger is dan het vooropgestelde referentiebedrag). Bovendien beschikt zij over een behoorlijke woning die zij gratis ter beschikking heeft. In zijn antwoord aan de federale Ombudsman erkent de DVZ dat de motivering van de beslissing niet zonder fouten is, maar beperkt hij zich tot de bevestiging van de weigeringsbeslissing omdat het bedrag van de werkloosheidsuitkering ontoereikend is.

3.3. Het recht op een gezinsleven

Personen met een handicap hebben niet altijd gelijke kansen op de arbeidsmarkt. Dat heeft een impact op hun inkomen. Vaak zijn zij ook niet in staat om daaraan te verhelpen.

De personen met een handicap kunnen moeilijk hun recht op een gezinsleven laten gelden. De financiële middelen die zij ontvangen zijn niet alleen vrij laag, maar bij ongewijzigde administratieve praktijk, worden ze ook niet in aanmerking genomen door de administratie bij de globale evaluatie van hun situatie. Deze situatie is meestal definitief. De beoordelingsvrijheid die aan de lidstaten wordt gegeven om de voorwaarde van voldoende bestaansmiddelen te beoordelen, mag volgens het bovengenoemde arrest Chakroun niet tot gevolg hebben dat er afbreuk wordt gedaan aan het doel van de Richtlijn, de bevordering van gezinshereniging.

personne handicapée, ce qui est contraire à l'objectif poursuivi par la loi. Il ne ressort nulle part de la motivation de cette décision que l'administration a effectué une évaluation globale de sa situation, et notamment qu'elle a pris en compte ses revenus de pension. Dans sa réponse au Médiateur fédéral, l'OE a reconnu que le raisonnement tenu n'était pas correct et a octroyé le visa à l'issue d'une nouvelle demande.

- L'époux de Madame Dubois a vu sa demande refusée au motif que les allocations de Madame Dubois en tant que personne handicapée ne pouvaient pas être prises en considération dans l'évaluation de ses moyens financiers, et qu'elle ne démontrait pas que les autres allocations dont elle disposait satisfaisaient aux conditions. Or, il ressort d'une analyse concrète de l'ensemble de la situation de Madame Dubois qu'à côté de son allocation pour personne handicapée de 586 euros, ses allocations de chômage de 855 euros doivent être prises en considération (ce qui porte *de facto* l'ensemble de ses revenus au-dessus du montant de référence) et qu'elle dispose d'un logement suffisant gratuitement mis à sa disposition. Dans sa réponse au Médiateur fédéral, l'OE reconnaît que la motivation de la décision n'est pas sans défaut. Il se contente néanmoins de confirmer que le montant des allocations de chômage reste, à lui seul, insuffisant et maintient sa décision de refus.

3.3. Le droit à la vie familiale

Les personnes handicapées ne bénéficient pas toujours des mêmes opportunités sur le marché du travail, ce qui a une influence sur leurs revenus. Ils ne sont souvent pas en mesure de remédier à cette situation.

À pratique administrative inchangée, cela implique que les personnes handicapées peuvent difficilement faire valoir leur droit à la vie familiale. Les moyens financiers dont elles disposent, outre le fait qu'ils sont assez faibles, ne sont pas pris en compte par l'administration dans son évaluation globale de leur situation. Cette situation est généralement définitive. La marge de manœuvre laissée aux États membres pour évaluer la condition des ressources suffisantes ne peut, selon l'arrêt Chakroun précité, être utilisée d'une manière qui porterait atteinte à l'objectif de la directive, à savoir de favoriser le regroupement familial.

3.4. Administratieve praktijk en rechtspraak

De aanpak van de DVZ bij het beoordelen van de voorwaarde van voldoende bestaansmiddelen lijkt eveneens strijdig met de actuele tekst van artikel 40ter van de wet van 15 december 1980⁷⁹. Artikel 40ter bepaalt de voorwaarden voor gezinshereniging met een Belg. Als gevolg van de aanpassingen die de wet van 4 mei 2016⁸⁰ aanbracht aan dit artikel, besliste de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen in zijn arrest van 15 mei 2017⁸¹ dat de tegemoetkomingen voor personen met een handicap niet kunnen worden uitgesloten als bewijs van voldoende bestaansmiddelen. De lijst met uitzonderingen op de bestaansmiddelen die in aanmerking kunnen worden genomen, moet restrictief geïnterpreteerd worden en artikel 40ter noemt de tegemoetkomingen voor gehandicapten niet.

De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen bevestigt deze interpretatie in verschillende latere arresten, waaronder het arrest uitgesproken op 7 december 2017⁸²:

“Het nieuwe artikel 40ter beoogt niet het volledige systeem van sociale bijstand (...), de wetgever geeft een limitatieve lijst van inkomens die niet in aanmerking genomen moeten worden bij de beoordeling van de bestaansmiddelen van de gezinshereniger. (...) [De administratie] verduidelijkt niet uitdrukkelijk waarom het inkomen van de gezinshereniger, met name de integratie- en/of inkomensvervangende tegemoetkoming, niet in rekening zouden moeten worden genomen, gelet op de exhaustieve lijst conform de nieuwe tekst van artikel 40ter van de wet”⁸³ (vrij vertaald).

De DVZ antwoordde op vraag van de federale Ombudsman zijn huidige praktijk te zullen behouden, in afwachting van het resultaat van de cassatieprocedures bij de Raad van State tegen de interpretatie van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen.

Het risico bestaat echter dat deze situatie onbedoeld aanleiding geeft tot een vorm van discriminatie van personen met een handicap. België ratificeerde het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap van 13 december 2006, dat discriminatie op basis van een handicap verbiedt.

⁷⁹ Wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

⁸⁰ Wet van 4 mei 2016 houdende diverse bepalingen inzake asiel en migratie en tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, *B.S.*, 27 juni 2016.

⁸¹ RvV 186.791 van 15 mei 2017.

⁸² RvV 196.293 van 7 december 2017.

⁸³ Zie ook arrest nr. 192 661 van 28 september 2017.

3.4. Pratique administrative et jurisprudence

L'approche retenue par l'OE, lorsqu'il évalue la condition des ressources suffisantes, paraît également contraire au libellé actuel de l'article 40ter de la loi du 15 décembre 1980⁷⁹. L'article 40ter fixe les conditions du regroupement familial avec un Belge. A la suite de la modification apportée à cet article par une loi du 4 mai 2016⁸⁰, le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) a décidé, dans son arrêt du 15 mai 2017⁸¹, que les allocations pour personne handicapée ne pouvaient pas être exclues de l'évaluation des ressources financières effectuées par l'administration car les revenus exclus par la loi sont définis de façon exhaustive. Or, l'article 40ter ne mentionne pas les allocations pour personne handicapée.

Le CCE a confirmé cette interprétation dans plusieurs arrêts ultérieurs, dont celui rendu le 7 décembre 2017⁸²:

“Le nouvel article 40ter ne vise pas le système d'aide sociale dans son intégralité (...), le législateur énumérant limitativement les revenus qui ne doivent pas être prise en compte dans l'appréciation des moyens de subsistances du regroupant. (...) [L'administration] n'explicite pas en quoi les revenus de la regroupante, à savoir l'allocation de remplacement de revenus et l'allocation d'intégration ne devraient pas être prise en compte au regard de la liste exhaustive établie dans le nouveau libellé de l'article 40ter de la loi”⁸³.

Interrogé à ce sujet par le Médiateur fédéral, l'OE a répondu qu'il maintiendra sa pratique actuelle dans l'attente du résultat des recours en cassation introduits auprès du Conseil d'État contre l'interprétation du CCE.

Or, cette situation risque d'instaurer involontairement une discrimination à l'encontre des personnes handicapées. La Belgique a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 qui interdit les discriminations en raison du handicap.

⁷⁹ Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

⁸⁰ Loi du 4 mai 2016 portant des dispositions diverses en matière d'asile et de migration et modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, *M.B.*, 27 juin 2016.

⁸¹ CCE 186.791 du 15 mai 2017.

⁸² CCE 196.293 du 7 décembre 2017.

⁸³ Voy. aussi l'arrêt n° 192 661 du 28 septembre 2017.

Rekening houdend met de specifieke kwetsbaarheid van de doelgroep, het engagement van België om discriminatie van personen op basis van hun handicap te vermijden en het belang dat het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden hecht aan het recht op een gezinsleven, acht de federale Ombudsman het noodzakelijk dat de DVZ de dossiers over personen met een handicap met de nodige voorzichtigheid behandelt.

Voor wat betreft de aanvragen gezinshereniging van familieleden van Belgen, gelet op de recente evolutie van de rechtspraak en in afwachting van een eventuele verduidelijking door de Raad van State⁸⁴, kan de DVZ bij het evalueren van de financiële middelen van de gezinshereniger de integratie- en/of inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap niet uitsluiten.

Bij de aanvragen gezinshereniging van familieleden in het algemeen, dus ook met niet-Europese onderdanen, moet de DVZ de algemene financiële situatie van de gezinshereniger beoordelen, overeenkomstig de beginselen bepaald in het arrest Chakroun en moet hij desgevallend rekening houden met de handicap van de betrokken personen. De DVZ moet vermijden dat zijn manier van beoordelen de aanvraag voor gezinshereniging met hun familieleden *de facto* bijzonder moeilijk of zelfs onmogelijk maakt, waardoor DVZ afbreuk zou doen aan het doel van de Richtlijn en artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden zou schenden.

4. De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen

Wanneer een asielzoeker in België erkend wordt als vluchteling⁸⁵ door het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen (CGVS), kan hij zich laten vervoegen door zijn gezinsleden zonder dat de gebruikelijke voorwaarden van gezinshereniging met betrekking tot huisvesting, ziekteverzekering en inkomsten moeten worden vervuld.

Deze vrijstelling is voorzien door de Europese Richtlijn 2003/86/EG, die opgenomen werd in artikel 10 van de wet van 15 december 1980.

⁸⁴ Zie onder meer Raad van State, 6 februari 2018, die het verzoek tot cassatie tegen het arrest nr. 196 293 van 7 december 2017 verwerpt en Gaëlle Aussems, "Allocations de handicap et regroupement familial ou quand la sémantique sauve", in ADDE Newsletter, maart 2018, nr. 140, pp. 2 e.v.

⁸⁵ In voorliggende tekst dient daaronder te worden verstaan: elke vorm van internationale bescherming, m.a.w. de status van vluchteling *stricto sensu* of van internationale bescherming.

Compte tenu de l'extrême vulnérabilité des personnes atteintes d'un handicap, de l'engagement pris par la Belgique d'éviter toute discrimination fondée sur le handicap et de l'enjeu posé par le droit à la vie familiale consacré par la Convention européenne des droits de l'homme, le Médiateur fédéral estime que l'OE doit adopter une prudence particulière dans les dossiers concernant des personnes handicapées.

En ce qui concerne les demandes de regroupement familial de membres de famille de Belges, compte tenu de l'évolution récente de la jurisprudence et dans l'attente d'une clarification éventuelle par le Conseil d'État⁸⁴, l'OE doit s'abstenir d'exclure les allocations de remplacement de revenus et/ou d'intégration pour personne handicapée lors de l'évaluation des moyens financiers.

En ce qui concerne les demandes de regroupement familial en général, donc y compris avec des ressortissants non européens, l'OE doit effectuer une évaluation de la situation financière globale du regroupant, conformément aux principes établis par l'arrêt Chakroun, et prendre en considération la situation de handicap des personnes concernées. L'OE doit éviter que son évaluation rende, dans les faits, le regroupement familial avec les membres de leur famille particulièrement difficile voire impossible, auquel cas il porterait atteinte à l'objectif fixé par la directive et violerait l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

4. L'accès des réfugiés au regroupement familial

Lorsqu'un demandeur d'asile en Belgique se voit reconnaître le statut de réfugié⁸⁵ par le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA), il peut se faire rejoindre par les membres de sa famille sans que les conditions habituelles du regroupement familial en matière de logement, d'assurance-maladie et de revenus soient satisfaites.

Cette dispense est prévue par la directive européenne 2003/86/CE et a été transposée à l'article 10 de la loi du 15 décembre 1980.

⁸⁴ Voy. notamment Conseil d'État, 6 février 2018, qui rejette la requête en cassation contre l'arrêt n° 196 293 du 7 décembre 2017 et Gaëlle Aussems, "Allocation de handicap et regroupement familial ou quand la sémantique sauve" dans ADDE Newsletter, mars 2018, n° 140, pp. 2 et s.

⁸⁵ Entendu dans le présent texte comme toute forme de protection internationale, c'est-à-dire le statut de réfugié *stricto sensu* ou le statut de protection subsidiaire.

De Richtlijn laat de lidstaten toe een tijdslimiet voor deze vrijstelling in te stellen, die echter niet minder mag zijn dan drie maanden vanaf het moment waarop de vluchtelingenstatus wordt toegekend.

In België voorziet de wet een termijn die gunstiger is: de gezinsleden van vluchtelingen beschikken over een termijn van 12 maanden om hun aanvraag in te dienen en het bestuur hanteert een bijkomende tolerantie van 30 dagen.

In haar richtsnoeren inzake gezinshereniging, gepubliceerd in 2014⁸⁶, verduidelijkte de Europese Commissie dat zij het feit dat bepaalde lidstaten de beperking van drie maanden voorzien door de Richtlijn niet toepassen de meest geschikte oplossing vindt om de doeltreffendheid van het recht op gezinshereniging te verzekeren, omdat vluchtelingen immers vaak met praktische belemmeringen worden geconfronteerd. Wanneer een tijdslimiet wordt opgelegd, pleit de Commissie ervoor dat de lidstaten de indiening van onvolledige aanvragen zouden toelaten, die daarna vervolledigd dienen te worden.

In 2014 en 2015 ontving de federale Ombudsman klachten van erkende vluchtelingen in België, van wie de echtgenoot en/of de kinderen kampten met moeilijkheden om hun aanvraag tot gezinshereniging binnen de termijn van één jaar in te dienen en die daardoor niet konden genieten van de gunstigere voorwaarden.

Zo eiste de Belgische diplomatieke post in bepaalde landen dat alle documenten gelegaliseerd waren voordat akte werd genomen van de indiening van een aanvraag gezinshereniging. Het legaliseren van documenten kan echter verschillende maanden in beslag nemen, omdat het soms moeilijk is om bepaalde stukken in het land van herkomst te verkrijgen.

In mei 2015 kwam de federale Ombudsman tussen bij de FOD Buitenlandse Zaken en de Dienst Vreemdelingenzaken om de procedure te vereenvoudigen bij de indiening van aanvragen tot gezinshereniging voor gezinsleden van erkende vluchtelingen. In september 2015 had de Dienst Vreemdelingenzaken zijn instructies aan de posten gewijzigd om de registratie van visumaanvragen van gezinsleden van erkende vluchtelingen toe te laten op gewone voorlegging van hun identiteitsbewijs, een naar behoren ingevuld visumaanvraagformulier en het bewijs van betaling van de administratieve kosten. Alle andere documenten konden later worden ingediend. Bovendien hanteert de Dienst

⁸⁶ Mededeling van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement betreffende richtsnoeren voor de toepassing van Richtlijn 2003/86/EG inzake het recht op gezinshereniging, COM (2014) 210 van 03.04 2014.

La directive permet aux États membres de fixer une limite dans le temps à cette dispense, qui ne peut toutefois être inférieure à trois mois suivant l'octroi du statut de réfugié.

En Belgique, la loi prévoit un délai largement plus favorable: les membres de famille de réfugiés disposent d'un délai de 12 mois pour introduire leur demande et l'administration applique une tolérance supplémentaire de 30 jours.

Dans ses lignes directrices en matière de regroupement familial, publiées en 2014⁸⁶, la Commission européenne a précisé qu'elle considérait le fait que des États membres n'appliquent pas la limitation de trois mois prévue par la directive comme la solution la plus appropriée afin de garantir l'effectivité du droit au regroupement familial, vu que les réfugiés rencontrent souvent des obstacles pratiques. Lorsqu'une limite de temps est imposée, la Commission préconise aux États membres de permettre l'introduction de demandes partielles, pouvant être complétées par la suite.

En 2014 et 2015, le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de réfugiés reconnus en Belgique, dont le conjoint et/ou les enfants avaient été confrontés à des difficultés pour introduire leur demande de regroupement familial dans le délai d'un an et qui n'ont pas pu de ce fait bénéficier des conditions plus favorables.

Ainsi, dans certains pays, le poste diplomatique belge exigeait de fournir tous les documents légalisés avant d'acter l'introduction de la demande de regroupement familial. Or la légalisation des documents peut parfois prendre de nombreux mois en raison de la difficulté à obtenir certains documents dans le pays d'origine.

En mai 2015, le Médiateur fédéral est intervenu auprès du SPF Affaires étrangères et de l'OE afin de simplifier la procédure d'introduction d'une demande de regroupement familial par les membres de familles de réfugiés reconnus. En septembre 2015, l'OE a modifié ses instructions à l'attention des postes afin de permettre l'enregistrement d'une demande de visa de membres de famille d'un réfugié reconnu moyennant la seule production d'une preuve de leur identité et du formulaire de demande de visa dûment complété, ainsi que le paiement des frais administratifs. Tous les autres documents peuvent être introduits ultérieurement. Par

⁸⁶ Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen concernant les lignes directrices pour l'application de la directive 2003/86/CE relative au droit au regroupement familial, COM (2014) 210 du 03.04 2014.

Vreemdelingenzaken een bijkomende tolerantie van 30 dagen.

De federale Ombudsman stelde toch vast dat deze instructies niet systematisch werden opgevolgd door alle Belgische diplomatieke posten in het buitenland, nu eens omdat een post zijn lokale procedures en de publieke informatie die verspreid was, niet had aangepast, dan weer omdat een post het naliet deze instructies concreet toe te passen, zelfs als deze verwittigd was van de specifieke moeilijkheden voor de aanvrager om zijn aanvraag tijdig in te kunnen dienen.

■ De heer Khan, van Pakistaanse afkomst, werd in België in februari 2016 als vluchteling erkend. Zijn echtgenote, mevrouw Haroon, neemt in november 2016 initiatief bij de post te Islamabad om documenten van de burgerlijke stand te laten legaliseren met het oog op de indiening van een aanvraag tot gezinshereniging. Op 21 februari 2017 licht de post haar per brief in waarom hij niet in staat is de stukken te legaliseren. Er wordt mevrouw Haroon geen enkele andere inlichting gegeven en ze wordt niet meer gecontacteerd door de post. Op vraag van de federale Ombudsman bevestigt de FOD Buitenlandse Zaken dat de visumaanvraag van mevrouw Haroon niet kon worden ingediend omdat haar initiatief enkel betrekking had op de legalisatie van de stukken, legalisatie die trouwens niet voltooid werd. Intussen was de termijn van 12 maanden (+ 30 dagen) verstreken en kon mevrouw Haroon als gevolg daarvan geen aanspraak meer maken op de meer voordelige voorwaarden voor een gezinshereniging, ondanks haar inspanningen bij de post lang voor het verstrijken van deze termijn. In mei 2017 past de post te Islamabad zijn lokale procedure aan overeenkomstig de instructies van de Dienst Vreemdelingenzaken van september 2015 om de indiening van een visumaanvraag voor deze categorie personen te vergemakkelijken.

■ De heer Bah, van Congolese origine, werd erkend als vluchteling op 27 augustus 2015. In juli 2016, werd zijn echtgenote, mevrouw Bukasa, ontvangen door de post te Kinshasa waar zij een aanvraag gezinshereniging wil indienen. Bij deze gelegenheid krijgt ze van de post de verkeerde informatie dat ze eerst haar stukken van de burgerlijke stand moet laten legaliseren. Ze wordt niet verwittigd van de mogelijkheid om haar aanvraag al te laten registreren zonder deze documenten. In het verlengde hiervan trekt een NGO de aandacht van de post op de spoed die de behandeling van dit dossier vereist, omdat de vastgestelde termijn van 12 maanden (+ 30 dagen) weldra verstrijkt, met name op 27 september 2016. De post geeft geen gevolg aan deze briefwisseling. In augustus 2016 dient mevrouw

ailleurs, l'OE accepte une tolérance supplémentaire de 30 jours.

Le Médiateur fédéral a toutefois constaté que ces instructions n'étaient pas systématiquement respectées par tous les postes diplomatiques belges à l'étranger: soit le poste n'avait pas adapté ses procédures locales ni l'information diffusée au public, soit il omettait d'en faire concrètement usage même s'il était averti de difficultés particulières rencontrées par le demandeur pour introduire sa demande à temps.

■ Monsieur Khan, d'origine pakistanaise, a été reconnu réfugié en Belgique en février 2016. Son épouse, Madame Haroon, entame des démarches auprès du poste d'Islamabad en novembre 2016 afin de légaliser des documents d'acte d'état civil en vue d'introduire une demande de regroupement familial. Le 21 février 2017, le poste informe la requérante par courrier des raisons pour lesquelles il n'est pas en mesure de légaliser ses documents. Aucune autre information n'est donnée à Madame Haroon qui n'est ensuite plus contactée par le poste. Interrogé par le Médiateur fédéral, le SPF Affaires étrangères a confirmé que sa demande de visa n'avait pas pu être introduite car ses démarches concernaient uniquement la légalisation des documents et que celle-ci n'avait pas abouti. Dans l'intervalle, le délai de 12 mois (+ 30 jours) avait expiré de sorte que Madame Haroon ne pouvait plus se prévaloir du bénéfice des conditions plus favorables pour le regroupement familial, en dépit de ses démarches effectuées auprès du poste avant l'expiration de ce délai. Le poste d'Islamabad a adapté sa procédure locale en mai 2017 conformément aux instructions de l'OE de septembre 2015 afin de faciliter l'introduction d'une demande de visa pour cette catégorie de personnes.

■ Monsieur Bah, d'origine congolaise, a été reconnu réfugié le 27 août 2015. En juillet 2016, son épouse, Madame Bukasa, a été reçue par le poste de Kinshasa en vue d'introduire une demande de regroupement familial. A cette occasion, le poste l'informe erronément de la nécessité de procéder au préalable à la légalisation de ses documents d'état civil. Elle n'est pas avertie qu'elle peut déjà enregistrer sa demande sans ces documents. Dans la foulée, une ONG attire l'attention du poste sur l'urgence du dossier vu l'expiration prochaine du délai imparti de 12 mois (+ 30 jours), à savoir le 27 septembre 2016. Aucune suite n'est réservée par le poste à cette correspondance. En août 2016, Madame Bukasa dépose des documents à légaliser au poste. Le poste se limite à réceptionner ces

Bukasa documenten in ter legalisatie bij de post. Die beperkt zich tot inontvangstname van deze documenten. Op 23 september 2016 vraagt de NGO schriftelijk opnieuw de aandacht van de post voor dit dossier, omdat de termijn op korte tijd verstrijkt. De post geeft hieraan geen enkel gevolg. Op 4 oktober 2016 slaagt de aanvraagster er uiteindelijk in om formeel een aanvraag gezinshereniging in te dienen bij de post voor haarzelf en haar twee kinderen. Op 13 januari 2017 wordt de visumaanvraag afgewezen door de Dienst Vreemdelingenzaken omdat de heer Bah niet in staat bleek te bewijzen over voldoende bestaansmiddelen te beschikken, een voorwaarde die niet gesteld zou zijn mocht de aanvraag binnen de vooropgestelde termijn zijn ingediend. Na tussenkomst van de federale Ombudsman antwoordt de FOD Buitenlandse Zaken dat het nooit uitgesloten is dat bepaalde dossiers “*door de mazen van het net glijpen*” en dat hij de situatie in het dossier niet kan herstellen. Op 24 november 2017 antwoordt de Dienst Vreemdelingenzaken dat mevrouw Bukasa “*zonder twijfel medeverantwoordelijk is voor de laattijdige indiening van haar visumaanvraag*”, omdat de relevante informatie beschikbaar was op de website van de post te Kinshasa en de NGO goed op de hoogte was van de vereenvoudigde procedure voor de indiening van een aanvraag gezinshereniging door de gezinsleden van erkende vluchtelingen.

Deze twee voorbeelden tonen aan dat de uitvoering van de bijzondere instructies betreffende de gezinsleden van vluchtelingen door de posten op zeer uiteenlopende wijze gebeurt en dat ze niet altijd een voldoende proactieve houding aannemen om de doeltreffendheid van het recht op gezinshereniging voor een uiterst kwetsbare doelgroep te verzekeren. Bijgevolg wordt een deel van deze groep verhinderd zijn recht op gezinshereniging te doen gelden om redenen buiten zijn wil, waardoor het doel vooropgesteld door Richtlijn 2003/86/EG niet wordt geëerbiedigd.

In oktober 2017 stelt de federale Ombudsman, via de Europese Ombudsman, een vraag aan de Commissie over de toepassing van de Richtlijn, in het bijzonder over de toepassing *ratione temporis* van de vrijstelling van bepaalde voorwaarden voor gezinshereniging voor vluchtelingen.

In januari 2018 antwoordt de Commissie dat zij de interpretatie uitgedrukt in 2014 en voornamelijk sectie 6.1.3 van haar Mededeling bevestigt. Daarin verduidelijkt zij dat de lidstaten er niet toe gehouden zijn een tijdslimiet te hanteren voor de toekenning van meer voordelige voorwaarden voor deze doelgroep. De Commissie beaamt dat indien de lidstaten toch een tijdslimiet vastleggen, zij op objectieve wijze rekening dienen te houden

documents. Le 23 septembre 2016, l'ONG attire à nouveau l'attention du poste par courrier sur ce dossier au vu de l'échéance imminente du délai. Aucune suite n'y est réservée par le poste. Enfin, Madame Bukasa parvient à introduire formellement une demande de regroupement familial auprès du poste pour elle et ses deux enfants le 4 octobre 2016. Le 13 janvier 2017, la demande de visa est refusée par l'OE au motif que Monsieur Bah n'est pas en mesure d'apporter la preuve qu'il dispose de ressources suffisantes, condition qu'il n'aurait pas dû remplir si la demande avait été introduite dans le délai requis. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, le SPF Affaires étrangères a répondu qu'il n'est jamais exclu que certains dossiers puissent “*passer entre les mailles du filet*” et qu'il n'a pas le pouvoir de corriger la situation dans le dossier. Le 24 novembre 2017, l'OE répond que Madame Bukasa “*a sans conteste une responsabilité dans l'introduction tardive de sa demande de visa*”, considérant que l'information pertinente était disponible sur le site web du poste de Kinshasa et que l'ONG est bien informée de la procédure simplifiée pour l'introduction d'une demande de regroupement familial par les membres de familles de réfugiés reconnus.

Ces deux exemples illustrent que la mise en œuvre des instructions spécifiques concernant les membres de famille de réfugiés par les postes demeure largement inégale. Les postes n'adoptent pas toujours une attitude suffisamment proactive afin de garantir l'effectivité du droit à la vie familiale d'un public particulièrement vulnérable. En conséquence, une partie du public cible se voit empêchée de faire valoir son droit au regroupement familial pour des raisons extérieures à sa volonté, portant ainsi atteinte à l'objectif fixé par la directive européenne 2003/86/CE.

En octobre 2017, le Médiateur fédéral a adressé, par l'intermédiaire de la Médiatrice européenne, une question à la Commission européenne concernant l'application de la directive, en particulier l'application dans le temps de la dispense de certaines conditions de regroupement familial pour les réfugiés.

En janvier 2018, la Commission a répondu qu'elle confirmait l'interprétation exprimée en 2014, en particulier la section 6.1.3 de sa Communication, dans laquelle elle précisait que les États membres ne sont pas tenus d'appliquer une limite de temps à l'octroi de conditions plus favorables pour ce public. La Commission confirme que si une limite de temps est toutefois fixée, les États membres doivent prendre en compte de façon objective

met de praktische hindernissen voor de aanvragers bij het indienen van een aanvraag gezinshereniging. Bovendien meent de Commissie dat de lidstaten in geval van moeilijkheden de mogelijkheid moeten voorzien dat de persoon die erkend werd als vluchteling door een lidstaat rechtstreeks de aanvraag op het grondgebied van de betrokken lidstaat kan indienen, om hem de tijd te laten zijn gezinsleden te vinden en de nodige stukken in te zamelen.

De Commissie voegt toe dat haar Mededeling gepubliceerd in mei 2015⁸⁷ aantoont dat haar standpunt over gezinshereniging niet gewijzigd is na de verergering van de vluchtelingencrisis, wel integendeel, omdat ze de lidstaten aanspoort maximaal gebruik te maken van andere legale migratiewegen voor personen die nood hebben aan bescherming, zoals gezinshereniging.

In het licht van het antwoord van de Commissie, zal de federale Ombudsman waakzaam blijven voor de behandeling voorbehouden aan deze uiterst kwetsbare doelgroep, om de doeltreffendheid van zijn recht op gezinshereniging overeenkomstig het doel van de Richtlijn te verzekeren.

Met dit doel voor ogen verzoekt de federale Ombudsman de FOD Buitenlandse Zaken er zich van te vergewissen of de bestaande instructies homogeen worden uitgevoerd door de posten. De federale Ombudsman verzoekt de Dienst Vreemdelingenzaken een meer verzoenende houding aan te nemen om de situatie te herstellen bij behandeling van deze dossiers, wanneer is aangetoond dat de tekortkomingen in hoofde van de posten hebben bijgedragen tot het verstrijken van de termijn.

5. Verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging

De uiteenzetting van deze problematiek staat onder punt B. Buitenlandse Betrekkingen, op pp. 48-51.

6. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

6.1. Aan het Parlement

■ Openstaand

AA 08/02 De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf,

⁸⁷ “Een Europese migratieagenda”, COM (2015) 240.

les obstacles pratiques pour les demandeurs lors de l'introduction d'une demande de regroupement familial. En outre, en cas de difficultés, la Commission estime que les États membres doivent prévoir la possibilité pour la personne reconnue réfugiée par un État membre d'introduire directement la demande sur le territoire de l'État membre concerné, le temps de retrouver ses membres de famille et de rassembler les documents nécessaires.

La Commission ajoute que sa communication publiée en mai 2015⁸⁷ démontre que sa position concernant le regroupement familial n'a pas changé à la suite de l'aggravation de la crise des réfugiés, au contraire, puisqu'elle appelle les États membres à faire un usage maximal des autres voies légales de migration pour les personnes en besoin de protection, dont le regroupement familial.

A la lumière de la réponse de la Commission, le Médiateur fédéral restera vigilant quant au traitement réservé à ce public particulièrement vulnérable, afin de garantir l'effectivité de son droit au regroupement familial, conformément à l'objectif fixé par la directive.

A cette fin, le Médiateur fédéral demande au SPF Affaires étrangères de s'assurer que les instructions existantes soient mises en œuvre de façon homogène par les postes. Il demande à l'OE d'avoir une approche plus conciliante pour corriger la situation dans les dossiers pour lesquels il est démontré que les manquements des postes ont participé au dépassement du délai.

5. La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial

La thématique est développée sous le point B. Relations extérieures, aux pages 48-51.

6. Suivi des recommandations des années précédentes

6.1. Au Parlement

■ En cours

RG 08/02 Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des

⁸⁷ “Un Agenda européen en matière de migration”, COM (2015) 240.

de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.

- Geen verdere evolutie in 2017.

De aanbeveling blijft actueel.

AA 16/04 Een studie uitvoeren naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkeerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te garanderen. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie, geen stappen te zetten of middelen aanwenden om de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk te maken.

- De aanbeveling is actueel.

In 2017 startte de bouw van vijf gesloten woonunits op de terreinen van het centrum 127bis. Het gaat over drie units voor zes personen en twee units voor acht personen. De opening is gepland voor de lente van 2018. De gesloten woonunits zijn aangekondigd als een noodzakelijke allerlaatste maatregel omdat een aantal gezinnen met kinderen uit de open terugkeerwoning verdween.

De federale Ombudsman vestigde samen met de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* er de aandacht van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie opnieuw op dat de opsluiting van kinderen met het oog op uitwijzing strijdig is met het hoger belang van het kind. Daar de gesloten woonunits op korte termijn geopend zullen worden, stelde de federale Ombudsman voor om de alternatieven voor opsluiting te evalueren en om na te gaan hoe de coaching van families met kinderen die moeten terugkeren, kan worden versterkt. Zo wil de federale Ombudsman voorkomen dat kinderen opgesloten worden of er minstens voor zorgen dat dit zo weinig mogelijk gebeurt. En als het toch gebeurt dan mag de opsluiting van families met kinderen enkel zoals aangekondigd, namelijk als allerlaatste maatregel en voor een zeer beperkte duur. De besprekingen zullen in 2018 verder gezet worden.

Het Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* namen deze aanbeveling van de federale Ombudsman ook op in het alternatief verslag⁸⁸ dat zij inzake kinderrechten op 28 februari 2018

⁸⁸ Verslag beschikbaar op <https://www.kinderrechtencommissariaat.be/>.

étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.

- Pas d'évolution notable en 2017.

La recommandation reste d'actualité.

RG 16/04 Réaliser une étude sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants à partir des maisons de retour et sur les mesures susceptibles de renforcer l'efficacité de mesures alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, ne pas engager de démarches ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations fermées sur le site du centre 127bis.

- La recommandation reste d'actualité.

La construction de cinq unités familiales fermées sur le terrain du centre fermé 127bis de Steenokkerzeel a débuté en 2017. Trois d'entre elles accueilleront jusqu'à six personnes et deux jusqu'à huit personnes. L'ouverture est prévue au printemps 2018. Ces unités familiales ont été annoncées comme une mesure de dernier ressort indispensable vu qu'un certain nombre de familles avec enfants s'enfuient des lieux d'hébergement ouverts.

Conjointement avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris*, le Médiateur fédéral a attiré l'attention du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration sur le fait que l'enfermement d'enfants en vue de leur éloignement est contraire à leur intérêt supérieur. Vu l'ouverture prochaine des unités familiales fermées, le Médiateur fédéral a proposé d'évaluer les alternatives à l'enfermement et d'examiner comment le coaching des familles avec enfants en vue du retour pouvait être renforcé. Le Médiateur fédéral veut ainsi éviter l'enfermement d'enfants, ou, à tout le moins, le réduire à son minimum. Et si l'enfermement a néanmoins lieu, il faut s'assurer concrètement qu'il ne soit, comme annoncé, qu'une mesure de dernier ressort et d'une durée extrêmement brève. Les discussions se poursuivront davantage en 2018.

Le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris* ont par ailleurs repris la recommandation du Médiateur fédéral dans le rapport alternatif⁸⁸ sur les droits de l'enfant, qu'ils ont soumis

⁸⁸ Rapport en anglais disponible sur <http://www.dgde.cfwb.be/>.

voorlegden aan het Comité voor de Rechten van het Kind bij de Verenigde Naties.

6.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

De afgifte van een visum met het oog op huwelijk niet laten afhangen van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.

- Geen verdere evolutie in 2017.

De aanbeveling blijft actueel.

OA 13/05 Aanbeveling aan de Algemene Directie Instellingen en Bevolking, FOD Binnenlandse Zaken

Het Rijksregister aanpassen zodat alle huisnummers, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister kunnen opgenomen worden in het veld van de huisnummers, zodat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden verstuurd.

➤ In het jaarverslag 2015 deelde de federale Ombudsman mee dat deze aanbeveling door de FOD Binnenlandse Zaken zou worden uitgevoerd in het eerste semester van 2016. De uitvoering liep echter vertraging op. Op 25 januari 2017 vaardigde de FOD Binnenlandse Zaken een omzendbrief uit die onder meer voorziet dat in het Rijksregister het veld voor het huisnummer van 4 naar 12 karakters wordt uitgebreid en dat deze karakters voortaan alfanumeriek zijn, wat betekent dat er dus ook letters kunnen ingevoerd worden. De omzendbrief gaat dus in de richting van de aanbeveling. De uitvoering van de omzendbrief liep echter opnieuw vertraging op en is thans voorzien voor mei 2018.

OA 14/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman de Dienst Vreemdelingenzaken aan:

- het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht;

le 28 février 2018 au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies.

6.2. A l'administration

■ En cours

RO 12/01 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur

Ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.

- Pas d'évolution notable en 2017.

La recommandation reste d'actualité.

RO 13/05 Recommandation à la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur

Reprendre dans le Registre national l'intégralité des numéros de maison, en ce compris les éléments alphabétiques, dans le champ prévu à cet effet de sorte que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.

➤ Dans son rapport annuel 2015, le Médiateur fédéral avait annoncé que la recommandation serait rencontrée par le SPF Intérieur dans le courant du premier semestre de 2016. Son exécution a toutefois pris du retard. Le SPF Intérieur a émis, le 25 janvier 2017, une circulaire prévoyant entre autres dans le Registre national, l'extension de 4 à 12 caractères du champ dans lequel le numéro d'habitation doit être encodé, permettant ainsi l'encodage des éléments alphabétiques. La circulaire va donc dans le sens de la recommandation. Sa mise en œuvre a cependant connu à nouveau du retard et est actuellement prévue pour mai 2018.

RO 14/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur

Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers:

- de renforcer le processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour que celles-ci rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis;

- de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengenruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen;
- bij het afwegen van de verschillende belangen het recht op het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen;
- het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige is bij betrokken;
- wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzeiling van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie.

➤ Geen verdere evolutie in 2017.

De Dienst Vreemdelingenzaken had zich er begin 2015 toe verbonden om de motivering van zijn beslissingen te herwerken. Dit project is nog niet gerealiseerd.

OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil

De beslissingen tot beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding individueel motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkene meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen in de zin van artikel 21 van de nieuwe opvangrichtlijn 2013/33/EU en vertrekkend vanuit het idee dat deze beperking enkel gerechtvaardigd is wanneer zij tot doel heeft om onrechtmatige aanvragen te voorkomen die enkel worden ingediend met de bedoeling het verblijf in een opvangcentrum te verlengen.

➤ De situatie is inmiddels geëvolueerd in die zin dat de weigering van opvang of meer precies de beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding, minder systematisch gebeurt. Fedasil voert een screening uit die leidt tot de opvang van één op vier indieners van een meervoudige asielaanvraag. Het gaat voornamelijk om personen met een medisch probleem. Met andere elementen van kwetsbaarheid wordt veel minder rekening gehouden.

Ook wat de motivering van de weigeringsbeslissingen betreft is er een evolutie. Sinds dit najaar zijn de beslissingen van Fedasil meer geïndividualiseerd in die zin dat ze verwijzen naar beslissingen die reeds werden genomen naar aanleiding van de door betrokkene eerder ingediende asiel- en opvangaanvragen en desgevallend naar zijn herkomst uit een “*veilig land*”. De

- d’apprécier de manière raisonnable et proportionnée le doute quant à la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l’expiration de son visa;
- d’intégrer dans la balance des intérêts en présence le droit du demandeur et de la personne visitée à maintenir des relations familiales;
- d’accorder une considération primordiale à l’intérêt supérieur de l’enfant lorsqu’un mineur est impliqué;
- lorsque le demandeur peut prétendre à un droit au séjour dans le cadre du regroupement familial, de ne pas lui opposer de ce seul fait une volonté de détournement de la procédure aux fins d’immigration illégale.

➤ Pas d’évolution notable en 2017.

L’Office des étrangers (OE) s’était engagé début 2015 à retravailler la motivation de ses décisions. Ce projet n’est toujours pas réalisé.

RO 15/04 Recommandation à Fedasil

Motiver individuellement les décisions portant limitation de l’aide matérielle à l’accompagnement médical en se fondant sur la situation particulière de la personne concernée, en particulier dans le cas des personnes vulnérables au sens de l’article 21 de la directive accueil 2013/33/UE et en partant de l’idée que cette limitation se justifie seulement dans le but de décourager l’introduction abusive d’une nouvelle demande d’asile dont le seul but est de prolonger le séjour dans les centres d’accueil.

➤ La situation a entretemps évolué dans le sens où le refus d’accueil, ou plus précisément la limitation de l’aide matérielle à l’accompagnement médical, est moins systématique. Fedasil procède à un screening qui débouche actuellement sur l’accueil d’un auteur de demande d’asile multiple sur quatre. Il s’agit essentiellement de personnes rencontrant un problème médical. Les autres critères de vulnérabilité sont nettement moins pris en compte.

La motivation des décisions de refus a également évolué. Depuis l’automne 2017, les décisions de Fedasil sont davantage individualisées en ce sens qu’elles se réfèrent explicitement aux décisions prises sur les demandes d’asile et d’accueil précédentes de l’intéressé ou, lorsque c’est le cas, au fait qu’il provient d’un “*pays sûr*”. La motivation demandée par le Médiateur fédéral,

door de federale ombudsman gevraagde motivering, rekening houdend met de specifieke situatie van kwetsbare personen, ontbreekt echter nog steeds.

Uit de klachten die de federale Ombudsman ontvangt, ook al is hun aantal beperkt, blijkt dat Fedasil nog steeds opvang weigert zonder uitdrukkelijk rekening te houden met, of verwijzing naar de specifieke situatie van de betrokkene. In alle gevallen (op één na) waarin de federale Ombudsman Fedasil wees op de kwetsbaarheid van de betrokkene, was Fedasil inderdaad akkoord dat op basis van de specifieke situatie van de betrokkene de weigeringsbeslissing moest worden herzien en opvang kon worden verleend.

Hoewel duidelijk vooruitgang is geboekt, heeft de momenteel door Fedasil gehanteerde praktijk dus nog steeds tot gevolg dat niet alle kwetsbare personen die een meervoudige asielaanvraag indienden, de opvang krijgen waar zij recht op hebben.

OA 15/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

Een einde maken aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven.

➤ Er is geen wijziging in de praktijk van de Dienst Vreemdelingenzaken. Sinds april 2016 is er een prejudiciële vraag gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Unie⁸⁹. Volgens het advies van 26 oktober 2017 van de advocaat-generaal in deze zaak is de praktijk van de Dienst Vreemdelingenzaken onverenigbaar met het recht van de Unie. Eind januari 2018 had het Hof echter nog geen arrest geveld.

⁸⁹ Zaak C-82/26.

qui tiendrait compte de la situation spécifique des personnes vulnérables, fait cependant toujours défaut.

Même si leur nombre est limité, les réclamations introduites auprès du Médiateur fédéral montrent que Fedasil continue de refuser l'accueil sans tenir compte explicitement, ou sans en référer, à la situation spécifique de l'intéressé. Dans tous les cas (à l'exception d'un) où le Médiateur fédéral a attiré l'attention de Fedasil sur la vulnérabilité de l'intéressé, l'Agence a accepté d'accorder l'accueil à l'intéressé après réexamen de la situation spécifique de celui-ci.

Malgré les progrès enregistrés, la pratique actuelle de Fedasil ne permet toujours pas à toutes les personnes vulnérables ayant introduit une demande d'asile multiple de bénéficier de l'accueil auquel elles ont droit.

RO 15/05 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur

Mettre fin au refus de prise en considération des demandes de regroupement familial introduites sur le territoire par un membre de famille d'un Belge au motif qu'il a fait auparavant l'objet d'une interdiction d'entrée non suspendue ou levée.

➤ Il n'y a pas d'évolution dans la pratique de l'Office des étrangers (OE). Une question préjudicielle est pendante depuis avril 2016 devant la Cour de Justice de l'Union européenne⁸⁹. Selon l'avis du 26 octobre 2017 de l'avocat général dans cette affaire, la pratique de l'OE est incompatible avec le droit de l'Union. Fin janvier 2018, la Cour n'avait cependant pas encore rendu son arrêt.

⁸⁹ Affaire C-82/16.

E. Financiën

1. De terugvordering van rechtsbijstand als de betrokkene opnieuw in staat is om te betalen (aanbeveling OA 17/04 aan de FOD Financiën)

1.1. De feiten

Wie in aanraking komt met justitie, maar slechts over beperkte bestaansmiddelen beschikt, heeft recht op juridische bijstand. Dit fundamenteel recht is grondwettelijk verankerd⁹⁰. Er zijn verschillende vormen waaronder dit recht praktisch werd uitgewerkt:

- de burgers kunnen op juridische eerstelijnsbijstand beroep doen en kunnen in de justitiehuisen terecht voor een eerste inlichting plannen of advies;
- is de bijstand van een advocaat vereist, dan kunnen de burgers juridische tweedelijnsbijstand vragen die onder bepaalde voorwaarden (een deel van) de kosten van de diensten van een advocaat dekt (beter bekend als het *pro deo* systeem);
- de rechtsbijstand stelt een burger geheel of gedeeltelijk vrij van procedurekosten, gerechtelijke of buitengerechtelijke, zoals bijvoorbeeld de kosten van gerechtsdeurwaarder en deskundigen, de registratierechten of de griffie- en expeditiekosten⁹¹.

Het systeem van de juridische bijstand werd door de jaren heen verschillende keren hervormd om het te vereenvoudigen, te moderniseren en misbruik uit te sluiten. Zodoende werd in 1929 al bepaald dat de rechtsbijstand niet definitief verworven is⁹². Het huidige

⁹⁰ Artikel 23 van de Grondwet: “Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden.

[...]

Die rechten omvatten inzonderheid:

[...]

2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand”.

⁹¹ De financiële voorwaarden waaronder juridische tweedelijnsbijstand en rechtsbijstand worden toegekend, zijn geharmoniseerd met de wet van 6 juli 2016 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met betrekking tot de juridische bijstand. De concrete modaliteiten zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit tot vaststelling van de voorwaarden van de volledige of gedeeltelijke kosteloosheid van de juridische tweedelijnsbijstand en de rechtsbijstand van 18 december 2003.

⁹² Wet van 29 juni 1929 over de juridische bijstand en de gratis procedure.

E. Finances

1. La récupération de l'assistance juridique en cas de retour à meilleure fortune (recommandation RO 17/04 au SPF Finances)

1.1. Les faits

Toute personne confrontée à la justice et qui ne dispose pas de ressources suffisantes peut faire appel à l'aide juridique. Ce droit fondamental est consacré dans la Constitution⁹⁰. Son exercice se décline sous différentes formes:

- les justiciables peuvent faire appel à l'aide juridique de première ligne et se rendre dans les maisons de justice pour y recueillir de l'information ou obtenir un premier conseil;
- lorsque l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, les justiciables peuvent demander l'aide juridique de deuxième ligne (ou “*pro deo*”) et bénéficiaire, sous certaines conditions, de la gratuité totale ou partielle des services de l'avocat;
- l'assistance judiciaire quant à elle dispense, en tout ou en partie, les justiciables des frais de procédure judiciaire ou extra-judiciaire comme les frais d'huissier de justice ou d'experts, les droits d'enregistrement, de greffe ou encore les frais d'expédition⁹¹.

L'aide juridique a été réformée, à plusieurs reprises, au fil des années, afin de simplifier et moderniser le système et d'exclure les possibilités d'abus. Ainsi, dès 1929, il a été décidé que l'assistance judiciaire ne serait pas définitivement acquise à son bénéficiaire⁹².

⁹⁰ Article 23 de la Constitution: “Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.

[...]

Ces droits comprennent notamment:

[...]

2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique”.

⁹¹ Les conditions financières de l'octroi de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire ont été harmonisées par la loi du 6 juillet 2016 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne l'aide juridique. Les modalités concrètes sont définies dans l'arrêté royal du 18 décembre 2003 déterminant les conditions de la gratuité totale ou partielle du bénéfice de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire.

⁹² Loi du 29 juin 1929 sur l'assistance judiciaire et la procédure.

artikel 693 van het Gerechtelijk Wetboek⁹³ stipuleert dat de kosten kunnen worden verhaald op de begunstigde indien uitgemaakt wordt dat zich in zijn vermogen, bestaansmiddelen of lasten een wijziging heeft voorgedaan waardoor hij in staat is te betalen⁹⁴.

Om de kosten te verhalen op de begunstigde, moet zijn feitelijke toestand worden nagegaan en een onderzoek worden gevoerd naar zijn vermogenstoestand, bestaansmiddelen, levensbehoeften en gezinslasten. Anders gesteld, indien de voorwaarden waaronder de kosteloze rechtsbijstand werd toegekend nog van toepassing zijn, dan mag er geen invorderingsprocedure worden opgestart.

De Algemene administratie van de Inning en de Invordering – niet-fiscale invordering van de FOD Financiën is belast met deze terugvorderingsopdracht. De griffies van de rechtbanken maken aan het eind van deze gerechtelijke procedure hun invorderingsstaten over aan de kantoren niet-fiscale invordering die een betalingsbericht versturen.

De betalingsberichten die de FOD Financiën verstuurt, zijn sinds januari 2016 gestandaardiseerd en verschillen niet – behalve voor wat betreft de referenties van de schuld – naargelang de aard van de te betalen niet-fiscale schuld. De bedragen die de Schatkist heeft voorgeschoten in het kader van de rechtsbijstand zijn echter niet zonder meer opeisbaar. Eerst moet worden uitgemaakt of de burger tot een betere vermogenstoestand is gekomen.

L'article 693 du Code judiciaire actuel⁹³ stipule que les frais d'assistance judiciaire peuvent être récupérés à charge du bénéficiaire s'il est établi qu'une modification de son patrimoine, de ses moyens d'existence et de ses charges est intervenue et qu'il est dès lors en état de payer⁹⁴.

Pour les récupérer, il y a lieu de vérifier la situation de fait du bénéficiaire et de procéder à un examen de sa situation patrimoniale, de ses moyens d'existence, de ses besoins élémentaires et de ses charges de famille. En d'autres termes, si la situation de fait ayant présidé à l'octroi de l'assistance judiciaire est toujours d'actualité, une procédure de recouvrement ne pourra pas être entamée.

Les bureaux de recouvrement non fiscal de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement du SPF Finances sont chargés de recouvrer les montants avancés. A l'issue de la procédure judiciaire, ils adressent des avis de paiement aux redevables sur la base des états de recouvrement reçus des greffes des juridictions.

Ces avis de paiement sont standardisés depuis janvier 2016 et ne diffèrent pas – hormis pour la référence de la dette – selon la nature de la créance non fiscale à recouvrer. Les sommes qui ont été avancées par le Trésor dans le cadre de l'assistance judiciaire ne sont toutefois pas exigibles d'emblée. Il faut en effet d'abord établir que la situation patrimoniale de la personne s'est améliorée.

⁹³ Artikel 693 Gerechtelijk Wetboek: *“De emolumenten en het ereloon van de openbare en ministeriële ambtenaren, met uitzondering van een vierde van het loon van de gerechtsdeurwaarders, de in debet vereffende rechten en geldboeten en de door de administratie van de Federale Overheidsdienst Financiën belast met de inning en de invordering van de niet-fiscale schuldvorderingen gedane voorschotten kunnen in alle gevallen worden verhaald op hem die rechtsbijstand heeft genoten, indien uitgemaakt wordt dat zich in zijn vermogen, bestaansmiddelen of lasten een wijziging heeft voorgedaan sedert de beslissing waarbij hem rechtsbijstand is verleend, en hij derhalve in staat is te betalen. Dat verhaal kan bovendien hoofdelijk op de tegenpartij worden uitgeoefend, indien deze in de kosten veroordeeld is of indien in de loop van het geding een dading is aangegaan”*.

⁹⁴ De meest recente hervorming van de kosteloze juridische bijstand dateert van de wet van 6 juli 2016 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met betrekking tot de juridische bijstand. Zo werd het begrip inkomsten in de teksten vervangen door het bredere begrip bestaansmiddelen om te vermijden dat de rechtszoekenden die toegang hebben tot het gerecht via de traditionele weg onterecht een beroep zouden doen op het systeem. Wetsontwerp tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met betrekking tot de juridische bijstand, *Parl. St.*, Kamer, 2015-2016, 4 mei 2016, nr. 1819/001.

⁹³ Article 693 du Code judiciaire: *“Le recouvrement des émoluments et honoraires des officiers publics et ministériels, à l'exception du quart des salaires des huissiers de justice, le recouvrement des droits et amendes liquidés en débet et des avances faites par l'administration du Service public fédéral Finances en charge de la perception et du recouvrement des créances non fiscales, peuvent être poursuivis dans tous les cas contre l'assisté, s'il est établi qu'une modification de son patrimoine, de ses moyens d'existence ou de ses charges est intervenue depuis la décision lui accordant le bénéfice de l'assistance judiciaire et qu'il est dès lors en état de payer. Ce recouvrement peut en outre être poursuivi, solidairement à charge de la partie adverse, si celle-ci a été condamnée aux dépens ou si une transaction est intervenue au cours du procès”*.

⁹⁴ La réforme la plus récente de l'aide juridique gratuite date de la loi du 6 juillet 2016 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne l'aide juridique. La notion de “revenus” avait alors été remplacée par celle plus large de “moyens d'existence” et ce, afin d'éviter que des justiciables qui auraient accès à la justice par la voie ordinaire n'abusent du système. *Projet de loi modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne l'aide juridique, Doc. parl., Chambre, 2015-2016, 4 mai 2016, n° 1819/001.*

- Mevrouw Wouters kreeg tijdens haar echtscheidingsprocedure een pro-deo advocaat toegewezen. Ze kwam ook in aanmerking voor kosteloze rechtsbijstand waardoor ze tijdens het rechtsgeding geen procedurekosten moest betalen. In het vonnis van juli 2016 veroordeelde de rechter haar en haar ex-partner wel elk tot de helft van de kosten (239,54 euro). In maart 2017 stuurt het kantoor niet-fiscale invordering haar een eerste betalingsbericht met de mededeling dat mevrouw binnen 15 dagen 239,54 euro moet betalen. Ruim een maand later volgt een aanmaning om binnen 48 uur te betalen. In deze brief staat ook vermeld dat er acties zullen worden ondernomen om de schuld in te vorderen indien mevrouw niet betaalt. De financiële situatie van mevrouw Wouters is er sinds de echtscheiding echter niet op vooruitgegaan, integendeel. Ze ontvangt iedere maand tussen 900 en 1 000 euro werkloosheidsuitkering en betaalt net geen 500 euro huur. Uit analyse van het dossier door de federale Ombudsman blijkt dat er geen onderzoek was gevoerd naar de vermogenstoestand van mevrouw Wouters voorafgaand aan het versturen van de briefwisseling. Mevrouw Wouters voldoet nog steeds aan de voorwaarden om recht te hebben op de kosteloze rechtsbijstand. Na deze vaststelling wordt de invorderingsprocedure stopgezet.
- Ook mevrouw De Smedt had recht op kosteloze rechtsbijstand tijdens haar echtscheidingsprocedure, gestart in 2013. Voor aanslagjaar 2015 (inkomsten 2014) en aanslagjaar 2016 (inkomsten 2015) is er in de personenbelasting telkens een belastingtegoed. De administratie wendt deze teruggaven aan op de door de Schatkist voorgeschoten bedragen met betrekking tot de rechtsbijstand die in het totaal 665,54 euro bedragen. Op het moment van de toepassingen was het enige inkomen van mevrouw De Smedt een ziekte-uitkering van ongeveer 870 euro en een toelage van het OCMW van ongeveer 260 euro. Mevrouw De Smedt is sinds de echtscheiding alleenstaande met een kind ten laste. De administratie gaat toch door met de toepassingen, omdat mevrouw in dezelfde periode een voertuig heeft laten inschrijven waarvoor een lening werd aangegaan, mede-eigenaar is van een onroerend goed en een DAVO-voorschot ontvangt. Ook voor aanslagjaar 2017 (inkomsten 2016) wordt er een belastingteruggave aangekondigd. De federale Ombudsman kan de toepassing van deze teruggave tegenhouden en ook de vorige toepassingen worden terugbetaald. Mevrouw De Smedt voldoet immers nog steeds aan de voorwaarden op basis waarvan ze recht heeft op kosteloze rechtsbijstand en is dus nog niet tot een beter vermogen gekomen.
- Madame Wouters a bénéficié de l'assistance d'un avocat pro-deo durant sa procédure de divorce. Elle remplissait aussi les conditions pour bénéficier de l'assistance judiciaire gratuite, de sorte qu'elle n'a pas dû s'acquitter des frais de procédure. En juillet 2016, le juge les a condamnés, elle et son ex-mari, au paiement, chacun pour moitié, des frais de justice (soit 239,54 euros). Madame Wouters reçoit, en mars 2017, un premier avis de paiement du bureau de recouvrement non fiscal, l'enjoignant de payer dans les quinze jours la somme de 239,54 euros. Un mois plus tard, elle reçoit une sommation de payer dans les 48 heures. Ce courrier précise également que des poursuites seront engagées pour recouvrer la somme en cas de défaut de paiement. La situation financière de Madame Wouters ne s'est pas améliorée depuis la séparation, bien au contraire. Elle perçoit une allocation de chômage qui varie de 900 et 1 000 euros par mois et doit s'acquitter d'un loyer de 500 euros. Le Médiateur fédéral a constaté que l'administration n'a pas examiné la situation patrimoniale de Madame Wouters avant de lui adresser l'avis de paiement. Madame Wouters satisfait encore toujours aux conditions d'octroi de l'assistance judiciaire gratuite. A la suite de ce constat, la procédure de recouvrement a été interrompue.
- Madame De Smedt avait bénéficié de l'assistance judiciaire gratuite durant sa procédure de divorce, entamée au cours de l'année 2013. Pour les exercices d'imposition 2015 (revenus 2014) et 2016 (revenus 2015), elle avait droit à des remboursements d'impôt. L'administration a imputé ces montants sur les avances consenties par le Trésor, soit au total 665,54 euros, au titre de l'assistance judiciaire. Au moment de ces imputations, Madame De Smedt ne disposait, pour tout revenu, que d'une indemnité d'invalidité d'environ 870 euros et d'une allocation du CPAS de 260 euros. Depuis sa séparation, elle vit seule avec un enfant à charge. L'administration a malgré tout retenu les remboursements d'impôt aux motifs que, durant la même période, Madame De Smedt avait immatriculé une voiture pour lequel un emprunt avait été souscrit, était copropriétaire d'un bien immobilier et percevait une avance sur pension alimentaire du SECAL. Un remboursement d'impôt était à nouveau annoncé pour l'exercice d'imposition 2017 (revenus 2016). Le Médiateur fédéral a invité l'administration fiscale à ne pas retenir ce montant et à reverser les deux précédents. Madame De Smedt satisfait en effet toujours aux conditions d'octroi de l'assistance judiciaire et n'est donc pas encore revenue à meilleure fortune.

1.2. Uiteenzetting

De huidige administratieve praktijk is om meerdere redenen problematisch.

De toepassing van artikel 693 van het Gerechtelijk Wetboek vereist de vaststelling dat er zich van het in het vermogen, de bestaansmiddelen of de lasten van de rechtsbijstandsgenieter een wijziging heeft voorgedaan vooraleer de gedane voorschotten door de staat kunnen verhaald worden op degene die rechtsbijstand heeft gekregen. In de huidige betalingsberichten wordt op geen enkele wijze verwezen naar deze voorwaarde en evenmin naar dit artikel⁹⁵.

De formulering van de betalingsberichten laat de begunstigde geen andere keuze dan te betalen en vermeldt dat een eventuele teruggave in ieder geval zal worden aangewend op deze schuld⁹⁶. Volgende vermeldingen in het eerste betalingsbericht dat de burgers ontvangen, zijn bijzonder problematisch:

- *“U moet de hierna vermelde som binnen 30 dagen betalen”* en
- *“De wet bepaalt dat de terugbetalingen door de FOD Financiën waarop u in de toekomst recht zou hebben, worden toegerekend op de bovenvermelde schuld”*.

De vermelding in de herinnering dat er acties zullen worden ondernomen om de schuld in te vorderen, is niet correct wanneer nog niet werd uitgemaakt of de begunstigde van de rechtsbijstand in staat is om te betalen.

De effectieve toerekening van een terugbetaling door de FOD Financiën op deze schulden mag pas plaatsvinden nadat het onderzoek naar de wijziging in het vermogen, de bestaansmiddelen of de lasten van een begunstigde grondig werd gevoerd. Een beschikbaar belastinggoed, het gegeven dat er een voertuig werd

⁹⁵ De betalingsberichten die vóór januari 2016 moesten worden gebruikt, vermeldden wel artikel 693 Gerechtelijk Wetboek maar die werden blijkbaar niet systematisch gebruikt. In een parlementaire vraag van 2008 werden een aantal bekommernissen aangebracht die ook blijken uit de klachten die de federale Ombudsman heeft ontvangen. Vraag nr. 397 van de heer Joseph George van 8 oktober 2008, *“Brief aan de begunstigden van rechtsbijstand – Terugbetaling”*, Vr. en Antw., Kamer, 2008-2009, nr. 52-040, p. 10 410.

⁹⁶ In het betalingsbericht wordt wel opgemerkt dat de begunstigde een afbetalingsplan kan vragen indien hij financiële problemen heeft.

1.2. Développement

La pratique administrative actuelle est problématique à plusieurs égards.

L’application de l’article 693 du Code judiciaire prescrit qu’il doit être vérifié, avant de procéder au recouvrement des avances consenties par l’État au bénéficiaire de l’assistance judiciaire, qu’une modification s’est produite dans son patrimoine, ses moyens d’existence et ses charges. Les avis de paiement actuels ne font aucune mention de ces conditions, pas plus que de l’article précité⁹⁵.

La formulation des avis de paiement ne laisse d’autre choix au bénéficiaire que d’acquitter la dette⁹⁶. L’avis mentionne également que les remboursements d’impôts éventuels seront imputés sur cette dette. Les mentions suivantes sont particulièrement problématiques:

- *“Vous devez payer la somme mentionnée ci-après dans les 30 jours ...”* et
- *“La loi prévoit que les remboursements du SPF Finances auxquels vous pourriez prétendre à l’avenir seront imputés sur la dette précitée”*.

Dans le rappel de paiement, indiquer que des poursuites seront entamées pour recouvrer la dette n’est pas adéquat, tant qu’il n’est pas établi que le bénéficiaire de l’assistance judiciaire est en état de payer.

L’imputation effective d’un remboursement d’impôt sur cette dette ne peut se produire que lorsqu’une enquête approfondie portant sur le patrimoine, les moyens d’existence et les charges a été menée. L’existence d’un remboursement d’impôt, la possession d’un véhicule ou encore d’un bien immobilier en copropriété ne signifie en

⁹⁵ Les avis de paiement qui avaient cours jusqu’en janvier 2016 mentionnaient bien la référence à l’article 693 du Code judiciaire mais n’étaient apparemment pas utilisés systématiquement. Une question parlementaire de 2008 évoquait déjà les difficultés qui ressortent des réclamations adressées au Médiateur fédéral. Question n° 397 de Monsieur Joseph George du 8 octobre 2008, *“Courrier adressé aux bénéficiaires de l’assistance judiciaire – Remboursement”*, Q.R., Chambre, 2008-2009, n° 52-040, p. 10 410.

⁹⁶ L’avis de paiement précise bien que le bénéficiaire peut solliciter des facilités de paiement s’il rencontre des difficultés financières.

aangekocht of de begunstigde (mede-)eigenaar is geworden van een woning, betekent niet automatisch dat een burger tot een beter vermogen is gekomen⁹⁷. In de feiten moet worden nagegaan of de begunstigde op het moment dat de FOD Financiën de kosteloze rechtsbijstand wenst te recupereren, nog steeds voldoet aan de voorwaarden die geldig waren op het ogenblik van de toekenning van de kosteloze rechtsbijstand.

Er is een schending van de ombudsnormen “*overeenstemming met de rechtsregels*” en “*zorgvuldigheid*” wanneer de administratie overgaat tot de aanwending van een teruggave zonder voorafgaand het onderzoek naar de vermogenstoestand van de begunstigde te voeren of als ze dit onderzoek onvolledig voert. De administratie gaat in dit geval over tot de invordering van een schuld waarvan niet zeker is dat ze opeisbaar is. In het bijzonder het feit dat er een fiscale teruggave beschikbaar komt, kan niet automatisch worden beschouwd als een toestand waarin de begunstigde van de rechtsbijstand tot een beter vermogen is gekomen.

De klachten die de federale Ombudsman in 2016 en 2017 heeft ontvangen zijn zonder uitzondering afkomstig van alleenstaande vrouwen, al dan niet met kinderlast⁹⁸. Zowel alleenstaande ouders, als alleenstaande vrouwen zonder kinderen vormen een bevolkingscategorie met een sterk verhoogd armoederisico⁹⁹. Het gaat vaak om kwetsbare personen die enkel een juridische procedure hebben kunnen voeren dankzij de mogelijkheid die de Grondwet en de wetgever daartoe heeft voorzien. Een persoon met een laag inkomen en/of een kinderlast die weinig of geen belastingen betaalt, ontvangt in veel gevallen net een belastingkrediet door het lage inkomen, eventueel in combinatie met een fiscale kinderlast. Deze belastingkredieten zijn bedoeld om de armoede te bestrijden, de burger te ondersteunen bij de opvoeding van zijn kinderen en de werkgelegenheid te bevorderen¹⁰⁰. Er moet worden vermeden dat een administratieve praktijk die onvoldoende rekening houdt met criteria vastgelegd in de wet, de doelstellingen van het toegestane belastingkrediet (deels) ongedaan maken en ertoe leidt dat de financiële situatie van de betrokkenen er op achteruitgaat.

⁹⁷ Artikel 1, § 1, van het koninklijk besluit van 18 december 2003 tot vaststelling van de voorwaarden van de volledige of gedeeltelijke kosteloosheid van de juridische tweedelijnsbijstand en de rechtsbijstand bepaalt dat de enige en eigen woning niet in rekening wordt genomen bij de beoordeling of voldaan is aan de voorwaarden van toekenning.

⁹⁸ In 2016 en 2017 ontving de federale Ombudsman 5 klachten over deze problematiek. In elk van deze dossiers was het duidelijk dat de vermogenstoestand van de begunstigden niet was verbeterd en de FOD Financiën niet had mogen overgaan tot het recupereren van de bedragen.

⁹⁹ Zie de interfederale armoedebarmometer, www.mi-is.be.

¹⁰⁰ Wetsontwerp houdende hervorming van de personenbelasting, *Parl. St.*, Kamer, 2001-2002, 28 mei 2001, nr. 1270/001.

effet pas *ipso facto* que le bénéficiaire de l'assistance judiciaire est revenu à meilleure fortune⁹⁷. Il faut en réalité vérifier, au moment où le SPF Finances s'apprête à récupérer les frais de justice, si le bénéficiaire remplit encore ou non les conditions qui ont motivé l'octroi de l'assistance judiciaire.

Les normes de bonne conduite administrative “*application conforme des règles de droit*” et “*gestion consciencieuse*” sont enfreintes lorsque l'administration procède à l'imputation d'un remboursement d'impôt sans avoir au préalable examiné complètement la situation patrimoniale du bénéficiaire. L'administration recouvre, par ce biais, une somme dont l'exigibilité est douteuse. En particulier, l'annonce d'un remboursement d'impôt en faveur du bénéficiaire de l'assistance judiciaire ne peut pas automatiquement être considérée comme un retour à meilleure fortune.

Les réclamations introduites en 2016 et 2017 auprès du Médiateur fédéral émanent sans exception de femmes isolées, avec ou sans charges de famille⁹⁸. Tant les familles monoparentales que les femmes isolées forment un groupe de la population présentant un risque très élevé de paupérisation⁹⁹. Il s'agit donc souvent de personnes vulnérables qui n'ont pu entamer une procédure judiciaire que moyennant les possibilités prévues par la Constitution et le législateur. Un contribuable qui perçoit un faible revenu et/ou qui assume l'entretien de ses enfants ne paie généralement pas ou peu d'impôts. Dans de nombreux cas, il perçoit au contraire un crédit d'impôt qui s'explique précisément par la faiblesse de ses revenus et/ou la prise en charge fiscale de ses enfants. Ces crédits d'impôts ont justement pour objectif de lutter contre la pauvreté, de soutenir les familles dans l'éducation de leurs enfants et de promouvoir l'emploi¹⁰⁰. Il faut donc éviter qu'une pratique administrative qui ne tient pas suffisamment compte des conditions prévues dans la loi anéantisse (partiellement) les objectifs poursuivis par l'octroi du crédit d'impôt, voire aggrave la situation financière des personnes concernées.

⁹⁷ L'article 1^{er}, § 1, de l'arrêté royal du 18 décembre 2003 déterminant les conditions de la gratuité totale ou partielle du bénéfice de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire dispose que l'habitation propre et unique n'est pas prise en compte pour vérifier s'il est satisfait aux conditions d'octroi.

⁹⁸ En 2016 et 2017, le Médiateur fédéral a reçu cinq réclamations à ce sujet. Dans chaque dossier, il était clair que la situation patrimoniale du bénéficiaire ne s'était pas améliorée et que le SPF Finances n'aurait donc pas dû procéder au recouvrement.

⁹⁹ Voy. le baromètre interfédéral de la pauvreté, www.mi-is.be.

¹⁰⁰ Projet de loi portant réforme de l'impôt des personnes physiques, *Doc. parl.*, Chambre, 2001-2002, 28 mai 2001, n° 1270/001.

Er stelt zich ook een probleem van “actieve informatieverstrekking”. De administratie moet transparant handelen en het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt. Haar informatie moet correct, volledig en ondubbelzinnig zijn. De huidige betalingsberichten zijn dat niet.

De administratie is zich bewust van de problematiek en het feit dat de huidige betalingsberichten onvoldoende zijn aangepast aan de specifieke situatie van personen die rechtsbijstand hebben gekregen. Ze stelt een aantal aanpassingen in het vooruitzicht die de informatie aan de betrokken burger zou moeten verbeteren. Zo zou aan de burger kunnen worden verduidelijkt waarom de administratie de terugvordering doet van deze schuld en zou ze duidelijker kunnen vermelden geen invorderingsmaatregelen te zullen nemen zolang de bestaansmiddelen of inkomsten van de schuldenaar niet substantieel zijn gestegen.

Uit de toelichting van de administratie blijkt dat het onderzoek dat de FOD Financiën moet voeren om te bepalen of een persoon tot een beter vermogen is gekomen, niet voor de hand ligt. Er moet bij het solvabiliteitsonderzoek in de eerste plaats rekening worden gehouden met de criteria die van toepassing waren om de rechtsbijstand toe te kennen. In vele gevallen beschikt de administratie echter niet over deze informatie en soms is er heel wat tijd verstreken tussen de beslissing tot toekenning van de rechtsbijstand en het moment waarop het vonnis of het arrest aan de administratie wordt meegedeeld. Er is ook niet wettelijk vastgelegd op welk moment het solvabiliteitsonderzoek moet worden gevoerd en/of herhaald. Vanwege technische en budgettaire overwegingen wordt het aanmaken van een specifieke verwerkingsstroom voor dit soort schuld in de informaticatoepassing als niet opportuun geacht.

Bijgevolg

beveelt de federale Ombudsman de FOD Financiën aan om

- de betalingsberichten en herinneringen aan te passen zodat ondubbelzinnig wordt gecommuniceerd dat de begunstigde er slechts toe gehouden is de door de Schatkist voorgeschoten bedragen terug te betalen die onder het toepassingsgebied van artikel 693 Gerechtelijk Wetboek vallen indien zich in zijn vermogen, bestaansmiddelen of lasten een wijziging heeft voorgedaan waardoor hij in staat is te betalen;

La norme de bonne conduite administrative “*information active*” est également en jeu dans ce dossier. L’administration se doit non seulement d’agir de manière transparente mais aussi d’informer le public concerné du cadre défini par la loi de la façon la plus claire, objective et complète possible. L’information doit être correcte, complète et sans ambiguïté. Les avis de paiement actuels ne remplissent à l’évidence pas ces critères.

L’administration est consciente de cette problématique, en particulier du fait que les avis de paiement actuels ne sont pas suffisamment adaptés à la situation spécifique des personnes qui ont bénéficié de l’assistance judiciaire. Elle a émis plusieurs propositions qui devraient améliorer l’information du public concerné. Les avis de paiement pourraient ainsi préciser les motifs du recouvrement de cette dette et indiquer explicitement qu’aucune mesure de recouvrement ne sera entreprise tant que les moyens d’existence et les revenus du débiteur n’auront pas augmenté de façon substantielle.

L’administration fiscale ajoute que l’enquête de solvabilité à laquelle ses services doivent procéder pour vérifier un retour à meilleure fortune présente plusieurs difficultés. L’enquête doit, en premier lieu, tenir compte des critères qui ont été pris en considération lors de l’octroi de l’assistance judiciaire. Dans de nombreux dossiers, l’administration ne dispose pas de cette information et un long délai s’est parfois écoulé entre la décision d’octroi de l’assistance judiciaire et le moment où le jugement ou l’arrêt est communiqué à l’administration. Ensuite, la loi ne précise pas à quel moment l’enquête de solvabilité doit être menée et/ou réitérée. Enfin, au regard des contraintes techniques et budgétaires, le développement d’applications informatiques spécifiquement dédiées aux créances de cette nature n’apparaît pas opportun.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande au SPF Finances

- d’adapter les avis et rappels de paiement de sorte que le bénéficiaire d’avances consenties par le Trésor dans le cadre de l’article 693 du Code judiciaire soit clairement informé qu’il n’est tenu de rembourser que si son patrimoine, ses moyens d’existence et ses charges se sont modifiés de manière telle qu’il est en état de payer;

- bij de aanwending van een teruggave in toepassing van artikel 334 van de Programmawet van 27 december 2004 er zich van te vergewissen dat de begunstigde van de rechtsbijstand tot een beter vermogen is (teruggekomen).

2. De geblokkeerde bankrekening na een beslag door de fiscus

De federale Ombudsman ontvangt vaak klachten van belastingbetalers over de periode waarin het saldo op hun bankrekening ten gevolge van een vereenvoudigd derdenbeslag¹⁰¹ door de belastingadministratie wordt geblokkeerd. Niet zelden houdt de blokkering van de rekening maanden aan. De wetgever voorziet maximumtermijnen voor de betekening van het beslag aan de schuldenaar¹⁰², van de verklaring van de derde beslagene¹⁰³ en van de liquidatie van tegoeden: de blokkering zou niet meer dan 17 werkdagen mogen bedragen.

Uit het onderzoek van de dossiers stelt de federale Ombudsman vast dat het beslag vaak als gevolg de blokkering van niet enkel het krediet saldo heeft op het ogenblik van het beslag, maar ook van de bedragen die later op de rekening worden gestort. Het probleem zou zich voordoen bij verschillende bankinstellingen.

De Fiscale Bemiddelingsdienst heeft bevestigd kennis te hebben van gelijkaardige moeilijkheden.

Uit de contacten van de federale Ombudsman met de FOD Financiën en met één van de betrokken bankinstellingen, is gebleken dat de oorzaak van deze problematiek in de uiteenlopende interpretatie van de toe te passen wetgeving is.

Volgens de fiscus is beslaglegging een eenmalige procedure die noodzakelijkerwijs een beperkt effect heeft in de tijd en dus alleen de bedragen blokkeert die aanwezig zijn op de rekening op de datum van de betekening van de beslaglegging aan de bank, niet de latere stortingen. De administratie is daarom van

¹⁰¹ Artikels 164 en 165 van het Koninklijk Besluit ter uitvoering van het Wetboek der Inkomstenbelastingen 1992.

¹⁰² Artikel 1539 van het Gerechtelijk Wetboek.

¹⁰³ Artikel 1542 van het Gerechtelijk Wetboek.

- de s'assurer que le bénéficiaire de l'assistance judiciaire est revenu à meilleure fortune lors de l'imputation d'un remboursement d'impôt en application de l'article 334 de la loi-programme du 27 décembre 2004.

2. Le blocage du compte bancaire à la suite d'une saisie-arrêt du fisc

Le Médiateur fédéral est régulièrement saisi de réclamations relatives au délai durant lequel les avoirs disponibles sur le compte bancaire de contribuables restent bloqués à la suite d'une saisie-arrêt simplifiée¹⁰¹ pratiquée par l'administration fiscale. Il n'est pas rare que le blocage du compte dure plusieurs mois. Or, compte tenu des délais maximaux prévus par le législateur pour procéder à la dénonciation de la saisie au débiteur¹⁰², à la déclaration de tiers-saisi¹⁰³ et à la liquidation des fonds, ce blocage ne devrait pas excéder 17 jours ouvrables.

L'analyse de ces dossiers a également révélé que la saisie a généralement pour effet de bloquer non seulement le solde créditeur au moment de la saisie, mais également les montants versés ultérieurement sur le compte. Le problème se présenterait auprès de plusieurs institutions bancaires.

Le Service de conciliation fiscale du SPF Finances a confirmé au Médiateur fédéral avoir connaissance de difficultés similaires.

Des contacts pris avec le SPF Finances et une des institutions bancaires concernées, il ressort que cette situation trouve son origine dans une divergence d'interprétation de la législation applicable entre les banques et l'administration fiscale.

Selon l'administration fiscale, la saisie-arrêt est une procédure ponctuelle qui a nécessairement un effet limité dans le temps et ne concerne donc pas les versements effectués sur le compte après la date de la notification. L'administration considère dès lors que l'accomplissement de la formalité de

¹⁰¹ Articles 164 et 165 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus de 1992.

¹⁰² Article 1539 du Code judiciaire.

¹⁰³ Article 1542 du Code judiciaire.

mening dat het voltooien van de formaliteit van de tegen-aanzegging¹⁰⁴ gevolgd door de vrijgave van de gelden (of, in voorkomend geval, de verzending van een negatieve verklaring) de handlichting van de inbeslagneming inhoudt, aangezien de derde beslagene voldaan heeft aan alle verplichtingen die op hem rusten.

De betrokken bankinstellingen daarentegen eisen de verzending van een formele handlichting door de fiscus.

De administratie gaat ermee akkoord om op verzoek een handlichting te bezorgen, maar verzendt dit document niet systematisch¹⁰⁵. Aangezien deze formaliteit niet is voorzien door de wet, wenst de administratie niet onnodig de werklast van zijn Teams Invordering te verzwaren.

Bij het onderzoek van een individuele klacht bevestigde de betrokken bank aan de federale Ombudsman haar eis om systematisch een handlichting te ontvangen. Volgens deze bank zou dit standpunt worden gedeeld door verschillende andere bankinstellingen. Zij stelde voor dat de administratie in haar brieven expliciet zou vermelden dat de vrijgave van het geld gepaard gaat met een handlichting.

Volgens de analyse van de federale Ombudsman is het standpunt van de administratie overeenkomstig de geldende wetgeving: het Gerechtelijk Wetboek vereist de verzending van een handlichting niet.

Wat betreft de impact van het beslag, is de meest gangbare Belgische doctrine¹⁰⁶ alsook de rechtspraak¹⁰⁷ het erover eens dat de inbeslagneming beperkt is tot het creditsaldo zoals dat het verschijnt op het ogenblik van de kennisgeving van het beslag. De rekening mag niet worden geblokkeerd door de maatregel.

Op verzoek van de federale Ombudsman heeft de FOD Financiën op 1 december 2017 contact opgenomen met Febelfin, de Belgische federatie van de financiële

contre-dénonciation¹⁰⁴ suivie de la libération des fonds (ou, le cas échéant, l'envoi d'une déclaration négative) emporte mainlevée de la saisie, le tiers-saisi ayant rempli toutes les obligations qui lui incombent.

Les banques concernées exigent, par contre, l'envoi d'une mainlevée formelle de l'administration fiscale pour libérer le compte.

L'administration accepte d'adresser une mainlevée sur demande, mais elle n'envoie pas ce document systématiquement¹⁰⁵. Considérant que cette formalité n'est pas prévue par la loi, elle ne souhaite pas alourdir inutilement la charge de travail de ses teams Recouvrement.

Dans le cadre de l'examen d'une réclamation individuelle, la banque concernée a confirmé au Médiateur fédéral son exigence de recevoir une mainlevée formelle. Selon elle, cette position serait partagée par plusieurs autres institutions bancaires. Elle suggère que l'administration mentionne dès lors explicitement dans ses courriers que la libération des fonds emporte mainlevée.

Selon l'analyse du Médiateur fédéral, la position de l'administration est conforme à la législation en vigueur: le Code judiciaire n'impose pas l'envoi d'une mainlevée.

De même, en ce qui concerne l'impact de la saisie, la doctrine belge majoritaire¹⁰⁶ et la jurisprudence¹⁰⁷ s'accordent sur le fait que la saisie est limitée au solde créditeur tel qu'il apparaît au moment de la notification de la saisie. Le compte ne doit donc pas être bloqué par la mesure.

A la demande du Médiateur fédéral, le SPF Finances a contacté, le 1^{er} décembre 2017, Febelfin, la Fédération belge du secteur financier, pour connaître sa position

¹⁰⁴ Artikel 1543, eerste alinea, van het Gerechtelijk Wetboek: "Ten vroegste twee dagen na het verstrijken van die termijn van vijftien dagen te rekenen van de aanzegging van het beslag aan de persoon of aan de werkelijke of gekozen woonplaats van de beslagen schuldenaar, is de derde beslagene wiens schuld vaststaande en eisbaar is, ertoe gehouden, overeenkomstig zijn verklaring, op overlegging van het exploit van aanzegging, afgifte te doen in handen van de gerechtsdeurwaarder, van het bedrag van het beslag, bij gebreke waarvan hij daartoe zal veroordeeld worden op dagvaarding door de beslaglegger, voor de beslagrechter".

¹⁰⁵ Mailbericht nr. 2011-124-079 van 30 november 2011 van de centrale diensten van de Invordering.

¹⁰⁶ Zie in het bijzonder, E. Dirix, K. Broeckx, Beslag, Algemene Praktische rechtsverzameling, Kluwer, 2010, pp.458-459; C. Alter, Droit bancaire général, Bruxelles, Larcier, 2010, p. 223.

¹⁰⁷ Zie in het bijzonder, Luik, 8 maart 2009, R.D.C. 2011/4, april 2011, pp. 284-290; Brussel, 16 juni 1989, J.T. 1990, p. 288.

¹⁰⁴ Article 1543, alinéa 1, du Code judiciaire: "Deux jours, au plus tôt, après l'expiration du délai de quinze jours, à dater de la dénonciation de la saisie à la personne ou au domicile réel ou élu du débiteur saisi, le tiers saisi dont la dette est liquide et exigible est tenu sur la production de l'exploit de dénonciation et, conformément à sa déclaration, de vider ses mains en celles de l'huissier de justice, à concurrence du montant de la saisie, à défaut de quoi il y sera condamné sur la citation à lui donnée par le saisissant devant le juge des saisies".

¹⁰⁵ Avis-mail n° 2011-124-079 du 30 novembre 2011 des services centraux du Recouvrement.

¹⁰⁶ Voy. notamment E. Dirix, K. Broeckx, Beslag, Algemene Praktische rechtsverzameling, Kluwer, 2010, pp. 458-459; C. Alter, Droit bancaire général, Bruxelles, Larcier, 2010, p. 223.

¹⁰⁷ Voy. notamment, Liège, 8 mars 2009, R.D.C. 2011/4, avril 2011, pp. 284-290; Bruxelles, 16 juin 1989, JT 1990, p. 288.

sector, opdat ze haar standpunt met betrekking tot deze twee problematieken zou verduidelijken en een oplossing zou voorstellen voor de problemen die blijken uit de klachten.

De federale Ombudsman heeft eveneens beroep gedaan op Ombudsfin, de ombudsdienst voor financiële diensten. Ombudsfin ontving een klacht over de blokkering van gelden die op de bankrekening werden gestort na de datum van de inbeslagneming. In dit dossier had de klager vooraf beroep gedaan op de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, die de geldigheid van de blokkering door de bank had bevestigd van de bedragen die waren gestort na de datum van de inbeslagneming.

In afwachting van een oplossing, stelde de federale Ombudsman voor dat de FOD Financiën in haar brieven aan de bankinstellingen, gezonden in het kader van de procedure van beslag op bankrekening, expliciet zou vermelden dat de vrijgave van de fondsen handlichting inhoudt. De FOD Financiën is tegemoet gekomen aan dit verzoek en heeft vanaf februari 2018 haar standaardbrieven aangepast.

De federale Ombudsman hoopt dat deze verschillende initiatieven zullen uitmonden in een oplossing in het belang van alle burgers die geïsoleerd worden door een procedure van beslag op bankrekening. Mocht dat niet zo zijn, dan kan een tussenkomst bij de wetgever nuttig lijken om de onduidelijkheden weg te werken.

3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

3.1. Aan het Parlement

■ Openstaand

AA 07/04 Artikel 375 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken.

➤ De Kamer heeft het wetsvoorstel¹⁰⁸ tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 in plenaire vergadering van 22 februari 2018 terug naar de commissie voor de Financiën en de Begroting gestuurd.

¹⁰⁸ Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 14 februari 2018, nr. 0201/004.

sur le sujet et trouver une solution aux difficultés mises en avant par les réclamations.

Le Médiateur fédéral a également fait appel à Ombudsfin, le service de médiation des services financiers. Ombudsfin a été saisi d'une réclamation portant sur le blocage de montants versés après la date de la saisie. Dans ce dossier, le réclamant avait préalablement fait appel à la Chambre nationale des huissiers de justice qui avait confirmé le bien-fondé du blocage par la banque des montants versés ultérieurement à la saisie.

Dans l'attente d'une solution, le Médiateur fédéral a suggéré au SPF Finances de mentionner explicitement, dans ses courriers adressés aux institutions bancaires concernant la procédure de saisie-arrêt sur compte bancaire, que la libération des fonds emporte mainlevée. Le SPF Finances a accédé à cette demande et a modifié ses courriers types dès février 2018.

Le Médiateur fédéral espère que ces différentes initiatives permettront d'aboutir à une solution dans l'intérêt de tous les citoyens visés par une procédure de saisie-arrêt sur compte bancaire. Si ce n'est pas le cas, une intervention du législateur pourrait s'avérer opportune en vue de lever les incertitudes.

3. Suivi des recommandations des années précédentes

3.1. Au Parlement

■ En cours

RG 07/04 Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.

➤ Lors de la séance plénière du 22 février 2018, la Chambre a renvoyé en commission des Finances et du Budget la proposition de loi¹⁰⁸ modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992.

¹⁰⁸ Proposition de loi modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 14 février 2018, n° 0201/004.

3.2. Aan de administratie

■ Afgesloten

OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën

1. De nodige maatregelen treffen om de moratoriuminteressen ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB;

2. In afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spontaan informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de moratoriuminteressen waar zij recht op hebben te verkrijgen, in het bijzonder door deze informatie te vermelden in alle briefwisseling die hen wordt gestuurd in het kader van de verwerking van hun belastingteruggave als "*speciaal geval*".

➤ De wet van 25 december 2017 inzake de hervorming van de vennootschapsbelasting heft het principe van de ambtshalve toekenning van moratoriuminteressen op en wijzigt het tarief. Deze zijn voortaan pas verschuldigd na voorafgaande ingebrekestelling door de belastingplichtige en wanneer de fiscale administratie over alle informatie beschikt (bankgegevens en identiteit van de begunstigde(n)) om een correcte betaling te verrichten.

■ Opgevolgd

OA 13/09 Aanbeveling aan de FOD Financiën

Voor wat betreft de registratie van de huurcontracten:

1. Ervoor zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat volledige rechtszekerheid kan worden geboden;

2. In afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest;

3. Versneld werk maken van het afbouwen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie.

➤ In januari 2018 is de administratie van de Patrimoniumdocumentatie van oordeel dat zij rechtszekerheid kan bieden dankzij:

3.2. A l'administration

■ Clôturée

RO 13/04 Recommandation au SPF Finances

1. Prendre les mesures nécessaires afin de verser d'office les intérêts moratoires dus en cas de liquidation tardive de remboursement d'impôt dans tous les cas répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92;

2. Dans l'attente que ces mesures soient effectives, informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu'ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d'impôts en "*cas spéciaux*".

➤ La loi du 25 décembre 2017 portant réforme de l'impôt des sociétés supprime le principe de l'octroi d'office d'intérêts moratoires et modifie leur taux. Les intérêts moratoires ne seront dus dorénavant que moyennant mise en demeure préalable par le contribuable et si l'administration fiscale dispose de toutes les informations (coordonnées bancaires et identité(s) du/des bénéficiaire(s)) pour effectuer un paiement correct.

■ Rencontrée

RO 13/09 Recommandation au SPF Finances

En ce qui concerne l'enregistrement des baux à loyer:

1. poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d'encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale;

2. dans l'attente de la réalisation de cet objectif, ne plus exiger le paiement d'une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d'une attestation précisant qu'aucun contrat de bail n'a été retrouvé;

3. accélérer le traitement de l'arriéré lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration.

➤ En janvier 2018, l'Administration générale de la Documentation patrimoniale a indiqué qu'elle estime être désormais en mesure d'assurer une sécurité juridique optimale grâce:

- enerzijds het stijgend succes van de toepassingen My Rent en My Rent Pro. In december 2017 wordt één op twee huurcontracten geregistreerd via één van deze toepassingen;
- anderzijds door het wegwerken van de achterstand bij het encoderen van de woninghuurcontracten in de database van de administratie.

Het volledige registratieproces van de huurcontracten maakt bovendien het voorwerp uit van regelmatige rapportering.

- d'une part, au succès grandissant des applications My Rent et My Rent Pro. En décembre 2017, un contrat de bail sur deux a été enregistré par le biais de l'une de ces applications;
- d'autre part, à la résorption de l'arriéré dans l'encodage des baux d'habitation dans les bases de données de l'administration.

L'ensemble du processus d'enregistrement des baux fait en outre l'objet d'un rapportage régulier.

F. Bedrijfsleven

1. Laattijdige toekenning van het sociaal tarief aan personen met een handicap (aanbeveling AA 17/05 aan het Parlement)

1.1. De feiten

Reeds in 2012 heeft de federale Ombudsman de Algemene Directie Energie van de FOD Economie aanbevolen¹⁰⁹ ervoor te zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief ontvangt, conform de reglementering, vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een “*residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt*” en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van de beslissing.

Ook na de aanbeveling van 2012 bleef de federale Ombudsman jaarlijks een aantal klachten ontvangen van mensen aan wie wel de tegemoetkoming voor personen met een handicap retroactief werd toegekend, maar die niet met dezelfde retroactiviteit het daaruit voortvloeiende recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit kregen.

Aangezien de behandelingsduur van de aanvragen voor tegemoetkomingen aan personen met een handicap de laatste jaren gedaald was tot gemiddeld een viertal maanden, bleef in de meeste gevallen de impact van de niet-retroactieve toekenning van het sociaal tarief toch relatief beperkt. Sinds medio 2016 wordt de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) echter geconfronteerd met ernstige bereikbaarheids- en informaticaproblemen¹¹⁰ die onder meer leiden tot een verlenging van de behandelingsduur van de aanvragen. Evenredig aan de behandelingsduur stijgt het “*gemiddelde verlies*” inzake het sociaal tarief voor de persoon met een handicap die een tegemoetkoming krijgt.

De actuele problemen bij de DGPH maken de correcte toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit extra-dringend. Het is immers onaanvaardbaar dat de burger de financiële gevolgen draagt van de informaticaproblemen waarmee de administratie wordt geconfronteerd.

¹⁰⁹ Zie OA 12/06, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2012*, pp. 92-93 en 168-171.

¹¹⁰ Zie 2.A.1. De financiële gevolgen van de informatica- en de bereikbaarheidsproblemen van de overheid voor personen met een handicap, pp. 26-29.

F. Économie

1. L'octroi tardif du tarif social aux personnes handicapées (recommandation RG 17/05 au Parlement)

1.1. Les faits

Dès 2012, le Médiateur fédéral recommandait à la Direction générale Énergie du SPF Économie¹⁰⁹ de veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficiaire du tarif social conformément à la loi. Le tarif social doit être octroyé au bénéficiaire à partir de la prise d'effet de la décision qui lui confère la qualité de “*client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire*” et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

Depuis la recommandation de 2012, le Médiateur fédéral a continué à recevoir chaque année des réclamations de personnes handicapées ayant reçu une allocation avec effet rétroactif, mais auxquelles le tarif social énergie n'était pas accordé avec la même rétroactivité.

Comme la durée moyenne de traitement des demandes d'allocations pour personnes handicapées était descendue aux environs de quatre mois ces dernières années, l'impact de la non-rétroactivité du tarif social restait relativement limité dans la majorité des cas. Depuis mi-2016 par contre, la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) s'est retrouvée confrontée à de graves problèmes informatiques et d'accessibilité¹¹⁰ ayant notamment entraîné une augmentation du délai de traitement des demandes. La “*perte moyenne*” de tarif social pour la personne handicapée qui obtient une allocation a donc augmenté dans les mêmes proportions que le délai de traitement.

Les problèmes actuels à la DGPH confèrent donc à l'application correcte du tarif social gaz et électricité une urgence nouvelle. Il est en effet inacceptable que le citoyen supporte financièrement les conséquences des problèmes informatiques auxquels l'administration est confrontée.

¹⁰⁹ Voy. RO 12/06, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2012*, pp. 92-93 et 168-171.

¹¹⁰ Voy. 2.A.1. Les conséquences financières des problèmes informatiques et d'accessibilité de l'administration pour les personnes handicapées, pp. 26-29.

1.2. Uiteenzetting

Op basis van artikel 20, § 2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt¹¹¹ kan een sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas worden toegepast voor residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie. Artikel 2 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007¹¹² bepaalt dat onder meer de eindafnemer die een tegemoetkoming aan personen met een handicap geniet, beschouwd wordt als residentiële beschermde klant die recht heeft op de toepassing van het sociaal energietarief.

Dit artikel bepaalt niet uitdrukkelijk vanaf wanneer het sociaal tarief moet toegepast worden. Dat is ook niet nodig. De beslissing die de eindafnemer doet behoren tot de categorie van de residentieel beschermde klanten, bepaalt immers tegelijkertijd vanaf wanneer hij tot die categorie behoort, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing. Uiteraard moet de beslissing afgewacht worden waaruit blijkt dat de betrokkene behoort tot één van de rechtgevendende categorieën, vooraleer men werk kan maken van de toepassing van het sociaal tarief. Maar eens die beslissing is genomen, levert zij het bewijs dat de eindafnemer behoort tot de rechtgevendende categorie vanaf haar ingangsdatum. Uit artikel 2 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 kan geen ander besluit worden getrokken.

Sinds de aanbeveling van 2012 dringt de federale Ombudsman er bij de Algemene Directie Energie van de FOD Economie op aan om het ministerieel besluit van 30 maart 2007 op deze manier toe te passen. Ondanks veel overleg en vele vergaderingen, blijft de Algemene Directie Energie tot op heden bij haar standpunt dat zij het ministerieel besluit correct toepast wanneer zij het sociaal tarief slechts toekent vanaf (het trimester van) de datum van de beslissing zonder rekening te houden met diens terugwerkende kracht.

De DGPH daarentegen heeft reeds meermaals benadrukt dat zij zich volledig aansluit bij de analyse van de federale Ombudsman maar in deze de instructies van de DG Energie dient te volgen.

¹¹¹ B.S., 11 mei 1999.

¹¹² Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, B.S., 6 juli 2007.

1.2. Développements

Sur la base de l'article 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité¹¹¹, un tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel peut être appliqué pour les clients résidentiels protégés à revenu modeste ou à situation précaire. L'article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007¹¹² stipule que le consommateur final bénéficiant d'une allocation pour personne handicapée est considéré comme client résidentiel protégé ayant droit à l'application du tarif social énergie.

Cet article ne précise pas explicitement à partir de quand le tarif social doit être appliqué. Ce n'est d'ailleurs pas nécessaire. En effet, la décision en vertu de laquelle un consommateur final appartient à la catégorie des clients résidentiels protégés détermine également depuis quand il en fait partie, à savoir depuis la date de prise d'effet de la décision. Bien entendu, il convient d'attendre la décision démontrant que le demandeur appartient à l'une des catégories d'ayants droit pour pouvoir appliquer le tarif social. Mais dès que cette décision est prise, elle prouve à suffisance que le consommateur final appartient à l'une de ces catégories depuis sa date de prise d'effet. La lecture de l'article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 n'autorise aucune autre conclusion.

Depuis la recommandation de 2012, le Médiateur fédéral exhorte la Direction générale Énergie du SPF Économie à appliquer ainsi l'arrêté ministériel du 30 mars 2007. Malgré de nombreuses réunions et de fréquentes concertations, la Direction générale Énergie s'en tient, jusqu'à ce jour, à n'accorder le tarif social qu'à compter (du trimestre) de la date de la décision, sans tenir compte de son effet rétroactif.

La DGPH, quant à elle, a déjà souligné à plusieurs reprises qu'elle souscrivait pleinement à l'analyse du Médiateur fédéral, mais qu'elle était tenue par les instructions de la Direction générale Énergie.

¹¹¹ M.B., 11 mai 1999.

¹¹² Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, M.B., 6 juillet 2007.

Sinds 2012 bepalen koninklijke besluiten¹¹³ de modellen van de papieren attesten van de DGPH die door de energieleveranciers moeten worden aanvaard. Deze modellen van de attesten die desgevallend uitgereikt moeten worden, vermelden enkel nog de datum van de beslissing en niet langer de ingangsdatum van die beslissing.

In afwachting van een globale oplossing is de DGPH geen voorstander van de maatregel die hem bij wijze van aanbeveling door de federale Ombudsman in 2015, werd voorgesteld om papieren attesten uit te reiken voor alle jaren vanaf de ingangsdatum van de beslissing tot en met het jaar in de loop waarvan het sociaal tarief automatisch wordt toegepast¹¹⁴.

Voor de federale Ombudsman was dit een pragmatische oplossing om te vermijden dat kwetsbare mensen in hun rechten geschonden worden.

De DGPH meent dat de maatregel niet opportuun is. Aan het afleveren van papieren attesten is immers niet enkel een kost verbonden voor de administratie, het vraagt opnieuw een inspanning van de persoon met een handicap die dat attest vervolgens aan zijn leverancier moet bezorgen, wat precies met de elektronische gegevensuitwisseling wil worden vermeden. Bovendien beschikt de FOD Economie over alle nodige gegevens om over te gaan tot een correcte en retroactieve toepassing van het sociaal tarief aangezien de DGPH bij elke elektronische gegevensuitwisseling de ingangsdatum van de beslissing meedeelt aan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Hoewel de DGPH er geen voorstander van is om de omstandigheden uit te breiden waarin zij die attesten moet uitreiken, is zij wel voorstander van de aanpassing van de modellen. Zij wijst er in dat verband op dat de attesten voor personen die de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) hebben (uitgereikt door de Federale Pensioendienst) en voor de personen die het leefloon krijgen (uitgereikt door het OCMW) wel de ingangsdatum van het recht vermelden. De DGPH meent dan ook dat de modellen die ze momenteel moet gebruiken mogelijk aanleiding kunnen geven tot discriminatie ten aanzien van personen met een handicap.

¹¹³ Koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, *B.S.*, 30 maart 2012 en Koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de gasondernemingen en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, *B.S.*, 30 maart 2012.

¹¹⁴ Zie OA 15/02, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2015*, pp. 125-126 en OA 15/03, de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2015*, pp. 31-34.

Depuis 2012, des arrêtés royaux¹¹³ ont déterminé les modèles d'attestations papier de la DGPH qui doivent être acceptés par les fournisseurs d'énergie. Ces modèles d'attestations qui doivent être délivrés dans certaines circonstances, ne mentionnent que la date de la décision et plus la date de prise d'effet de cette décision.

Dans l'attente d'une solution globale, la DGPH n'est pas favorable à la mesure recommandée par le Médiateur fédéral en 2015, qui l'invitait à délivrer des attestations papier pour toutes les années écoulées depuis la date de prise d'effet de la décision jusqu'à l'année au cours de laquelle le tarif social est accordé automatiquement¹¹⁴.

Il s'agissait pour le Médiateur fédéral de proposer une solution pragmatique afin de préserver les droits des personnes vulnérables.

La DGPH estime que cette mesure n'est pas opportune. En effet, la délivrance d'attestations papier implique non seulement un coût de gestion pour l'administration, mais elle nécessite également un effort supplémentaire de la personne handicapée qui doit transmettre ensuite cette attestation à son fournisseur, ce que l'échange de données électroniques visait précisément à éviter. De plus, le SPF Économie dispose de toutes les informations nécessaires pour procéder à l'application correcte et rétroactive du tarif social puisque la DGPH communique la date de prise d'effet de la décision à la Banque Carrefour de la Sécurité sociale lors de chaque échange de données électroniques.

Si la DGPH n'est pas favorable à élargir les circonstances dans lesquelles elle doit délivrer ces attestations, elle est, par contre, favorable à l'adaptation des modèles. Elle souligne, à ce propos, que les attestations délivrées (par le Service fédéral des Pensions) aux personnes bénéficiaires de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) et (par le CPAS) aux personnes qui bénéficient du revenu d'intégration mentionnent bien la date de début du droit. La DGPH estime donc que les modèles qui lui sont actuellement imposés peuvent être constitutifs de discrimination à l'égard des personnes handicapées.

¹¹³ Arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, *M.B.*, 30 mars 2012 et arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge, *M.B.*, 30 mars 2012.

¹¹⁴ Voy. RO 15/02, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2015*, pp. 125-126 et RO 15/03, le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2015*, pp. 31-34.

Opdat de correcte toepassing van het sociaal tarief in alle gevallen mogelijk zou zijn, met name wanneer de elektronische gegevensuitwisseling en de automatische toepassing mislukt, moeten de modellen inderdaad opnieuw de ingangsdatum van het recht vermelden.

Bijgevolg,

gelet

- op de aanbevelingen aan de betrokken administraties die de federale Ombudsman reeds eerder formuleerde met het oog op een toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit overeenkomstig de reglementering;
- op het feit dat de DGPH het volmondig eens is met de analyse van de federale Ombudsman;
- op de onverzettelijkheid van de Algemene Directie Energie die blijft volhouden dat de toepassing van het sociaal tarief vanaf (het trimester van) de beslissing en niet vanaf de ingangsdatum van die beslissing in overeenstemming is met de bepalingen van het ministerieel besluit van 30 maart 2007;
- op het feit dat er dringend een oplossing moet gevonden worden voor dit probleem dat nog wordt versterkt door de organisatie- en informaticaproblemen bij de DGPH die in 2017 leidden tot een aanzienlijke verlenging van de behandelingsduur waarvan de lasten niet bij burger mogen worden gelegd,

verwijzend naar

- het wetsvoorstel tot wijziging van de programwet van 27 april 2007 wat betreft de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, dat reeds in die zin werd ingediend¹¹⁵,

beveelt de federale Ombudsman aan

- de reglementering betreffende het sociaal tarief te verduidelijken door er uitdrukkelijk in op te nemen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevende categorie het sociaal tarief geniet vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een *“residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt”*;

¹¹⁵ Wetsvoorstel tot wijziging van de programwet van 27 april 2007 wat betreft de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, *Par. St.*, Kamer, 2016-2017, 54- 2227/001-003.

Pour que l'application correcte du tarif social soit possible dans tous les cas, notamment lorsque l'échange de données électroniques et l'application automatique échouent, les modèles doivent mentionner à nouveau la date de prise d'effet du droit.

Par conséquent,

considérant

- les recommandations du Médiateur fédéral adressées précédemment aux administrations concernées, en vue d'une application conforme de la réglementation relative au tarif social gaz et électricité,
- que la DGPH souscrit pleinement à l'analyse du Médiateur fédéral;
- l'intransigeance de la Direction générale Énergie, qui persiste à soutenir que l'application du tarif social à partir (du trimestre) de la décision et non à partir de la date de prise d'effet de cette décision est conforme aux dispositions de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;
- que l'urgence d'apporter une solution à ce problème s'est encore accentuée à la suite de problèmes informatiques et organisationnels de la DGPH qui ont engendré en 2017 un allongement significatif des délais de traitement, dont les conséquences ne peuvent être imposées au citoyen,

se référant

- à la proposition de loi modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, déjà déposée en ce sens¹¹⁵,

le Médiateur fédéral recommande

- d'indiquer explicitement dans la réglementation relative au tarif social que chaque consommateur final qui appartient à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social à dater de la prise d'effet de la décision qui lui confère la qualité de *“client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire”*;

¹¹⁵ Proposition de loi modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, n° 2227/001-003.

– de als bijlage bij de koninklijke besluiten van 29 maart 2012 gevoegde modellen van de door de DGPH uit te reiken attesten zo aan te passen dat naast de datum van de beslissing ook de datum van inwerkingtreding van die beslissing wordt vermeld, zodat ook wanneer de automatische gegevensuitwisseling zou mislukken, het sociaal tarief correct kan worden toegepast.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan het Parlement

■ Openstaand

AA 16/03 Artikel III.26, § 2, Wetboek economisch recht (WER) aan een grondige evaluatie onderwerpen, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid.

➤ Artikel 26 van het wetsontwerp houdende hervorming van het ondernemingsrecht¹¹⁶ wijzigt artikel III.26, § 1, van het Wetboek van economisch recht, maar niet artikel III.26, § 2, waarop de aanbeveling betrekking heeft. Ze blijft bijgevolg actueel.

2.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 12/06 Aanbeveling aan Algemene Directie Energie, FOD Economie

Ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer erkent als een residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van die beslissing.

➤ Enerzijds stelt de federale Ombudsman vast dat de Algemene Directie Energie blijft volhouden dat de toepassing van het sociaal tarief vanaf (het trimester van) de beslissing en niet vanaf de ingangsdatum van die beslissing in overeenstemming is met de bepalingen van het ministerieel besluit van 30 maart 2007. Anderzijds wordt het dringend karakter van een oplossing voor dit probleem versterkt door de organisatie- en informaticaproblemen bij de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) die in 2017 leidden tot een verlenging van de behandelingsduur. De lasten daarvan

¹¹⁶ Wetsontwerp houdende hervorming van het ondernemingsrecht, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 7 december 2017, nr. 2828/001.

– d’adapter les modèles d’attestations, annexés à l’arrêté royal du 29 mars 2012, à délivrer par la DGPH afin, qu’outre la date de la décision, soit aussi indiquée la date de prise d’effet de cette décision, de sorte que même en cas d’échec de l’échange automatique de données, le tarif social puisse être correctement appliqué.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. Au Parlement

■ En cours

RG 16/03 Faire une évaluation approfondie de l’article III.26, § 2, du Code de droit économique (CDE) tant sur le plan de la réalisation de ses objectifs que de son efficacité.

➤ L’article 26 du projet de loi portant réforme du droit des entreprises¹¹⁶ modifie l’article III.26, § 1^{er}, du Code de droit économique, mais pas l’article III.26, § 2, que vise la recommandation. Elle reste donc d’actualité.

2.2. À l’administration

■ En cours

RO 12/06 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie

Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d’ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d’effet de la décision qui fait du consommateur final un “client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire” et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

➤ D’une part, le Médiateur fédéral constate que la Direction générale Énergie persiste dans l’application du tarif social à partir (du trimestre) de la décision et non à partir de la date de prise d’effet de cette décision, conformément aux dispositions de l’arrêté ministériel du 30 mars 2007. D’autre part, le caractère urgent d’une solution à ce problème est renforcé par les problèmes informatiques et de réorganisation de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) qui ont abouti, en 2017, à une augmentation du délai de traitement. Les conséquences qui en découlent ne peuvent en

¹¹⁶ Projet de loi portant réforme du droit des entreprises, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 7 décembre 2017, n° 2828/001.

mogen in geen geval bij de burger gelegd worden. De federale Ombudsman doet dan ook een nieuwe aanbeveling¹¹⁷ om de reglementering betreffende het sociaal tarief te verduidelijken door er uitdrukkelijk in op te nemen dat voor iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief van toepassing is vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een “*residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt*”.

OA 15/02 Aanbeveling aan Algemene Directie Energie, FOD Economie

In afwachting van een globale oplossing voor de in de aanbeveling OA 12/06 aangekaarte problematiek, aan de energieleveranciers de opdracht geven het sociaal tarief voor gas en elektriciteit toe te passen vanaf de op de papieren attesten vermelde ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een “*residentieel beschermde klant*” wordt.

➤ Enerzijds stelt de federale Ombudsman vast dat de Algemene Directie Energie blijft volhouden dat de toepassing van het sociaal tarief vanaf (het trimester van) de beslissing en niet vanaf de ingangsdatum van die beslissing in overeenstemming is met de bepalingen van het ministerieel besluit van 30 maart 2007. Anderzijds wordt het dringend karakter van een oplossing voor dit probleem versterkt door de organisatie- en informaticaproblemen bij de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) die in 2017 leidden tot een verlenging van de behandelingsduur. De lasten daarvan mogen in geen geval bij de burger gelegd worden. De federale Ombudsman doet dan ook een nieuwe aanbeveling¹¹⁸ om de reglementering betreffende het sociaal tarief te verduidelijken door er uitdrukkelijk in op te nemen dat voor iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief van toepassing is vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een “*residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt*”.

¹¹⁷ Zie AA 17/05, pp.105-109.

¹¹⁸ *Ibid.*

aucun cas porter préjudice au citoyen. Le Médiateur fédéral a donc formulé une nouvelle recommandation au Parlement¹¹⁷ afin de clarifier la réglementation relative au tarif social, en y précisant expressément que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d’ayants droit au tarif social en bénéficie à partir de la date de prise d’effet de la décision qui fait de lui un “*client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire*”.

RO 15/02 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie

En l’attente d’une solution globale à la problématique soulevée par la recommandation RO 12/06, donner pour mission aux fournisseurs d’énergie concernés d’appliquer le tarif social à partir de la date de prise d’effet de la décision faisant du bénéficiaire un “*client résidentiel protégé*” mentionnée sur l’attestation papier.

➤ D’une part, le Médiateur fédéral constate que la Direction générale Énergie persiste dans l’application du tarif social à partir (du trimestre) de la décision et non à partir de la date de prise d’effet de cette décision, conformément aux dispositions de l’arrêté ministériel du 30 mars 2007. D’autre part, le caractère urgent d’une solution à ce problème est renforcé par les problèmes informatiques et de réorganisation de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) qui ont abouti, en 2017, à une augmentation du délai de traitement. Les conséquences qui en découlent ne peuvent en aucun cas porter préjudice au citoyen. Le Médiateur fédéral a donc formulé une nouvelle recommandation au Parlement¹¹⁸ afin de clarifier la réglementation relative au tarif social, en y précisant expressément que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d’ayants droit au tarif social en bénéficie à partir de la date de prise d’effet de la décision qui fait de lui un “*client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire*”.

¹¹⁷ Voy. la RG 17/05, pp. 105-109.

¹¹⁸ *Ibid.*

G. Infrastructuur en Verkeer

1. Het gebrek aan transparantie over de inschrijvingstermijn van voertuigen (aanbeveling OA 17/05 aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit en Vervoer)

De aanvraag voor de inschrijving van een voertuig¹¹⁹ kan worden ingediend bij de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV): langs elektronische weg met de informaticatoepassing WebDIV (voorbehouden voor professionelen), ter plaatse bij een DIV loket of per post met het formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig”.

Sinds 1 januari 2014 is de elektronische inschrijving verplicht telkens wanneer de mogelijkheid daartoe bestaat. Ongeveer 80 % van de inschrijvingen van voertuigen gebeurt via WebDIV.

Het saldo van de inschrijvingsaanvragen, ongeveer 20 %, moet nog worden ingediend met het papieren formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig”. Het gaat in hoofdzaak over de inschrijvingsaanvragen voor geïmporteerde tweedehandswagens en tweedehands motorfietsen. Het gebruik van de informaticatoepassing WebDIV is immers niet mogelijk voor deze voertuigen omdat hun technische gegevens nog niet vooraf gepre-registreerd zijn in de gegevensbanken van de DIV. Daarnaast rest er nog een aantal inschrijvingsaanvragen die, om verschillende redenen (onvolledige dossiers of dossiers die bijkomende opzoekingen vergen), niet door WebDIV kunnen worden uitgevoerd.

De wet schrijft geen termijn voor waarbinnen een inschrijving moet worden afgeleverd. De inschrijvingsaanvragen ingediend via WebDIV en aan de loketten van de DIV antennes worden over het algemeen binnen 48 uur behandeld, terwijl de afhandeling van aanvragen die per post naar de DIV worden verstuurd in principe binnen de week gebeurt.

De afgelopen jaren stelde de federale Ombudsman bij herhaling een stijging vast van de afhandelingstermijnen van vooral per post ingediende inschrijvingsaanvragen tijdens bepaalde perioden van het jaar. Deze termijnen liepen soms op tot meerdere weken, vooral in de maanden juli en augustus.

Zo blijkt uit de klachten bij de federale Ombudsman dat de termijnen opliepen tot vier weken in de zomer van 2017. In 2016 was dat tot twee weken, in 2015 tot drie weken, en in 2014 zelfs tot vijf weken.

¹¹⁹ Zoals gedefinieerd door artikel 1, 6°, van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen.

G. Infrastructure et Communications

1. Le manque de transparence sur le délai d'immatriculation des véhicules (recommandation RO 17/05 à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports)

La demande d'immatriculation d'un véhicule¹¹⁹ peut être introduite auprès de la Direction Immatriculation des Véhicules (DIV) soit par voie électronique via l'application WebDIV (réservée aux intermédiaires professionnels), soit au guichet des antennes DIV, soit encore par la voie postale via le formulaire de demande d'immatriculation.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, l'immatriculation électronique est obligatoire chaque fois que la possibilité existe. Environ 80 % des immatriculations de véhicules se font aujourd'hui via l'application WebDIV.

Le solde des demandes d'immatriculation, soit environ 20 %, doit encore être introduit au moyen du formulaire papier. Cela concerne principalement les demandes d'immatriculation pour les voitures d'occasion importées et les motocyclettes d'occasion. En effet, l'utilisation de l'application WebDIV n'est pas possible pour ces véhicules étant donné que leurs données techniques ne sont pas encore pré-enregistrées dans les bases de données de la DIV. Par ailleurs, il subsiste encore d'autres demandes d'immatriculation qui, pour diverses raisons (dossiers incomplets ou nécessitant des démarches supplémentaires), ne peuvent pas être traitées par WebDIV.

La loi ne prévoit aucun délai dans lequel l'immatriculation doit être délivrée. Les demandes introduites par WebDIV et aux guichets des antennes de la DIV sont généralement traitées dans les 48 heures, tandis que les demandes adressées par la poste sont généralement traitées dans la semaine.

Depuis plusieurs années, le Médiateur fédéral observe toutefois de manière récurrente un allongement des délais de traitement des demandes d'immatriculation à certaines périodes de l'année, particulièrement pour les demandes envoyées par la poste. Ces délais peuvent parfois atteindre plusieurs semaines, surtout durant les mois de juillet et août.

Dans les réclamations adressées au Médiateur fédéral, le délai s'est allongé jusqu'à quatre semaines durant l'été 2017. Il atteignait déjà deux semaines en 2016, trois en 2015, et jusqu'à cinq en 2014.

¹¹⁹ Tel que défini à l'article 1^{er}, 6°, de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules.

Wanneer de eerste klachten over structurele verträgen de federale Ombudsman bereiken, nodigt deze de DIV systematisch uit om de termijnen – vermeld op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer – te actualiseren en op transparante wijze te communiceren over de opgelopen achterstand. De DIV bleek echter terughoudend om aan dit verzoek tegemoet te komen. Zo varieerde in de zomer van 2017 de op de site vermelde termijnen tussen de twee en vier dagen, terwijl uit de ontvangen klachten bleek dat hij in een aantal gevallen vier weken bedroeg en de DIV erkende dat de gemiddelde termijn de twee weken overschreed.

Bovendien wordt de informatie op de site zo geplaatst dat ze voor de occasionele bezoeker nauwelijks zichtbaar of terug te vinden is¹²⁰.

Boven op deze verträgen komen dikwijls nog problemen met de telefonische bereikbaarheid van de dienst, als gevolg van het inzetten van het personeel van het call center om de achterstanden te helpen wegwerken.

Deze verträgen, samen met het ontbreken van juiste en gemakkelijk toegankelijke informatie en een beperkte telefonische bereikbaarheid van de DIV, zijn bron van praktische problemen in het dagelijkse leven van burgers of voor de uitvoering van hun plannen, zoals blijkt uit het aanzienlijk aantal gelijkaardige klachten die de federale Ombudsman jaarlijks ontvangt.

Zo is er bijvoorbeeld de heer Roquois die drie weken vóór hij met zijn voertuig op vakantie wil vertrekken, zijn inschrijvingsaanvraag bij de DIV indient. Hij is ervan overtuigd dat de aanvraag nog tijdig zal worden afgehandeld, rekening houdend met de verwerkingstermijn zoals vermeld op de website. Wanneer blijkt dat zijn aanvraag vijf dagen voor zijn gepland vertrek nog steeds niet in behandeling is, slaat de paniek toe.

Bij de besprekingen met de federale Ombudsman wijt de DIV de verträgen aan verschillende factoren. Sommige daarvan zijn niet te voorzien, zoals de informaticaproblemen in 2014, doch het merendeel blijkt wel te voorzien, zoals de invoering van de inschrijvingen van bromfietsen, de uitbreiding van de mogelijkheden tot reservatie van gepersonaliseerde platen of de tijdens de zomer terugkerende beperkte personeelsbezetting.

¹²⁰ De informatie is terug te vinden in de schuifbalk op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer (“*In de kijker*”) waar ze enkele keren per minuut gedurende zes seconden verschijnt. Er wordt echter geen melding van gemaakt onder het tabblad “*inschrijving van voertuigen*” op de website waarnaar de meeste bezoekers door zoekmachines worden verwezen.

Dès que le Médiateur fédéral est saisi des premières réclamations qui révèlent des retards structurels, il invite systématiquement la DIV à actualiser le délai de traitement annoncé sur le site du SPF Mobilité et Transports et à communiquer de manière transparente sur les retards encourus. La DIV s’est toujours montrée réticente à rencontrer cette demande. Au cours de l’été 2017, le délai annoncé sur le site a ainsi oscillé entre deux et quatre jours alors qu’il ressortait des réclamations reçues qu’il avoisinait, dans certains cas, quatre semaines et que la DIV reconnaissait que le délai moyen excédait deux semaines.

De plus, l’information est placée sur le site d’une façon telle qu’elle n’est pas visible ni accessible pour le visiteur occasionnel¹²⁰.

À ces retards s’ajoutent fréquemment des problèmes d’accessibilité téléphonique, consécutifs à la mobilisation du personnel du call center pour résorber l’arriéré.

Ces retards, cumulés à une absence d’information correcte et facilement accessible et à une accessibilité téléphonique restreinte de la DIV, sont sources de problèmes pratiques pour les citoyens dans leur vie quotidienne ou dans la réalisation de leurs projets. Le nombre significatif de réclamations que le Médiateur fédéral reçoit chaque année en témoignent.

Ainsi, par exemple, Monsieur Roquois avait introduit sa demande d’immatriculation trois semaines avant la date de son départ en vacances, persuadé d’avoir pris les précautions suffisantes par rapport au délai annoncé sur le site du SPF Mobilité et Transports. La panique l’a toutefois saisi lorsqu’il a constaté que sa demande n’était toujours pas traitée cinq jours avant son départ.

Dans ses échanges avec le Médiateur fédéral, la DIV a attribué ces retards à différents facteurs. Certains imprévisibles, comme les problèmes informatiques qui sont survenus en 2014, mais la plupart prévisibles, comme l’introduction de l’immatriculation des cyclomoteurs, l’élargissement des possibilités de réservation de plaques personnalisées ou la réduction récurrente des effectifs disponibles en été.

¹²⁰ L’information figure dans une bande déroulante de la page d’accueil du SPF Mobilité et Transports (“*Zoom sur*”), où elle n’apparaît que deux fois six secondes par minute. Elle n’est, par contre, pas reprise sous l’onglet “*Immatriculation des véhicules*” du site vers lequel la majorité des visiteurs sont renvoyés par les moteurs de recherche.

De maatregelen genomen om de achterstanden zoveel mogelijk weg te werken, zoals de toewijzing van personeel uit andere diensten, blijken elk jaar hoe dan ook ontoereikend om de aanzienlijk langere afhandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen ingediend via de post, te kunnen verhelpen.

Naar aanleiding van de discussie over het ontwerp van deze aanbeveling, preciseerde de FOD dat de dienst die instaat voor het verwerken van de per post verstuurde aanvragen over een verminderd personeelsbestand beschikt dat niet kan worden versterkt als gevolg van budgettaire beperkingen. De dienst probeert de aanvragen te behandelen binnen de twee dagen na ontvangst, maar kan niet verzekeren dat de afhandeling steeds gebeurt binnen de zeven dagen na ontvangst.

Niet alleen moet de administratie alles in het werk stellen opdat de burgers niet de gevolgen zouden moeten dragen van organisatorische problemen of te voorziene gebeurtenissen, maar bovenal moet zij met hen transparant communiceren over haar dienstverlening.

De informatie over de werkelijke behandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen is essentieel om de burger niet in het ongewisse te laten, om de burger toe te laten de meest aangewezen manier te kiezen om de aanvraag in te dienen, of om zich met kennis van zaken te organiseren eenmaal de aanvraag ingediend is.

Als antwoord op het ontwerp van aanbeveling van de federale Ombudsman engageerde de FOD zich om de informatie over de behandelingstermijnen van de naar de DIV per post verstuurde inschrijvingsaanvragen regelmatig te actualiseren op de website, en zal worden onderzocht hoe de zichtbaarheid ervan op hun nieuwe site kan worden verbeterd.

Overigens neemt de DIV niet altijd tijdig de gepaste maatregelen om te voorkomen dat deze vertragingen optreden.

De DIV bracht de federale Ombudsman herhaaldelijk op de hoogte van zijn voornemen om de inschrijvingsprocedure voor ingevoerde tweedehandsvoertuigen en tweedehandsmotorfietsen te automatiseren teneinde de werklust te verminderen van de DIV medewerkers. Dit project is vermeld in de laatste vier algemene beleidsnota's Mobiliteit zoals voorgesteld aan de Kamer

Les mesures qui sont prises pour tenter de résorber ou de contenir au maximum les délais, comme l'affectation du personnel issu d'autres services, se révèlent chaque année insuffisantes pour pallier un allongement significatif du délai de traitement des demandes d'immatriculation introduites par la voie postale.

À l'occasion de la discussion du projet de la recommandation, le SPF Mobilité et Transports a précisé que le service en charge du traitement des demandes adressées par la poste dispose d'effectifs réduits, que les contraintes budgétaires ne lui permettent pas de renforcer. Il s'efforce dès lors de traiter ces demandes dans les deux jours de leur réception mais il ne peut garantir qu'elles le soient dans un délai de sept jours suivant leur réception.

L'administration doit non seulement tout mettre en œuvre pour que le citoyen n'ait pas à supporter les conséquences de problèmes organisationnels ou d'évènements prévisibles, mais surtout communiquer de manière transparente sur le service qu'elle fournit.

Informar des délais réels de traitement des demandes d'immatriculation est indispensable pour permettre au citoyen de ne pas être pris au dépourvu, de choisir le mode d'introduction le plus approprié ou de s'organiser en connaissance de cause une fois sa demande introduite.

En réponse au projet de recommandation, le SPF Mobilité et Transports s'est engagé à actualiser en permanence le délai de traitement des demandes d'immatriculation qui sont envoyées à la DIV par la poste et à examiner la possibilité d'en améliorer la visibilité sur son prochain site internet.

Par ailleurs, la DIV n'adopte pas toujours en temps utile les mesures adéquates pour prévenir l'apparition de ces retards.

À de multiples reprises, elle a fait part au Médiateur fédéral de sa volonté d'automatiser la procédure d'octroi des immatriculations destinées aux voitures d'occasion importées et aux motocyclettes d'occasion afin de réduire la charge de travail de ses équipes. Ce projet est mentionné dans les quatre dernières notes de politique générale Mobilité présentées à la Chambre

van volksvertegenwoordigers¹²¹. Tot op heden heeft dit project nog geen concrete resultaten opgeleverd.

Bijgevolg,

overwegend

- dat de vertragingen bij behandelingstermijnen van per post ingediende inschrijvingsaanvragen weerkerend en voorspelbaar zijn;
- dat deze vertragingen en het ontbreken van juiste informatie daarover elk jaar leidt tot een aanzienlijk aantal klachten bij zowel de DIV als de federale Ombudsman;
- dat de informatie die door de DIV over de behandelingstermijnen wordt verspreid zelden overeenstemt met de werkelijke verwerkingstijd, niet transparant en nauwelijks toegankelijk is,

gezien

- de herhaalde wens van de regering om het gebruik uit te breiden van de informaticatoepassing WebDIV, met name om de behandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen te verkorten,

beveelt de federale Ombudsman de FOD Mobiliteit en Vervoer aan om:

- zowel het brede publiek als de professionelen langs diverse kanalen op een duidelijk zichtbare en transparante manier actief te informeren over de werkelijke behandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen volgens hun wijze van indiening (WebDIV, aan de loketten, per post) en er op toe te zien dat deze informatie permanent geactualiseerd wordt;
- de nodige maatregelen te treffen om de afhandelingstermijn van inschrijvingsaanvragen steeds binnen zeven kalenderdagen te waarborgen, ook tijdens de vakantieperioden.

¹²¹ Nota 2018, Doc. 54-2708/026, p. 4; nota 2017, Doc. 54-2111/019, p. 49; nota 2016, Doc. 54-1428/014, p. 11; nota 2015, Doc. 54-0588/015, p. 8. De algemene beleidsnota Mobiliteit 2014 van 7 november 2013 (Doc. 53, 3096/021) vermeldt: "Momenteel worden via WebDIV al 75 % van de voertuigen online ingeschreven bij de makelaar. Vanaf 1 januari 2014 wordt WebDIV verplicht voor alle inschrijvingen waarbij de mogelijkheid bestaat. Hierdoor kan de DIV de behandelingstermijn van de andere aanvragen aanzienlijk inkorten".

des représentants¹²¹. A ce jour, il n'a pas encore connu de réalisation concrète.

Par conséquent,

constatant

- que les retards de traitement des demandes d'immatriculation introduites par voie postale sont récurrents et généralement prévisibles;
- que ces retards et l'absence d'information correcte à ce sujet engendrent chaque année un nombre significatif de réclamations, tant auprès de la DIV que du Médiateur fédéral;
- que l'information diffusée par la DIV à ce sujet correspond rarement au délai réel de traitement, n'est pas transparente et n'est pas accessible,

considérant

- la volonté exprimée à plusieurs reprises par le gouvernement d'étendre le recours à l'application WebDIV, en vue notamment d'écourter le délai de traitement des demandes d'immatriculation,

Le Médiateur fédéral recommande au SPF Mobilité et Transports

- d'informer activement le public ainsi que les intermédiaires professionnels, par divers canaux, de manière visible et transparente, des délais réels de traitement des demandes d'immatriculation selon leur mode d'introduction (WebDIV, aux guichets, par voie postale), et de veiller à actualiser cette information en continu;
- de prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer le traitement des demandes d'immatriculation dans les sept jours calendrier de leur introduction, également pendant les périodes de vacances.

¹²¹ Note 2018, Doc. 54-2708/026, p. 4; Note 2017, Doc. 54-2111/019, p. 49; note 2016, Doc. 54-1428/014, p. 11; note 2015, Doc. 54-0588/015, p. 8. La note de politique générale Mobilité 2014 du 7 novembre 2013 (Doc. 53-3096/021) indiquait: "A l'heure actuelle, 75 % des véhicules sont immatriculés en ligne via WebDIV chez le courtier. A partir du 1^{er} janvier 2014, l'application WebDIV devra obligatoirement être utilisée pour toutes les immatriculations possibles. Cette mesure permettra à la DIV d'écourter sensiblement le délai de traitement des autres demandes".

De federale Ombudsman neemt nota van het engagement van de FOD Mobiliteit en Vervoer als antwoord op het ontwerp van aanbeveling en verzoekt de FOD om hem regelmatig op de hoogte te brengen van de uitvoering van deze aanbeveling.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 16/03 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer

Gratis, op verzoek, de kentekenplaten met motorformaat (21x14cm) omruilen door kentekenplaten met klein formaat (10x12cm) voor de kentekenplaten die werden toegekend:

- tussen 31 maart 2014 en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van nieuwe speed pedelecs;
- tijdens de maand december 2015, aan de eigenaars van tweedehands speed pedelecs;
- tussen 1 januari en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van tweedehands bromfietsen en speed pedelecs die kunnen aantonen dat de DIV hen slecht informeerde naar aanleiding van hun vragen daaromtrent.

➤ De federale Ombudsman zet zijn inspanningen bij de administratie voort om te pogen de eigenaars van speed pedelecs te identificeren die na 1 oktober 2016 de vergoeding van 30 euro een tweede keer hebben betaald om een kleine kentekenplaat te krijgen.

■ Opgevolgd

OA 14/01 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen Homologatie Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer

Bij de toekennings- en verlengingsprocedures voor proefrittenplaten enkel de voorwaarden toepassen conform het nog steeds van kracht zijnde koninklijk besluit van 8 januari 1996 tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens.

➤ Bij het verifiëren van de toekenningsvoorwaarden houdt de BTW administratie zich strikt aan de voorwaarden van het koninklijk besluit. De DIV levert vervolgens de proefrittenplaat af.

Le Médiateur fédéral prend bonne note des engagements pris par le SPF Mobilité et Transports et l'invite à le tenir régulièrement informé de l'exécution de la recommandation.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. A l'administration

■ En cours

RO 16/03 Recommandation à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports

Échanger gratuitement, sur demande, contre une plaque au format réduit (10 cm x 12 cm), la plaque d'immatriculation au format moto (21 cm x 14 cm) attribuée:

- entre le 31 mars 2014 et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de speed pedelecs neufs;
- en décembre 2015, aux propriétaires de speed pedelecs usagés;
- entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de cyclomoteurs ou de speed pedelecs usagés qui prouvent que la DIV les a mal informés en réponse à leur demande d'information.

➤ Le Médiateur fédéral poursuit ses démarches auprès de l'administration pour tenter d'identifier les propriétaires de speed pedelecs qui ont acquitté la redevance de 30 euros une deuxième fois, après le 1^{er} octobre 2016, pour obtenir la plaque au format réduit.

■ Rencontrée

RO 14/01 Recommandation à la Direction pour l'Immatriculation et l'Homologation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports

Statuer sur toutes les demandes de délivrance ou de renouvellement de plaques "Essai" de 2014 et ultérieures, sur base des conditions de l'arrêté royal du 8 janvier 1996 en vigueur au moment de l'introduction de la demande.

➤ L'administration de la TVA vérifie les conditions d'octroi en s'en tenant strictement aux conditions de l'arrêté royal. La DIV délivre ensuite la plaque essai.

H. Commissie voor de Verzoekschriften

Opvolging van de transversale aanbevelingen van vorige jaren

■ Openstaand

AA 14/01 Om de kinderrechten concreet te bevorderen:

- het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch studieproces van de impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen;
 - het nemen van een individuele beslissing die (on) rechtstreeks betrekking heeft op een kind vereist dat de federale administratieve overheden een systematisch proces respecteren van evaluatie en bepaling van het hoger belang van het kind.
- Voor de opvolging, zie pp. 23-25 onder het gedeelte “*Grondrechten*”.

H. Commission des Pétitions

Suivi des recommandations transversales des années précédentes

■ En cours

RG 14/01 Afin de faire progresser concrètement les droits de l’enfant:

- l’adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d’étude d’impact des mesures projetées sur les enfants;
 - l’adoption d’une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d’évaluation et de détermination de l’intérêt supérieur de l’enfant.
- Pour le suivi, voyez les pages 23-25 sous la partie “*Droits fondamentaux*”.

DEEL II

CENTRUM INTEGRITEIT

Al ruim 20 jaar treedt de federale Ombudsman, als opdrachthouder van het Parlement, op als bezieler en hoeder van het behoorlijk bestuur door de federale administratieve overheden. Aan deze opdracht¹ werd in het kader van het federale integriteitsbeleid op 4 april 2014 een nieuwe missie toegevoegd met de inwerkingtreding van de wet van 15 september 2013². In dit hoofdstuk worden de activiteiten van het Centrum Integriteit in 2017, de evaluatie van de meldprocedure en de verdere evolutie weergegeven.

1. — ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT

A. Cijfers

1) Dossiers van 2016, voortgezet in 2017

Eén informatievraag van 2016 werd gevolgd door een vraag om voorafgaand advies in 2017. Het Centrum Integriteit gaf een ongunstig advies.

Tevens heeft het Centrum Integriteit in 2017 drie openstaande vragen om voorafgaand advies van 2016 beantwoord. Twee daarvan werden gunstig beoordeeld en gevolgd door een melding. Eén vraag kreeg een ongunstig advies.

Eind 2016 liepen nog twee onderzoeken die werden afgesloten in 2017.

2) Nieuwe dossiers van 2017

In 2017 heeft het Centrum Integriteit 30 dossiers geopend (20 in de Nederlandse taalrol, 10 in de Franse taalrol):

- 8 informatievragen;
- 14 vragen om voorafgaand advies;
- 8 meldingen overgemaakt door een vertrouwenspersoon integriteit.

¹ Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

² Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

PARTIE II

CENTRE INTÉGRITÉ

Depuis 20 ans déjà le Médiateur fédéral agit comme chargé de mission du Parlement, en tant que promoteur et gardien de la bonne gouvernance au sein des autorités administratives fédérales. Une nouvelle mission¹ s'est ajoutée depuis le 4 avril 2014 dans le cadre de la politique fédérale d'intégrité, avec l'entrée en vigueur de la loi du 15 septembre 2013². Dans ce chapitre, le Médiateur fédéral examine l'activité du Centre Intégrité en 2017, l'évaluation du fonctionnement de la procédure de signalement et les perspectives d'évolution future.

1. — ACTIVITÉ DU CENTRE INTÉGRITÉ

A. Chiffres

1) Dossiers de 2016 poursuivis en 2017

Une demande d'information de 2016 a été suivie d'une demande d'avis préalable en 2017. Le Centre Intégrité y a donné un avis défavorable.

En 2017, le Centre Intégrité a également rendu des avis au sujet de trois demandes d'avis préalable introduites en 2016. Deux avis étaient favorables et ont été suivis d'une confirmation du signalement, et un avis était défavorable.

Deux enquêtes encore en cours de traitement fin 2016 ont été clôturées en 2017.

2) Nouveaux dossiers de 2017

En 2017, le Centre Intégrité a ouvert 30 dossiers (20 dans le rôle linguistique néerlandais et 10 dans le rôle linguistique français):

- 8 demandes d'information;
- 14 demandes d'avis préalable;
- 8 signalements transmis par une personne de confiance d'intégrité.

¹ Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

² Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

Acht dossiers werden afgesloten op het niveau van de vraag om informatie. Dit wil zeggen dat ze geen aanleiding gaven tot het starten van een formele meld-procedure met een vraag om voorafgaand advies.

Van de 14 vragen om voorafgaand advies ingediend bij het Centrum Integriteit, hebben er vier geleid tot een gunstig advies (gevolgd door een melding) en acht tot een ongunstig advies. Twee vragen om voorafgaand advies waren eind 2017 nog in behandeling.

Acht onderzoeksdossiers werden geopend nadat een vertrouwenspersoon integriteit een gunstig advies gaf en de melding werd bevestigd. Eén dossier werd bijna onmiddellijk weer geschrapt omdat de melder nog voor de start van het onderzoek zijn melding introk.

3) Aantal onderzoeken

In 2017 heeft het Centrum Integriteit 10 onderzoeken afgesloten waarvan vier op basis van dossiers geopend in 2016³. In drie onderzoeken werd een integriteits-schending bevestigd. In zeven onderzoeken werd de veronderstelde integriteitsschending niet vastgesteld.

Eind 2017 zijn twee onderzoeken nog lopend en drie moeten worden opgestart.

4) Cijfers van de vertrouwenspersonen integriteit⁴

In 2017 ontvingen de vertrouwenspersonen integriteit⁵ 56 informatievragen en 11 vragen om voorafgaand advies. Negen vragen om voorafgaand advies kregen een gunstig advies. Acht gevallen van gunstig advies werden, zoals hierboven vermeld, overgemaakt aan het Centrum Integriteit voor onderzoek. In één dossier werd de melding niet bevestigd en heeft de vertrouwenspersoon het dossier overgemaakt aan het parket. Twee vragen om advies werden als ongunstig beoordeeld.

Huit dossiers ont été clôturés au niveau de la demande d'information. Cela signifie qu'ils n'ont pas donné lieu à la mise en route formelle de la procédure de signalement via la demande d'avis préalable.

Sur les 14 demandes d'avis préalable introduites auprès du Centre Intégrité, quatre ont débouché sur un avis favorable (suivi d'une confirmation du signalement) et huit sur un avis défavorable. Deux demandes d'avis préalable étaient encore en cours de traitement fin 2017.

Huit dossiers d'enquête ont été ouverts sur base d'un avis favorable de la personne de confiance intégrité, suivi d'une confirmation du signalement. Un dossier a été supprimé presque immédiatement car le lanceur d'alerte a retiré son signalement avant même que l'enquête ne débute.

3) Nombre d'enquêtes

En 2017, le Centre Intégrité a clôturé 10 enquêtes, dont quatre dans le cadre de dossiers ouverts en 2016³. Trois enquêtes ont confirmé l'atteinte à l'intégrité. Sept enquêtes ont écarté les soupçons d'irrégularités.

Fin 2017, deux enquêtes étaient encore en cours et trois devaient encore être entamées.

4) Chiffres des personnes de confiance d'intégrité⁴

En 2017, les personnes de confiance d'intégrité⁵ ont reçu 56 demandes d'information et 11 demandes d'avis préalable. Neuf demandes ont débouché sur un avis favorable, dont huit ont été suivies d'un signalement transmis au Centre Intégrité pour enquête, comme indiqué ci-avant. Dans le neuvième dossier, le signalement n'a pas été confirmé et la personne de confiance d'intégrité a transmis le dossier au Parquet. Deux demandes d'avis ont été déclarées défavorables.

³ Zie hoger.

⁴ Eén vertrouwenspersoon kon geen cijfers overmaken wegens langdurige afwezigheid.

⁵ Er zijn 22 vertrouwenspersonen integriteit: 10 Nederlandstalige en 12 Franstalige.

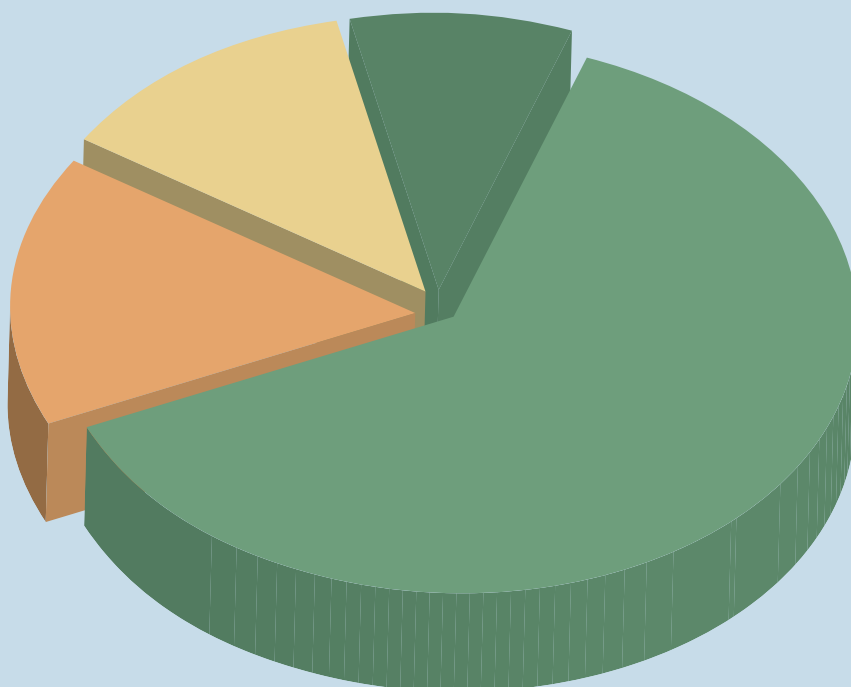
³ Voy. *supra*.

⁴ Une personne de confiance d'intégrité n'a pas transmis de chiffres en raison d'une absence de longue durée.

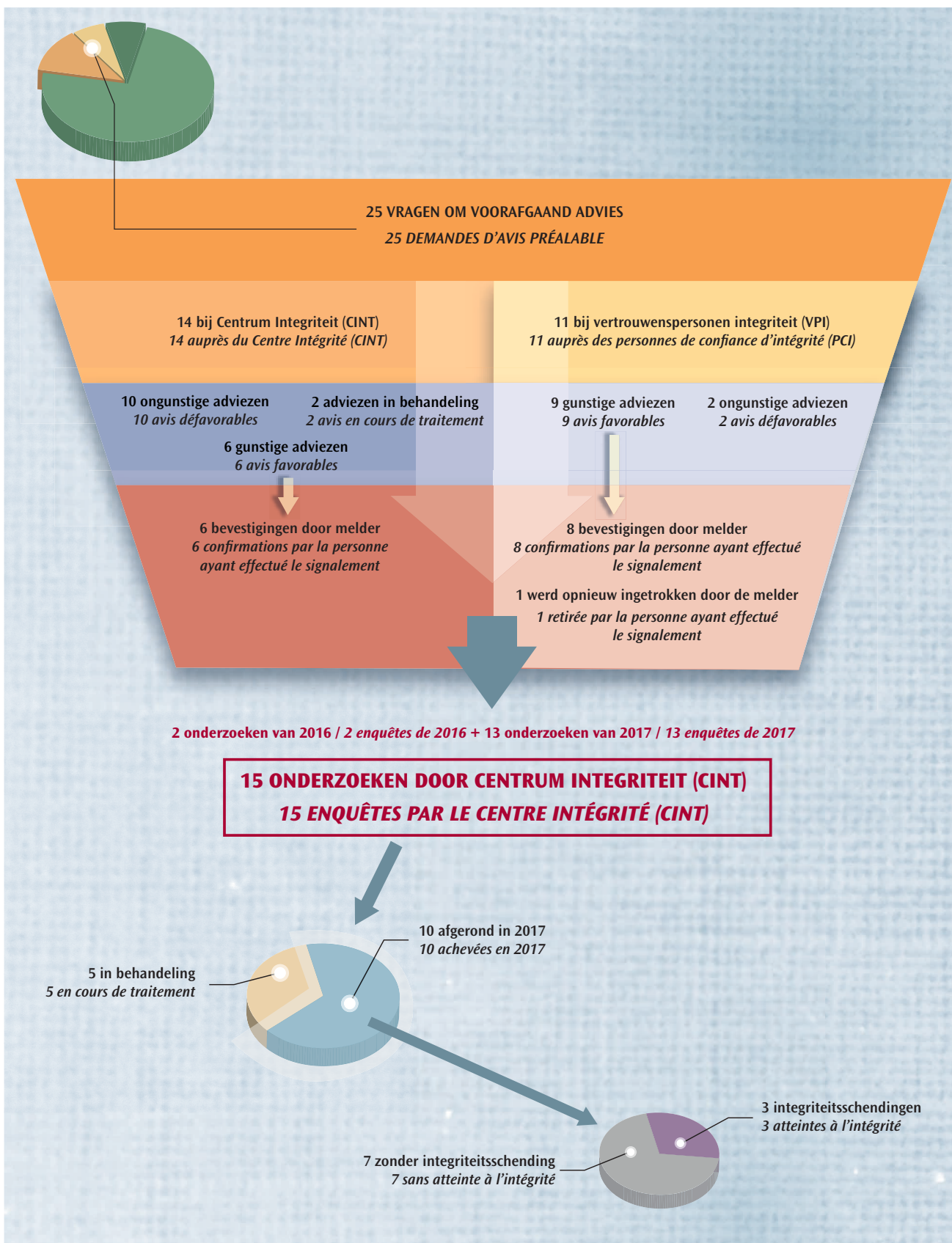
⁵ Il y a 22 personnes de confiance d'intégrité: 10 néerlandophones et 12 francophones.

DOSSIERS MET BETREKKING TOT VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN**DOSSIERS RELATIFS AUX ATTEINTES SUSPECTÉES A L'INTÉGRITÉ**

- Informatievragen bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI)
Demandes d'information auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 56
- Informatievragen bij Centrum Integriteit (CINT)
Demandes d'information auprès du Centre Intégrité (CINT): 8
- Vragen om voorafgaand advies bij Centrum Integriteit (CINT)
Demandes d'avis préalable auprès du Centre Intégrité (CINT): 14
- Vragen om voorafgaand advies bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI)
Demandes d'avis préalable auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 11



RESULTAAT VAN VRAGEN OM VOORAFGAAND ADVIES EN ONDERZOEKEN
RÉSULTAT DES DEMANDES D'AVIS PRÉALABLE ET DES ENQUÊTES



B. Overzicht van de onderzoeken

In de loop van 2017 werden 10 onderzoeken afgesloten. Twee meldingen werden samen onderzocht – zie onderzoeken, punten 6) en 7).

Na afloop van de onderzoeken, richt het Centrum Integriteit een rapport aan de betrokken overheidsdienst. Dat rapport bevat niet alleen de vaststellingen van het onderzoek, maar eveneens de aanbevelingen die beogen om herhaling van de vastgestelde problemen te vermijden, ook in het geval er geen integriteitsschending werd vastgesteld. De aanbevelingen worden verder opgevolgd in samenwerking met de betrokken overheidsdienst.

Hierna volgt een overzicht van de gevoerde onderzoeken. Gezien de vertrouwelijkheid die inherent is aan de uitvoering van deze wettelijke opdracht, wordt enkel de aard van de integriteitsschending aangegeven.

1) Het eerste onderzoek betrof de verloning van een categorie van in het buitenland tewerkgestelde personeelsleden. De betrokken personeelsleden zouden door een onregelmatige toepassing van de reglementering een te laag loon ontvangen. Op basis van het onderzoek kon echter niet vastgesteld worden dat er sprake was van een integriteitsschending door het toepassen van een afwijkend verloningsysteem.

2) Het tweede onderzoek ging over het onterecht afwijken van de gangbare regels en procedures bij het behandelen van dossiers. De melder ging ervan uit dat een dienst bewust afweek van de procedures om bepaalde dossiers te kunnen manipuleren. Uit het onderzoek bleek echter niet dat er was afgeweken van de regels en procedures en dat de dossiers gemanipuleerd waren. Bijgevolg werd geoordeeld dat er geen sprake was van een integriteitsschending. Op basis van het onderzoek werd wel een diepgeworteld conflict vastgesteld tussen beide betrokken diensten, wat een efficiënte samenwerking sterk hypothekeerde. Aanleiding van het conflict was een hervorming waardoor één van de betrokken diensten een gedeelte van zijn autonomie verloor.

3) Het derde onderzoek was driedelig. Een eerste deel van de melding ging over een medewerker die zich toegang had verschaft tot professionele digitale bestanden van een collega, nadat hij kennis had gekregen van diens paswoord. Op basis van het onderzoek kon niet worden vastgesteld of een medewerker persoonlijke gegevens geconsulteerd had door misbruik te maken van het paswoord van de collega.

B. Aperçu des enquêtes

Au cours de l'année 2017, 10 enquêtes ont été clôturées. Deux signalements ont été examinés conjointement – voir enquêtes, points 6) et 7).

A l'issue de l'enquête, le Centre Intégrité adresse un rapport à l'administration concernée. Ce rapport ne contient pas seulement les constatations de l'enquête, mais aussi des recommandations visant à éviter la répétition des problèmes constatés, même si aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée. Un suivi des recommandations est assuré en collaboration avec les administrations concernées.

Ci-dessous, nous donnons un aperçu des enquêtes menées. Compte tenu de la confidentialité inhérente à l'exécution de cette mission légale, seule la nature de l'atteinte à l'intégrité est décrite.

1) La première enquête concernait la rémunération d'une catégorie de membres du personnel occupés à l'étranger. D'après le signalement, l'application irrégulière de la réglementation lésait les membres du personnel concerné en leur octroyant un salaire trop faible. L'enquête n'a pas constaté d'atteinte à l'intégrité par application d'un système de rémunération irrégulier.

2) La seconde enquête portait sur la dérogation injustifiée aux règles et procédures d'application dans le traitement de dossiers. Le lanceur d'alerte estimait qu'un service dérogeait sciemment aux procédures afin de manipuler certains dossiers. Il n'est pas ressorti de l'enquête que les règles et procédures avaient été contournées et que les dossiers avaient été manipulés. Il a dès lors été conclu qu'il n'y avait pas eu d'atteinte à l'intégrité. L'enquête a néanmoins fait ressortir un conflit profondément ancré entre les deux services concernés, ce qui compromettait fortement une collaboration efficace. Ce conflit trouvait ses origines dans une restructuration qui avait ôté à l'un des services concernés une partie de son autonomie.

3) La troisième enquête comportait trois volets. Le premier volet du signalement concernait un membre du personnel qui avait eu accès au compte informatique professionnel d'un collègue après qu'il ait eu connaissance du mot de passe. L'enquête n'a pas permis d'établir si un collaborateur avait consulté des données personnelles en abusant du mot de passe d'un collègue.

Een tweede luik ging over het gebruiken van professionele gegevens voor privédoeleinden. Uit het onderzoek bleek dat personeelsleden inderdaad persoonlijke informatie hadden gebruikt voor privédoeleinden. Aldus werd een integriteitsschending vastgesteld.

Een derde luik betrof het onregelmatig gebruik van het systeem voor registratie van de arbeidstijd om zichzelf te bevoordeligen. Na onderzoek konden geen manifeste afwijkingen worden vastgesteld.

Het onderzoek toonde aan dat het interne controlestelsel voor de registratie van de arbeidstijd zwakheden vertoonde. De federale Ombudsman heeft aanbevolen om dit interne controlemechanisme te versterken om misbruik of vergissingen bij de registratie van de arbeidstijd te vermijden.

4) Het vierde onderzoek ging over het publiek maken door een ambtenaar van vertrouwelijke informatie waarover hij vanuit zijn functie beschikte. De melder verklaarde dat een personeelslid in een horecazaak luidop en in dronken toestand vertrouwelijke informatie had vrijgegeven. In dit onderzoek konden de vaststellingen enkel worden gedaan op basis van verklaringen en getuigenissen. Uit het onderzoek bleek dat er twee tegengestelde versies van de feiten bestonden: drie getuigen traden de verklaring van de melder bij, terwijl de aangewezen dader de feiten ontkende en daarin werd bijgetreden door een getuige. Bij gebrek aan andere aantoonbare vaststellingen kon het onderzoek geen van de beide versies bevestigen. Bijgevolg kon geen integriteitsschending worden vastgesteld.

5) Het vijfde onderzoek betrof mogelijke onregelmatigheden in het kader van overheidsopdrachten⁶. Een personeelslid aangeduid als leidend ambtenaar had projecten overgenomen van zijn voorganger. Hij was van mening dat deze overheidsopdrachten in het verleden op een onregelmatige manier waren uitgevoerd. De veronderstelde integriteitsschending bestond erin dat hij als leidend ambtenaar gedwongen zou zijn door zijn hiërarchische meerderen om bij de verdere afronding van de werken onregelmatigheden te begaan, zoals schriftvervalsing, om aldus de onregelmatigheden uit het verleden te verdoezelen. Het al dan niet (on)regelmatige verloop van de uitvoering van de projecten maakte bij de opstart van het onderzoek door het Centrum Integriteit al deel uit van een onderzoek in opdracht van de be-

⁶ In het kader van de regelgeving inzake overheidsopdrachten is de leidend ambtenaar: de ambtenaar of ieder persoon belast met de leiding van en de controle op de uitvoering van de opdracht. Artikel 2, 7°, Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten.

Le deuxième volet concernait l'utilisation de données professionnelles à des fins privées. Il est ressorti de l'enquête que des membres du personnel ont effectivement utilisé des informations professionnelles concernant des collaborateurs à des fins privées. Une atteinte à l'intégrité a dès lors été constatée.

Le troisième volet portait sur l'utilisation irrégulière du système d'enregistrement du temps de travail en vue de s'arroger des avantages indus. L'enquête n'a pas constaté d'irrégularités manifestes.

L'enquête a décelé des faiblesses dans les mécanismes de contrôle interne en ce qui concerne l'enregistrement du temps de travail. Le Médiateur fédéral a recommandé de renforcer les mécanismes de contrôle interne afin d'éviter des abus ou erreurs dans l'encodage des heures de travail.

4) La quatrième enquête portait sur la divulgation par un membre du personnel d'informations confidentielles dont il disposait dans le cadre de sa fonction. Le lanceur d'alerte signalait qu'un membre du personnel avait divulgué des informations confidentielles à voix haute dans un restaurant alors qu'il était en état d'ébriété. Dans cette enquête, les constatations n'ont pu être réalisées que sur la base de déclarations et témoignages. Il est ressorti de l'enquête que deux versions contradictoires des faits s'opposaient: trois témoignages corroboraient la déclaration du lanceur d'alerte, alors que la personne incriminée niait les faits et était soutenue par un témoin. En l'absence d'autres éléments factuels, l'enquête n'a pas permis de confirmer l'une ou l'autre version des faits. Dès lors, aucune atteinte à l'intégrité n'a pu être constatée.

5) La cinquième enquête concernait d'éventuelles irrégularités dans le cadre de marchés publics. Un membre du personnel désigné comme fonctionnaire dirigeant⁶ avait repris des projets de son prédécesseur. Il estimait que, dans le passé, les marchés publics concernés avaient été exécutés de façon irrégulière. Le fonctionnaire dirigeant dénonçait le fait qu'il se voyait imposer, par ses supérieurs hiérarchiques, de commettre des irrégularités dans le cadre de la clôture de ces projets, et notamment des faux en écriture afin de dissimuler des irrégularités du passé. Au moment de l'ouverture de l'enquête du Centre Intégrité, la régularité du déroulement de l'exécution des projets visés faisait l'objet d'un audit demandé par l'administration concernée. Le Centre Intégrité n'a dès lors pas mené d'enquête

⁶ Dans la réglementation sur les marchés publics, le fonctionnaire dirigeant est le fonctionnaire, ou toute autre personne, chargé de la direction et du contrôle de l'exécution du marché. Article 2, 7°, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics.

trokken overheidsdienst. Het Centrum Integriteit deed bijgevolg geen onderzoek naar de regelmatigheid van de uitgevoerde overheidsopdracht. Uit het onderzoek van het Centrum Integriteit bleek wel dat de betrokken overheidsdienst de opdrachtnemer nooit in gebreke had gesteld en bijgevolg de contractuele verplichtingen moest naleven. Uit het onderzoek bleek echter niet dat de leidend ambtenaar met het oog op de afronding van deze dossiers gedwongen werd om onregelmatigheden te begaan. Het Centrum Integriteit oordeelde op basis van de vastgestelde feiten dat geen integriteitsschending kon worden vastgesteld.

6) en 7) Het zesde en zevende onderzoek ging van start nadat twee verschillende melders, onafhankelijk van elkaar, een melding deden over dezelfde veronderstelde integriteitsschending. De melding betrof het publiek maken van persoonlijke en medische gegevens over personeelsleden via SharePoint van een dienst. Eén van de melders legde ook klacht neer bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die bij de overheidsdienst informeerde naar de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens binnen de webruimte. Daarop werd een intern onderzoek opgestart, maar terug stopgezet toen werd vastgesteld dat er ook extern gemeld was bij het Centrum Integriteit. Uit het onderzoek van het Centrum Integriteit bleek dat een personeelslid inderdaad persoonlijke gegevens publiek had gemaakt, maar niet-intentioneel. Een informeel verslag van een interne vergadering dat had moeten gedeeld worden via een digitaal platform met twee andere collega's, werd per ongeluk verspreid bij een ruimer publiek omdat de privacy-instellingen van de webtool niet waren aangepast.

8) Het achtste onderzoek had betrekking op een mogelijk belangenconflict bij een overheidsopdracht en mogelijk favoritisme bij de aanwerving van personeelsleden. Uit het onderzoek bleek dat het personeelslid de regels inzake belangenconflicten niet had gerespecteerd door geen aangifte te doen van een persoonlijke relatie. Bijgevolg werd een integriteitsschending vastgesteld. Het onderzoek liet evenwel niet toe vast te stellen dat deze relatie effectief geleid had tot een partijdig oordeel, noch in de overheidsopdracht, noch in de aanwervingsprocedure.

9) Een negende onderzoek ging over het onterecht toekennen van een forfaitaire bureauvergoeding en van het onterecht terugbetalen van reiskosten aan personeelsleden die er gezien hun gewijzigde status geen recht op zouden hebben. Uit het onderzoek bleek

quant au caractère régulier ou non des marchés publics concernés. L'enquête s'est concentrée uniquement sur les éventuelles pressions exercées sur le fonctionnaire dirigeant actuel. Il est ressorti de l'enquête du Centre Intégrité que l'administration concernée n'avait jamais mis l'entrepreneur en demeure pour les éventuelles défaillances dans l'exécution du marché et qu'elle devait dès lors respecter ses obligations contractuelles. Il n'est, par contre, pas ressorti de l'enquête que le fonctionnaire dirigeant a été forcé de couvrir des irrégularités dans le but de clôturer ces dossiers. Sur la base des constats réalisés, le Centre Intégrité a conclu qu'il n'y avait pas eu d'atteinte à l'intégrité.

6) et 7) La sixième et la septième enquête ont été ouvertes après que deux lanceurs d'alerte, indépendamment l'un de l'autre, aient émis un signalement concernant la même atteinte suspectée à l'intégrité. Elle concernait la divulgation de données personnelles et médicales de membres du personnel via le SharePoint d'un service. Un des lanceurs d'alerte avait également déposé plainte auprès de la Commission pour la protection de la vie privée, qui s'est renseignée auprès de l'administration sur les garanties visant à protéger les données personnelles au sein de l'espace web. Une enquête interne avait ensuite été entamée, mais elle a été arrêtée lorsque l'administration a constaté qu'un signalement externe auprès du Centre Intégrité avait été effectué. Il est ressorti de l'enquête du Centre Intégrité qu'un membre du personnel avait effectivement divulgué des données personnelles, mais pas de manière intentionnelle. Un rapport informel d'une réunion interne, qui aurait dû être partagé via une plateforme électronique avec deux autres collègues, a été accidentellement diffusé vers un public plus large car les paramètres de confidentialité de l'outil informatique n'avaient pas été adaptés.

8) La huitième enquête portait sur un conflit d'intérêts potentiel dans le cadre d'un marché public et sur des soupçons de favoritisme dans le cadre du recrutement de membres du personnel. Il est ressorti de l'enquête que le membre du personnel n'a pas respecté les règles relatives aux conflits d'intérêts en omettant de signaler l'existence d'une relation personnelle. Par conséquent, une atteinte à l'intégrité a été constatée. L'enquête n'a cependant pas permis d'établir que la relation a eu une influence sur l'impartialité des évaluations, que ce soit dans le cadre du marché public ou de la procédure de recrutement.

9) Une neuvième enquête portait sur l'octroi indu d'une indemnité forfaitaire de bureau et le remboursement indu de frais de voyage à des membres du personnel qui, compte tenu de leur changement de statut, n'y avaient plus droit. Il est ressorti de l'enquête

dat noch de bureauvergoedingen, noch de reiskosten onterecht werden toegekend.

10) Het tiende onderzoek betrof het niet-correct toepassen door een overheidsdienst van de wettelijk voorgeschreven bevorderingsprocedure. Uit het onderzoek bleek dat de overheidsdienst inderdaad afweek van de reguliere bevorderingsprocedure door een informele procedure toe te voegen zonder de kandidaten daarvan op de hoogte te stellen en zonder dat deze verweer konden aantekenen. Het Centrum Integriteit oordeelde bijgevolg dat de gelijke behandeling van kandidaten niet gegarandeerd was. Deze praktijk bestond zeker al sinds 1995.

De federale Ombudsman heeft aanbevolen om ofwel de reguliere bevorderingsprocedure correct toe te passen, ofwel – aangezien de administratie wees op het belang van de informatie ingewonnen via dergelijke informele procedure voor de kwaliteit van de bevorderingsprocedure – de bevorderingsprocedure aan te passen en transparant te maken.

De federale Ombudsman heeft daarnaast ook aanbevolen om de personeelsevaluatie waarheidsgetrouw toe te passen en de verschillenpunten tussen de kandidaten beter aan het licht te brengen. Uit het onderzoek bleek immers dat personeelsevaluaties uitsluitend positieve elementen bevatten en de negatieve aspecten achterwege gelaten werden.

C. Opvolging van de aanbevelingen

Naar aanleiding van een onderzoek, kunnen aanbevelingen toegevoegd worden in het onderzoeksrapport. Hoewel de wet de verdere opvolging van de aanbevelingen niet uitdrukkelijk voorziet, vraagt de federale Ombudsman de betrokken overheidsdienst om hem binnen een bepaalde termijn te informeren over het gevolg dat aan de aanbevelingen zal worden gegeven. Is de federale Ombudsman bij de redactie van het jaarverslag hiervan reeds op de hoogte, dan wordt deze informatie toegevoegd aan de bespreking van het dossier (overzicht van de onderzoeken).

Zo ontving de federale Ombudsman in 2017 toelichting van de betrokken overheidsdienst over de opvolging van de aanbevelingen gedaan in het dossier van 2016 over het niet-reglementaire verloop van een bevorderingsprocedure⁷. Er werd bevestigd dat, zoals aanbevolen, een einde werd gesteld aan de onwettige praktijken bij de bevorderingsprocedure en een transparant personeelsbeleid wordt gevoerd met naleving

⁷ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, p. 135, 3).

que ni les indemnités de bureau ni les frais de voyage n'avaient été octroyés indûment.

10) La dixième enquête portait sur l'application incorrecte de la procédure de promotion telle que prévue par la réglementation. Il est ressorti de l'enquête que l'administration avait effectivement dérogé à la procédure de promotion réglementaire en y ajoutant une phase informelle sans que les candidats n'en soient informés et sans qu'ils n'aient la possibilité de contester les résultats de cette phase. Le Centre Intégrité a, par conséquent, conclu que le traitement équitable des candidats n'avait pas été garanti. Cette pratique existait depuis 1995, au moins.

Le Médiateur fédéral a recommandé à l'administration concernée soit d'appliquer correctement la procédure de promotion telle que prévue par la réglementation soit, comme elle défendait la pertinence de la procédure informelle pour s'assurer de la qualité des promotions, d'adapter la procédure de promotion et de la rendre transparente.

Le Médiateur fédéral a, en outre, recommandé d'améliorer l'évaluation du personnel de sorte qu'elle soit fidèle à la réalité et que les différences entre les candidats ressortent plus clairement des dossiers. L'enquête a en effet révélé que les évaluations du personnel contenaient uniquement des éléments positifs et que les éléments négatifs étaient omis.

C. Suivi des recommandations

A la suite d'une enquête, des recommandations peuvent être émises dans le rapport d'enquête. Bien que la loi ne prévoit pas de procédure spécifique de suivi des recommandations, le Médiateur fédéral invite l'administration concernée à l'informer, dans un certain délai, du suivi réservé à celles-ci. Si, au moment de la rédaction du rapport annuel, le Médiateur fédéral en est informé, ces informations sont reprises dans la description de l'enquête concernée (aperçu des enquêtes).

En 2017, le Médiateur fédéral a ainsi reçu des explications de l'administration concernant le suivi des recommandations émises dans un dossier de 2016 relatif au déroulement non-réglementaire d'une procédure de promotion⁷. L'administration a confirmé qu'elle avait mis fin aux pratiques irrégulières dans le déroulement de la procédure de promotion et qu'elle menait une politique de gestion du personnel transparente, dans le

⁷ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, p. 135, 3).

van de wettelijke bepalingen en de beginselen van onpartijdigheid en gelijkheid.

Een aantal overheidsdiensten heeft niet geantwoord op de vraag om de federale Ombudsman op de hoogte te brengen van de opvolging van de aanbevelingen geformuleerd in 2016. De federale Ombudsman werkt momenteel aan een methode om de aanbevelingen op een meer systematische manier op te volgen.

2. — EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE MELDPROCEDURE

A. Wat te leren uit de aard van meldingen?

Zonder wetenschappelijke uitspraken te doen over de dossiers, kan toch een aantal terugkerende kenmerken worden vastgesteld.

Bij de aard van de gemelde veronderstelde integriteitsschendingen zijn er twee opvallende thema's te onderscheiden. Een eerste categorie van veronderstelde integriteitsschendingen gaat over een (vermeende) ongelijke behandeling van ambtenaren inzake personeelsaangelegenheden, bijvoorbeeld het onterecht toekennen van vergoedingen aan bepaalde personen of het niet correct toepassen van bevorderingsprocedures. Een tweede categorie van veronderstelde integriteitsschendingen die regelmatig terugkomen is het niet correct omgaan met of het misbruik maken van persoonlijke en vertrouwelijke informatie.

Meldingen gebeuren vaak op het ogenblik van een conflict met een collega of omdat er een ongenoegen is ontstaan over de werksituatie of werkomstandigheden. Die conflictsituatie lijkt dan de aanzet te zijn om over te gaan tot het melden van een mistoestand die vaak al jaren aansleept. Op zich is dit verschijnsel geen probleem aangezien het Centrum Integriteit zich enkel richt op de veronderstelde integriteitsschending en abstractie maakt van de persoonlijke belangen van een melder. Wel blijkt de melder vaak verkeerde verwachtingen te koesteren over het resultaat van het onderzoek. De meelster is vaak zeer ontgoocheld indien het Centrum Integriteit oordeelt dat er geen integriteitsschending is en kan zich vaak niet bij die beslissing neerleggen.

Ten slotte wordt vastgesteld dat een aantal conflicten wordt gemeld via de meldprocedure aan de vertrouwenspersoon integriteit of aan het Centrum Integriteit die veel sneller en gericht zoud kunnen worden behandeld via andere kanalen. Zo bijvoorbeeld een situatie

respect des dispositions réglementaires et des principes d'impartialité et d'égalité.

Plusieurs administrations n'ont, par contre, pas répondu à la demande du Médiateur fédéral de l'informer du suivi réservé aux recommandations formulées en 2016. Le Médiateur fédéral développe actuellement une méthode de suivi plus systématique des recommandations.

2. — ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

A. Quels enseignements pouvons-nous tirer des signalements?

Sans avoir mené d'analyse scientifique des dossiers traités, on peut identifier quelques caractéristiques récurrentes.

Deux grands thèmes se dégagent concernant la nature des atteintes supposées à l'intégrité qui ont été signalées. La première catégorie d'atteintes supposées à l'intégrité concerne le traitement (préssumé) inéquitable de fonctionnaires en matière de gestion du personnel, par exemple l'octroi indu d'indemnités à certaines personnes ou l'application irrégulière de procédures de promotion. Un deuxième type fréquent d'atteintes supposées à l'intégrité concerne le traitement ou l'utilisation abusive de données à caractère personnel et/ou confidentiel.

Les signalements des lanceurs d'alerte sont généralement effectués lors d'un conflit avec un collègue ou lorsqu'ils s'estiment mécontents de leurs conditions ou circonstances de travail. Cette situation conflictuelle constitue alors l'élément déclencheur du signalement d'irrégularités ou d'abus, qui existent souvent depuis plusieurs années. Ce phénomène n'est, en soi, pas gênant, étant donné que le Centre Intégrité se focalise uniquement sur l'atteinte supposée à l'intégrité et fait abstraction des intérêts personnels du lanceur d'alerte. Il n'en reste pas moins que le lanceur d'alerte nourrit, bien souvent, de faux espoirs quant à l'objet et au résultat de l'enquête. La déception est donc souvent profonde si le Centre Intégrité conclut qu'il n'y a pas eu d'atteinte à l'intégrité et les lanceurs d'alerte peuvent éprouver des difficultés à accepter cette conclusion.

Enfin, un certain nombre de conflits sont portés à la connaissance de la personne de confiance d'intégrité ou du Centre Intégrité via la procédure de signalement, alors que ceux-ci pourraient être traités de façon plus adéquate et plus rapide via d'autres canaux. On vise

waarbij een medewerker vertrouwelijke informatie zou geconsulteerd hebben zonder daartoe gemachtigd te zijn. De IT-verantwoordelijke van de overheidsdienst kan een dergelijk vermoeden snel nakijken vooraleer deze tijdelijke digitale gegevens verdwenen zijn. In dergelijke dossiers komt het Centrum Integriteit te laat. De hiërarchisch meerdere, de interne inspectie, de federale interne auditdienst, de vertrouwenspersoon Welzijn of de dienst Welzijn op het werk, zijn kanalen die openstaan voor specifieke klachten of meldingen. De belangrijkste reden waarom melders toch opteren om extern te melden, is de vertrouwelijkheid van de procedure en de bescherming die een melder geniet bij een externe melding. Aan het einde van het onderzoek wordt een melder summier op de hoogte gebracht van het resultaat van het onderzoek, wat bij interne onderzoeken niet altijd het geval is. Een andere mogelijke verklaring is de beperkte kennis bij personeelsleden over het bestaan of de bevoegdheden van elk kanaal.

B. De federale Ombudsman in de meldprocedure

In de vorige jaarverslagen⁸ werd ingegaan op de manier waarop de federale Ombudsman zijn nieuwe opdracht heeft uitgebouwd en geconcretiseerd, via het Centrum Integriteit. Ook werd in het jaarverslag van 2016⁹ reeds het verschil toegelicht tussen de onderzoeken die de federale Ombudsman uitvoert naar de werking en het optreden van federale administratieve overheidsdiensten in het kader van zijn klassieke opdracht enerzijds en in het kader van de wet betreffende de melding van veronderstelde integriteitsschendingen anderzijds.

Inmiddels is het Centrum drie jaar aan het werk. De opgedane ervaring, de bijkomende specifieke vorming, het hybride model waarbij het Centrum Integriteit kan gebruik maken van de expertise van de collega's klachtenbehandelaars, de vlotte samenwerking met externe actoren zoals het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie, de integriteitscoördinatoren en de vertrouwenspersonen integriteit hebben allen hun bijdrage in de verdere ontwikkeling geleverd. Op deze wijze draagt de federale Ombudsman in alle onpartijdigheid en onafhankelijkheid bij aan een goede en integere overheid.

⁸ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, pp. 137-141, *Jaarverslag 2015*, pp. 141-142, *Jaarverslag 2014*, V.1.-V.6.

⁹ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, pp. 137-138.

notamment les situations dans lesquelles un collègue aurait, par exemple, consulté des informations confidentielles sans être habilité à le faire. Le responsable IT de l'administration concernée peut rapidement vérifier une telle présomption avant que les preuves digitales temporaires (logs) ne disparaissent. En effet, dans ce type de dossiers, le Centre Intégrité intervient souvent trop tard. La ligne hiérarchique, l'inspection interne, le service fédéral d'audit interne, la personne de confiance bien-être ou le service bien-être au travail constituent autant de canaux appropriés pour ce type de plaintes ou de signalements spécifiques. La raison essentielle pour laquelle les lanceurs d'alerte optent pour la procédure externe de signalement réside dans la garantie de confidentialité de la procédure et la protection dont bénéficie le lanceur d'alerte par ce biais. À l'issue de l'enquête, ce dernier est informé de façon sommaire des conclusions de l'enquête, ce qui n'est pas toujours le cas lors d'une enquête interne. Une autre explication peut aussi résider dans le fait que les membres du personnel disposent d'une connaissance insuffisante des différents canaux existants ou de leurs compétences respectives.

B. Le Médiateur fédéral et la procédure de signalement

Les rapports annuels précédents⁸ décrivaient la manière dont le Médiateur fédéral a mis en place et concrétisé sa nouvelle mission via le Centre Intégrité. Le rapport annuel 2016⁹ expliquait la différence entre, d'une part, les enquêtes menées par le Médiateur fédéral dans le cadre de sa mission classique sur le fonctionnement et les actes des autorités administratives fédérales et, d'autre part, les enquêtes menées dans le cadre de la loi relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité.

Entretemps, le Centre Intégrité fonctionne depuis trois ans. L'expérience acquise, le suivi de formations spécifiques, le modèle hybride par lequel le Centre Intégrité peut s'appuyer sur l'expertise des collaborateurs issus d'autres départements de l'institution, la bonne collaboration avec des acteurs externes tels que le Bureau d'éthique et de déontologie administratives, les coordinateurs intégrité et les personnes de confiance d'intégrité ont globalement contribué au développement de la pratique du Centre Intégrité. Par ce biais, le Médiateur fédéral contribue, en toute impartialité et en toute indépendance, à une administration intègre et correcte.

⁸ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 137-141, *Rapport annuel 2015*, pp. 141-142, *Rapport annuel 2014*, chapitre V.1- V.6.

⁹ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 137-138.

Op basis van het overleg dat de federale Ombudsman in het kader van zijn integriteitsopdracht heeft met de vertrouwenspersonen integriteit kunnen een aantal vaststellingen gedaan worden:

- uit de jaarverslagen van de vertrouwenspersonen integriteit blijkt dat slechts enkele regelmatig worden geconsulteerd voor verdere informatie over de meldprocedure. Een aantal vertrouwenspersonen integriteit werd nooit gecontacteerd;
- de vertrouwenspersonen integriteit genieten binnen de huidige meldprocedure geen beschermingsstatuut; een aantal voelt zich daardoor geremd om hun functie op de door hen gewenste wijze in te vullen;
- verschillende vertrouwenspersonen integriteit melden ons dat zij binnen hun respectievelijke administraties in hun eentje werken en dat ze te weinig ondersteuning krijgen van hun directie om hun taken naar behoren uit te voeren;
- bovendien moeten de vertrouwenspersonen integriteit, net zoals het Centrum Integriteit, in de fase van het voorafgaand advies zonder onderzoeksbevoegdheid en louter steunend op de hen voorgelegde documenten, oordelen of er een redelijk vermoeden is dat een integriteitsschending zich voordoet, zal voordoen of heeft voorgedaan. Het Centrum Integriteit kan in deze fase van de procedure wel beroep doen op ervaring en expertise binnen de federale Ombudsman. De vertrouwenspersoon integriteit moet vaak een advies formuleren over zaken waar hij niet (echt) in thuis is, zonder onderzoekdaden te kunnen stellen. Het is soms een heikele taak om met deze enkele gegevens een oordeel te vormen over de waarachtigheid van een “redelijk” vermoeden dat een integriteitsschending werd of zal worden begaan.

Uit de samenwerking met de vertrouwenspersonen integriteit blijkt ook dat zij regelmatig gunstig advies geven in dossiers die volgens het Centrum Integriteit niet beantwoorden aan de bedoeling van de meldprocedure. Die onterecht gunstige adviezen hebben twee oorzaken: 1) een interpretatie van de definitie van integriteitsschending strikt naar de letter van de wet en 2) een zeer ruime interpretatie van het redelijk vermoeden dat de veronderstelde integriteitsschending zich heeft voorgedaan.

1) In bepaalde dossiers volgen de vertrouwenspersonen integriteit de letter van de wet en geven een gunstig

La concertation entre le Médiateur fédéral et les personnes de confiance d’intégrité dans le cadre de sa mission intégrité permet de poser les constats suivants:

- il ressort des rapports annuels des personnes de confiance d’intégrité que seules quelques-unes d’entre elles sont régulièrement consultées afin d’obtenir plus d’informations concernant la procédure de signalement. Plusieurs personnes de confiance d’intégrité n’ont jamais été contactées;
- les personnes de confiance d’intégrité ne disposent d’aucun statut de protection, sur la base de la procédure de signalement actuellement en vigueur. Un certain nombre d’entre elles ressentent dès lors des difficultés à exercer leur fonction comme elles le souhaitent;
- plusieurs personnes de confiance d’intégrité signalent qu’elles travaillent de façon isolée au sein de leur administration et qu’elles ne reçoivent pas suffisamment de soutien de leur direction afin d’assurer leur mission de manière satisfaisante;
- dans le cadre de l’avis préalable, les personnes de confiance d’intégrité doivent, à l’instar du Centre Intégrité, déterminer sur la base des seuls documents qui leur sont présentés et sans pouvoir d’enquête, s’il existe ou non une présomption raisonnable qu’une atteinte à l’intégrité est commise, a été commise ou sera commise. Pour ce faire, le Centre Intégrité peut faire appel à l’expérience et à l’expertise existante au sein du Médiateur fédéral. La personne de confiance d’intégrité est, par contre, souvent amenée à formuler un avis sur des faits ou une matière qu’il ne maîtrise pas (vraiment), sans pouvoir effectuer de devoirs d’enquête. Dans ces conditions, formuler une appréciation quant à l’existence ou non d’une présomption “raisonnable” qu’une atteinte à l’intégrité a été ou sera commise représente parfois un exercice délicat.

Il ressort également de la collaboration avec les personnes de confiance d’intégrité qu’elles émettent parfois un avis favorable dans des dossiers qui, selon le Centre Intégrité, ne relèvent pas de l’objectif poursuivi par la procédure de signalement. Deux éléments peuvent être à l’origine d’avis favorables injustifiés: 1) une interprétation stricte et à la lettre de la définition donnée par la loi d’une atteinte à l’intégrité et 2) une interprétation très large de la notion de présomption raisonnable qu’une atteinte supposée à l’intégrité a eu lieu.

1) Dans certains dossiers, les personnes de confiance d’intégrité appliquent la loi à la lettre et émettent un avis

advies zodra er een redelijk vermoeden is dat een regel werd overtreden, ook wanneer het eventueel slechts gaat om een materiële vergissing of bijvoorbeeld de melding het gevolg is van een juridische discussie over de juiste interpretatie van de “*geschonden*” regel. De federale Ombudsman meent dat dit niet strookt met de geest van de wet van 15 september 2013, vandaar dat hij voorstelt om de definitie in de wet aan te passen zodat een inbreuk op een wet of reglementering slechts een integriteitsschending is wanneer die inbreuk getuigt van een ernstige tekortkoming in de professionele verplichtingen of in het beheer van een administratieve overheid.

2) Eén van de ontvankelijkheidsvoorwaarden van een vraag om voorafgaand advies is “*het redelijk vermoeden*”. Voor het Centrum Integriteit betekent deze voorwaarde dat er voldoende elementen zijn die doen vermoeden dat de veronderstelde integriteitsschending zich inderdaad heeft voorgedaan. Dit is het geval wanneer er bijvoorbeeld schriftelijke documenten zijn die de melding lijken te bevestigen, wanneer meerdere personen onafhankelijk van elkaar gelijklopende mondelinge verklaringen afleggen. Een louter vermoeden uitgesproken door de melder dat hij met geen enkel ander element kan ondersteunen, volstaat voor het Centrum Integriteit niet om een gunstig advies te geven. De federale Ombudsman stelt vast dat sommige vertrouwenspersonen integriteit dat wel doen.

Een gunstig advies van de vertrouwenspersoon integriteit heeft een directe impact op de workload van het Centrum Integriteit. Dit is wettelijk verplicht een onderzoek op te starten, ook al is van bij aanvang duidelijk dat dit integriteitsonderzoek niet op zijn plaats is en dat het onderzoek dus ook niet zal bijdragen tot een oplossing van het gestelde probleem. Dit kan leiden tot een slecht gebruik van publieke middelen.

Het blijft dus noodzakelijk dat het Centrum Integriteit en de vertrouwenspersonen integriteit elkaar blijven ondersteunen, door informatie-uitwisseling over de werking en door overleg over de betekenis en doelstelling van de meldprocedure.

Intern kunnen de vertrouwenspersonen integriteit verder ondersteund worden, door permanente opleiding, door overleg binnen het netwerk van vertrouwenspersonen integriteit en via interne communicatie die de inhoud van hun opdracht duidelijk toelicht.

favorable dès qu’il existe une suspicion qu’une règle a été enfreinte, même si on se trouve face à une simple erreur matérielle ou si les faits visés s’inscrivent dans une discussion juridique sur l’interprétation correcte à donner à la règle qui aurait été “*enfreinte*”. Le Médiateur fédéral estime que cette approche n’est pas conforme à l’esprit de la loi du 15 septembre 2013; raison pour laquelle il propose de modifier la définition de l’atteinte à l’intégrité reprise dans la loi de sorte qu’une infraction à une loi ou réglementation ne relève de la notion d’atteinte à l’intégrité que si cette infraction témoigne d’un manquement grave aux obligations professionnelles ou à la bonne gestion d’une autorité administrative.

2) Parmi les conditions de recevabilité d’une demande d’avis préalable figure la condition de “*présomption raisonnable*”. D’après le Centre Intégrité, cette condition implique l’existence d’éléments suffisants laissant supposer que l’atteinte suspectée à l’intégrité a effectivement eu lieu. C’est le cas lorsqu’il existe, par exemple, des documents écrits qui semblent corroborer le signalement ou lorsque plusieurs personnes effectuent des déclarations similaires, indépendamment les unes des autres. Lorsqu’une simple présomption est exprimée par le lanceur d’alerte, sans que celui-ci ne soit en mesure de l’étayer sur la base d’autres éléments, le Centre intégrité estime qu’un avis favorable ne peut pas être émis. Le Médiateur fédéral constate que certaines personnes de confiance d’intégrité émettent cependant un avis favorable dans ce type de cas.

L’avis favorable émis par une personne de confiance d’intégrité a un impact direct sur la charge de travail du Centre intégrité. Ce dernier a en effet l’obligation, selon la loi, de mener une enquête, même s’il ressort clairement qu’une telle enquête intégrité n’est pas pertinente dans cette situation et qu’elle ne sera pas en mesure de contribuer à solutionner le problème signalé. Cette situation peut donc engendrer une mauvaise utilisation des deniers publics.

Par conséquent, il est indispensable que le Centre Intégrité et les personnes de confiance d’intégrité continuent à se soutenir mutuellement, au travers de l’échange d’informations et de la concertation permanente sur le fonctionnement, la signification et l’objectif du système de signalement.

En interne, les personnes de confiance d’intégrité peuvent également être utilement soutenues au moyen d’une formation permanente, de concertation au sein du réseau des personnes de confiance d’intégrité et d’une communication interne clarifiant le contenu de leur mission.

3. — VERDERE EVOLUTIE

A. Verdere evolutie van het Centrum Integriteit

De federale Ombudsman heeft een aantal maatregelen genomen om het hoofd te bieden aan het stijgend aantal onderzoeken¹⁰. In 2017 werd het Centrum Integriteit uitgebreid met één Nederlandstalig voltijds medewerker. Om alle onderzoeken te kunnen afwerken binnen de wettelijk voorziene deadline, werd bij een aantal onderzoeken bijstand gevraagd van externe deskundigen. Door de stijging van het aantal onderzoeken ziet het Centrum Integriteit zich ook steeds vaker genoodzaakt om gebruik te maken van de wettelijk voorziene mogelijkheid om de onderzoekstermijn, vaak meermaals, te verlengen.

Het Centrum Integriteit werkt aan het verder professionaliseren van de activiteiten. Eén aspect waaraan het Centrum Integriteit bijzondere aandacht besteedt is het respecteren van de rechten van verdediging van betrokkenen bij de veronderstelde integriteitsschendingen. De wet van 15 september 2013 bevat een aantal basisprincipes die moeten worden gerespecteerd. Het Centrum Integriteit onderzoekt hoe het respect voor de rechten van verdediging, zoals het beginsel hoor – wederhoor, verder kan worden versterkt.

B. Aanpassing van de wet

In zijn algemene beleidsnota van 28 oktober 2016 gaf de minister van Ambtenarenzaken te kennen dat hij samen met de minister van Budget een aanpassing van de wet van 15 september 2013 voorbereidde. Aansluitend op eerder overleg, besprak de federale Ombudsman begin 2018 nogmaals een aantal voorstellen tot aanpassing met het kabinet Ambtenarenzaken. Het voorstel van aanpassing is een antwoord op een aantal tekortkomingen en hiaten in de wet van 15 september 2013. Zoals hoger vermeld is voor de federale Ombudsman vooral de aanpassing van de definitie van een integriteitsschending van cruciaal belang. Verder zou de mogelijkheid tot uitstel van een onderzoek het Centrum Integriteit moeten toelaten zijn werkzaamheden beter te plannen en een einde maken aan het oneigenlijke gebruik van de mogelijkheid tot verlenging van het onderzoek. Wanneer het Centrum Integriteit op korte tijd meerdere meldingen ontvangt, gebeurt het nu soms dat een onderzoek al moet worden verlengd terwijl het terreinonderzoek *de facto* nog niet is kunnen starten. Dit leidt tot verwarring bij administratie en melder.

¹⁰ Twee onderzoeken van 2016 moesten verdergezet worden in 2017. In 2018 moeten vijf onderzoeken van 2017 nog afgewerkt of opgestart worden.

3. — ÉVOLUTION FUTURE

A. Evolution future du Centre Intégrité

Le Médiateur fédéral a pris un ensemble de mesures pour faire face au nombre croissant d'enquêtes.¹⁰ En 2017, un collaborateur néerlandophone à temps plein est venu renforcer le Centre Intégrité. Afin d'achever les enquêtes en respectant les délais légaux, un soutien a été demandé à des experts externes pour certaines enquêtes. Vu l'augmentation du nombre d'enquêtes, le Centre Intégrité a également été contraint de recourir plus fréquemment à la possibilité, prévue par la loi, de prolonger le délai légal d'enquête, parfois à plusieurs reprises pour une même enquête.

Le Centre Intégrité poursuit la professionnalisation de ses activités. Un aspect en particulier retient l'attention du Centre Intégrité: le respect des droits de la défense des personnes suspectées d'une atteinte à l'intégrité. La loi du 15 septembre 2013 prévoit uniquement les principes de base à respecter à cet égard. Le Centre Intégrité examine comment il peut renforcer le respect des droits de la défense, en particulier le principe du contradictoire.

B. Adaptation de la loi

Dans sa note de politique générale du 28 octobre 2016, le ministre de la Fonction publique a indiqué qu'il travaillait, en concertation avec le ministre du Budget, à une adaptation de la loi du 15 septembre 2013. Dans le prolongement de précédentes concertations, le Médiateur fédéral a rediscuté début 2018 de plusieurs propositions d'adaptation avec le cabinet de la Fonction publique. Ces propositions d'adaptation visent à apporter une réponse à un ensemble de lacunes et de manquements de la loi du 15 septembre 2013. Comme signalé précédemment, la modification de la définition de l'atteinte à l'intégrité revêt une importance cruciale pour le Médiateur fédéral. Par ailleurs, la possibilité de reporter une enquête permettrait au Centre Intégrité de mieux planifier ses activités et de mettre fin à l'usage impropre de la possibilité de prolonger une enquête. Lorsque le Centre Intégrité reçoit plusieurs signalements sur un court laps de temps, il arrive actuellement qu'une enquête doive être prolongée alors que le travail de terrain n'a *de facto* pas encore été entamé. Cela génère de la confusion auprès de l'administration et du lanceur d'alerte.

¹⁰ Deux enquêtes de 2016 ont dû être poursuivies en 2017. Au 1^{er} janvier 2018, cinq enquêtes de 2017 devaient encore être achevées ou entamées.

C. Deontologisch bewustzijn

Zoals al in het Jaarverslag 2016¹¹ werd aangehaald zijn blijvende inspanningen noodzakelijk om alle elementen van het federale integriteitsbeleid in de ruimste zin verder te ontwikkelen. Een kernelement hierbij is een betere bekendmaking van het federaal deontologisch kader. Het Bureau Ambtelijke Ethiek en Deontologie of de integriteitscoördinatoren die bij verschillende overheidsdiensten werden aangesteld kunnen hierbij een hefboomfunctie hebben. Uit de gevoerde onderzoeken blijkt immers dat ingebedde praktijken en gewoonten mogelijk in conflict kunnen zijn met dit deontologisch kader, zij het door onwetendheid, zij het door het zoeken naar een pragmatische oplossing voor organisatorische en budgettaire uitdagingen, zij het door een routine die niet meer in vraag wordt gesteld, zij het door de onterechte idee dat dit deontologisch kader niet op elke federale overheidsdienst onverkort van toepassing is.

De federale Ombudsman hernieuwt dan ook zijn oproep aan de administratieve overheden om het deontologisch kader voor het federaal administratief openbaar ambt te vertalen naar de eigen werkomgeving. Een eigen integriteitscode ingebed in elke administratie kan het integriteitskader voor elkeen tastbaarder maken en een vernieuwd inzicht geven in zijn of haar professioneel handelen.

¹¹ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2016*, pp. 140-141.

C. Prise de conscience déontologique

Comme indiqué dans le rapport annuel de 2016¹¹, des efforts restent à fournir afin de poursuivre le développement de tous les éléments de la politique fédérale d'intégrité au sens large. Un élément central à cette fin réside dans une meilleure diffusion du cadre déontologique fédéral. Le Bureau d'éthique et de déontologie administratives et les coordinateurs intégrité nommés au sein des différentes administrations peuvent constituer un levier important à cet égard. Il ressort des enquêtes menées que certaines pratiques et habitudes potentiellement en conflit avec le cadre déontologique restent bien ancrées, que ce soit par ignorance, par la nécessité de trouver des solutions pragmatiques à des défis organisationnels ou budgétaires, du fait d'une routine qui n'est plus remise en question, voire encore de l'idée erronée que le cadre déontologique fédéral ne serait pas pleinement d'application pour chaque service public fédéral.

Le Médiateur fédéral réitère, par conséquent, son invitation à chaque service public fédéral de traduire concrètement le cadre déontologique de la fonction publique fédérale dans son propre environnement. Un code d'intégrité propre à chaque administration et adapté à celle-ci peut rendre le cadre d'intégrité plus concret et aider les membres du personnel à porter un nouveau regard sur leur fonctionnement professionnel.

¹¹ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2016*, pp. 140-141.

DEEL III

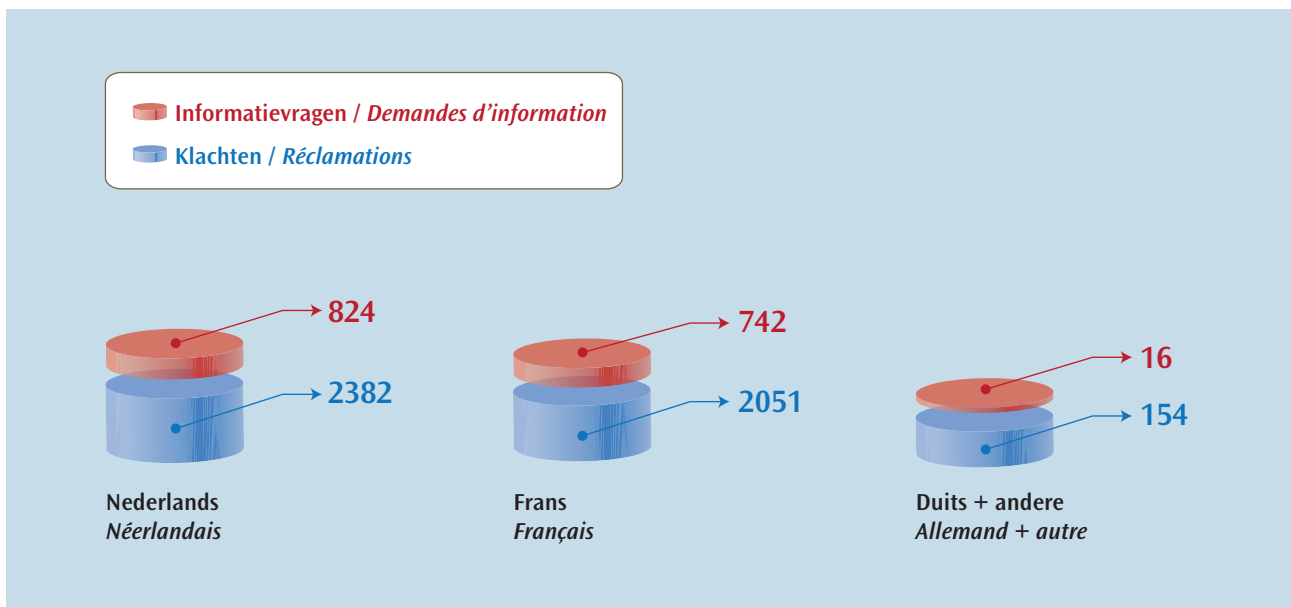
1. ALGEMENE CIJFERS

A. Nieuwe dossiers

In 2017 ontving de federale Ombudsman 4587 nieuwe klachten en 1582 informatievragen, samen 6169 dossiers. Ten opzichte van 2016 steeg het aantal dossiers met meer dan 2,5 %. Vooral het aantal klachten steeg, namelijk met 7 %. De informatievragen daalden met bijna 9 %.

NIEUWE DOSSIERS PER TAAL

NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE



In 2017 beantwoorde de Front office van de federale Ombudsman 8535 telefonische oproepen (1195 minder dan in 2016), waarvan 5356 via het 0800-nummer.

Deze telefonische oproepen werden bij de federale Ombudsman uiteraard niet allemaal als een informatievraag of een klacht geregistreerd; ze tonen de blijvende nood aan om voor de hulpzoekende burger telefonisch bereikbaar te zijn.

De wijze waarop verzoekers in 2017 met de federale Ombudsman contact opnamen is nagenoeg dezelfde als in 2016. Het aandeel van de communicatie via elektronische weg blijft het grootst en is nog gestegen ten opzichte van 2016. Het aandeel van alle andere communicatiemiddelen is gedaald; het aantal faxberichten is zo goed als verwaarloosbaar.

PARTIE III

1. CHIFFRES GÉNÉRAUX

A. Nouveaux dossiers

En 2017, le Médiateur fédéral a reçu 4587 nouvelles réclamations et 1582 demandes d'information, ce qui représente un total de 6169 dossiers. Par rapport à 2016, le nombre de dossiers a augmenté de plus de 2,5 %. C'est principalement le nombre de réclamations qui a augmenté de 7 %. Le nombre de demandes d'information a diminué de quasi 9 %.

Le Front office du Médiateur fédéral a répondu à 8535 appels téléphoniques en 2017 (1195 de moins qu'en 2016), dont 5356 reçus via le numéro vert 0800.

Tous ces appels n'ont bien évidemment pas donné lieu à l'enregistrement d'une demande d'information ou d'une réclamation, mais ils démontrent que l'accessibilité téléphonique reste une nécessité pour le citoyen en recherche d'aide.

Les moyens de communication utilisés par les requérants pour saisir le Médiateur fédéral sont quasiment les mêmes qu'en 2016. Le moyen de communication le plus emprunté en 2017 reste la voie électronique, qui a encore augmenté par rapport à 2016. La part des autres moyens de communication a diminué, dont celle des fax, devenue quasi nulle.

NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL
NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION

Elektronisch / <i>Electronique</i>	70,56 %
Telefoon / <i>Téléphone</i>	17,38 %
Bezoek / <i>Visite</i>	5,15 %
Brief / <i>Lettre</i>	4,38 %
Spreekuur / <i>Permanence</i>	1,93 %
Fax	0,60 %

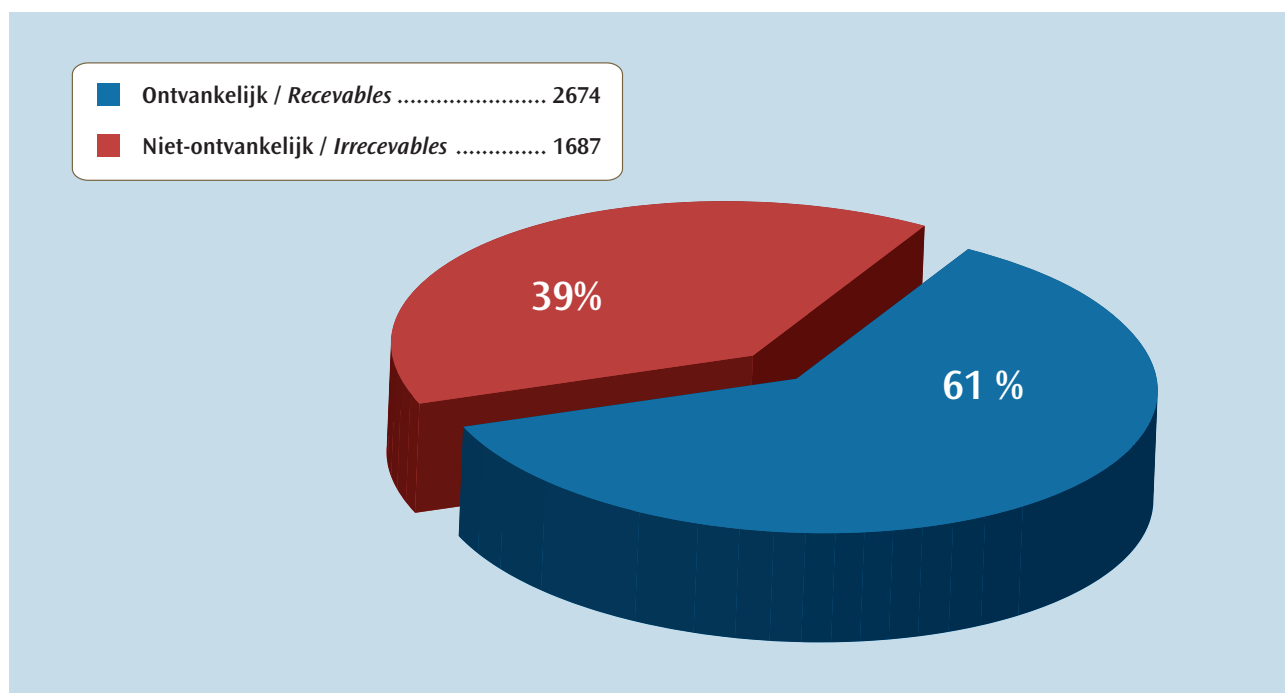
B. Klachten 2017

In 2017 ontving de federale Ombudsman 4587 nieuwe klachten. 2674 bleken ontvankelijk, 1687 niet ontvankelijk. Ten opzichte van 2016 is het aandeel niet ontvankelijke klachten met bijna 3 % gedaald. Voor 226 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2017 nog niet afgerond.

B. Réclamations 2017

En 2017, le Médiateur fédéral a reçu 4587 nouvelles réclamations, 2674 étaient recevables et 1687 irrecevables. En comparaison avec 2016, la part des réclamations irrecevables a diminué d'environ 3 %. Pour 226 réclamations, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2017.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN
TOTAL DES RÉCLAMATIONS



Hieronder volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet¹ en het huishoudelijk reglement van de federale Ombudsman.

De doorzendingen hebben betrekking op de klachten die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen leden van POOL², andere collateralere instellingen van het Parlement (Comité P, Comité I, Hoge Raad voor de Justitie, Commissie voor de bescherming van persoonlijke levenssfeer) en de Europese Ombudsman.

In de rubriek “ontbreken van voorafgaande stappen” zijn ook de klachten inbegrepen die de federale Ombudsman heeft geheroriënteerd naar de eerstelijnsklachtencoördinatoren in het kader van de protocolakkoorden die hij met veel instellingen van de federale administratie heeft ondertekend³. Het aandeel van de onontvankelijke dossiers wegens het ontbreken van voorafgaande stappen is in 2017 met meer dan 1 % toegenomen en blijft daardoor het belangrijkste onontvankelijkheidsmotief.

Voici ci-après la répartition des réclamations par motifs d’irrecevabilité, tels que repris dans la loi organique¹ et le règlement d’ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Les transmis concernent les plaintes relevant d’autres médiateurs membres de la CPMO², d’autres collatéraux du Parlement (Comité P, Comité R, Conseil supérieur de la Justice, Commission de la protection de la vie privée) et du Médiateur européen.

La rubrique “absence de démarches préalables” comprend notamment les réclamations que le Médiateur fédéral a redirigées vers les coordinateurs des plaintes de première ligne, dans le cadre des protocoles d’accord qu’il a signés avec de nombreuses administrations fédérales³. La part des dossiers irrecevables pour absence de démarches préalables a augmenté de plus de 1 % en 2017 et reste ainsi le motif d’irrecevabilité le plus important.

¹ Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

² Permanent Overleg Ombudslieden.

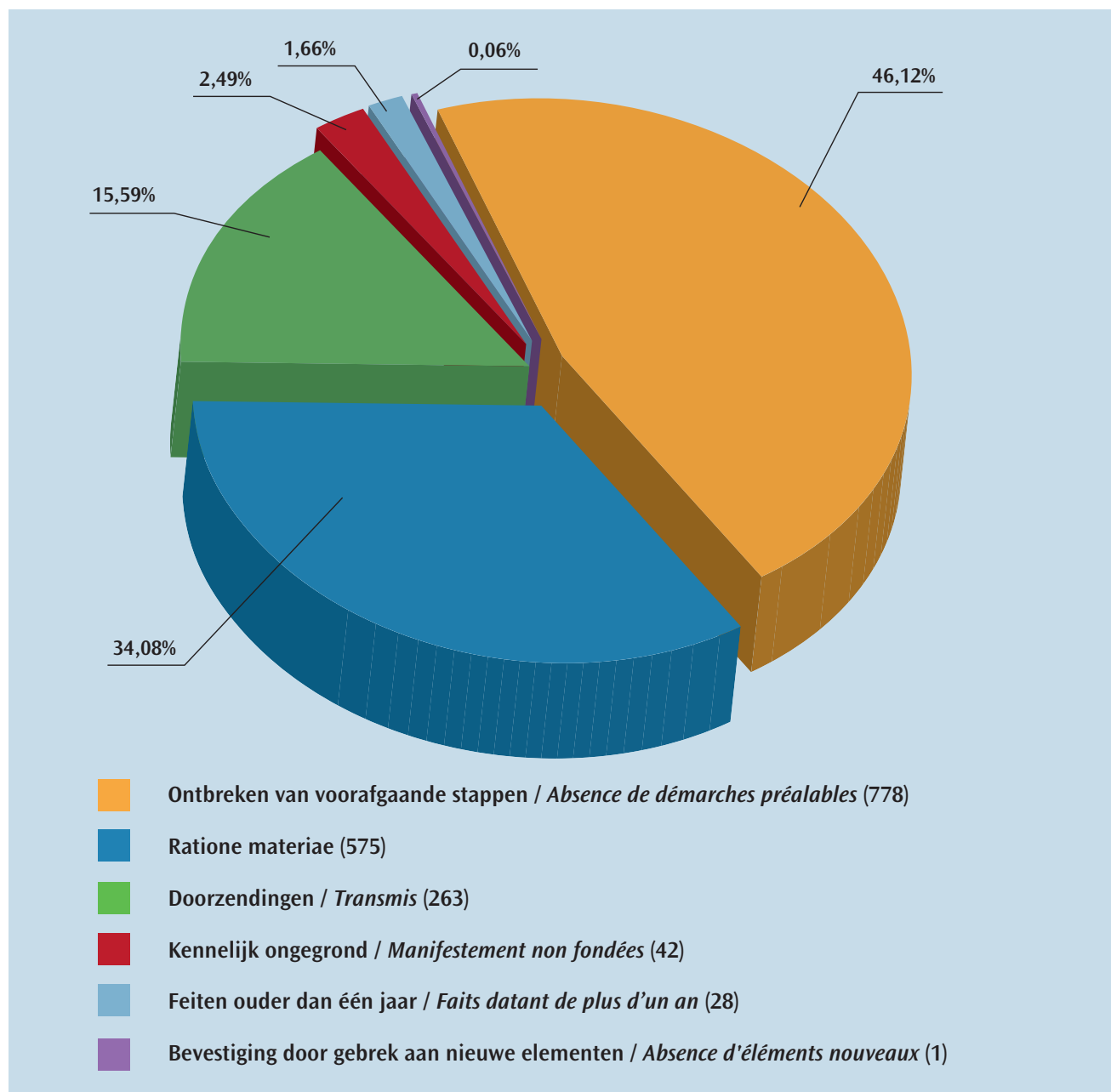
³ Op 28 februari 2018 zijn bij de federale Ombudsman 29 actieve samenwerkingsprotocollen gesloten. Dat het er minder zijn dan vorig jaar heeft te maken met het samensmelten van een aantal federale administraties in de loop van 2017. Via de link <https://infocenter.belgium.be/nl/client-analytics-klachtenmanagement> kunt u de algemene resultaten van de eerstelijnsklachtenbehandeling raadplegen.

¹ Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

² Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans.

³ A la date du 28 février 2018, le Médiateur fédéral a conclu 29 protocoles d’accord actifs. La diminution du nombre de protocoles conclus par rapport à l’année passée s’explique par la fusion, en 2017, de certaines administrations. Les résultats globaux de la gestion des plaintes par la première ligne sont consultables sur <https://infocenter.belgium.be/fr/client-analytics-gestion-des-plaintes>.

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN RÉCLAMATIONS IRRECEVABLES



C. Behandeling van de ontvankelijke klachten

De bespreking van de behandeling van de ontvankelijke klachten betreft de nieuwe ontvankelijke klachten, ingediend in 2017 (2674), en de ontvankelijke, nog 1702 openstaande klachten ingediend vóór 2017.

Van de 4376 klachten in 2017 in behandeling zijn er 2708 afgesloten. Daar bovenop werden er 100 opgeschort, tegen 108 in 2016. De wijziging van artikel 13

C. Traitement des réclamations recevables

Pour l'analyse du traitement des réclamations recevables, nous ajoutons aux nouvelles réclamations recevables introduites en 2017 (2674) les réclamations recevables encore en cours de traitement, introduites avant 2017 (1702).

Sur ces 4376 réclamations en traitement en 2017, 2708 ont été clôturées. Le Médiateur fédéral a, par ailleurs, encore suspendu son examen dans 100

van de wet tot instelling van federale ombudsmannen waardoor de federale Ombudsman sinds 3 februari 2014 de behandeling van een klacht niet langer hoeft op te schorten wanneer een vernietigingsberoep is ingediend bij de Raad van State, heeft niet veel invloed op het aantal opschortingen. De klachten waarin de federale Ombudsman het onderzoek opschort, zijn nog steeds voornamelijk diegene die voorwerp uitmaken van een beroep bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen met betrekking tot asiel en migratie of bij de gewone rechtbanken en hoven, vooral in sociale en fiscale zaken. Op geen van hen heeft de wetswijziging invloed.

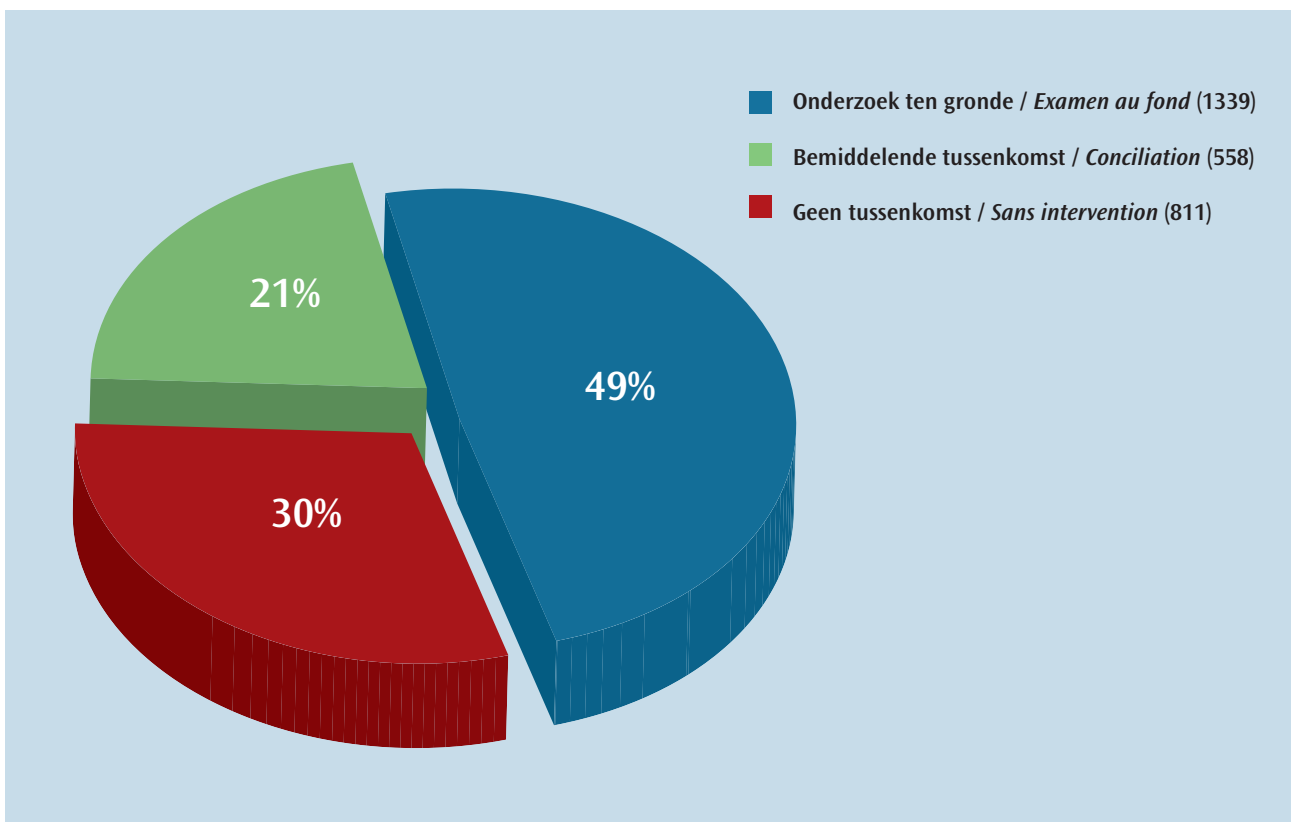
Een tabel met een overzicht van het aantal door de federale Ombudsman opgeschorte dossiers per administratie is vermeld op de bladzijden xxx tot xxx onder het onderdeel “Cijfers per administratie”. Ter illustratie maken we de vergelijking met 2015 en 2016.

réclamations, contre 108 en 2016. La modification de l'article 13 de la loi instaurant des médiateurs fédéraux – par laquelle le Médiateur fédéral peut, depuis le 3 février 2014, poursuivre l'examen d'une réclamation lorsqu'un recours en annulation au Conseil d'État est introduit – n'a pas beaucoup influencé le nombre de suspensions de traitement des réclamations. Les réclamations dans lesquelles le Médiateur fédéral a suspendu son examen sont à nouveau principalement celles qui font l'objet d'un recours devant le Conseil du Contentieux des étrangers en matière d'asile et migration ou devant les cours et tribunaux ordinaires, en matière sociale et fiscale, sur lesquels la modification de la loi n'a aucune influence.

Un tableau avec un aperçu, par administration, du nombre de réclamations dont l'examen a été suspendu se trouve aux pages xxx à xxx de la partie “Chiffres par administration”. Nous reprenons les chiffres de 2015 et 2016, en comparaison.

BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES



Na ontvangst van een ontvankelijke klacht kan de federale Ombudsman overgaan tot een onderzoek ten gronde, een bemiddelende tussenkomst of geen tussenkomst.

— Onderzoek ten gronde

Na onderzoek van een klacht kan de federale Ombudsman tot vier mogelijke evaluaties komen.

1) De klacht is ongegrond: er is geen schending van een ombudsnorm vastgesteld.

2) De klacht is gegrond: een of meerdere ombudsnormen zijn niet nageleefd.

Als de klacht gegrond is, dan vraagt de federale Ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt hierna besproken onder punt D.

3) De klacht is gedeeltelijk gegrond: drie situaties zijn mogelijk.

> De klacht omvat verschillende even belangrijke grieven, die echter niet alle gegrond zijn.

> De verantwoordelijkheid is gedeeld tussen de verzoeker en de administratie.

> De materiële beginselen zijn nageleefd (vb. de klager heeft geen recht op een toelage waar hij om verzoekt), maar de procedurele beginselen werden niet gerespecteerd (vb. onbehoorlijk onthaal van de verzoeker of foute informatieverstrekking).

Voor het onderdeel van de klacht dat gegrond blijkt, vraagt de ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt ook hierna besproken onder punt D.

4) Er is geen uitspraak mogelijk: dit houdt in dat na onderzoek van de klacht het niet mogelijk blijkt om een uitspraak te doen over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Une réclamation recevable introduite auprès du Médiateur fédéral peut faire l'objet d'un examen au fond, d'une conciliation ou d'une clôture sans intervention.

— Examen au fond

L'examen d'une réclamation peut déboucher sur quatre types d'évaluations.

1) La réclamation n'est pas fondée: pas de méconnaissance des normes de bonne conduite administrative constatée.

2) La réclamation est fondée: une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative ont été méconnues.

Dans ce cas le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction est abordé sous le point D.

3) La réclamation est partiellement fondée: trois situations peuvent se présenter.

> La réclamation comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale, mais qui ne sont pas tous fondés.

> La responsabilité est partagée entre le réclamant et l'administration.

> Les principes matériels ont été respectés (p. ex. le réclamant n'a pas droit à l'allocation à laquelle il prétend), mais les principes de procédure ont été méconnus (p. ex. un réclamant mal accueilli ou mal informé).

Dans ce cas, le Médiateur fédéral demande une correction du grief qui est fondé. Le résultat de cette correction est également repris sous le point D.

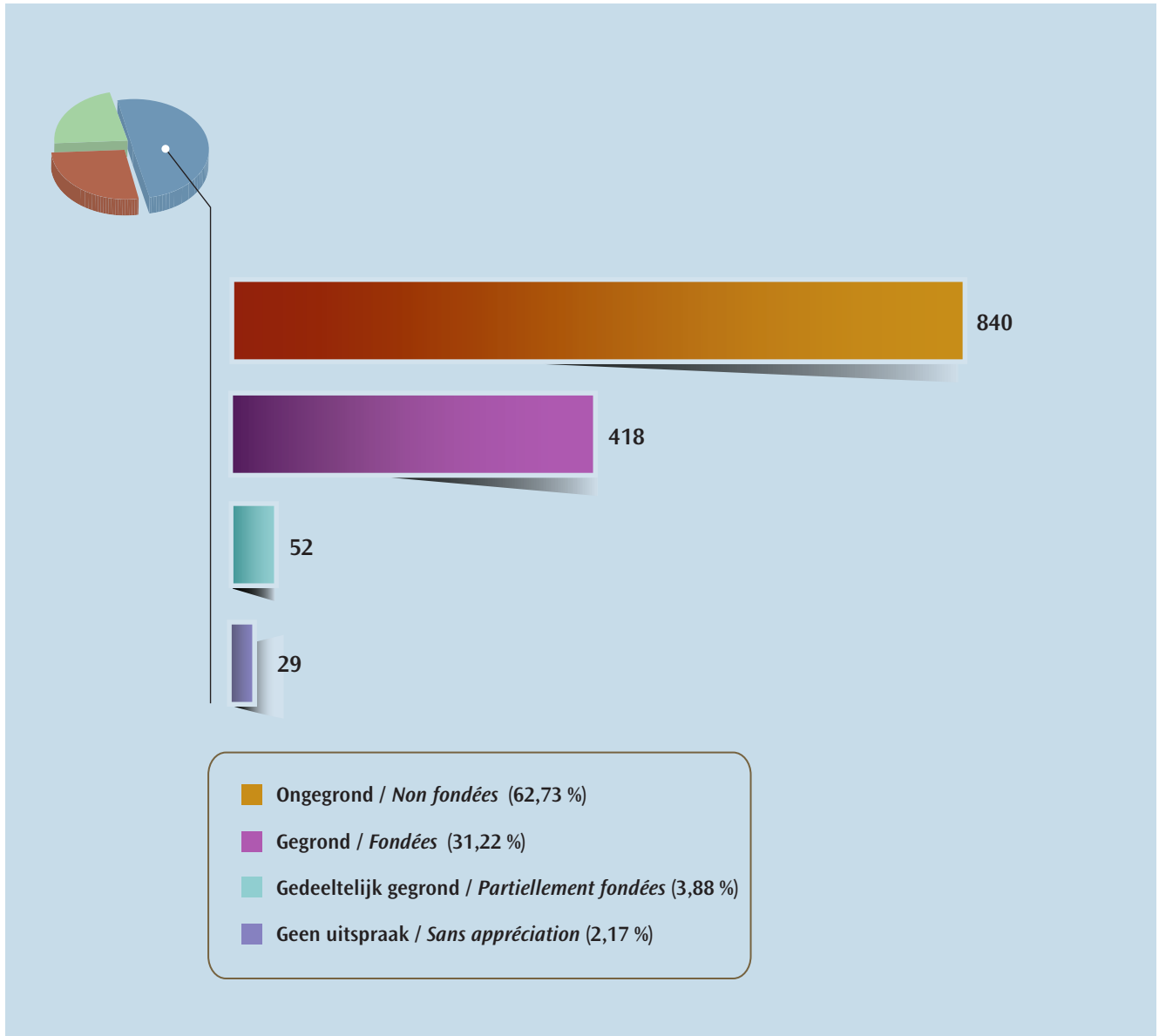
4) Il est impossible de se prononcer sur le bien fondé de la réclamation: cela signifie qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non de la réclamation.

De grafiek hieronder geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2017.

Le graphique ci-après illustre le résultat de l'examen des réclamations en 2017.

ONDERZOEK TEN GRONDE

EXAMEN AU FOND



— Bemiddelende tussenkomst

Een bemiddelende tussenkomst gebeurt wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd (de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel een oplossing kan worden bewerkstelligd zonder verantwoordelijkheden nader te moeten onderzoeken.

— Conciliation

Une conciliation est pratiquée dans une réclamation dont on ne peut pas dire immédiatement si elle est fondée ou non (l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou pour laquelle une solution peut être rapidement obtenue sans qu'il ne soit pertinent de rechercher les responsabilités du problème survenu.

Het resultaat van een bemiddelende tussenkomst is geslaagd of niet. In de praktijk is het resultaat van de tussenkomst vaak positief.

In 2017 deed de federale Ombudsman in 558 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 552 dossiers was het resultaat positief, in 6 dossiers niet.

— Geen tussenkomst

Een aantal dossiers wordt afgesloten zonder tussenkomst:

> wegens geen antwoord van de verzoeker op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman. In 2017 werden zo 328 dossiers afgesloten;

> als de klacht zonder voorwerp is geworden: de verzoeker informeert de federale Ombudsman dat zijn tussenkomst niet verder vereist is of het probleem werd opgelost nog voor de federale Ombudsman zijn onderzoek aanvatte. In 483 dossiers besloot de federale Ombudsman in 2017 dat de klacht zonder voorwerp was geworden.

D. Evaluatie van de (gedeeltelijk) gegronde klachten

Als de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is, vraagt de ombudsman een rechtzetting.

Het mogelijke resultaat is dan:

> herstel;
 > gedeeltelijk herstel;
 > herstel geweigerd;
 > herstel onmogelijk: als de administratie materieel niet (meer) in staat is om het euvel alsnog te verhelpen.

De onderstaande grafiek geeft een overzicht van het resultaat van de tussenkomst van de federale Ombudsman na het onderzoek ten gronde. Zij toont voor de (gedeeltelijk) gegronde klachten, het aandeel van het volledig herstel, gedeeltelijk herstel, onmogelijk of geweigerd herstel.

Une conciliation peut se clôturer par un résultat positif ou sans résultat. Dans la pratique, l'intervention aboutit souvent à un résultat positif.

En 2017, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 558 dossiers. Elle a abouti dans 552 dossiers et 6 dossiers ont été clôturés sans succès.

— Sans intervention

Un certain nombre de dossiers sont clôturés sans intervention:

> en l'absence de réponse du réclamant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral. En 2017, 328 dossiers ont été clôturés de cette façon;

> lorsque la réclamation est devenue sans objet parce que le réclamant informe le Médiateur fédéral que son intervention n'est plus nécessaire ou que le problème a été résolu avant que le Médiateur fédéral entame son examen. En 2017, le Médiateur fédéral a conclu que la réclamation était devenue sans objet dans 483 dossiers.

D. Évaluation des réclamations (partiellement) fondées

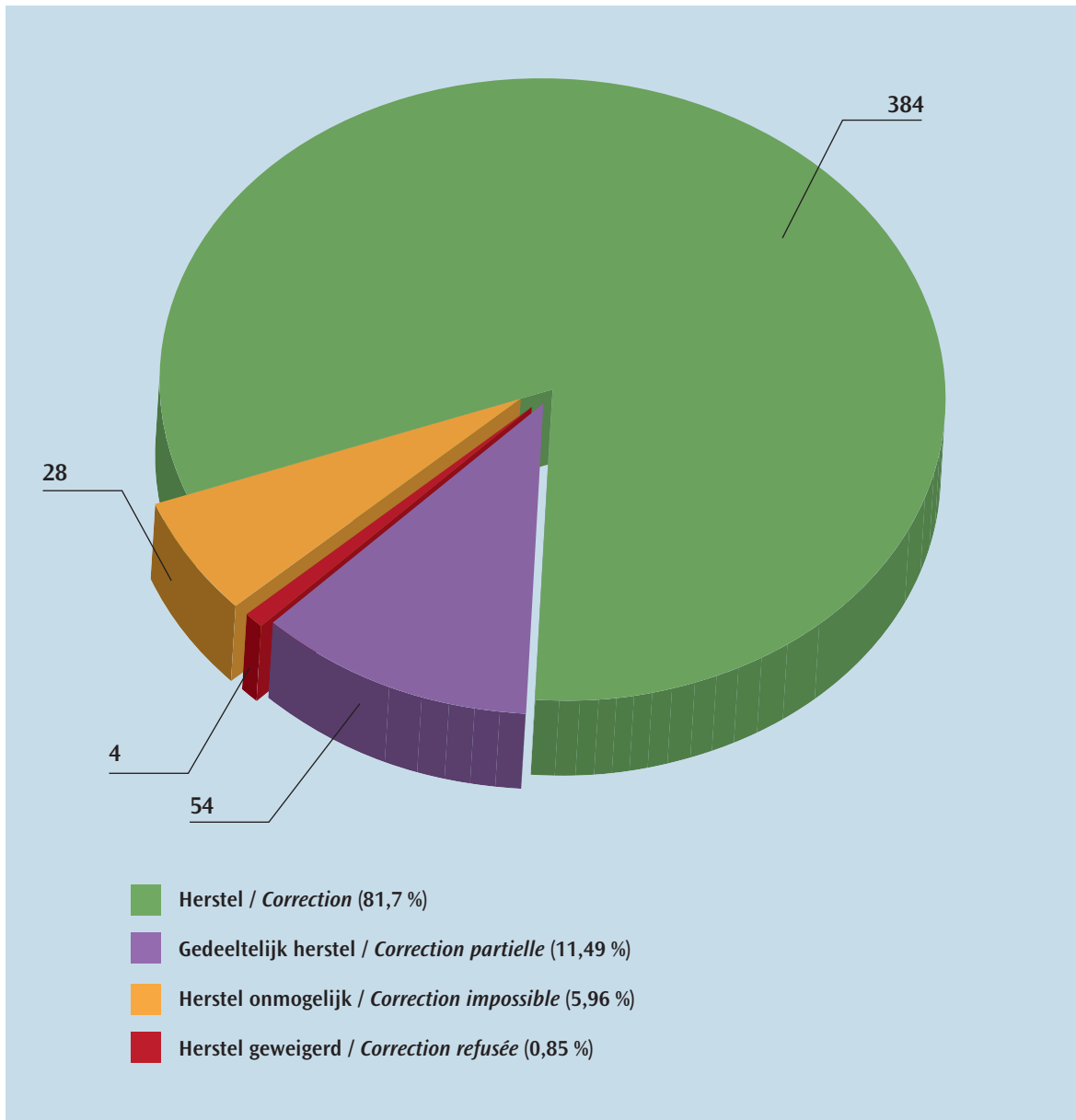
Lorsque la réclamation est fondée ou partiellement fondée, le Médiateur fédéral demande une correction.

Le résultat de cette correction peut être:

> correction;
 > correction partielle;
 > correction refusée;
 > correction impossible: l'administration n'est matériellement pas (plus) en mesure de remédier au problème.

Le graphique suivant donne un aperçu du résultat de l'intervention du Médiateur fédéral après l'examen au fond de la réclamation. Il montre la proportion des corrections obtenues, partielles, impossibles ou refusées pour les réclamations (partiellement) fondées.

EVALUATIE VAN DE (GEDEELTELIJK) GEGRONDE KLACHTEN
RÉSULTAT DES RÉCLAMATIONS (PARTIELLEMENT) FONDÉES



E. Ombudsnormen

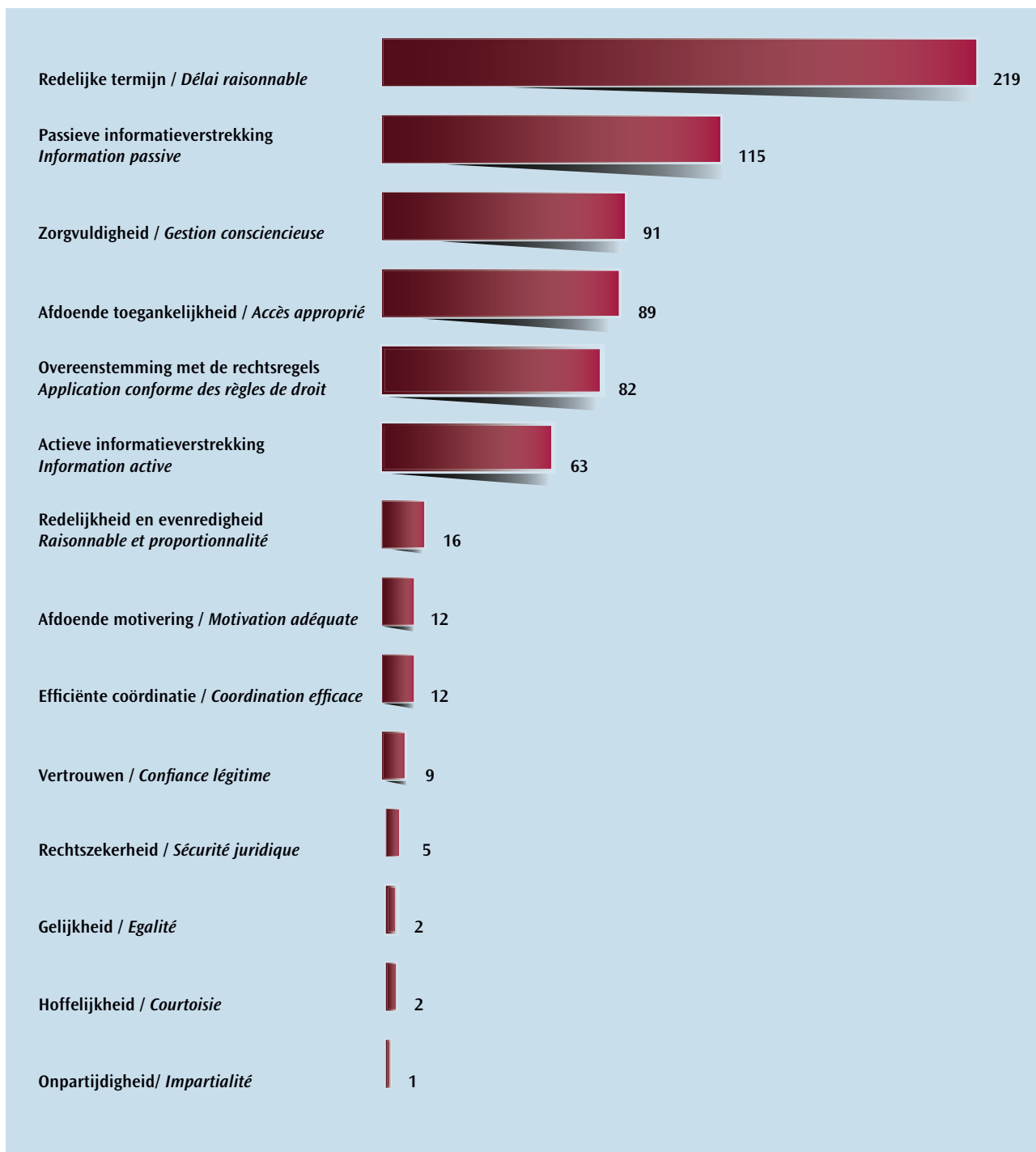
Hierna volgt een overzicht van de geschonden ombudsnormen bij de beoordeling van de klachten die in 2017 werden afgesloten met de evaluatie gegrond of gedeeltelijk gegrond. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier en dus is hun totaal aantal groter dan het aantal afgesloten gegronde of gedeeltelijk gegronde dossiers.

E. Normes de bonne conduite administrative

Le graphique suivant donne un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des réclamations clôturées en 2017 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite administrative peuvent être méconnues dans un même dossier et, par conséquent, leur nombre total dépasse le nombre de dossiers clôturés comme fondés ou partiellement fondés.

OMBUDSNORMEN

NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE



In 2017 stelde de federale Ombudsman een aanzienlijke toename vast van het aantal dossiers waarin de ombudsnorm “afdoende toegankelijkheid” geschonden werd. Die toename valt bijna uitsluitend toe te schrijven aan de bereikbaarheidsproblemen met betrekking tot de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH). Ten opzichte van 2016 kennen twee andere

Le Médiateur fédéral a constaté en 2017 une augmentation significative du nombre de dossiers dans lesquels la norme de bonne conduite administrative “accès approprié” a été méconnue. Cette augmentation s’explique presque exclusivement par les problèmes d’accessibilité rencontrés par la Direction générale Personnes handicapées (DGPH). Par rapport à 2016,

ombudsnormen een duidelijke stijging, met name de “actieve-” en “passieve informatieverstrekking”. De “redelijke termijn” blijft evenwel de meest geschonden ombudsnorm.

Als bijlage⁴ bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman toepast bij evaluatie van de gegrondheid van de klachten.

F. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

De gemiddelde behandelingsduur van de ontvankelijke klachten is in 2017 gestegen. Het aandeel van de ontvankelijke klachten behandeld binnen de 6 maanden is in 2017 gedaald ten opzichte van 2016; toch werd meer dan 62 % van de afgesloten ontvankelijke klachten binnen de 6 maanden behandeld. De grootste stijging (6 %) in het aandeel van de klachten werd opgemeten bij de dossiers waarvoor de behandeling tussen één tot twee jaar duurde. In 2017 heeft de federale Ombudsman immers veel dossiers van vorige jaren afgesloten.

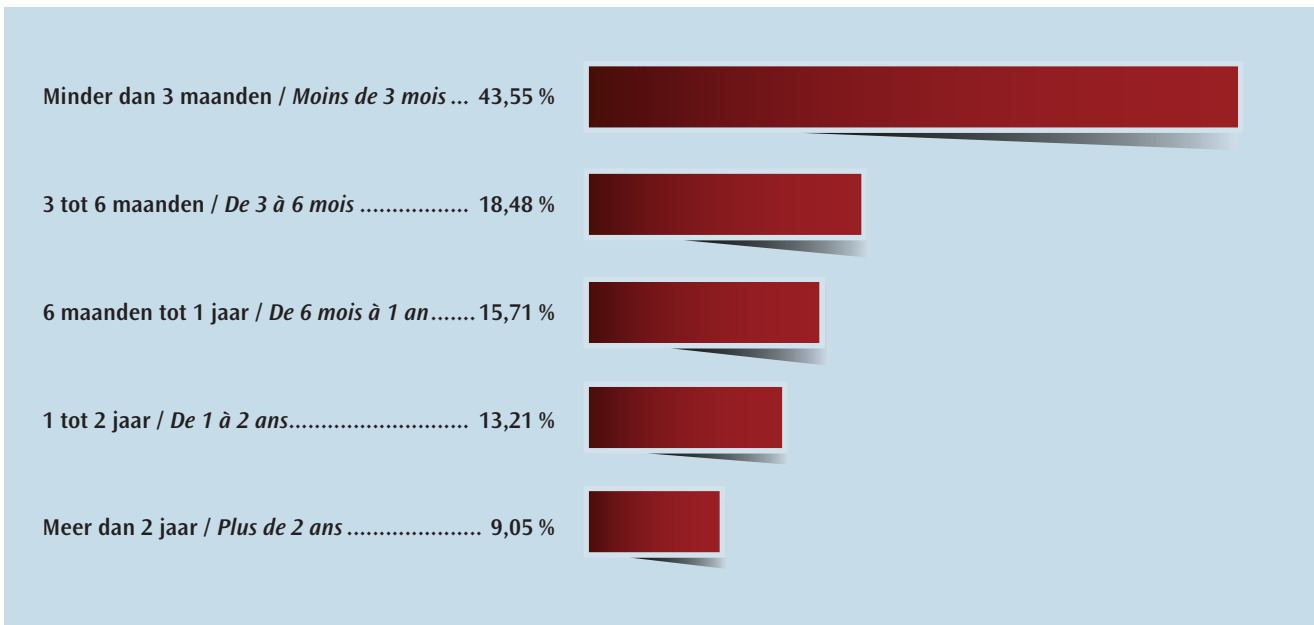
deux autres normes font l’objet d’une augmentation significative, à savoir “l’information active” et “l’information passive”. Le “délai raisonnable” reste néanmoins encore la norme de bonne conduite administrative la plus méconnue.

En annexe⁴ du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral s’appuie pour évaluer le bien-fondé des réclamations.

F. Durée de traitement des réclamations recevables

La durée moyenne de traitement des réclamations recevables a augmenté en 2017. La part des réclamations recevables traitées dans les 6 mois a diminué par rapport à 2016. Plus de 62 % des réclamations recevables clôturées ont tout de même été traitées dans les 6 mois. L’augmentation la plus marquante (6%) concerne la part des réclamations dont le traitement a nécessité de 1 à 2 ans. En 2017, le Médiateur fédéral a en effet clôturé bon nombre de dossiers datant des années antérieures.

**BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN
DURÉE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES**



⁴ Zie bijlage 3 – Ombudsnormen.

⁴ Voy. annexe 3 – Normes de bonne conduite administrative.

2. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

A. Ontvankelijke klachten per administratie

Hierna volgen de cijfergegevens per administratie. Van het aantal in 2017 ontvangen ontvankelijke klachten per administratie wordt de vergelijking gemaakt met 2016¹.

Vermits één klacht betrekking kan hebben op verschillende administratieve overheden, is de som van alle klachten per administratie hoger dan het totaal aantal ontvankelijke dossiers.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en ambtenarenklachten. Die laatste zijn klachten ingediend door een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie en gaan over een ondersteunende stafdienst of personeelsdienst of eventueel een operationele dienst (vb. een klacht tegen een rechtstreeks hiërarchische meerdere).

Deze tabel houdt geen rekening met de ambtenarenklachten.

In 2017 ontving de federale Ombudsman 71 ambtenarenklachten (79 in 2016). Deze klachten komen niet voor in de gedetailleerde statistieken per administratie. Op blz. 171-173 volgt een overzicht van het resultaat van de behandeling van de in 2017 afgesloten ambtenarenklachten.

¹ De hier vermelde aantallen voor 2016 kunnen licht afwijken van de aantallen uit ons jaarverslag 2016. In de loop van een onderzoek van een dossier kan immers blijken dat een andere administratie bij de klacht betrokken is dan degene die aanvankelijk was aangeduid. Dat wordt uiteraard ook in ons dossierbeheersysteem – basis voor de cijfertrekking – aangepast. Ook de dossiers waarvan de ontvankelijkheid eind 2016 nog in onderzoek was komen in de loop van 2017 in de aantallen van 2016 terecht. Ook dat kan een klein verschil in aantallen verklaren.

2. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

A. Réclamations recevables par administration

Le tableau ci-après reprend les données chiffrées par administration. Le nombre de réclamations recevables par administration introduites en 2017 est comparé avec celui de 2016¹.

Une même réclamation pouvant concerner plusieurs autorités administratives, le nombre total de réclamations par administration est plus important que le nombre total de réclamations recevables.

Une distinction est opérée entre les réclamations d'usagers et les réclamations de fonctionnaires. Ces dernières concernent des réclamations formulées par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui ont trait à un service de soutien ou du personnel, voire un service opérationnel (p. ex. une réclamation contre le supérieur hiérarchique direct).

Ce tableau ne reprend pas les réclamations de fonctionnaires.

Le Médiateur fédéral a reçu 71 réclamations de fonctionnaires en 2017 (79 en 2016). Ces réclamations ne sont pas non plus reprises dans les statistiques détaillées par administration. Un aperçu des réclamations de fonctionnaires clôturées en 2017 ainsi que leur évaluation est repris aux pages 171-173.

¹ Les chiffres mentionnés ici pour 2016 peuvent être légèrement différents des chiffres publiés dans notre rapport annuel 2016. Au cours de l'examen d'un dossier, il se peut qu'une autre administration que celle initialement visée par la plainte soit concernée. Dans ce cas, l'enregistrement dans notre système de gestion de dossiers – référence pour la production des chiffres – est bien évidemment adapté. De même, les dossiers pour lesquels la recevabilité était encore en cours d'examen fin 2016 se retrouvent, au cours de 2017, dans les chiffres de 2016. Ceci peut expliquer une petite différence dans les chiffres.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE
RÉCLAMATIONS RECEVABLES PAR ADMINISTRATION

	2017	2016
FOD Kanselarij van de Eerste Minister / <i>SPF Chancellerie du Premier Ministre</i>	1	0
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) / <i>SPF Stratégie et Appui (BOSA)</i>	75	81
FOD Justitie / <i>SPF Justice</i>	63	77
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	688	730
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	96	135
Ministerie van Landsverdediging / <i>Ministère de la Défense</i>	6	5
FOD Financiën / <i>SPF Finances</i>	554	606
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg / <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	9	13
FOD Sociale Zekerheid / <i>SPF Sécurité sociale</i>	474	166
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	14	21
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	15	5
FOD Mobiliteit en Vervoer / <i>SPF Mobilité et Transports</i>	170	190
Sociale parastatalen / <i>Parastataux sociaux</i>	273	264
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	44	46
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	198	234
Totaal / Total	2680	2573

B. In 2017 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie
 B. *Dossiers clôturés en 2017 et leur évaluation par administration*

1. FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) /
 SPF Stratégie et Appui (BOSA)

1.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (86)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)/ SPF Stratégie et Appui (BOSA)	8	38	-	16	-	10	14
Directoraat-generaal Digitale Transformatie/ <i>Direction générale Transformation digitale</i>	-	-	-	1	-	-	1
Directoraat-generaal Ondersteunende Dienst/ <i>Direction générale Service d'appui interne</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directoraat-generaal Sociaal Secretariaat PersoPoint/ <i>Direction générale Secrétariat social PersoPoint</i>	-	-	-	1	-	-	2
FED+	-	-	-	-	-	-	1
Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)/ <i>Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)</i>	-	-	-	2	-	-	-
Selor	8	37	-	12	-	9	9
Klachtenbeheerder BOSA/ <i>Gestionnaire des plaintes BOSA</i>	-	-	-	-	-	1	1

1.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) / SPF Stratégie et Appui (BOSA)	8	-	-	-
Selor	8	-	-	-

1.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) / SPF Stratégie et Appui (BOSA)	8
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	5
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

2. FOD Justitie / SPF Justice

2.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (91)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Justitie / SPF Justice	15	30	1	7	-	20	18
Diensten van de Voorzitter / <i>Services du Président</i>	-	-	-	-	-	-	1
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen / <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	9	26	-	5	-	18	12
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie / <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	2	1	-	1	-	-	2
Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden / <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	4	2	-	1	-	1	1
Belgisch Staatsblad / <i>Moniteur belge</i>	-	1	-	-	-	-	1
Kansspelcommissie / <i>Commission des jeux de hasard</i>	-	-	1	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Justitie / <i>Gestionnaire des plaintes SPF Justice</i>	-	-	-	-	-	1	1

2.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Justitie / <i>SPF Justice</i>	10	-	-	5
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen / <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	4	-	-	5
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie / <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	2	-	-	-
Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden / <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et droits fondamentaux</i>	4	-	-	-

2.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	15
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	7
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	6
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

3. FOD Binnenlandse Zaken / *SPF Intérieur*3.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (750)*

	Onderzoek ten gronde / <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst / <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst / <i>Sans intervention</i>	
	Gegronnd / <i>Fondées</i>	Niet gegrond / <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak / <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd / <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd / <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager / <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp / <i>Sans objet</i>
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	138	231	-	138	2	109	132
Algemene Directie van de Civiele Veiligheid / <i>Direction générale de la Sécurité civile</i>	1	1	-	-	-	-	-
Algemene Directie Instellingen en Bevolking / <i>Direction générale Institutions et Population</i>	-	6	-	6	-	7	4
Algemene Directie Veiligheid en Preventie / <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	-	-	-	3	-	-	3
Dienst Vreemdelingenzaken / <i>Office des étrangers</i>	83	218	-	126	2	87	119
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) / <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	53	6	-	3	-	15	5
Commissie voor toegang tot bestuursdocumenten (CTB) / <i>Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)</i>	-	-	-	-	-	-	1
Federale diensten van de Gouverneurs / <i>Services fédéraux auprès des Gouverneurs</i>	1	-	-	-	-	-	-

3.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel / <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel / <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd / <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk / <i>Correction impossible</i>
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	74	49	4	11
Algemene Directie van de Civiele Veiligheid / <i>Direction générale de la Sécurité civile</i>	-	-	-	1
Dienst Vreemdelingenzaken / <i>Office des étrangers</i>	72	2	4	5
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) / <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	2	46	-	5
Federale diensten van de Gouverneurs / <i>Services fédéraux auprès des Gouverneurs</i>	-	1	-	-

3.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	257
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	91
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	51
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	49
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	33
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	10
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	9
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	8
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	3
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	2
Onpartijdigheid/ <i>Impartialité</i>	1

**4. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking /
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement**

4.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (119)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	28	20	2	25	-	17	27
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	28	19	2	24	-	15	27
Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking/ <i>Direction générale Coopération au développement</i>	-	-	-	-	-	2	-
Nationale Veiligheidszekerheids (NVO)/ <i>Autorité nationale de Sécurité (ANS)</i>	-	-	-	1	-	-	-

4.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	20	2	-	6
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	20	2	-	6

4.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	36
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	15
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	6
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	6
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	2
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	2
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	1

**5. Ministerie van Landsverdediging /
Ministère de la Défense**

5.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (3)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense	-	2	-	-	-	-	1
Stafdepartement Operaties en Training (ACOS Ops&Trg)/ <i>Département d'Etat-Major Opérations & Entraînement (ACOS Ops&Trg)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer Defensie/ <i>Gestionnaire des plaintes Défense</i>	-	1	-	-	-	-	1

6. FOD Financiën / SPF Finances

6.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (509)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronnd/ <i>Fondées</i>	Niet gegronnd/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Financiën / SPF Finances	82	220	13	84	4	39	67
Algemene administratie van de Bijzondere Belastinginspectie/ <i>Administration générale de l'Inspection spéciale des impôts</i>	-	-	1	-	-	-	-
Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	-	4	1	1	-	2	10
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	27	108	5	32	1	15	17
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	30	74	4	36	2	17	30
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	19	24	2	11	1	5	7
Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorerie</i>	-	-	-	-	-	-	2
Contactcenter	1	-	-	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	5	10	-	3	-	-	1

6.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Financiën/ SPF Finances	73	4	-	5
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	25	1	-	1
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	26	1	-	3
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	18	-	-	1
Contactcenter	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	3	2	-	-

6.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Financiën/ SPF Finances	100
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	25
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	24
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	20
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	11
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	7
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	5
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	2
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	1
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	1
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	1

7. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg / *SPF Emploi, Travail et Concertation sociale*

7.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (8)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	-	4	-	2	-	1	1
Algemene directie Humanisering van de arbeid/ <i>Direction générale Humanisation du travail</i>	-	-	-	1	-	-	-
Algemene directie Individuele arbeidsbetrekkingen/ <i>Direction générale Relations individuelles de travail</i>	-	-	-	-	-	-	1
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ <i>Direction générale Contrôle des lois sociales</i>	-	4	-	1	-	1	-

8. FOD Sociale Zekerheid / SPF Sécurité sociale

8.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (345)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	125	50	2	66	-	38	64
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	-	-	-	1	1
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	125	45	2	66	-	37	63
Directie-generaal Sociaal Beleid/ <i>Direction générale Politique sociale</i>	-	4	-	-	-	-	-
Directie-generaal Sociale inspectie/ <i>Direction générale Inspection sociale</i>	-	1	-	-	-	-	-

8.2. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	125	-	-	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	125	-	-	-

8.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Sociale Zekerheid / SPF Sécurité sociale	190
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	80
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	49
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	23
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	20
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	12
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	6

**9. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu /
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement**

9.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (35)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronnd/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	10	5	-	11	-	2	7
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	-	1	-	-	-
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ <i>Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation</i>	2	2	-	-	-	1	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	5	2	-	8	-	-	5
MEDEX	3	1	-	2	-	1	2

9.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	10	-	-	-
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ <i>Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation</i>	2	-	-	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	5	-	-	-
MEDEX	3	-	-	-

9.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	10
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	4
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1

10. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie /SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

10.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (10)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegrond/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie	2	5	-	2	-	1	-
Algemene directie Economische Inspectie/ <i>Direction générale Inspection économique</i>	-	2	-	-	-	-	-
Algemene directie Economische Reglementering/ <i>Direction générale Réglementation économique</i>	2	-	-	-	-	-	-
Algemene directie Energie/ <i>Direction générale Énergie</i>	-	-	-	-	-	1	-
Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	-	1	-	-	-	-	-
Kruispuntbank ondernemingen (KBO)/ <i>Banque-Carrefour des Entreprises (BCE)</i>	-	2	-	2	-	-	-

10.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	2	-	-	-
Algemene directie Economische Reglementering/ <i>Direction générale Réglementation économique</i>	2	-	-	-

10.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	3
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion Consciencieuse</i>	1

11. FOD Mobiliteit en Vervoer / *SPF Mobilité et Transports*

11.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (163)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegrond/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	36	41	3	52	-	6	25
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	5	2	-	2	-	1	1
Directoraat-generaal Scheepvaart/ <i>Direction générale Navigation</i>	-	1	-	1	-	-	-
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	30	38	3	47	-	3	23
VIAS Institute (voormalig BIVV)/ <i>VIAS Institute (ancien IBSR)</i>	1	-	-	1	-	2	1
Algemene diensten/ <i>Services généraux</i>	-	-	-	1	-	-	-

11.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction</i> <i>partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction</i> <i>refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction</i> <i>impossible</i>
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	34	1	-	1
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	3	1	-	1
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	30	-	-	-
VIAS Institute (voormalig BIVV)/ <i>VIAS Institute (ancien IBSR)</i>	1	-	-	-

11.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	60
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	25
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	11
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	8
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	7
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	5
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	2
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	1
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	1

12. Sociale parastatalen / *Parastataux sociaux*

12.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (273)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	10	94	2	74	-	34	59
Famifed	2	12	-	9	-	1	5
Fedris	2	2	-	11	-	2	-
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	-	6	1	11	-	7	8
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)</i>	-	2	-	2	-	1	-
Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ)/ <i>Banque-carrefour de la Sécurité sociale (BCSS)</i>	-	-	-	-	-	-	1
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	4	53	1	23	-	15	28
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)/ <i>Office national des Vacances annuelles (ONVA)</i>	-	2	-	1	-	1	1
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	1	4	-	5	-	3	4
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	-	5	-	4	-	-	2
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	1	8	-	8	-	4	10

12.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction</i> <i>partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction</i> <i>refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction</i> <i>impossible</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	8	-	-	2
Famifed	1	-	-	1
Fedris	2	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	3	-	-	1
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	1	-	-	-
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	1	-	-	-

12.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	10
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	2
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2

13. Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD of POD / Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP

13.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (46)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP	9	14	1	10	-	3	9
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ <i>Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)</i>	-	2	-	-	-	-	-
Centrale Dienst voor Sociale en Culturele Actie (CDSCA)/ <i>Office central d'Action Sociale et culturelle de la Défense (OCASC)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Fedasil	6	5	-	2	-	2	7
Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)/ <i>Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)</i>	-	1	-	3	-	-	2
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	-	2	1	1	-	1	-
Infrabel	1	-	-	-	-	-	-
Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA)/ <i>Centre interfédéral pour l'égalité des chances (UNIA)</i>	-	1	-	1	-	-	-
Koninklijke Bibliotheek van België/ <i>Bibliothèque royale de Belgique</i>	-	-	-	1	-	-	-
Nationale loterij/ <i>La Loterie nationale</i>	-	2	-	-	-	-	-

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegrond/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Nationale maatschappij der Belgische spoorwegen (NMBS)/ <i>Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)/ <i>Palais des Beaux-Arts (BOZAR)</i>	1	1	-	-	-	-	-
Wetenschappelijk instituut volksgezondheid/ <i>Institut scientifique de la Santé publique</i>	1	-	-	-	-	-	-

13.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	9	-	-	-
Fedasil	6	-	-	-
Infrabel	1	-	-	-
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)/ <i>Palais des Beaux-Arts (BOZAR)</i>	1	-	-	-
Wetenschappelijk instituut volksgezondheid/ <i>Institut scientifique de la Santé publique</i>	1	-	-	-

13.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	11
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	5
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	2
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	2
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2

14. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening
Organismes privés chargés d'un service public

14.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (248)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	15	70	5	71	-	41	46
Arbeidsongevallenverzekeraars/ <i>Assureurs privés accidents du travail</i>	-	-	-	1	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	3	18	2	18	-	8	13
Sociale verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	3	15	-	15	-	6	4
Sodexo	2	1	-	-	-	-	-
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	1	9	2	10	-	5	9
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	6	27	1	27	-	22	20

14.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	14	-	-	1
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	2	-	-	1
Sociale verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	3	-	-	-
Sodexo	2	-	-	-
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	1	-	-	-
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	6	-	-	-

14.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	15
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	4
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	4
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	3
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	1

C. In 2017 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie
 C. *Réclamations de fonctionnaires clôturées en 2017 et leur évaluation par administration*

C.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (92)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
TOTA(A)L	3	35	0	18	0	12	24
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)/ <i>SPF Stratégie et Appui (BOSA)</i>	0	2	0	0	0	0	2
FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	0	5	0	2	0	2	4
FOD Binnenlandse Zaken/ <i>SPF Intérieur</i>	0	5	0	4	0	2	2
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	0	1	0	1	0	0	0
Ministerie van Landsverdediging/ <i>Ministère de la Défense</i>	0	1	0	1	0	0	4
FOD Fincanciën/ <i>SPF Finances</i>	2	11	0	4	0	6	5
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	0	1	0	0	0	0	0
FOD Sociale Zekerheid/ <i>SPF Sécurité sociale</i>	0	1	0	0	0	0	0
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement</i>	0	1	0	1	0	0	2
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ <i>SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie</i>	0	0	0	2	0	1	0
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	0	1	0	0	0	0	0

Afgesloten klachten (vervolg) / Réclamations clôturées (suite)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Federale Pensioendienst (FPD)/ <i>Service fédéral des Pensions (SFP)</i>	0	1	0	0	0	0	0
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	0	2	0	0	0	0	0
Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	0	0	0	0	0	0	1
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	1	0	0	0	0	0	1
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	0	0	0	1	0	0	0
Bpost	0	1	0	0	0	0	0
Fedasil	0	1	0	0	0	0	1
Koninklijk Belgisch instituut voor natuurwetenschappen/ <i>Institut royal des Sciences naturelles de Belgique</i>	0	0	0	1	0	0	0
Koninklijke Bibliotheek van België/ <i>Bibliothèque royale de Belgique</i>	0	0	0	0	0	0	1
Koninklijke Musea voor Schone Kunsten/ <i>Musées royaux des Beaux-Arts</i>	0	0	0	0	0	1	0
Nationale maatschappij der Belgische spoorwegen (NMBS)/ <i>Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)</i>	0	1	0	1	0	0	0
Proximus	0	0	0	0	0	0	1

C.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
TOTA(A)L	2	0	0	1
FOD Financiën/ <i>SPF Finances</i>	2	0	0	0
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	0	0	0	1

C.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Ambtenarenklachten/ <i>Réclamations de fonctionnaires</i>	3
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	1
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

D. In 2017 opgeschorte dossiers per administratie
 D. *Dossiers suspendus en 2017 par administration*

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES SUSPENDUES

		2017	2016	2015
FOD Justitie/ SPF Justice	Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	3	3	0
	Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	0	0	1
	Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	0	1	0
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	0	0
	Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	0	1	0
	Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Office des étrangers</i>	51	63	116
	Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	4	4	4
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	1	2	0
	Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking/ <i>Direction générale Coopération au développement</i>	1	0	0
	Nationale Veiligheidszekerheid (NVO)/ <i>Autorité nationale de Sécurité (ANS)</i>	0	1	0
FOD Financiën/ SPF Finances	Algemene administratie van de Bijzondere Belastinginspectie/ <i>Administration générale de l'Inspection spéciale des impôts</i>	0	1	0
	Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	0	0	1
	Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	15	10	11
	Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	5	0	3

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN (VERVOLG)
ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES SUSPENDUES (SUITE)

		2017	2016	2015
	Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	1	2	0
	Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorerie</i>	0	1	0
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk/ <i>Direction générale Contrôle du bien-être au travail</i>	0	0	1
FOD Sociale Zekerheid/ <i>SPF Sécurité sociale</i>	Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	7	2	5
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	Empreva	0	2	0
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)/ <i>Office des régimes particuliers de Sécurité sociale (ORPSS)</i>	0	0	1
	Famifed	2	1	1
	Fedris	1	0	0
	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	0	1	0
	Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)</i>	1	0	0
	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	3	2	14
	Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	0	0	1
	Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	0	1	0
	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	1	2	0

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN (VERVOLG)
ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES SUSPENDUES (SUITE)

		2017	2016	2015
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	Fedasil	1	1	1
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	1	3	1
	Sociale verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	0	0	1
	Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	1	1	0
	Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	5	6
Tota(a)l		101	110	168

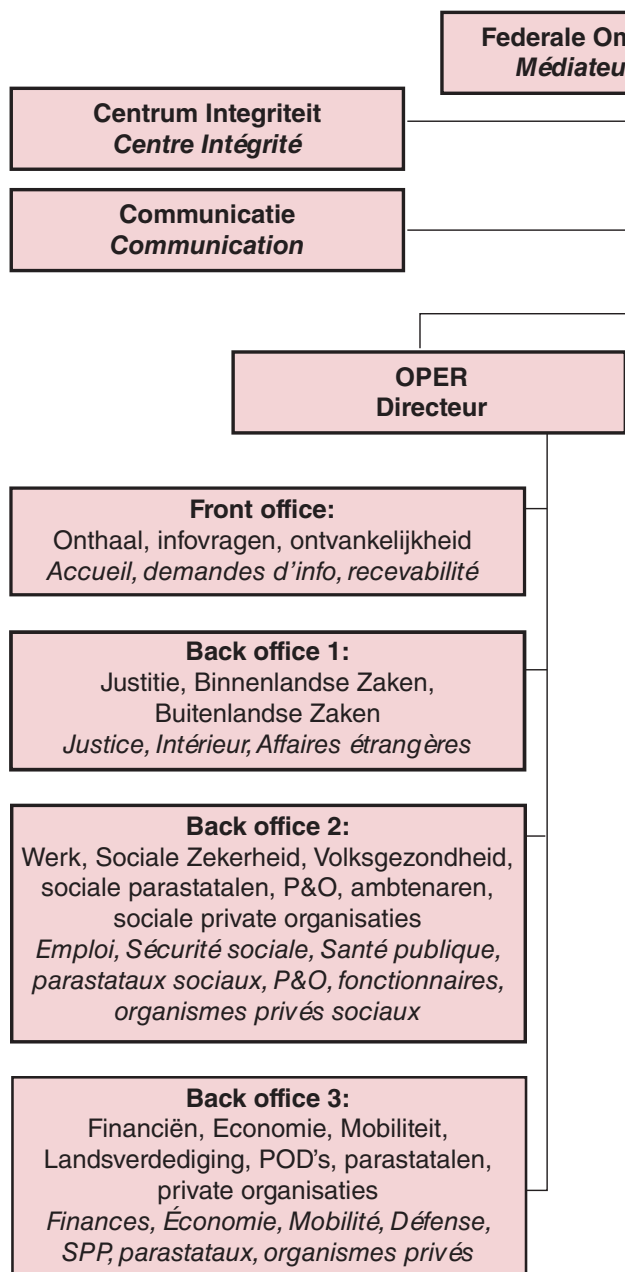
EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE AMBTENARENKLACHTEN
ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS DE FONCTIONNAIRES RECEVABLES SUSPENDUES

		2017	2016	2015
FOD Justitie/SPF Justice	Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	1	0	0
FOD Financiën/SPF Finances	Stafdiensten/Services d'encadrement	1	0	0
Tota(a)l		2	0	0

DEEL IV

HET BEHEER VAN DE
INSTELLING

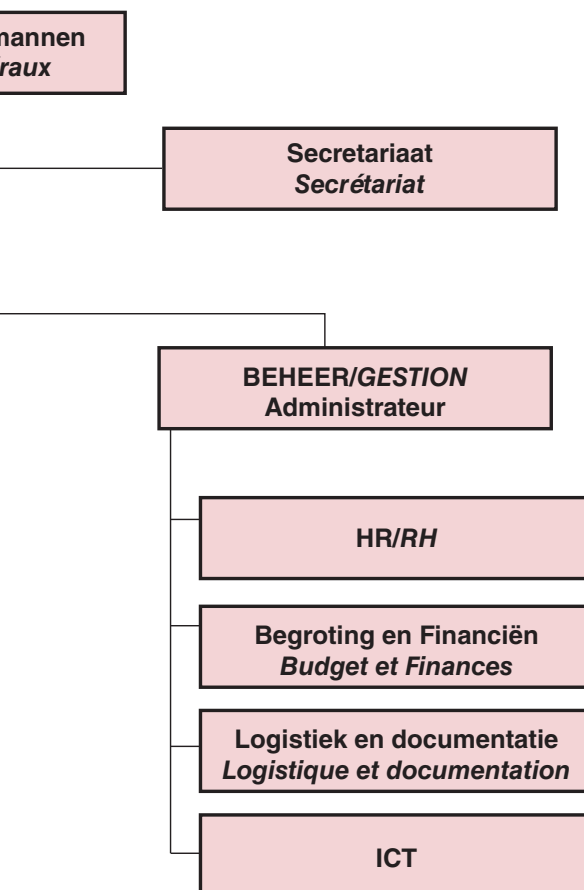
1. — DE STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE



PARTIE IV

LA GESTION DE
L'INSTITUTION

1. — LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION



De afdeling Front office verzorgt het eerste contact met de burger. Zij onderzoekt het voorwerp van de inkomende klachten, behandelt de informatievragen en maakt de klachten die niet tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman behoren over aan de juiste instantie. De drie backoffices behandelen de ontvankelijke klachten die betrekking hebben op hun respectievelijke werkterrein, zoals aangeduid in bovenstaand organogram.

Het Centrum Integriteit (CINT), operationeel sinds 4 april 2014, vervult – naast de bevoegdheden inzake onderzoek en bescherming – de functie van “Centraal Meldpunt voor Veronderstelde Integriteitsschendingen”¹.

De afdeling Communicatie ondersteunt en realiseert het communicatiebeleid van de federale ombudsmannen. De medewerkers HR, financiën en materieel beheer vervolledigen het plaatje.

2. — PERSONEELSBEZETTING EN -BELEID

Op 1 januari 2018 telde de instelling 50 medewerkers, verdeeld over 3 niveaus, zoals weergegeven in de volgende tabel.

Niveau / Niveau	Taalrol / Rôle linguistique		Geslacht / Sexe		Rechtspositie / Statut juridique		Totaal / Total	Totaal / Total
	N	F	M	V / F	Statutaire / Statutaire	Contractueel / Contractuel		
A	16	16	17	15	20	12	30,9 (a)	24 (+10) (b)
B	10	6	4	12	11	5	14,6 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Totaal / Total	27	23	23	27	31	19	47,5	38 (+14)

(a) waarvan 1 medewerker in halftijdse loopbaanonderbreking en 3 medewerkers aan 80 %

(b) artikel 4 van de personeelsformatie (aanwervingsmachtigingen voor de behoeften van de dienst)

(c) waarvan 7 medewerkers aan 80 %

¹ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

² Voltijds equivalent.

Le Front office assure le premier contact avec le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral. Il examine l'objet des dossiers entrants, traite les demandes d'information et transmet les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral à l'instance compétente. Les trois back offices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d'action respectifs, comme cités dans l'organigramme ci-dessus.

Le Centre Intégrité (CINT), opérationnel depuis le 4 avril 2014, remplit, outre les compétences en matière d'enquête et de protection, la fonction de “Point de contact central pour les atteintes suspectées à l'intégrité”¹.

La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux, tandis que les collaborateurs logistiques gèrent les ressources humaines, les finances et l'infrastructure matérielle.

2. — LA GESTION DU PERSONNEL ET DES EFFECTIFS

Au 1^{er} janvier 2018, l'institution compte 50 collaborateurs, répartis sur 3 niveaux, comme repris dans le tableau ci-après.

(a) dont 1 collaborateur en interruption de carrière à mi-temps et 3 collaborateurs à 80 %

(b) article 4 du cadre organique (autorisations d'engagements pour les besoins du service)

(c) dont 7 collaborateurs à 80 %

¹ Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

² Equivalents temps plein.

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2017 zijn de effectieven, uitgedrukt in VTE, afgenomen van 48,3 naar 47,5 eenheden, op een maximum van 52.

Na een statutaire aanwervingsprocedure voor het Centrum Integriteit zijn twee *forensic auditors* (één Nederlandstalige en één Franstalige) hun stage begonnen in 2017.

Wegens de pensionering van de administrateur begin 2018, is in 2017 een selectieprocedure opgestart, maar deze heeft niet geleid tot een aanwerving. Een nieuwe procedure wordt in 2018 gelanceerd, tegelijk met deze voor de functie van directeur, vacant sinds 1 december 2017.

Op het vlak van vorming organiseert de instelling zelf of samen met partners specifieke opleidingen voor de medewerkers. Zij biedt hen ook de mogelijkheid om deel te nemen aan conferenties met debatten, die ze organiseert in samenwerking met de academische wereld, om een bepaalde problematiek verder te kunnen uitdiepen. Deze initiatieven staan open voor andere geïnteresseerde ombudsdiensten. In het kader van de gesprekken met de andere dotatiegerechtigde instellingen en de Kamer is afgesproken om de synergie op het vlak van opleidingen te versterken.

De medewerkers nemen ook deel aan colloquia, studiedagen en andere externe opleidingen in functie van de juridische en administratieve ontwikkelingen en van de vraag en het aanbod. Voor de permanente vorming blijft de instelling regelmatig een beroep doen op het gratis aanbod van het Opleidingsinstituut van de federale overheid (OFO), in het bijzonder voor de modules persoonlijke ontwikkeling en communicatie. De *forensic auditors* volgen verder de interne en externe gespecialiseerde opleidingen in audittechnieken.

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2017, les effectifs exprimés en ETP enregistrent une diminution en passant de 48,3 unités à 47,5 unités, sur un maximum de 52.

Au terme d'une procédure de recrutement statutaire destinée au Centre Intégrité, deux *forensic auditors* (un francophone et un néerlandophone) ont entamé leur stage en 2017.

En raison du départ à la retraite de l'administrateur début 2018, une procédure de recrutement a démarré en 2017, mais elle n'a pas abouti à un recrutement. Une nouvelle procédure a été lancée 2018, conjointement à celle portant sur la fonction de directeur, poste vacant depuis le 1^{er} décembre 2017.

En matière de formation, l'institution organise des formations spécifiques, seule ou en partenariat. Elle offre également aux collaborateurs la possibilité de participer à des conférences-débats, organisées en collaboration avec le monde académique, en vue de mieux cerner certaines problématiques. Ces initiatives sont également ouvertes à d'autres services de médiation intéressés. Dans le cadre des entretiens avec d'autres institutions à dotation et la Chambre, il a été convenu d'intensifier la synergie en matière de formations.

Les collaborateurs participent aussi à des colloques, journées d'études ou autres formations externes en fonction de l'actualité juridique et administrative et de l'offre et de la demande. En matière de formation continue, les collaborateurs suivent les modules organisés gratuitement par l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA), en particulier pour les modules de développement personnel et de communication. Les *forensic auditors* poursuivent des formations internes et externes spécialisées en techniques d'audit.

3. — FINANCIËEL EN BUDGETTAIR BEHEER

De budgettaire basiscijfers 2016-2018 worden weer-
gegeven in de volgende tabel (in euro).

	Rekeningen 2016 / <i>Comptes 2016</i>	Begroting 2017 ³ / <i>Budget 2017³</i>	Begroting 2018 / <i>Budget 2018</i>
Uitgaven / <i>Dépenses</i>	5 312 111,01	5 769 500,00	5 791 400,00
Financiering / <i>Financement</i>	5 471 449,58	5 769 500,00	5 791 400,00
<i>dotation/dotatie</i>	5 071 000,00	5 391 000,00	5 389 000,00
<i>bonis reportés/overgedragen boni</i>	702 210,39	378 500,00	403 400,00
<i>autres recettes/andere ontvangsten</i>	1 969,55	0,00	0,00
Saldo / Solde	463 068,93	-	1 000,00

De rubriek “Rekeningen 2016” vermeldt voor de uitgaven en ontvangsten 2016 het bedrag van de werkelijke verrichtingen, de rubrieken “Begroting 2017” en “Begroting 2018” vermelden het bedrag van de toegestane totale kredieten zoals goedgekeurd door de Kamer. De uitgavenkredieten worden gefinancierd door de eigenlijke dotatie (het bedrag jaarlijks opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de federale overheid), de overgedragen boni van vorige jaren en de andere ontvangsten.

4. — MATERIEEL BEHEER

In 2017 voerden de dotatiegerechtigde instellingen die in het Forumgebouw gevestigd zijn concrete besprekingen om de onderlinge synergie op diverse operationele en ondersteunende vlakken te optimaliseren. Twee voorbeelden: de federale Ombudsman biedt aan om het opzetten van een Front office of een toepassing voor het dossierbeheer te begeleiden, terwijl de Privacycommissie de organisatie van de nieuwe DPO-functie⁴ ondersteunt.

Na de globale vernieuwing van de hardware en software tijdens de voorbij twee jaar, lag het accent in 2017 op het platform Citrix, dat voor onze medewerkers de

³ De rekeningen 2017 zullen door het Rekenhof worden gecontroleerd en afgesloten door de Kamer in de loop van 2018.

⁴ DPO: Data Protection Officer.

3. — LA GESTION FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE

Les chiffres budgétaires de base 2016-2018 sont
repris dans le tableau suivant (en euros).

	Rekeningen 2016 / <i>Comptes 2016</i>	Begroting 2017 ³ / <i>Budget 2017³</i>	Begroting 2018 / <i>Budget 2018</i>
Uitgaven / <i>Dépenses</i>	5 312 111,01	5 769 500,00	5 791 400,00
Financiering / <i>Financement</i>	5 471 449,58	5 769 500,00	5 791 400,00
<i>dotation/dotatie</i>	5 071 000,00	5 391 000,00	5 389 000,00
<i>bonis reportés/overgedragen boni</i>	702 210,39	378 500,00	403 400,00
<i>autres recettes/andere ontvangsten</i>	1 969,55	0,00	0,00
Saldo / Solde	463 068,93	-	1 000,00

La rubrique “comptes 2016” mentionne pour les dépenses et recettes 2016 le montant des réalisations, alors que les rubriques “budget 2017” et “budget 2018” affichent le total des crédits alloués par la Chambre. Les crédits de dépenses sont financés par la dotation proprement dite (soit le montant annuel figurant au budget général des dépenses de l’État fédéral), les bonis reportés des années antérieures ainsi que les autres recettes.

4. — GESTION MATERIELLE

Les institutions à dotation installées dans le bâtiment Forum ont débattu en 2017 de projets visant à optimiser la synergie entre elles sur le plan opérationnel et en matière d’encadrement. En voici deux exemples concrets: le Médiateur fédéral offre l’accompagnement de la mise en place d’un Front office ou d’une application de gestion de dossiers, tandis que la Commission de la vie privée apporte son soutien dans l’organisation de la nouvelle fonction DPO⁴⁴.

Après le renouvellement global du hardware et software durant les deux années précédentes, l’accent a été placé en 2017 sur la plateforme Citrix, qui assure

³ Les comptes 2017 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l’année 2018.

⁴ DPO: Data Protection Officer.

link legt naar de verschillende toepassingen die voor hen beschikbaar zijn. De robuustheid, performantie en beveiliging van dit platform werden naar een hoger niveau getild.

Daarnaast werd in 2017 beslist om begin 2018 de strategische stap te zetten richting G-Cloud, een gezamenlijke ICT-infrastructuur van en voor de federale overheid, waardoor synergiën en schaalvoordelen maximaal worden benut, wat de flexibiliteit en kostenefficiëntie van onze ICT-omgeving ten goede komt, zonder te raken aan de veiligheid en vertrouwelijkheid van onze gegevens. Meer specifiek wordt in eerste instantie de overstap gemaakt naar de in de G-Cloud aangeboden telefonieoplossing die gebaseerd is op Skype for business.

à nos collaborateurs le lien aux différentes applications mises à leur disposition. La robustesse, les performances et la sécurité de cette plateforme ont été portées à un niveau supérieur.

Il a également été décidé en 2017 d'entreprendre début 2018 une avancée stratégique vers le G-Cloud, une infrastructure informatique commune de et pour l'État fédéral, optimisant les synergies et réalisant ainsi des économies d'échelle. Cette démarche permettra d'améliorer la flexibilité et l'efficacité de notre environnement informatique, tout en respectant la confidentialité et la sécurité de nos données. Dans une première phase, nous intégrerons le G-Cloud pour la partie téléphonie, basée sur Skype for business.

DEEL V

BIJLAGEN

1. Overzicht van de aanbevelingen
2. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen
3. Ombudsnormen
4. Externe contacten van de federale ombudsmannen
5. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen

PARTIE V

ANNEXES

1. Aperçu des recommandations
2. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux
3. Normes de bonne conduite administrative
4. Contacts externes des médiateurs fédéraux
5. Questions parlementaires, projets et propositions de loi

BIJLAGE 1 – OVERZICHT VAN AANBEVELINGEN

Er zijn drie soorten aanbevelingen:

- a) de aanbevelingen aan het Parlement, algemene aanbevelingen genoemd (AA)
- b) de aanbevelingen aan de administratie, officiële aanbevelingen genoemd (OA)
- c) de aanbevelingen uit een tussentijds verslag (TV)

Een aanbeveling kan openstaand (hiermee bedoelen we: nog niet of nog niet helemaal opgevolgd), opgevolgd of afgesloten zijn.

SOCIALE ZAKEN

Nr	Onderwerp	Status
OA 15/03 Aanbeveling aan de Directie-generaal Personen met een handicap, FOD Sociale Zekerheid	De persoon die tegemoetkomingen aan personen met een handicap geniet en bijgevolg als “residentieel beschermde klant” recht heeft op de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit papieren bereiken met de vermelding van de datum en de ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan hij een residentieel beschermde klant wordt. Deze attesten dienen te worden uitgereikt voor alle jaren vanaf het jaar van de ingangsdatum van die beslissing tot en met het jaar in de loop waarvan het sociaal tarief automatisch wordt toegepast.	Openstaand
AA 16/01 Aanbeveling aan het Parlement	In afwachting van een regeling op <i>supranationaal</i> niveau, de nodige maatregelen nemen om de continuïteit van de sociale rechten te garanderen voor gewezen grensarbeiders voor wie het recht op Belgische sociale uitkeringen eindigt bij het bereiken van de pensioenleeftijd, maar die ingevolge de hogere pensioenleeftijd in het buitenland nog geen aanspraak kunnen maken op de daar verworven pensioenrechten.	Openstaand
AA 17/01 Aanbeveling aan het Parlement	De reglementering over de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aanpassen opdat de verhoging van de tegemoetkomingen die het gevolg is van een amts halve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand volgend op de geplande herzieningsdatum.	Openstaand
AA 17/02 Aanbeveling aan het Parlement	De definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden herbekijken in het licht van de definitie van wettelijke samenwoning zoals bepaald in het Burgerlijk Wetboek.	Openstaand

BUITENLANDSE ZAKEN

Nr	Onderwerp	Status
TV 2013/01 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>De weigering tot erkenning van een authentieke buitenlandse akte grijpt rechtstreeks in in het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijks belangrijke gevolgen voor zijn gezin en derden. Daarom is het onontbeerlijk dat de administratie bij dergelijke beslissing de grootste zorgvuldigheid aan de dag legt met de er bij horende redelijkheid en proportionaliteit. Het onderzoek naar de geldigheid van een authentieke buitenlandse akte moet dus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rekening houden met de erkenning van de akte door de andere bevoegde overheden en met de termijn die verstreken is sedert die erkenning, dit om geen afbreuk te doen aan de rechtszekerheid; 2. oog hebben voor de gevolgen die de weigering om de akte te erkennen <i>in concreto</i> zullen hebben op de grondrechten van de burger en meer in het bijzonder op die van de kinderen, wiens belang doorslaggevend moet zijn; 3. rekening houden met de interpretatie van het buitenlandse recht door de betrokken buitenlandse overheden; 4. rekening houden met de goede trouw van de comparanten. <p>Wanneer de administratie weigert om de buitenlandse akte te erkennen op basis van dergelijk onderzoek, dan moet die beslissing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. schriftelijk worden meegedeeld, naar behoren gemotiveerd zijn en de mogelijkheden tot beroep vermelden, ook al is dit niet uitdrukkelijk voorzien door de wet; 2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld. <p>Indien de onregelmatigheid van de akte dusdanig is, dat ze onmogelijk erkend kan worden, moet de administratie er in de mate van het mogelijke op toezien dat er een voorlopige toestand geregeld wordt om te vermijden dat de stappen die moeten ondernomen worden om de burgerlijke staat correct vast te stellen, resulteren in een gedwongen scheiding van een gezin.</p>	Openstaand
TV 2013/02 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>Zolang een akte niet via gerechtelijke weg werd vernietigd, moet de administratie de bewijskracht eerbiedigen die elke Belgische akte van de burgerlijke stand heeft, en er alle gevolgen aan verbinden die de wet voorziet.</p>	Openstaand
TV 2013/06 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mag de Directie Personenrecht de afgifte slechts opschorten in geval van een in redelijkheid gerechtvaardigde twijfel over de Belgische nationaliteit van de belanghebbende; 2. moet ze de belanghebbende de redenen voor de opschorting schriftelijk meedelen en actief met hem samenwerken om te pogen de twijfel op te heffen; 3. moet ze het advies vragen van de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie indien de twijfel niet opgeheven is binnen een redelijke termijn en zich schikken naar dat advies; 4. moet ze ingeval van een negatief advies dit aan de belanghebbende meedelen en hem melden dat hij zijn nationaliteitskwestie aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg. 	Openstaand

TV 2013/07 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	Wanneer de Directie Personenrecht de Belgische nationaliteit betwist van een persoon die vroeger houder was van een Belgisch paspoort, moet zij het advies vragen van de FOD Justitie voor zij het paspoort intrekt.	Opgevolgd
TV 2013/09 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	Blijk geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen maken.	Openstaand
OA 14/02 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken	Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman de diplomatieke en consulaire posten aan: – om de indiening van correct samengestelde dossiers aan te moedigen, de informatie over de voorwaarden voor de toekenning van een visum te verbeteren, in het bijzonder over de documenten die de garantie op terugkeer kunnen aantonen; – wanneer zij een dossier voor beslissing overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken, hun advies te staven met de objectieve en de feitelijke elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bijvoegen.	Openstaand
OA 16/02 Aanbeveling aan de Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken	Aan de diplomatieke en consulaire posten instructie geven om elke Belg uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen die daarom vraagt en waarvan vaststaat dat hij niet meer zijn gewone verblijfplaats heeft op het aangegeven adres.	Openstaand
AA 17/03 Aanbeveling aan het Parlement	Het startpunt verduidelijken van de termijn van drie maanden die in artikel 71 van het Consulaire Wetboek bepaald is en waarbinnen de procureur des Konings zich kan verzetten tegen de afgifte van een attest van geen huwelijksbeletsel.	Openstaand
OA 17/01 Aanbeveling aan het Directie- generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken	De bewijskrachtoerbiedingen van de geboorteakte van juffrouw Angora ¹ , opgesteld door de Belgische ambtenaar van de burgerlijke stand – met inbegrip van de kantmelding – en er alle gevolgen aan verbinden, waaronder de afgifte van een Belgisch paspoort dat de familienaam vermeldt in de geboorteakte herneemt.	Opgevolgd

¹ De naam is fictief.

JUSTITIE

Nr	Onderwerp	Status
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement	De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.	Openstaand
AA 08/03 Aanbeveling aan het Parlement	Richtlijnen uitvaardigen die een uniforme toepassing van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht garanderen, zodat tegenstrijdige beslissingen worden vermeden bij de erkenning van een akte van de burgerlijke stand en de formele motivering wordt verzekerd van de beslissingen tot weigering van een vermelding op de kant van een akte van de burgerlijke stand, van overschrijving in een register van de burgerlijke stand of van inschrijving, op basis van die akte, in het bevolkings-, vreemdelingen- of wachtregister.	Openstaand
AA 10/02 Aanbeveling aan het Parlement	Een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving waarborgen.	Openstaand
OA 11/09 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Bijzondere onderrichtingen opstellen betreffende het onthaal van kinderen die bij hun gedetineerde ouder verblijven, zowel wat de infrastructuurvereisten betreft waaraan de inrichting moet voldoen, als wat de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting betreft.	Openstaand
OA 13/07 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Onmiddellijk een einde stellen aan de opsluiting in gewone gevangeniswarterijen van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.	Openstaand
TV 2013/08 Aanbeveling aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie	De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door 1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen; 2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een gemotiveerd advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met het advies.	Openstaand
OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	De telefoontarieven die aangerekend worden aan de gedetineerden in de gevangenen terugbrengen tot het niveau van een tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd. Bij afwijking moet er transparantie zijn over de elementen die daartoe aanleiding geven en over de verrekening van deze elementen.	Openstaand

AA 15/01 Aanbeveling aan het Parlement	Algemene en reglementaire maatregelen nemen om de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren tijdens een staking in de penitentiaire sector.	Openstaand
AA 15/02 Aanbeveling aan het Parlement	Het achterhaalde artikel 22, §1, 5°, WBN opheffen en gepaste overgangsbepalingen te voorzien om de niet opgeloste situaties te regelen.	Openstaand
OA 16/01 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	De Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011 inzake “Voorwerpen van gedetineerden” aanvullen met een procedure voor de te volgen werkwijze in geval van al dan niet bewaarneming van voorwerpen, die de gedetineerde op zich draagt, bij de plaatsing in een veiligheids-/strafcel.	Afgesloten
AA 16/02 Aanbeveling aan het Parlement	Onverwijld voor elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan voorzien.	Openstaand
AA 17/04 Aanbeveling aan het Parlement	<ul style="list-style-type: none"> – Een uniforme visie en een duidelijk kader ontwikkelen voor de rechten en plichten verbonden aan de wettelijke samenwoning met niet enkel oog voor de gevolgen op familiaal- en vermogensrechtelijk vlak, maar die ook toepasbaar zijn in alle rechtsdomeinen; – Op basis van die uniforme visie in elke wet of reglementering waarin verwezen wordt naar het huwelijk nagaan of een gelijkstelling van de wettelijke samenwoning al dan niet aangewezen is; – Alleszins in alle wetgeving of reglementering een gelijke definitie hanteren van het begrip wettelijke samenwoning; – Duidelijke en volledige informatie centraal beschikbaar stellen voor de burger, zodat die bij zijn keuze voor een bepaalde samenlevingsvorm inderdaad kan inschatten wat de gevolgen daarvan zijn. 	Openstaand

BINNENLANDSE ZAKEN, ALGEMENE ZAKEN EN OPENBAAR AMBT

Nr	Onderwerp	Status
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement	De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.	Openstaand
OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	De afgifte van een visum met het oog op een huwelijk niet laten afhangen van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.	Openstaand
OA 13/05 Aanbeveling aan de Algemene Directie Instellingen en Bevolking, FOD Binnenlandse Zaken	De huisnummers in hun geheel, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister opnemen in het daarvoor voorziene veld zodat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden gezonden.	Openstaand
OA 14/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	<p>Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman aan de Dienst Vreemdelingenzaken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht; – de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengenruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen; – bij het afwegen van de verschillende belangen het recht op het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen; – het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige bij betrokken is; – wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzeiling van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie. 	Openstaand
OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil	De beslissingen tot beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding individueel motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkene meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen in de zin van artikel 21 van de nieuwe opvangrichtlijn 2013/33/EU en vertrekend vanuit het idee dat deze beperking enkel gerechtvaardigd is wanneer zij tot doel heeft om onrechtmatige aanvragen te voorkomen die enkel worden ingediend met de bedoeling het verblijf in een opvangcentrum te verlengen.	Openstaand

<p>OA 15/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>Een eind maken aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven.</p>	<p>Openstaand</p>
<p>AA 16/04 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Een studie uitvoeren naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkeerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te garanderen. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie, geen stappen te zetten of middelen aanwenden om de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk te maken.</p>	<p>Openstaand</p>
<p>OA 17/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>Het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging op te schorten in afwachting van een grondige doorlichting van deze testen.</p>	<p>Openstaand</p>
<p>OA 17/03 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>De visumaanvraag gezinshereniging in zijn geheel onderzoeken en in zijn beslissing alle redenen vermelden waarom de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) oordeelt dat de aanvraag volgens de voorgelegde stukken niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.</p>	<p>Openstaand</p>

FINANCIËN

Nr	Onderwerp	Status
AA 07/04 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel 375 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken.	Openstaand
OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<p>1. De nodige maatregelen treffen om de moratoriuminteressen ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB;</p> <p>2. In afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spon- taan informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de moratoriuminteressen waar zij recht op hebben te verkrijgen, in het bijzonder door deze informatie te vermelden in alle briefwisseling die hen wordt gestuurd in het kader van de verwerking van hun belastingteruggave als “speciaal geval”.</p> <p>Voor wat betreft de registratie van de huurcontracten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ervoor zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat vol- ledige rechtszekerheid kan worden geboden; 2. in afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest; 3. versneld werk maken van het afbouwen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie. 	Afgesloten
OA 13/09 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<p>Voor wat betreft de registratie van de huurcontracten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ervoor zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat vol- ledige rechtszekerheid kan worden geboden; 2. in afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest; 3. versneld werk maken van het afbouwen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie. 	Opgevolgd
OA 17/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<p>– De betalingsberichten en herinneringen aanpassen zodat ondubbelzinnig wordt gecommuniceerd dat de begunstigde er slechts toe gehouden is de door de Schatkist voorgeschoten bedragen die onder het toepassingsgebied van artikel 693 Gerechtelijk Wetboek vallen terug te betalen indien zich in zijn vermogen, bestaansmiddelen of lasten een wijziging heeft voorgedaan waardoor hij in staat is te betalen;</p> <p>– bij de aanwending van een teruggave in toepassing van artikel 334 van de Programmawet van 27 december 2004, er zich van vergewissen dat de begunstigde van de rechtsbijstand tot een beter vermogen is (terug)gekomen.</p>	Openstaand

BEDRIJFSLEVEN

Nr	Onderwerp	Status
OA 12/06 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie	Ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer erkent als een residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van die beslissing.	Openstaand
OA 15/02 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie	In afwachting van een globale oplossing voor de in de aanbeveling OA 12/06 aangekaarte problematiek, aan de energieleveranciers de opdracht geven het sociaal tarief voor gas en elektriciteit toe te passen vanaf de op de papieren attesten vermeide ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een "residentieel beschermde klant" wordt.	Openstaand
AA 16/03 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel III.26, §2, Wetboek economisch recht (WER) aan een grondige evaluatie onderwerpen, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid.	Openstaand
AA 17/05 Aanbeveling aan het Parlement	<ul style="list-style-type: none"> – De reglementering betreffende het sociaal tarief verduidelijken door er uitdrukkelijk in op te nemen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van een "residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt"; – de als bijlage bij de koninklijke besluiten van 29 maart 2012 gevoegde modellen van de door de DGPH uit te reiken attesten zo aanpassen dat naast de datum van de beslissing ook de ingangsdatum van die beslissing wordt vermeld, zodat ook wanneer de automatische gegevensuitwisseling zou mislukken, het sociaal tarief correct kan worden toegepast. 	Openstaand

INFRASTRUCTUUR EN VERKEER

Nr	Onderwerp	Status
OA 14/01 Aanbeveling aan de Directie Inschrijvingen Homologatie Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	Bij de toekennings- en verlengingsprocedures voor proefrittenplaten enkel de voorwaarden toepassen conform het nog steeds van kracht zijnde koninklijk besluit van 8 januari 1996 tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens.	Opgevolgd
OA 16/03 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	Gratis, op verzoek, de kentekenplaten met motorformaat (21x14cm) omruilen door kentekenplaten met klein formaat (10x12cm) voor de kentekenplaten die werden toegekend: – tussen 31 maart 2014 en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van nieuwe speed pedelecs; – tijdens de maand december 2015, aan de eigenaars van tweedehands speed pedelecs; – tussen 1 januari en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van tweedehands bromfietsen en speed pedelecs die kunnen aantonen dat de DIV hen slecht informeerde naar aanleiding van hun vragen daaromtrent.	Openstaand
OA 17/05 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	– zowel het brede publiek als de professionelen langs diverse kanalen op een duidelijk zichtbare en transparante manier actief te informeren over de werkelijke behandelingstermijnen van inschrijvingsaanvragen volgens hun wijze van indiening (WebDIV, aan de loketten, per post) en er op toe te zien dat deze informatie permanent geactualiseerd wordt; – de nodige maatregelen te treffen om de afhandeling van inschrijvingsaanvragen steeds binnen zeven kalenderdagen te waarborgen, ook tijdens de vakantieperiodes.	Openstaand

COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN

Nr	Onderwerp	Status
AA 14/01 Aanbeveling aan het Parlement	Om de kinderrechten concreet te bevorderen: – het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch studieproces van de impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen; – het nemen van een individuele beslissing die (on)rechtstreeks betrekking heeft op een kind vereist dat de federale administratieve overheden een systematisch proces respecteren van evaluatie en bepaling van het hoger belang van het kind.	Openstaand

ANNEXE 1 – APERÇU DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations peuvent être de trois ordres:

- a) les recommandations au Parlement, dénommées recommandations générales (RG)
- b) les recommandations à l'administration, dénommées recommandations officielles (RO)
- c) les recommandations émises dans un rapport intermédiaire (RI)

Une recommandation peut être en cours, rencontrée ou clôturée.

AFFAIRES SOCIALES

N°	Intitulé	État
RO 15/03 Recommandation à la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale	Délivrer à la personne bénéficiaire d'une allocation pour personnes handicapées et ayant dès lors droit à l'application du tarif social pour le gaz et l'électricité en tant que "client résidentiel protégé", des attestations papier mentionnant la date de la décision faisant d'elle un client résidentiel protégé et la date de prise d'effet de cette décision. Ces attestations doivent être délivrées pour toutes les années à partir de l'année de la date de prise d'effet de la décision jusqu'à et y compris l'année au cours de laquelle le tarif social a été automatiquement appliqué.	En cours
RG 16/01 Recommandation au Parlement	Dans l'attente d'une solution au niveau <i>supranational</i> , prendre les mesures nécessaires pour garantir la continuité des droits sociaux des anciens travailleurs frontaliers pour lesquels le droit aux allocations sociales belges s'éteint à l'âge de la pension et qui, du fait que l'âge légal de la pension est plus élevé dans le pays limitrophe, ne peuvent pas encore prétendre aux droits à la pension qu'ils y ont acquis.	En cours
RG 17/01 Recommandation au Parlement	Adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées, afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale d'office prenne cours le premier jour du mois qui suit la date de révision programmée.	En cours
RG 17/02 Recommandation au Parlement	Réexaminer la définition de la cohabitation légale, telle qu'introduite par la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, au regard de la définition de cohabitation légale telle que stipulée dans le Code civil.	En cours

RELATIONS EXTÉRIEURES

N°	Intitulé	État
RI 2013/01 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>Le refus de reconnaître un acte authentique étranger a un impact énorme sur la vie et l'état de la personne concernée et peut avoir des conséquences importantes sur sa famille et pour les tiers. Par conséquent, il est indispensable que l'administration agisse avec le plus grand soin, en restant dans les limites du raisonnable et de la proportionnalité. En conséquence, l'examen de la validité d'un acte authentique étranger doit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prendre en considération la reconnaissance de l'acte par les autres autorités compétentes ainsi que le délai écoulé depuis cette reconnaissance, et ce afin de ne pas porter atteinte à la sécurité juridique; 2. avoir égard aux conséquences qu'aura <i>in concreto</i> le refus de reconnaissance de l'acte sur les droits fondamentaux du citoyen et particulièrement sur ceux des enfants, dont l'intérêt doit recevoir une considération primordiale; 3. tenir compte de l'interprétation du droit étranger par les autorités étrangères; 4. tenir compte de la bonne foi des comparants. <p>Lorsque l'administration refuse de reconnaître l'acte étranger sur la base de cet examen, cette décision doit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. être notifiée par écrit, être adéquatement motivée et mentionner les voies de recours, quand bien même cette obligation n'est pas prévue expressément par la loi; 2. intervenir dans un délai raisonnable. <p>Si l'irrégularité de l'acte est telle qu'il n'est pas possible de le reconnaître, l'administration doit dans la mesure du possible veiller à aménager une situation provisoire pour éviter que les démarches en vue d'établir correctement l'état civil entraînent la séparation forcée d'une famille.</p>	En cours
RI 2013/02 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>L'administration doit respecter la foi due à tout acte d'état civil belge tant que cet acte n'a pas été annulé par la voie judiciaire et y attacher tous les effets prévus par la loi.</p>	En cours
RI 2013/06 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>Lorsqu'elle est saisie d'une demande de délivrance d'un passeport belge,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la Direction Droit des Personnes ne peut suspendre la délivrance qu'en cas de doute raisonnablement justifié sur la nationalité belge de l'intéressé; 2. elle doit indiquer à l'intéressé les motifs de la suspension par écrit et collaborer activement avec lui pour tenter de lever le doute; 3. si le doute n'est pas levé dans un délai raisonnable, elle doit solliciter l'avis du Service Nationalité du SPF Justice et se conformer à cet avis; 4. en cas d'avis négatif, elle doit communiquer cet avis à l'intéressé et l'informer qu'il peut faire trancher la question de sa nationalité par le tribunal de première instance. 	En cours

RI 2013/07 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	Lorsque la Direction Droits des Personnes conteste la nationalité belge d'une personne ayant bénéficié au préalable d'un passeport, elle doit demander l'avis du SPF Justice avant de procéder au retrait de celui-ci.	Rencontrée
RI 2013/09 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.	En cours
RO 14/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande aux postes diplomatiques et consulaires: – d'améliorer l'information concernant les conditions d'octroi du visa, en particulier les pièces de nature à établir les garanties de retour, afin d'encourager le dépôt de dossiers correctement documentés; – lorsqu'ils transmettent le dossier pour décision à l'Office des étrangers, d'appuyer leur avis sur les éléments objectifs et factuels du dossier et joindre un relevé complet des documents et informations fournis.	En cours
RO 16/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Donner instruction aux postes diplomatiques et consulaires de radier des registres consulaires de la population tout ressortissant belge qui en formule la demande et dont il est établi qu'il n'a plus sa résidence habituelle à l'adresse indiquée.	En cours
RG 17/03 Recommandation au Parlement	Clarifier le point de départ du délai de trois mois prévu à l'article 71 du Code consulaire permettant au procureur du Roi de s'opposer à la délivrance d'un certificat de non-empêchement à mariage.	En cours
RO 17/01 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Respecter la force probante de l'acte de naissance de Mademoiselle Angora ¹ dressé par l'officier de l'état civil belge - y inclus la mention marginale - et y attacher tous ses effets, dont la délivrance d'un passeport belge reprenant le nom patronymique mentionné dans l'acte de naissance.	Rencontrée

¹ Le nom est fictif.

JUSTICE

N°	Intitulé	État
RG 08/02 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.	En cours
RG 08/03 Recommandation au Parlement	Etablir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, notamment en vue d'éviter des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription, sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.	En cours
RG 10/02 Recommandation au Parlement	Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.	En cours
RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.	En cours
RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.	En cours
RI 2013/08 Recommandation au Service Nationalité du SPF Justice	Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en 1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice; 2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que la contestation soit tranchée dans un délai raisonnable et que le citoyen reçoive un avis motivé mentionnant explicitement qu'en cas de désaccord, il peut s'adresser au tribunal de première instance pour faire trancher la question de sa nationalité.	En cours
RO 14/03 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l'extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d'écart, les éléments qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.	En cours
RG 15/01 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures générales et réglementaires permettant d'assurer la protection des droits et des besoins fondamentaux des détenus et la sécurité publique en temps de grève dans le secteur pénitentiaire.	En cours

<p>RG 15/02 Recommandation au Parlement</p>	<p>Abroger l'article 22, §1^{er}, 5°, CNB, et prévoir des dispositions transitoires propres à régler les situations non résolues.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 16/01 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice</p>	<p>Compléter la Lettre collective n° 113 du 5 août 2011 relative aux "Objets des détenus" par l'ajout de la procédure concernant la prise en dépôt ou non d'objets que le détenu porte sur lui lors de son placement en cellule sécurisée ou en cellule de punition.</p>	<p>Clôturée</p>
<p>RG 16/02 Recommandation au Parlement</p>	<p>Doter, sans délai, chaque centre de psychiatrie légale, prévu par l'article 3, 4°, C, de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement, d'une commission de surveillance externe et indépendante.</p>	<p>En cours</p>
<p>RG 17/04 Recommandation au Parlement</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Adopter une vision uniforme et un cadre clair des droits et obligations liés à la cohabitation légale, tenant compte non seulement des conséquences sur le plan du droit patrimonial et de la famille, mais applicables également à tous les secteurs du droit; – déterminer, sur la base de cette vision uniforme, si une assimilation de la cohabitation légale est indiquée dans toute loi ou réglementation faisant référence au mariage; – appliquer, dans toute législation ou réglementation une définition identique de la notion de cohabitation légale; – centraliser à l'attention du citoyen des informations claires et complètes, de sorte qu'il puisse évaluer effectivement les conséquences de son choix d'une forme de vie commune. 	<p>En cours</p>

INTÉRIEUR, AFFAIRES GÉNÉRALES ET FONCTION PUBLIQUE

N°	Intitulé	État
RG 08/02 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.	En cours
RO 12/01 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.	En cours
RO 13/05 Recommandation à la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur	Reprendre dans le Registre national l'intégralité des numéros de maison, en ce compris les éléments alphabétiques, dans le champ prévu à cet effet de sorte que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.	En cours
RO 14/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	<p>Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de renforcer le processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour que celles-ci rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis; - d'apprécier de manière raisonnable et proportionnée le doute quant à la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa; - d'intégrer dans la balance des intérêts en présence le droit du demandeur et de la personne visitée à maintenir des relations familiales; - d'accorder une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'un mineur est impliqué; - lorsque le demandeur peut prétendre à un droit au séjour dans le cadre du regroupement familial, de ne pas lui opposer de ce seul fait une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale. 	En cours
RO 15/04 Recommandation à Fedasil	Motiver individuellement les décisions portant limitation de l'aide matérielle à l'accompagnement médical en se fondant sur la situation particulière de la personne concernée, en particulier dans le cas des personnes vulnérables au sens de l'article 21 de la directive accueil 2013/33/UE et en partant de l'idée que cette limitation se justifie seulement dans le but de décourager l'introduction abusive d'une nouvelle demande d'asile dont le seul but est de prolonger le séjour dans les centres d'accueil.	En cours
RO 15/05 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Mettre fin au refus de prise en considération des demandes de regroupement familial introduites sur le territoire par un membre de famille d'un Belge au motif qu'il a fait auparavant l'objet d'une interdiction d'entrée non suspendue ou levée.	En cours

<p>RG 16/04 Recommandation au Parlement</p>	<p>Réaliser une étude sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants à partir des maisons de retour et sur les mesures susceptibles de renforcer l'efficacité de mesures alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, ne pas engager de démarches ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations fermées sur le site du centre 127bis.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 17/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur</p>	<p>Suspendre le recours aux tests osseux dans le cadre des demandes de visa de regroupement familial, et ce dans l'attente d'une analyse approfondie de ces tests.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 17/03 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur</p>	<p>Examiner les demandes de visa de regroupement familial dans leur intégralité et reprendre, dans la décision, l'ensemble des raisons pour lesquelles l'Office des étrangers (OE) estime que, d'après l'ensemble des pièces fournies, la demande ne satisfait pas aux conditions prévues par la loi.</p>	<p>En cours</p>

FINANCES

N°	Intitulé	État
RG 07/04 Recommandation au Parlement	Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.	En cours
RO 13/04 Recommandation au SPF Finances	<p>1. Prendre les mesures nécessaires afin de verser d'office les intérêts moratoires dus en cas de liquidation tardive de remboursement d'impôt dans tous les cas répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92;</p> <p>2. Dans l'attente que ces mesures soient effectives, informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu'ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d'impôts en "cas spéciaux".</p> <p>En ce qui concerne l'enregistrement des baux à loyer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d'encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale; 2. dans l'attente de la réalisation de cet objectif, ne plus exiger le paiement d'une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d'une attestation précisant qu'aucun contrat de bail n'a été retrouvé; 3. accélérer le traitement de l'arriéré lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration. 	Cloturée
RO 13/09 Recommandation au SPF Finances	<p>En ce qui concerne l'enregistrement des baux à loyer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d'encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale; 2. dans l'attente de la réalisation de cet objectif, ne plus exiger le paiement d'une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d'une attestation précisant qu'aucun contrat de bail n'a été retrouvé; 3. accélérer le traitement de l'arriéré lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration. 	Rencontrée
RO 17/04 Recommandation au SPF Finances	<p>– Adapter les avis et rappels de paiement de sorte que le bénéficiaire d'avances consenties par le Trésor dans le cadre de l'article 693 du Code judiciaire soit clairement informé qu'il n'est tenu de rembourser que si son patrimoine, ses moyens d'existence et ses charges se sont modifiés de manière telle qu'il est en état de payer;</p> <p>– s'assurer que le bénéficiaire de l'assistance judiciaire est revenu à meilleure fortune lors de l'imputation d'un remboursement d'impôt en application de l'article 334 de la loi-programme du 27 décembre 2004.</p>	En cours

ÉCONOMIE

N°	Intitulé	État
RO 12/06 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie	Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.	En cours
RO 15/02 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie	En l'attente d'une solution globale à la problématique soulevée par la recommandation RO 12/06, donner pour mission aux fournisseurs d'énergie concernés d'appliquer le tarif social à partir de la date d'effet de la décision faisant du bénéficiaire un "client résidentiel protégé" mentionnée sur l'attestation papier.	En cours
RG 16/03 Recommandation au Parlement	Faire une évaluation approfondie de l'article III.26, §2, du Code de droit économique (CDE) tant sur le plan de la réalisation de ses objectifs que de son efficacité.	En cours
RG 17/05 Recommandation au Parlement	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer explicitement dans la réglementation relative au tarif social que chaque consommateur final qui appartient à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social à dater de la prise d'effet de la décision qui lui confère la qualité de "client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire"; – adapter les modèles d'attestations, annexés à l'arrêté royal du 29 mars 2012, à délivrer par la DGPH afin, qu'outre la date de la décision, soit aussi indiquée la date de prise d'effet de cette décision, de sorte que même en cas d'échec de l'échange automatique de données, le tarif social puisse être correctement appliqué. 	En cours

INFRASTRUCTURE ET COMMUNICATIONS

N°	Intitulé	État
RO 14/01 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation et l'Homologation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	Statuer sur toutes les demandes de délivrance ou de renouvellement de plaques "Essai" de 2014 et ultérieures, sur base des conditions de l'arrêté royal du 8 janvier 1996 en vigueur au moment de l'introduction de la demande.	Rencontrée
RO 16/03 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	Échanger gratuitement, sur demande, contre une plaque au format réduit (10 cm x 12 cm), la plaque d'immatriculation au format moto (21 cm x 14 cm) attribuée: <ul style="list-style-type: none"> – entre le 31 mars 2014 et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de speed pedelecs neufs; – en décembre 2015, aux propriétaires de speed pedelecs usagés; – entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de cyclomoteurs ou de speed pedelecs usagés qui prouvent que la DIV les a mal informés en réponse à leur demande d'information. 	En cours
RO 17/05 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	<ul style="list-style-type: none"> – Informer activement le public ainsi que les intermédiaires professionnels, par divers canaux, de manière visible et transparente, des délais réels de traitement des demandes d'immatriculation selon leur mode d'introduction (WebDIV, aux guichets, par voie postale), et de veiller à actualiser cette information en continu; – prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer le traitement des demandes d'immatriculation dans les sept jours calendrier de leur introduction, également pendant les périodes de vacances. 	En cours

COMMISSION DES PÉTITIONS

N°	Intitulé	État
RG 14/01 Recommandation au Parlement	Afin de faire progresser concrètement les droits de l'enfant: <ul style="list-style-type: none"> – l'adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d'étude d'impact des mesures projetées sur les enfants; – l'adoption d'une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant. 	En cours

BIJLAGE 2 – WET VAN 22 MAART 1995 TOT INSTELLING VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN¹

HOOFDSTUK I

De federale ombudsmannen

Artikel 1

Er zijn twee federale ombudsmannen, de ene Nederlandstalig, de andere Franstalig, die als taak hebben:

1) klachten te onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden;

2) op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst;

3) op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2°, aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid, en 15, eerste lid.

4) meldingen te onderzoeken van veronderstelde integriteitsschendingen overeenkomstig de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

De ombudsmannen oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd.

Indien het ambt van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, wordt deze aangeduid als ombudsvrouw.

De ombudsmannen treden op als college.

Art. 2

De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de ombudsmannen en het

¹ Gewijzigd bij wet van 11 februari 2004, *Belgisch Staatsblad*, 29 maart 2004; wet van 23 mei 2007, *Belgisch Staatsblad*, 20 juni 2007; wet van 15 september 2013, *Belgisch Staatsblad*, 4 oktober 2013 en bij wet van 19 januari 2014, *Belgisch Staatsblad*, 3 februari 2014, err. *Belgisch Staatsblad*, 13 februari 2014.

ANNEXE 2 – LOI DU 22 MARS 1995 INSTAURANT DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX¹

CHAPITRE I^{ER}

Des médiateurs fédéraux

Article 1^{er}

Il y a deux médiateurs fédéraux, l'un francophone, l'autre néerlandophone, qui ont pour mission:

1) d'examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales;

2) de mener, à la demande de la Chambre des représentants, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne;

3) en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux 1° et 2°, de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3, et 15, alinéa 1^{er}.

4) d'examiner les dénonciations des atteintes suspectées à l'intégrité conformément à la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

Les médiateurs exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière.

Lorsque la fonction de médiateur est assumée par une femme, celle-ci est désignée par le terme médiatrice.

Les médiateurs agissent en collège.

Art. 2

Les médiateurs et le personnel qui les assiste sont soumis aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées les

¹ Modifiée par la loi du 11 février 2004, *Moniteur belge*, 29 mars 2004; la loi du 23 mai 2007, *Moniteur belge*, 20 juin 2007; la loi du 15 septembre 2013, *Moniteur belge*, 4 octobre 2013 et la loi du 19 janvier 2014, *Moniteur belge*, 3 février 2014, err. *Moniteur belge*, 13 février 2014.

personeel dat hun bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

Art. 3

De ombudsmannen worden, na een openbare oproep tot kandidaatstelling, benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een mandaat van zes jaar. Bij het verstrijken van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaatstelling gedaan teneinde het college van federale ombudsmannen te hernieuwen. Het mandaat van ombudsman mag voor eenzelfde kandidaat evenwel slechts eenmaal worden hernieuwd. Wanneer het mandaat van ombudsman niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot er een opvolger is benoemd.

Om tot ombudsman te worden benoemd, moet men:

- 1) Belg zijn;
- 2) van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3) houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4) het bewijs leveren van een voldoende kennis van de andere landstalen, volgens de nadere regels bepaald door de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- 5) ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Eenzelfde persoon mag niet meer dan twee, al dan niet opeenvolgende, mandaten van ombudsman uitoefenen.

Art. 4

Alvorens in functie te treden, leggen de ombudsmannen in handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."

Art. 5

Tijdens de duur van hun mandaat kunnen de ombudsmannen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

18 juillet 1966. Ils sont considérés comme des services dont l'activité s'étend à tout le pays.

Art. 3

Les médiateurs sont nommés par la Chambre des représentants pour un mandat de six ans, après qu'il a été fait publiquement appel aux candidats. Au terme de chaque mandat, il est fait publiquement appel aux candidatures en vue du renouvellement du collège des médiateurs fédéraux. Le mandat de médiateur ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Pour être nommé médiateur, il faut:

- 1) être Belge;
- 2) être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3) être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'État;
- 4) faire preuve d'une connaissance suffisante des autres langues nationales, selon les modalités fixées par la Chambre des représentants;
- 5) posséder une expérience professionnelle utile de cinq ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction.

Une même personne ne peut pas exercer plus de deux mandats de médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Art. 4

Avant d'entrer en fonction, les médiateurs prêtent, entre les mains du président de la Chambre des représentants, le serment suivant: "*Je jure fidélité au Roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge*".

Art. 5

Pendant la durée de leur mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou aucun des emplois ou mandats suivants:

1) het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;

2) het beroep van advocaat;

3) de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;

4) een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;

5) een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1, tweede lid.

De ombudsmannen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur.

De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot ombudsman aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval, van overeenkomstige toepassing op de ombudsmannen.

Art. 6

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan een einde maken aan het ambt van de ombudsmannen:

1) op hun verzoek;

2) wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;

3) wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de ombudsmannen afzetten:

1) la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;

2) la profession d'avocat;

3) la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4) un mandat public conféré par élection;

5) un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1^{er}, alinéa 2.

Les médiateurs ne peuvent exercer une fonction publique ou autre qui puisse compromettre la dignité ou l'exercice de leurs fonctions.

Pour l'application du présent article sont assimilés à un mandat public conféré par élection: une fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris une fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur.

Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux médiateurs.

Art. 6

La Chambre des représentants peut mettre fin aux fonctions des médiateurs:

1) à leur demande;

2) lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;

3) lorsque leur état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction.

La Chambre des représentants peut révoquer les médiateurs:

1) wanneer zij een van de ambten, functies of mandaten vermeld in artikel 5, eerste en derde lid, uitoefenen;

2) om ernstige redenen.

Art. 7

Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

HOOFDSTUK II

De klachten

Art. 8

Iedere belanghebbende kan schriftelijk of mondeling bij de ombudsmannen een klacht indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheden teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Art. 9

De ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de identiteit van de klager niet gekend is;

2) de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de klacht kennelijk ongegrond is;

2) de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken administratieve overheid geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;

3) de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevatten.

1) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1^{er} et alinéa 3;

2) pour des motifs graves.

Art. 7

Dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent être relevés de leur charge, en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions.

CHAPITRE II

Des réclamations

Art. 8

Toute personne intéressée peut introduire une réclamation, par écrit ou oralement, auprès des médiateurs, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives.

La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 9

Les médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque:

1) l'identité du réclamant est inconnue;

2) la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les médiateurs refusent de traiter une réclamation lorsque:

1) la réclamation est manifestement non fondée;

2) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction;

3) la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par les médiateurs et si elle ne contient pas de faits nouveaux.

Wanneer de klacht een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door.

Art. 10

De ombudsmannen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen of ze aan een andere ombudsman door te zenden. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsmannen stellen de administratieve overheid in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 11

De ombudsmannen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudsmannen kunnen zich door deskundigen laten bijstaan.

Art. 12

Indien de ombudsmannen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergriep kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, les médiateurs la transmettent sans délai à ce dernier.

Art. 10

Les médiateurs informent le réclamant sans délai de leur décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Les médiateurs informent l'autorité administrative de la réclamation qu'ils comptent instruire.

Art. 11

Les médiateurs peuvent fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans l'exécution de leurs missions.

Ils peuvent de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de secrets qui leur ont été confiés, sont relevées de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par les médiateurs.

Les médiateurs peuvent se faire assister par des experts.

Art. 12

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs constatent un fait qui peut constituer un crime ou un délit, ils en informent, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avertissent l'autorité administrative compétente.

Art. 13

§ 1. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudsmannen in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudsmannen de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen.

§ 2. In afwijking van paragraaf 1, en onverminderd artikel 19, derde lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, kunnen de federale ombudsmannen het onderzoek van een klacht voortzetten wanneer de behandeling of de feiten het voorwerp uitmaken van een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State. De overheid waarschuwt de ombudsmannen over het ingediende beroep.

Art. 14

De klager wordt geregeld geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudsmannen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen.

Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de verantwoordelijke minister ervan op de hoogte.

HOOFDSTUK III

De verslagen van de ombudsmannen

Art. 15

Elk jaar en uiterlijk op 31 maart richten de ombudsmannen een verslag over hun activiteiten tot de Kamer van volksvertegenwoordigers. Zij kunnen bovendien driemaandelijkse tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudsmannen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

Art. 13

§ 1^{er}. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé. L'autorité administrative avertit les médiateurs du recours introduit.

Dans ce cas, les médiateurs informent le réclamant sans délai de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours juridictionnels ou de recours administratifs organisés.

§ 2. Par dérogation au paragraphe 1^{er} et sans préjudice de l'article 19, alinéa 3, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, les médiateurs fédéraux peuvent poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours en annulation au Conseil d'État. L'autorité avertit les médiateurs du recours introduit.

Art. 14

Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable.

CHAPLRE III

Des rapports des médiateurs

Art. 15

Les médiateurs adressent annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de leurs activités à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Tevens bevatten deze verslagen de aanbevelingen die door de federale ombudsmannen worden geformuleerd over de uitvoering van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, tot aanpassing en verbetering van het meldingssysteem van een veronderstelde integriteitsschending.

De identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De ombudsmannen kunnen te allen tijde door de Kamer worden gehoord, hetzij op hun verzoek, hetzij op verzoek van de Kamer.

HOOFDSTUK IV

Diverse bepalingen

Art. 16

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsmannen en hun personeelsleden.

Art. 17

De ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast.

Dit huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Na het advies van de ombudsmannen te hebben ingewonnen, kan de Kamer van volksvertegenwoordigers het huishoudelijk reglement wijzigen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 18

Onverminderd de bevoegdheid van de Kamer van volksvertegenwoordigers om – bijgestaan door het Rekenhof – de gedetailleerde begrotingsvoorstellen van de federale ombudsmannen te onderzoeken en hun begroting goed te keuren alsook de uitvoering ervan te controleren en de gedetailleerde rekeningen te

Ces rapports contiennent également les recommandations formulées par les médiateurs fédéraux sur l'exécution de la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, visant à adapter et à améliorer le système de dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants.

Les médiateurs peuvent être entendus à tout moment par la Chambre, soit à leur demande, soit à la demande de la Chambre.

CHAPITRE IV

Dispositions diverses

Art. 16

L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et à leur personnel.

Art. 17

Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Art. 18

Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillées, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus

verifiëren en goed te keuren, worden de kredieten voor deze begroting uitgetrokken als dotatie op de algemene uitgavenbegroting van het Rijk.

De federale ombudsmannen hanteren voor hun begrotingen en rekeningen een schema dat vergelijkbaar is met het schema van de begroting en rekeningen van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De dienst van de ombudsmannen geniet portvrijdom voor de dienstbriefwisseling.

Art. 19

Onverminderd de delegaties die de ombudsmannen elkaar bij een collegiale beslissing verlenen, benoemen, ontslaan en leiden zij de personeelsleden die hen bijstaan in de uitoefening van hun ambt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt op voorstel van de ombudsmannen het statuut en de formatie van het personeel vast.

Zij kan dit statuut en deze formatie wijzigen, na het advies van de federale ombudsmannen te hebben ingewonnen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 20

De ombudsmannen genieten hetzelfde statuut als de raadsheren van het Rekenhof. De wedderegeling van de raadsheren van het Rekenhof, vervat in de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof, zoals gewijzigd bij de wetten van 14 maart 1975 en 5 augustus 1992, is van toepassing op de ombudsmannen.

Het rustpensioen van de ombudsmannen wordt berekend op basis van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren, vastgesteld overeenkomstig de regeling inzake rustpensioenen ten laste van de Staat en op de voet van een dertigste per jaar dienst als ombudsman, voor zover zij hun ambt in de voormelde hoedanigheid gedurende ten minste twaalf jaar hebben uitgeoefend.

De diensten van een ombudsman die niet onder de regeling van het voorgaande lid vallen en in aanmerking komen bij de berekening van een rustpensioen ten laste van de Staat, worden aangerekend volgens de wetten tot bepaling van de rustpensioenen in verband met die diensten.

à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'État.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19

Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 20

Les médiateurs jouissent d'un statut identique à celui des conseillers de la Cour des comptes. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mars 1975 et 5 août 1992, sont applicables aux médiateurs.

La pension de retraite des médiateurs est liquidée sur la base du traitement moyen des cinq dernières années, déterminé conformément au régime applicable en matière de pensions de retraite à la charge de l'État, à raison d'un trentième par année de service en qualité de médiateur, pour autant qu'ils ont exercé leurs fonctions en ladite qualité au moins pendant douze ans.

Les services des médiateurs qui ne sont pas régis par l'alinéa précédent et qui sont admissibles pour le calcul d'une pension de retraite à la charge de l'État, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

De ombudsman van wie bevonden is dat hij wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, maar de leeftijd van 65 jaar niet bereikt heeft, kan op pensioen worden gesteld, ongeacht zijn leeftijd.

Het rustpensioen van de ombudsmannen mag niet hoger zijn dan negen tiende van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren.

Behalve in de gevallen van artikel 6, eerste lid, 1° en 2°, en tweede lid, en in geval van het vierde lid van dit artikel, geniet de ombudsman aan wiens mandaat een einde komt, een uittredingsvergoeding naar rato van een maand wedde per jaar uitgeoefend mandaat.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 1^{er}, 1° et 2°, et alinéa 2, et dans le cas visé à l'alinéa 4 du présent article, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat.

BIJLAGE 3 – OMBUDSNORMEN

Inleiding

De opdracht van een institutionele Ombudsman bestaat erin de gevallen van “onbehoorlijk bestuur” op te lossen. Wat wordt echter bedoeld met behoorlijk of onbehoorlijk bestuur?

De eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, meende dat er twee manieren zijn om de burgers en de ambtenaren te informeren over wat behoorlijk of onbehoorlijk bestuur is. De eerste houdt in dat de ombudsman geval per geval beslist op basis van zijn onderzoeken en dat hij er de resultaten van bekendmaakt. De tweede bestaat erin een wet of code van behoorlijk bestuur aan te nemen en openbaar te maken. Dit is reeds het geval in een aantal lidstaten.

Van bij zijn ontstaan, heeft de federale Ombudsman zich toegelegd op de uitwerking van een transparante lijst van normen waaraan hij de klachten die hij ontvangt, toetst.

Door de toetsing van de eigen dagelijkse praktijk aan deze van ombudsdiensten in andere democratische landen is deze lijst in de loop der tijd geëvolueerd.

Oorspronkelijk werden deze normen “beginselen voor behoorlijk bestuur” genoemd. In werkelijkheid omvatten ze echter ruimere verplichtingen dan deze die ontwikkeld zijn door de Raad van State en het Hof van Cassatie en lenen ze zich niet allemaal tot een controle van juridische aard. Daarom hebben wij ze geherkwalificeerd als “ombudsnormen”.

In het totaal hanteert de federale Ombudsman tegenwoordig 15 ombudsnormen. In functie van de evolutie van de rechtspraak, en vooral van de ontwikkeling van de maatschappij waarin de ombudsman actief is en die weerspiegeld wordt in de klachten die hij onderzoekt, wordt deze lijst van ombudsnormen en hun definitie in de loop van de tijd verrijkt.

Overeenstemming met de rechtsregels

De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten.

ANNEXE 3 – NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Introduction

Il est communément admis que la mission d’un Ombudsman, ou médiateur institutionnel, consiste à résoudre les cas de “mauvaise administration”. Mais qu’est-ce qu’une bonne ou une mauvaise administration?

Le premier Médiateur européen Jacob Söderman estimait qu’il existe fondamentalement deux manières d’informer les citoyens et les fonctionnaires de ce que signifie une bonne et une mauvaise administration dans la pratique. La première est que le Médiateur statue au cas par cas dans le cadre de ses enquêtes et qu’il en publie les résultats. La seconde consiste à adopter et à publier une loi ou un code de bonne conduite administrative, qui existe désormais dans la plupart des États membres.

Dès le début de son existence, le Médiateur fédéral s’est attaché à élaborer une grille de lecture transparente des normes utilisées pour l’évaluation des réclamations qui lui sont soumises.

Celle-ci a évolué au fil de sa pratique et de la confrontation avec la pratique des autres institutions d’ombudsman dans les États démocratiques.

Anciennement reprises sous l’appellation de “principes de bonne administration”, ces normes recouvrent en réalité des exigences plus larges que celles dégagées par le Conseil d’État et la Cour de Cassation sous cette appellation, et ne se prêtent pas toutes à un contrôle de nature juridictionnelle, raison pour laquelle nous les avons requalifiées en “normes de bonne conduite administrative”.

Actuellement, le Médiateur fédéral se réfère à 15 normes de bonne conduite administrative. La liste des normes et leur définition sont susceptibles d’être affinées au fil du temps compte tenu de l’évolution de la jurisprudence, mais surtout des évolutions de la société dans laquelle le médiateur opère et qui se traduisent au travers des réclamations dont il est saisi.

Application conforme des règles de droit

L’administration agit en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

Gelijkheid

De administratie moet alle burgers gelijk behandelen en mag tussen hen geen ongeoorloofd onderscheid invoeren.

Burgers die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld. Burgers die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld. De omstandigheden worden beoordeeld in functie van de beoogde maatregel.

Een ongelijke behandeling tussen verschillende categorieën van personen is maar gerechtvaardigd indien zij de toets van het wettig doel, van de redelijke en objectieve verantwoording en van de evenredigheid doorstaat. Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden wanneer er geen redelijke, evenredige verhouding bestaat tussen de aangewende middelen en het beoogde doel.

Onpartijdigheid

De administratie mag om geen enkele reden een voordeel toekennen aan de ene partij ten koste van de andere. Deze onpartijdigheid houdt in dat het dossier objectief wordt behandeld zonder persoonlijk belang of schijn van partijdigheid in hoofde van de behandelende ambtenaar.

Wanneer de administratie een dossier behandelt, mag zij zich niet laten leiden door enige vorm van persoonlijk, familiaal of nationaal belang, door druk van buitenaf of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen. Niemand van de administratie mag betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben. Deze onthoudingsplicht geldt eveneens wanneer tegen een beslissing beroep wordt ingesteld, indien een ambtenaar betrokken was bij het nemen van die beslissing ten gronde.

De administratie moet vermijden dat haar beslissing wordt gestuurd door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

Lorsque la règle n'est pas claire, l'administration veille à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.

Egalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les administrés et ne peut créer des distinctions illicites entre eux.

Les administrés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière. Les administrés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents. La situation s'apprécie au regard de la mesure envisagée.

Une différence de traitement peut être établie entre des catégories de personnes pour autant qu'elle repose sur un critère objectif et qu'elle soit raisonnablement justifiée compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée. L'égalité n'est pas respectée lorsqu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité entre les moyens employés et le but visé.

Impartialité

L'administration ne peut pas favoriser une partie aux dépens de l'autre pour quelque raison que ce soit. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt – et même d'apparence d'intérêt – de l'administrateur actif dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par l'administration ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques; un fonctionnaire ne peut pas prendre part à une décision dans laquelle lui, ou l'un de ses proches, a des intérêts ou pourrait être perçu comme en ayant; un fonctionnaire ne peut pas examiner un recours contre une décision s'il a contribué à prendre cette décision.

L'administration évite que sa décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

Redelijkheid en evenredigheid

De administratie moet gepaste en billijke beslissingen nemen die in een redelijke verhouding staan tot de feiten.

Het redelijkheidsbeginsel is geschonden, wanneer de administratie haar beleidsvrijheid op een kennelijk onredelijke manier heeft aangewend. De beslissing van de administratie wordt als onredelijk beschouwd, wanneer ze niet heeft gehandeld zoals elke normaal voorzichtige en zorgvuldige ambtenaar in dezelfde omstandigheden zou doen.

In toepassing van het evenredigheidsbeginsel geeft de normaal zorgvuldige ambtenaar de voorkeur aan de maatregel die optimaal rekening houdt met de belangen van de burger enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van zijn administratie anderzijds.

Wanneer de burger in een onbillijke situatie terecht komt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moet de administratie alles in het werk stellen om dit te verhelpen. De gelijke behandeling van alle burgers in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard en machtsoverschrijding moet worden vermeden.

Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is, te kennen. De burgers moeten de rechtsgevolgen van hun handelingen en hun gedrag op voorhand kunnen inschatten. Zij moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burger binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hem van toepassing zijn.

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat van de burger niet mag worden verwacht dat hij rekening houdt met voorschriften die niet of laattijdig bekend zijn gemaakt, of met beslissingen met een individuele draagwijdte die hem niet werden meegedeeld.

De rechtszekerheid verbiedt dat terugwerkende kracht wordt verleend aan wettelijke en reglementaire bepalingen.

De rechtszekerheid garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.

Raisonnable et proportionnalité

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par son administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou de la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.

Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, le citoyen ne peut être tenu d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique l'interdiction de l'application rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

La sécurité juridique offre des garanties de traitement égal et impartial et restreint dès lors la liberté administrative et bannit l'arbitraire.

Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door haar vaste gedragslijn of eerdere toezeggingen of beslissingen bij de burger heeft gewekt.

Hoorplicht

Elke burger heeft het recht om zijn opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer hij zijn belangen moet vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de wet is opgenomen of indien de wet de administratie niet oplegt om de burger te horen voordat zij haar beslissing neemt. Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook – in alle redelijkheid – na de beslissing.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen en de administratie heeft de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing neemt.

Redelijke termijn

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt het *Charter voor een klantvriendelijke overheid* als leidraad. Indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen drie weken, moet ze de belanghebbende een ontvangstmelding sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.

Zorgvuldigheid

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen.

Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont suscitées chez le citoyen.

Droit d'être entendu

Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas à l'administration d'entendre l'administré préalablement à la décision qu'elle compte prendre. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts du citoyen et ceux de l'administration: le citoyen en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée: il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

En l'absence de délai légal, la "Charte pour une administration à l'écoute des usagers" doit servir de ligne directrice à l'administration: lorsque l'administration n'est pas en mesure de répondre à une demande dans un délai de trois semaines, elle doit en informer la personne intéressée par l'envoi d'un accusé de réception et lui indiquer un délai approximatif de réponse. Elle doit s'efforcer de prendre sa décision dans un délai de quatre mois, voire huit mois en cas de dossier particulièrement complexe.

Gestion consciencieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'elle doit s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause.

De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.

Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Efficiënte coördinatie

De verschillende overheidsdiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Ook binnen eenzelfde overheidsdienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de burger mogen geen gegevens meer worden gevraagd waarover de administratie beschikt of die ze zonder veel moeite zelf kan verzamelen.

Wanneer verschillende administraties moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om het eigen stilzitten te rechtvaardigen. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

Afdoende motivering

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk moeten zijn.

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de burger.

L'administration doit disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision.

Dans la prise de décision, l'administration doit s'attacher aux faits vérifiables, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Le principe de précaution fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Coordination efficace

Les services publics doivent collaborer entre eux de manière efficace.

Au sein d'un même service public, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Le citoyen ne peut être invité à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

Lorsque différentes administrations doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Motivation adéquate

Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs qui doivent être acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les administrés doivent comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de l'administré.

Actieve informatieverstrekking

De administratie moet doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt.

Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de overheid heeft om de wettelijke regels en voorschriften, en de administratieve praktijken toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Haar informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn.

De administratie moet duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Haar communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moet verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal burgers te bereiken.

Passieve informatieverstrekking

Wanneer de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de burger verkiest.

Hoffelijkheid

Tijdens het contact met de burger moet de ambtenaar ervoor zorgen dat hij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, naleeft. Zijn toon tijdens het gesprek en zijn houding moeten professioneel blijven, zodat er tussen hem en de burger een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding blijft bestaan.

Indien nodig vervult hij een educatieve rol en legt zijn gesprekspartner uit waarom hij niet op diens vraag kan ingaan. Tegelijkertijd probeert hij de burger te informeren over de bevoegde dienst. In alle omstandigheden is zijn taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

Indien de administratie zich heeft vergist of niet heeft gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de burger, biedt zij haar excuses aan om het vertrouwen van de burger in de administratie te herstellen.

Information active

L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la loi.

L'information active cadre dans la mission de l'administration qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

L'administration doit utiliser un langage clair et compréhensible, sa communication doit être efficace. Elle doit veiller à utiliser des canaux de communication diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de citoyens concernés.

Information passive

Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le citoyen demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, l'administration utilise de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par le citoyen.

Courtoisie

Lors de ses contacts avec les administrés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement admises dans notre société, le fonctionnaire veille à conserver un ton professionnel dans son discours et dans ses attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, il fait œuvre pédagogique en expliquant les raisons pour lesquelles il ne peut accéder à la demande de son interlocuteur et tâche de l'orienter vers le service compétent. En toute hypothèse, il s'attache à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Si l'administration s'est trompée ou n'a pas agi conformément aux attentes légitimes du citoyen, elle restaure la confiance du citoyen en l'administration en lui présentant des excuses.

Afdoende toegankelijkheid

De administratie moet haar diensten, kantoren en informatie zo toegankelijk mogelijk maken. Zij stemt de openingstijden van de kantoren af op haar specifieke publiek. Zij is telefonisch bereikbaar en gebruikt verschillende communicatiekanalen. De administratie levert de nodige inspanningen om de burger te ontvangen in een aangepaste werkomgeving, om de wachttijden beperkt te houden, om de beslissingen en de bestuursdocumenten leesbaarder te maken en om de toegang tot informatie over wetten en voorschriften te verbeteren. De administratie probeert deze informatie binnen het bereik van een zo groot mogelijk publiek te brengen, zonder dat zij exhaustief moet zijn.

De administratie moet er in het bijzonder voor zorgen dat de kantoren toegankelijk zijn voor burgers met een beperkte mobiliteit.

Accès approprié

L'administration veille à maximiser l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les citoyens dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs et l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.

**BIJLAGE 4 – EXTERNE CONTACTEN VAN DE
FEDERALE OMBUDSMANNEN**

12 januari	Deelname aan de jury voor de selectie van een ombudsman voor de Duitstalige gemeenschap (Eupen)
20 januari	Overleg met de Administrateur-generaal van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) (Brussel)
23 januari	Werklunch met de griffier van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
2 februari	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
8 februari	Overleg met de Voorzitter van de FOD Mobiliteit en Vervoer (Brussel)
8 februari	Bezoek van de ombudsman van Armenië en een delegatie van de “vrienden van Armenië” (Brussel)
21 februari	Hoorzitting over het onderzoeksverslag “Medische regularisatie – Werking van de afdeling 9 ^{ter} bij de Dienst Vreemdelingenzaken” van de federale Ombudsman in de commissie Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt van de Kamer van de volksvertegenwoordigers (Brussel)
24 februari	Werklunch met de Gedelegeerd Bestuurder en de Klachtencoördinator van Selor (Brussel)
6 maart	Overleg met de Administrateur-generaal van de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) (Brussel)
7 maart	Gastspreker op het college “Droits des politiques publiques”, UCL (Brussel)
9 maart	Overleg met de Directeur-generaal van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ), FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
9 maart	Werklunch met de Europese Ombudsman en de Belgische parlementaire Ombudsmannen (Brussel)
13 maart	Werklunch met het bureau van de Hoge Raad voor de Justitie (HRJ) (Brussel)
16 maart	Overleg met de Commissies van Toezicht van de gevangenen van Sint-Gillis en Itter (Brussel)
16 maart	Overleg met de Voorzitter van de FOD Sociale Zaken en de Directeur-generaal van de Directie-generaal Personen met een handicap (Brussel)
20 maart	Overleg met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)
20 maart	Werklunch met de Voorzitter van de regio Europa van het International Ombudsmen Institute Europe (IOI) (Brussel)
24 maart	Werklunch met de Directeur van het Federaal Migratiecentrum (Myria) (Brussel)
24 maart	Interview door een student van de KUL ter voorbereiding van een Masterproef

**ANNEXE 4 – CONTACTS EXTERNES DES
MEDIATEURS FEDERAUX**

12 janvier	Participation au jury de sélection du médiateur de la Communauté germanophone (Eupen)
20 janvier	Réunion de travail avec l’administrateur général de l’Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) (Bruxelles)
23 janvier	Déjeuner de travail avec le greffier de la Chambre des représentants (Bruxelles)
2 février	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
8 février	Réunion de travail avec le président du SPF Mobilité et Transports (Bruxelles)
8 février	Visite de l’Ombudsman de l’Arménie et d’une délégation “Amis de l’Arménie” (Bruxelles)
21 février	Audition sur le rapport d’enquête “Régularisation médicale – Le fonctionnement de la section 9 ^{ter} de l’Office des étrangers” du Médiateur fédéral en commission de l’Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique de la Chambre des représentants (Bruxelles)
24 février	Déjeuner de travail avec l’administrateur délégué et le coordinateur des plaintes de Selor (Bruxelles)
6 mars	Réunion de travail avec l’administrateur général de l’Office national des Vacances annuelles (ONVA) (Bruxelles)
7 mars	Orateur invité au cours “Droit des politiques publiques”, UCL (Bruxelles)
9 mars	Réunion de travail avec le directeur général de l’Office des étrangers (OE), SPF Intérieur (Bruxelles)
9 mars	Déjeuner de travail avec la Médiatrice européenne et les médiateurs parlementaires de Belgique (Bruxelles)
13 mars	Déjeuner de travail avec le Conseil supérieur de la Justice (CSJ) (Bruxelles)
16 mars	Réunion de travail avec les commissions de surveillance des prisons de Saint-Gilles et d’Ittre (Bruxelles)
16 mars	Réunion de travail avec le président du SPF Sécurité sociale et le directeur général de la Direction générale Personnes handicapées (Bruxelles)
20 mars	Réunion de travail avec le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
20 mars	Dîner de travail avec le président du chapitre européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Bruxelles)
24 mars	Déjeuner de travail avec le directeur du Centre fédéral Migration (Myria) (Bruxelles)
24 mars	Interview par un étudiant de la KUL en vue de la préparation de son mémoire

	over de aanpak van de federale Ombudsman m.b.t. de stakingsacties van de penitentiaire beampten in de gevangenis van Vorst (Brussel)		de master sur "De aanpak van de federale Ombudsman m.b.t. de stakingsacties van de penitentiaire beampten in de gevangenis van Vorst" (Bruxelles)
27 maart	Werkbezoek van het European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CPT) (Brussel)	27 mars	Visite du Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) (Bruxelles)
29 maart	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	29 mars	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
3-4 april	Bijwonen van het symposium "Human Rights Challenges in Europe" van het International Ombudmen Institute (IOI) (Barcelona, Spanje)	3-4 avril	Participation au symposium "Human Rights Challenges in Europe" organisé par l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Barcelone, Espagne)
21 april	Overhandiging van het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman aan de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	21 avril	Remise du rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral au président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
25 april	Overleg met de ombudsman voor de Telecommunicatie (Brussel)	25 avril	Réunion de travail avec le médiateur pour les Télécommunications (Bruxelles)
26-28 april	Raad van Bestuur van het Internationaal Ombudsman Institute (IOI) (Wenen, Oostenrijk)	26-28 avril	Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Vienne, Autriche)
3-5 mei	Deelname aan het seminarie "Vers un Guide de principes déontologiques pour les Médiateurs et leurs collaborateurs" georganiseerd door l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Rabat, Marokko)	3-5 mai	Participation au séminaire "Vers un Guide de principes déontologiques pour les Médiateurs et leurs collaborateurs" organisé par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Rabat, Maroc)
16 mei	Overleg met de voorzitter van het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten (Comité P) (Brussel)	16 mai	Réunion de travail avec la présidente du Comité permanent de contrôle des services de police (Comité P) (Bruxelles)
18 mei	Medeorganisatie van de rondetafel over "Het belang van het kind in asiel- en verblijfsprocedures" met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	18 mai	Coorganisation de la table ronde "Het belang van het kind in asiel-en verblijfsprocedures" avec le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
19 mei	Overleg met de ombudsvrouw voor de Duitstalige gemeenschap (Brussel)	19 mai	Réunion de travail avec la médiatrice de la Communauté germanophone (Bruxelles)
24 mei	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	24 mai	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
24 mei	Werklunch met de ombudsvrouw van de stad Gent (Gent)	24 mai	Déjeuner de travail avec la médiatrice de Gand (Gand)
29 mei	Werklunch met professor Renders (UCL) en professor Caluwaerts (VUB) (Brussel)	29 mai	Déjeuner de travail avec les professeurs David Renders (UCL) et Didier Caluwaerts (VUB) (Bruxelles)
30 mei	Voorstelling van het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman in de commissie Verzoekschriften van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	30 mai	Présentation du rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral à la commission des Pétitions de la Chambre des représentants (Bruxelles)
31 mei	Overleg met de Head of the Department of Legal Affairs and Human Rights, Secretariat of the Parliamentary Assembly of the Council of Europe (Straatsburg, Frankrijk)	31 mai	Réunion de travail avec le chef du département Questions juridiques et droits de l'homme de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe (Strasbourg, France)
31 mei	Overleg met de Head of the Directorate General of Human Rights and the Rule of Law of the Council of Europe (Straatsburg, Frankrijk)	31 mai	Réunion de travail avec le directeur général Droits de l'homme et État de droit Conseil de l'Europe (Strasbourg, France)

31 mei	Overleg met de Deputy Secretary of the Venice Commission (Straatsburg, Frankrijk).	31 mai	Réunion de travail avec la secrétaire adjointe de la Commission de Venise (Strasbourg, France)
1 juni	Overleg met de President of the European Court of Human Rights (Straatsburg, Frankrijk)	1 juin	Réunion de travail avec le Président et une délégation de la Cour européenne des droits de l'homme (Strasbourg, France)
1 juni	Overleg met het Secretariat of the European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) (Straatsburg, Frankrijk)	1 juin	Réunion de travail avec un représentant d'European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) (Strasbourg, France)
1 juni	Overleg met de European Commissioner of Human Rights of the Council of Europe (Straatsburg, Frankrijk)	01 juin	Réunion de travail avec le Commissaire européen aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe (Strasbourg, France)
6 juni	Overleg met de ombudsmannen voor de Pensioenen en de federaal coördinator klantgerichtheid (Brussel)	6 juin	Réunion de travail avec les médiateurs pour les Pensions et le coordinateur fédéral Orientation client (Bruxelles)
8 juni	Overleg met de andere dotatiegerechtigde instellingen van het federaal parlement (Brussel)	8 juin	Réunion de travail avec les autres institutions à dotation du Parlement fédéral (Bruxelles)
9 juni	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Antwerpen)	9 juin	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Anvers)
12 juni	Overleg met de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden (Brussel)	12 juin	Réunion de travail avec la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes villes (Bruxelles)
19-20 juni	Jaarlijkse conferentie van het Europees Netwerk voor Ombudsmannen (ENO) (Brussel)	19-20 juin	Conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs (REM) (Bruxelles)
21 juni	Overleg met de Adjunct-directeur-generaal van de Directie-generaal voor Multilaterale Zaken en voor de Mondialisering (DGM), FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)	21 juin	Réunion de travail avec le directeur général adjoint de la Direction générale des Affaires multilatérales et de la Mondialisation (DGM), SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
21 juni	Overleg met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	21 juin	Réunion de travail avec le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
22 juni	Gastspreker op het 20-jarig bestaan van de ombudsdienst van de stad Gent (Gent)	22 juin	Orateur invité au 20 ^e anniversaire du service de médiation de la ville de Gand (Gand)
23 juni	Overleg met andere dotatiegerechtigde instellingen van het federaal parlement (Brussel)	23 juin	Réunion de travail avec les autres institutions à dotation du parlement fédéral (Bruxelles)
26 juni	Uiteenzetting door professor David Renders, docent UCL, over de intrekking van beslissingen in dossiers (Brussel)	26 juin	Conférence sur la théorie du retrait d'acte en droit administratif, par le professeur David Renders de l'UCL (Bruxelles)
9 augustus	Overleg met de ombudsmannen voor de Pensioenen (Brussel)	9 août	Réunion de travail avec les médiateurs pour les Pensions (Bruxelles)
7 september	Overleg met Directie Verenigde Naties van de FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)	7 septembre	Réunion de travail avec la Direction Nations Unies du SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
26 september	Overleg met de klachtenmanager van Defensie van de Ministerie van Landsverdediging (Brussel)	26 septembre	Réunion de travail avec le gestionnaire des plaintes de la Défense du Ministère de la Défense (Bruxelles)
27 september	Spreker op het Internationaal Congres Reumatologie 2017 (Brugge)	27 septembre	Orateur au congrès international de rhumatologie 2017 (Bruges)
28 september	Deelname aan de jury voor de selectie van een adviseur voor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Brussel)	28 septembre	Participation au jury de sélection d'un conseiller pour le service de médiation pour les télécommunications (Bruxelles)

28 september	Overleg met het kabinet van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	28 septembre	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration et le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
29 september	Hoorzitting met de Commissie Sociale Zaken, Volksgezondheid, Onderwijs en Sport van het Benelux parlement (Brussel)	29 septembre	Audition en commission des Affaires sociales, Santé publique, Enseignement et Sport du Parlement Benelux (Bruxelles)
2 en 5 oktober	Deelname aan de jury voor de selectie van een diensthoofd voor de dienst Individuele Ondersteuning van Unia (Brussel)	2 et 5 octobre	Participation au jury de sélection d'un chef de service pour le service Soutien individuel d'Unia (Bruxelles)
6 oktober	Overleg met de dienst Voogdij van de FOD Justitie en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	6 octobre	Réunion de travail avec le service des Tutelles du SPF Justice et le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
10 oktober	Overleg met de Europese ombudsvrouw (Brussel)	10 octobre	Réunion du travail avec la Médiatrice européenne (Bruxelles)
17 oktober	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	17 octobre	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
17 oktober	Hoorzitting over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	17 octobre	Audition sur le rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral en commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants (Bruxelles)
18 oktober	Werkbezoek aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie (Brussel)	18 octobre	Visite de travail à la Direction générale des Établissements pénitentiaires, SPF Justice (Bruxelles)
20 oktober	Overleg met de parlementaire ombudsmannen van de Benelux-landen (Brussel)	20 octobre	Réunion de travail avec les médiateurs parlementaires des pays du Benelux (Bruxelles)
23 oktober	Overleg met het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen (CGVS) en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	23 octobre	Réunion de travail avec le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) et le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
25 oktober	Hoorzitting over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman in de Commissie Financiën van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	25 octobre	Audition sur le rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral en commission des Finances et du Budget de la Chambre de représentants (Bruxelles)
7-8 november	Deelname aan de workshop "Own initiative investigation" georganiseerd door de Nationale ombudsman in samenwerking met IOI Europa (Den Haag, Nederland)	7-8 novembre	Participation au workshop "Own initiative investigation" organisé par le Nationale ombudsman avec l'IOI Europe (La Haye, Pays-Bas)
8 november	Europese Raad van Bestuur van het International Ombudsman Institute (IOI) (Den Haag, Nederland)	8 novembre	Conseil d'administration européen de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI) (La Haye, Pays-Bas)
10 november	Overleg met de Directeur-generaal van het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers (Fedasil) (Brussel)	10 novembre	Réunion de travail avec le directeur général de l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) (Bruxelles)
14 november	Overleg met de Gedelegeerd Bestuurder van het Federaal Agentschap voor de Voedselketen (FAVV) (Brussel)	14 novembre	Réunion de travail avec l'administrateur délégué de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) (Bruxelles)
21 november	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	21 novembre	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
22 november	Voorstelling van het jaarverslag 2016-2017 van Kinderrechtencommissaris (Brussel)	22 novembre	Présentation du rapport annuel 2016-2017 du Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)
27 november	Overleg met de dienst MINTEH van de Dienst Vreemdelingenzaken en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	27 novembre	Réunion de travail avec la cellule MINTEH de l'Office des étrangers (OE) et le Kinderrechtencommissaris (Bruxelles)

29 november	Hoorzitting over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman in de commissie Justitie van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	29 novembre	Audition sur le rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral en commission de la Justice de la Chambre des représentants (Bruxelles)
6 december	Hoorzitting over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman in de commissie Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	6 décembre	Audition sur le rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral en commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique de la Chambre des représentants (Bruxelles)
12 december	Overleg met de Voorzitter van de Senaat (Brussel)	12 décembre	Réunion de travail avec la présidente du Sénat (Bruxelles)
15 december	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Namen)	15 décembre	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Namur)

BIJLAGE 5 – PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden, de vragen om uitleg gepubliceerd in 2017 die uitdrukkelijk verwijzen naar de federale Ombudsman.

In punt B worden wetsvoorstellen en ontwerpen opgenomen die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement of met de wet tot instelling van federale ombudsmannen.

De vragen en teksten komen uit de publicaties van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te garanderen, worden de parlementsleden uitgenodigd hun vragen en voorstellen in verband met de jaarverslagen systematisch mee te delen aan de federale Ombudsman.

A. Parlementaire vragen waarin wordt verwezen naar de federale Ombudsman

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel

Vraag nr. 1849 van mevrouw Fabienne Winckel van 16 november 2017, “Federaal ombudsman-Verslag 2016-Aanbevelingen op het stuk van economie”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2017-2018, nr. 141, pp. 33-34.

Vice-eersteminister en minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, belast met de Regie der Gebouwen

Vraag nr. 2128 van de heer Vincent Van Quickenborne van 19 april 2017, “Huisnummernotatie in het Rijksregister”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 120, pp. 193-194. Antwoord ontvangen op 2 juni 2017.

Minister van Justitie

Vraag nr. 1984 van de heer Stefaan Van Hecke van 16 juni 2017, “FPC’s.- Toezichtcommissie”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 125, pp. 224-225. Antwoord ontvangen op 12 juli 2017.

Vraag nr. 17444 van de heer Gilles Vanden Burre van 29 maart 2017, “de wet van 25 december 2016, Potpourri IV en het OPCAT”, *Int.Versl.*, Kamer 2016-2017, 54 COM 634, pp. 20-22.

ANNEXE 5 – QUESTIONS PARLEMENTAIRES, PROJETS ET PROPOSITIONS DE LOI

Nous mentionnons au point A les questions et réponses parlementaires (écrites et orales) et les demandes d’explications publiées en 2017 qui se réfèrent explicitement au Médiateur fédéral.

Le point B reprend les projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation au Parlement ou avec la loi instaurant des médiateurs fédéraux.

Les questions et textes sont issus des publications parlementaires de la Chambre des représentants.

Par souci d’exhaustivité, nous répétons notre appel aux parlementaires de communiquer systématiquement au Médiateur fédéral leurs questions et propositions en lien avec ses rapports annuels.

A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral

Vice-premier ministre et ministre de l’Emploi, de l’Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur

Question n° 1849 de Madame Fabienne Winckel du 16 novembre 2017, “Médiateur fédéral – Rapport 2016 – Recommandations en matière d’économie”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 141, pp. 33-34.

Vice-premier ministre et ministre de la Sécurité et de l’Intérieur, chargé de la Régie des Bâtiments

Question n° 2128 de Monsieur Vincent Van Quickenborne du 19 avril 2017, “Numéro de l’habitation dans le Registre national”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 120, pp. 193-194. Réponse reçue le 2 juin 2017.

Ministre de la Justice

Question n° 1984 de Monsieur Stefaan Van Hecke du 16 juin 2017, “La commission de surveillance pour les CPL”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 125, pp. 224-225. Réponse reçue le 12 juillet 2017.

Question n° 17444 de Monsieur Gilles Vanden Burre du 29 mars 2017, “La loi du 25 décembre 2016, le pot-pourri IV et l’OPCAT”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 634, pp. 20-22.

Vraag nr. 22507 van mevrouw Goedele Uyttersprot van 13 december 2017, “Het toezicht op de rechten van geïnterneerden in forensisch psychiatrische centra”, *Int. Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 780, pp. 36-38.

Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

Vraag nr. 1840 van de heer Servais Verherstraeten van 18 september 2017, “De sociale bescherming van grensarbeiders”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2017-2018, nr. 142, pp. 338-342. Antwoord ontvangen op 16 januari 2018.

Minister van Pensioenen

Vraag nr. 225 van de heer Frédéric Daerden van 9 mei 2017, “Het pensioen van de grensarbeiders”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 121, pp. 241-243.

Vraag nr. 252 van de heer Servais Verherstraeten van 18 september 2017, “De sociale bescherming van grensarbeiders”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2017-2018, nr. 133, pp. 313-315. Antwoord ontvangen op 18 oktober 2017.

Minister van Financiën, belast met Bestrijding van de fiscale fraude

Vraag nr. 1747 van de heer Benoît Piedboeuf van 12 juli 2017, “Tolerantie op het stuk van belastingverhogingen”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 132, pp. 569-571.

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie

Vraag nr. 19712 van mevrouw Fabienne Winckel van 4 juli 2017, “De onmogelijkheid voor prostituees om het statuut van zelfstandige te krijgen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 701, pp. 60-62

Samengevoegde vragen nr. 19544, nr. 20060, nr. 20160 van mevrouw Anne Dedry van 3 oktober 2017, “De integriteitsschendingen bij het FAVV”, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 735, pp. 8-10.

Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken

Vraag nr. 17072 van mevrouw Barbara Pas van 28 maart 2017, “Hiaten in de wet inzake de melding van integriteitsschendingen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 630, pp.1-4.

Question n° 22507 de Madame Goedele Uyttersprot du 13 décembre 2017, “Le contrôle des droits des personnes internées dans des centres de psychiatrie légale”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 780, pp. 36-38.

Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Question n° 1840 de Monsieur Servais Verherstraeten du 18 septembre 2017, “La protection sociale des travailleurs frontaliers”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 142, pp. 338-342. Réponse reçue le 16 janvier 2018.

Ministre des Pensions

Question n° 225 de Monsieur Frédéric Daerden du 9 mai 2017, “La pension des travailleurs frontaliers”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 121, pp. 241-243.

Question n° 252 de Monsieur Servais Verherstraeten du 18 septembre 2017, “La protection sociale des travailleurs frontaliers”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 133, pp. 313-315. Réponse reçue le 18 octobre 2017.

Ministre des Finances, chargé de la Lutte contre la fraude fiscale

Question n° 1747 de Monsieur Benoît Piedboeuf du 12 juillet 2017, “La tolérance en matière d'accroissements d'impôts”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 132, pp. 569-571.

Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture, et de l'Intégration sociale

Question n° 19712 de Madame Fabienne Winckel du 4 juillet 2017, “L'absence de statut d'indépendant pour personnes prostituées”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 701, pp. 60-62.

Questions jointes n° 19544, n° 20060, n° 20160 de Madame Anne Dedry du 3 octobre 2017, “Les atteintes à l'intégrité au sein de l'AFSCA”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 735, pp. 8-10.

Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique

Question n° 17072 de Madame Barbara Pas du 28 mars 2017, “Les lacunes dans la loi relative à la dénonciation des atteintes à l'intégrité”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 630, pp. 1-4.

Vraag nr. 1120 van mevrouw Barbara Pas van 30 maart 2017, “De resultaten van de aangiftes van klokkenluiders”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 116, p. 453.

Vraag nr. 1172 van de heer Gautier Calomne van 23 mei 2017, “Klokkenluiders bij de federale overheidsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 123, p. 251.

Minister van Mobiliteit, belast met Belgocontrol en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

Vraag nr. 2253 van mevrouw Nele Lijnen van 6 april 2017, “Geslachtswijziging.- Nummerplaat”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 118, pp. 34-35.

Vraag nr. 2586 van mevrouw Sabien Lahaye-Battey van 7 september 2017, “Elektrische fietsen – Kentekenplaten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2017-2018, nr. 133, pp. 84-86.

Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, belast met Administratieve Vereenvoudiging, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken

Vraag nr. 803 van mevrouw Katja Gabriëls van 18 augustus van 2016, “De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake het inreisverbod en de gezinshereniging”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 117, pp. 441-443. Antwoord ontvangen op 8 mei 2017.

Vraag nr. 1053 van mevrouw Nahima Lanjri van 26 januari 2017, “Bevindingen van de federale Ombudsman over de medische regularisaties”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2017-2018, nr. 136, pp. 217-220. Antwoord ontvangen op 17 november 2017.

Vraag nr. 15091 van de heer Wouter De Vriendt van 15 februari 2017, “De medische regularisatie”, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 549, pp. 8-12.

Vraag nr. 1097 van mevrouw Kattrin Jadin van 14 maart 2017, “Regularisatieaanvragen op grond van artikel 9^{ter} – Controle door de artsen van DVZ”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr.136, pp. 227-228. Antwoord ontvangen op 17 november 2017.

Vraag nr. 1116 van mevrouw Catherine Fonck van 28 maart 2017, “Verwijdering van een jonge mucopatiënt”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 116, pp. 234-235. Antwoord ontvangen op 23 mei 2017.

Question n° 1120 de Madame Barbara Pas du 30 mars 2017, “Les résultats des déclarations de lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 116, p. 453.

Question n° 1172 de Monsieur Gautier Calomne du 23 mai 2017, “Les lanceurs d’alerte dans la fonction publique fédérale”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 123, p. 251.

Ministre de la Mobilité, chargé de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges

Question n° 2253 de Madame Nele Lijnen du 6 avril 2017, “Changement de sexe – Plaque d’immatriculation”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 118, pp. 34-35.

Question n° 2586 de Madame Sabien Lahaye-Battey du 7 septembre 2017, “Vélos électriques – Plaques d’immatriculation”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 133, pp. 84-86.

Secrétaire d’État à l’Asile et la Migration, chargé de la Simplification administrative, adjoint au ministre de la Sécurité et de l’Intérieur

Question n° 803 de Madame Katja Gabriëls du 18 août 2016, “La recommandation du Médiateur fédéral concernant l’interdiction d’entrée et le regroupement familial”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 117, pp. 441-443. Réponse reçue le 8 mai 2017.

Question n° 1053 de Madame Nahima Lanjri du 26 janvier 2017, “Conclusions du Médiateur fédéral concernant les régularisations médicales”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 136, pp. 217-220. Réponse reçue le 17 novembre 2017.

Question n° 15091 de Monsieur Wouter De Vriendt du 15 février 2017, “La régularisation pour raisons médicales”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 549, pp. 8-12.

Question n° 1097 de Madame Kattrin Jadin du 14 mars 2017, “Procédure de régularisation 9^{ter} – Contrôle des médecins de l’OE”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 136, pp. 227-228. Réponse reçue le 17 novembre 2017.

Question n° 1116 de Madame Catherine Fonck du 28 mars 2017, “L’éloignement d’une jeune patiente atteinte de mucoviscidose”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 116, pp. 234-235. Réponse reçue le 23 mai 2017.

Vraag nr. 17739 van mevrouw Catherine Fonck van 3 mei 2017, “De organisatie van de medische sectie van de Dienst Vreemdelingenzaken, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 651, pp. 24-27.

Vraag nr. 18940 van mevrouw Nahima Lanjri van 28 juni 2017, “De afgifte van een visum voor kort verblijf in het kader van een familiebezoek, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 698, pp. 54-57

Vraag nr. 21332 van mevrouw Julie Fernandez Fernandez van 25 oktober 2017, “De uitwijzing van Sudanese sinds de uitspraak van de Luikse rechtbank van eerste aanleg op maandag 9 oktober 2017”, *Int. Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 758, pp. 13-14.

Vraag nr. 22242 van de heer Wouter De Vriendt van 5 december 2017, “Opvang van meervoudige asielaanvragers”, *Int. Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 774, pp. 42-43.

Staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

Vraag nr. 339 van de heer Wouter Raskin van 10 mei 2017, “Het aantal klachten tegen acties van de Sociale Inspectiediensten”, *Vr. en Antw.* Kamer, 2016-2017, nr. 121, pp. 256-261. Antwoord ontvangen op 29 juni 2017.

Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Financiën

Vraag nr. 520 van mevrouw Karin Jiroflée van 17 mei 2017, “FOD Sociale Zekerheid”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 118, pp. 324-330.

B. Parlementaire stukken die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement, de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en waarin de federale Ombudsman wordt vernoemd

Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, *Parl. St.*, Kamer 2016-2017, 22 februari 2017, nr. 2324/001.

Verslag namens de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt over

Question n° 17739 de Madame Catherine Fonck du 3 mai 2017, “L’organisation de la section médicale de l’Office des étrangers”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 651, pp. 24-27.

Question n° 18940 de Madame Nahima Lanjri du 28 juin 2017, “La délivrance d’un visa pour un court séjour dans le cadre d’une visite familiale”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 698, pp. 54-57.

Question n° 21332 de Madame Julie Fernandez Fernandez du 25 octobre 2017, “L’expulsion de Soudanais depuis la décision rendue par le tribunal de première instance de Liège le lundi 9 octobre 2017”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 758, pp. 13-14.

Question n° 22242 de Monsieur Wouter De Vriendt du 5 décembre 2017, “L’accueil des personnes introduisant des demandes d’asile multiples”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 774, pp. 42-43.

Secrétaire d’État à la Lutte contre la fraude sociale, à la Protection de la vie privée et à la Mer du Nord, adjoint à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Question n° 339 de Monsieur Wouter Raskin du 10 mai 2017, “Le nombre de réclamations introduites contre des actions des services d’inspection sociale”, *Q.R.* Chambre, 2016-2017, n° 121, pp. 256-261. Réponse reçue le 29 juin 2017.

Secrétaire d’État à la Lutte contre la pauvreté, à l’Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre des Finances

Question n° 520 de Madame Karin Jiroflée du 17 mai 2017, “SPF Sécurité sociale”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 118, pp. 324-330.

B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation au Parlement ou avec la loi instaurant des médiateurs fédéraux et évoquant le Médiateur fédéral

Proposition de loi modifiant la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d’une atteinte suspectée à l’intégrité au sein d’une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 22 février 2017, n° 2324/001.

Rapport fait au nom de la commission de l’Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique relatif

de medische regularisatie, *Parl. St.*, Kamer 2016-2017, 6 april 2017, nr. 2408/001.

Wetsontwerp houdende maatregelen in de strijd tegen de fiscale fraude, *Parl. St.*, Kamer 2016-2017, 23 mei 2017, nr. 2400/003.

Wetsvoorstel tot versterking van de sociale bescherming van grensarbeiders, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 5 juli 2017, nr. 2597/001.

Verslag namens de commissie voor de Verzoekschriften over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 18 september 2017, nr. 2670/001.

Verslag namens de commissie voor de Financiën en de Begroting over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 22 november 2017, nr. 2786/001.

Verslag namens de commissie voor de Comptabiliteit, Rekening van het begrotingsjaar 2016-Begrotingsaanpassingen van het begrotingsjaar 2017- Begrotingsvoorstellen voor het begrotingsjaar 2018, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 14 december 2017, nr. 2843/001.

Verslag namens de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 19 december 2017, nr. 2786/002.

Verslag namens de commissie voor de Justitie over het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 18 januari 2018, nr. 2786/003.

à la régularisation médicale, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 6 avril 2017, n° 2408/001.

Projet de loi portant des mesures de lutte contre la fraude fiscale, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 23 mai 2017, n° 2400/003.

Proposition de loi visant à renforcer la protection sociale des travailleurs frontaliers, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 5 juillet 2017, n° 2597/001.

Rapport fait au nom de la commission des Pétitions relatif au Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 18 septembre 2017, n° 2670/001.

Rapport fait au nom de la commission des Finances et du Budget relatif au Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 22 novembre 2017, n° 2786/001.

Rapport fait au nom de la commission de la Comptabilité, Comptes de l'année budgétaire 2016 – Ajustements budgétaires de l'année 2017 – Propositions budgétaires pour l'année 2018, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 14 décembre 2017, n° 2843/001.

Rapport fait au nom de la commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique relatif au Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 19 décembre 2017, n° 2786/002.

Rapport fait au nom de la commission de la Justice relatif au Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 18 janvier 2018, n° 2786/003.

