



de federale **Ombudsman**

De ervaring ten dienste van de burger...

Jaarverslag 2013

... om beter te waken over de bescherming van zijn grondrechten

- **De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen**
 - *Jaarverslag, p. 62*

Arthur¹ heeft reeds jaren een Belgisch paspoort. Plots meent de FOD Buitenlandse Zaken dat de ambassade hem dit ten onrechte heeft uitgereikt. De ambassade zou zich jarenlang vergist hebben. Volgens de administratie zou Arthur geen Belg zijn. Zijn Belgische identiteitsdocumenten worden ingetrokken...

Christophe is in 1998 gescheiden van zijn Franse echtgenote, toen ze in Dubai woonden. 16 jaar later is de FOD Buitenlandse Zaken de enige overheid die de gevolgen van hun echtscheiding niet wil erkennen...

Achtergrond

Sinds enkele jaren merkt de federale Ombudsman een toename van de geschillen tussen de FOD Buitenlandse Zaken en de Belgen in het buitenland of hun familieleden. Bij twijfel over de geldigheid van een document, wordt het bijzonder moeilijk voor een burger om zijn meest fundamentele rechten te laten gelden: zijn recht op een gezinsleven, om te huwen, om een naam aan zijn kind te geven, ...

De federale Ombudsman heeft in juli 2013 een thematisch verslag voorgelegd gewijd aan de problemen van de Belgen in het buitenland (TV 2013/3) waarin hij negen aanbevelingen formuleert om een oplossing te vinden voor de kafkaïaanse situaties die hij heeft vastgesteld.

Aanbevelingen:

- 7 aanbevelingen aan de FOD Buitenlandse Zaken om de cultuur van dienstverlening te versterken bij de diplomatieke en consulaire posten en voor de Belgen en hun familieleden in het buitenland;
- 2 aanbevelingen aan de FOD Justitie om de rechtszekerheid met betrekking tot de nationaliteit en de burgerlijke stand te waarborgen.

¹ Alle voornamen zijn fictief.

- **De kinderen in het open terugkeercentrum Holsbeek**
 - *Jaarverslag, p. 26*

Samen met de Kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant bracht de federale Ombudsman een bezoek aan het open terugkeercentrum Holsbeek...

Achtergrond

Naar aanleiding van hun gemeenschappelijk bezoek werden meerdere vaststellingen gedaan, meer bepaald:

- dat het recht op onderwijs niet gewaarborgd is;
- dat er onvoldoende speel- en ontspanningsruimte is.

De federale Ombudsman, de Délégué général aux droits de l'enfant en de Kinderrechtencommissaris hebben samen twee aanbevelingen opgesteld.

Aanbevelingen

- Het centrum moet het recht op onderwijs garanderen voor minderjarigen ofwel in samenwerking met scholen in de buurt ofwel door aangepaste lessen, georganiseerd in het centrum zelf. (OA 13/01);
- Het centrum moet binnen in het centrum zorgen voor voldoende speel- en ontspanningsruimte voor de kinderen, vooral in het vooruitzicht van de winterperiode. (OA 13/02).

De DVZ en Fedasil hebben intussen maatregelen genomen om de aanbevelingen in te willigen.

- **De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis**
 - *Jaarverslag, p. 35*

Eric wordt overgebracht naar een gewone vleugel van de gevangenis om er een cel te delen met een gedetineerde van het gemene recht. Hij krijgt er slagen van zijn celgenoot. Het problematische gedrag van Eric geeft aanleiding tot irritatie bij andere gedetineerden en vormt een veiligheidsprobleem...

Achtergrond

De federale Ombudsman werd gevat door geïnterneerde personen die door plaatsgebrek werden opgesloten in gewone gevangenskwardertieren.

Heterogeniteit van de profielen, ongeschikte omkadering, het ontbreken van gepaste zorgen, ... Het probleem van de overbevolking kan deze situatie onmogelijk verantwoorden.

De wet voorziet dat personen met een geestesstoornis, die een misdaad of een misdrijf pleegden, een bijzondere behandeling moeten krijgen in een omgeving aangepast aan hun toestand.

Aanbeveling aan de FOD Justitie (OA 13/07)

De penitentiaire administratie moet rekening houden met de kwetsbaarheid van deze personen en hen beschermen door:

- onmiddellijk een einde te stellen aan de opsluiting in gewone gevangenskwardertieren;
- door de vereiste maatregelen te nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.

... om de gevolgen van informaticaperikelen tot een minimum te beperken

○ *Jaarverslag, p. 49*

Emma had niet kunnen deelnemen aan het vervolg van een selectieproef omdat Selor geen uitnodiging had verstuurd. Het nieuwe informaticasysteem dat voor de geautomatiseerde verzending van de uitnodigingen moest zorgen, werkte niet naar behoren.

Elise had gedurende zes maanden geen kinderbijslag ontvangen door informaticaproblemen bij de RKW: het attest dat moet garanderen dat de kinderbijslag ononderbroken wordt uitbetaald, ondanks verandering in de situatie, kon niet tijdig worden verstuurd.

Achtergrond

Selor, maar ook de RKW én de RVA kenden informaticaperikelen die belangrijke gevolgen hadden voor de burger die op zijn dienstverlening had gerekend: een gemiste oproep tot selectie voor een job of promotie, een uitkering die niet wordt uitbetaald...

Een nieuw informaticasysteem brengt niet zelden onverwachte problemen met zich mee. Kunnen de problemen niet onmiddellijk worden opgelost, dan moeten tussentijdse maatregelen worden genomen om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

Het invoeren van een nieuw informaticasysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers.

Aanbeveling aan het Parlement (AA 13/01)

Bij het invoeren van nieuwe informaticaprocessen moet de administratie naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het verbeteren van de dienstverlening voor ogen houden. Dat houdt in dat de administratie snel en gepast reageert op de kinderziekten van het nieuwe systeem.

... door te blijven aandringen bij de administratie om het voor de burgers eenvoudig te houden

- **Door het verbeteren van evidente vergissingen en vergetelheden in de fiscale aangifte**
 - *Jaarverslag, p. 92*

Angela geniet sinds het afsluiten van een hypothecaire lening belastingverminderingen. Eén aanslagjaar vergeet zij de gegevens die zij op de kladversie van haar belastingaangifte heeft genoteerd, over te brengen op de definitieve aangifte. Ze kan op papier bewijzen dat het om een vergissing gaat, maar de fiscale administratie wil daar geen rekening mee houden...

Achtergrond

Het invullen van een belastingaangifte blijkt complex voor een gemiddelde belastingplichtige. Bovendien laten de fiscale procedures weinig ruimte om vergissingen recht te zetten. Dit geeft sinds jaren aanleiding tot vele klachten bij de federale Ombudsman.

De administratieve interpretatie van het begrip *materiële vergissing* blijkt vaak te strikt en wordt beperkt tot een verschrijving. Dat veroorzaakt onbillijke situaties in de ogen van de burger.

Een wetswijziging van eind 2013 heeft deels voor verbetering gezorgd; toch is het probleem nog niet van de baan. Plaatselijke taxatiekantoren hebben soms begrip voor de argumenten van belastingplichtigen, maar een algemene houding is dat niet.

> De centrale diensten van de FOD Financiën zullen de buitendiensten attent maken op de mogelijkheid om het begrip *materiële vergissing* soepeler te interpreteren en eraan herinneren dat de twijfel in het voordeel van de belastingplichtige hoort te spelen.

> De Commentaar op het Wetboek Inkomstenbelastingen 1992 wordt geactualiseerd en uitgebreid met concrete voorbeelden, met het oog op een meer uniforme aanpak.

- **Door Europese burgers op te roepen om hun identiteitskaart te laten hernieuwen**

- *Jaarverslag, p. 85*

Jose is Spanjaard en woont al een aantal jaar in België. Hij heeft geen oproeping gekregen om zijn identiteitskaart te hernieuwen. Omdat hij ervan overtuigd was dat hij er een zou ontvangen, heeft hij door onachtzaamheid, de geldigheidstermijn laten verstrijken. Hij heeft geen geldig document meer, met alle gevolgen van dien.

Achtergrond

De wet legt de administratie niet op om de burgers op te roepen wanneer de geldigheid van hun identiteitskaart verstrijkt. De administratie doet dat nochtans voor de Belgische burgers. Voor de Europese burgers gebeurt dat niet.

De federale Ombudsman vraagt de administratie om dit verschil in behandeling – dat de Europese burgers verontwaardigt – op te heffen. De instructies aan de gemeenten in verband met het hernieuwen van de identiteitskaart moeten worden aangepast en uitgebreid tot de Europeanen, middels een gepaste ondersteuning van de FOD Binnenlandse Zaken.

Aanbeveling aan de FOD Binnenlandse Zaken (OA 13/06)

De FOD Binnenlandse Zaken moet de nodige maatregelen nemen om de gemeenten toe te laten ook de Europese burgers op te roepen voor het verstrijken van de geldigheid ervan opdat zij tijdig hun identiteitskaart zouden hernieuwen.

De FOD Binnenlandse Zaken is bereid om deze aanbeveling in te willigen, maar vraagt tijd om de nodige ondersteunende aanpassingen aan het informaticasysteem aan te brengen.

... op vele andere vlakken

- **in de sociale zekerheid :**
 - hoewel de lokale politie sinds de politiehervorming in 2002 bijdragen stort voor de beroepsziektenverzekering aan de RSZPPO, weigert het FBZ om de ambtenaren van de lokale politie die slachtoffer zijn van een erkende beroepsziekte, te vergoeden wegens het ontbreken van een aangepaste reglementaire basis.
 - > De noodzakelijke koninklijke besluiten om dit op te lossen zijn klaar voor publicatie;
 - verschillende aanbevelingen van de voorbije jaren zijn ingewilligd in 2013: een op het vlak van de laattijdige aanpassing van de sociale bijdragen voor zelfstandigen, een andere voor het ouderschapsverlof voor het personeel van ambassades en van de SHAPE, en de laatste voor wat betreft de mogelijkheden voor arbeidsongeschikte ambtenaren en arbeidsongeschikte zelfstandigen om vrijwilligerswerk te verrichten.

- **inzake mobiliteit :**
 - de federale Ombudsman blijft aandringen op een duidelijke communicatie door de DIV over de termijn voor inschrijving van een voertuig;
 - burgers die 10 euro te veel hadden betaald voor de inschrijving van hun voertuig in januari 2012, zullen eindelijk worden terugbetaald.

- **op vlak van rechtszekerheid**
 - de federale Ombudsman heeft gewezen op het gebrek aan rechtszekerheid die normaal zou moeten worden geboden bij het registreren van huurcontracten;
 - de federale Ombudsman dringt aan op het ambtshalve betalen van de wettelijk voorziene moratoire interesten door de fiscus.

- **wat binnenlandse zaken betreft :**
 - de registratie van de huisnummers in het Rijksregister moet worden verbeterd;
 - de geldigheid van een identiteitskaart voor burgers van 75 en ouder is verlengd tot 30 jaar.

... enkele cijfers

- **Aantal dossiers**

In 2013 heeft de federale Ombudsman 6 609 dossiers ontvangen : 5 242 klachten en 1 367 vragen om informatie.

60% van de dossiers is ingediend via e-mail of via het elektronisch klachtenformulier. Hun aandeel groeit elk jaar.

De federale Ombudsman heeft in 2013 meer dan 10 000 telefonische contacten geregistreerd.

- **Top 3 van de klachten**

Eén klacht op twee ging over de traagheid van de administratie. Deze grief blijft bij de klachten op de eerste plaats komen.

De zorgvuldigheid bij de dossierbehandeling komt op de tweede plaats.

De verkeerde toepassing van de reglementering vervolledigt de top 3.

- **De doorlooptijd van een klacht**

Vier klachten op tien worden opgelost binnen de drie maanden.

Voor meer dan de helft van de klachten wordt binnen de zes maanden een resultaat behaald.

Nog te veel klachten daarentegen vragen een behandeling van meer dan één jaar (1 op 3).

- **Aanbevelingen in 2013**

De federale Ombudsman heeft 19 aanbevelingen geformuleerd.

10 aanbevelingen van vóór 2013 werden ingewilligd.

... als basisregel voor de nieuwe ploeg

- Door de verdere ontwikkeling van een cultuur van echte dienstverlening en integriteit binnen de administratie te ondersteunen:
 - concretiseren van het klachtenmanagement op de eerste lijn door de administratie;
 - nieuwe bevoegdheid “de klokkenluiders”: onderzoeken van meldingen van onregelmatigheden binnen de administratie en beschermen van de klokkenluiders.
- Meer aandacht besteden aan systemisch onderzoek.
- De samenwerking met de andere instanties die ijveren voor de bescherming van de mensenrechten en met de andere collateralen van het Parlement.
- Met de zesde Staatshervorming in uitvoering: voorkomen dat de burgers de rekening betalen van problemen bij de concrete uitvoering van de hervorming.
- Informatiecampagne: iedere burger moet weten dat de federale Ombudsman nuttig kan zijn voor de vele en belangrijke facetten van het dagelijks leven.

Enkele praktische gegevens

Iedereen die een probleem heeft met een federale administratie kan contact opnemen met de federale Ombudsman:

- via het gratis nummer **0800 99 962**;
- via de website **www.federaalombudsman.be** (het elektronisch klachtenformulier);
- ter plaatse, na afspraak (9 - 12.30 uur en 13.30 - 17 uur):
Leuvenseweg 48 bus 6 - 1000 Brussel;
- of naar een van de regionale **spreekuren** komen.