

de federale **Ombudsman**

Jaarverslag

le **Médiateur** fédéral

Rapport annuel

2018

www.mediateurfederaal.be
☎ 0900 99 962

www.federaalombudeman.be
☎ 0800 99 962

JAARVERSLAG 2018
van de federale Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2018
du Médiateur fédéral

de federale Ombudsman, maart 2019
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

le Médiateur fédéral, mars 2019
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 Voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften,

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Wij hebben de eer u het jaarverslag 2018 van de federale Ombudsman te bezorgen, zoals voorgeschreven in artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Zoals u zal kunnen vaststellen, brengen wij het jaarverslag in een gewijzigde vorm.

De ervaringen met onze thematische onderzoeken die wij aan de Kamer hebben voorgesteld, zijn zeer positief, zowel naar methode van werken als naar resultaten. Wij willen dat de volgende jaren uitbreiden en de resultaten van onze onderzoeken op regelmatige basis aan het Parlement voorleggen om zo korter en gerichter op de problemen in te spelen die ons door de burger worden voorgelegd. Wij zijn ervan overtuigd dat wij op die manier een grotere meerwaarde kunnen betekenen voor de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Het deel van het activiteitenverslag waarin de tijdens het jaar onderzochte thema's per commissie gebundeld werden, is dus niet meer in dit jaarverslag opgenomen. Deze thema's zullen voortaan in de loop van het jaar aan de Kamer worden bezorgd.

Naar goede gewoonte brengen we u in dit jaarverslag een algemene beschouwing over een centraal thema dat naar voor kwam uit onze klachtenbehandeling én deze keer ook uit het burgerforum dat we in september 2018 in de Senaat organiseerden. We belichten eveneens kort enkele van onze acties uit 2018 rond onze opdracht vanuit de optiek van de bescherming van de rechtsstaat en de fundamentele vrijheden.

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 remettre le rapport annuel 2018 du Médiateur fédéral.

Comme vous pourrez le constater, notre rapport annuel se présente, cette année, sous une forme quelque peu différente.

Les enseignements retirés des enquêtes thématiques que nous avons présentées à la Chambre sont très positifs, tant en termes de méthode de travail que de résultats. Notre ambition est d'intensifier cette approche dans les années à venir et de soumettre régulièrement les résultats de nos enquêtes au Parlement, afin de réagir plus rapidement et de manière plus ciblée aux problèmes qui nous sont rapportés par les citoyens. Nous sommes convaincus que cette manière de travailler pourra apporter une plus grande valeur ajoutée à la Chambre des représentants.

Dans ce rapport annuel, vous ne retrouverez donc plus la partie du rapport d'activités dans laquelle nous rendions compte, par commission, des thématiques examinées tout au long de l'année. Ces enquêtes thématiques seront désormais transmises à la Chambre en cours d'année.

Comme à l'accoutumée, nous développons des considérations générales sur un thème central qui s'est dégagé des plaintes que nous avons traitées, ainsi que du Forum citoyen que nous avons organisé au Sénat en septembre 2018. Nous abordons ensuite succinctement les activités réalisées en 2018 sous le prisme de la protection de l'Etat de droit et des libertés fondamentales.

Zoals steeds krijgt u een zicht op de werking van de federale Ombudsman aan de hand van de cijfers. Ook het overzicht van onze aanbevelingen is opgenomen in dit jaarverslag, evenals het specifieke activiteitenverslag van het Centrum Integriteit en een toelichting over het beheer van de instelling.

Wij wensen u alvast veel leesgenot.

Met de meeste hoogachting,

De federale ombudsmannen,

Guido HERMAN en Catherine DE BRUECKER

Vous retrouverez également le rapport de fonctionnement du Médiateur fédéral en chiffres. Ce rapport annuel inclut, par ailleurs, le relevé complet de nos recommandations, le rapport d'activités spécifique du Centre Intégrité et un chapitre consacré à la gestion de l'institution.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà une bonne lecture.

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

Les médiateurs fédéraux,

Catherine DE BRUECKER et Guido HERMAN

**DEEL I : ACTIVITEITENVERSLAG VAN DE
FEDERALE OMBUDSMAN 7**

1. Pleidooi voor een zorgzame overheid..... 7
2. De rol van de Ombudsman in het kader van de bescherming van de rechtsstaat en de fundamentele vrijheden..... 18
3. De werking van de federale Ombudsman in cijfers 23
 - A. Algemene cijfers 23
 - B. Cijfers per administratie 35
4. Overzicht aanbevelingen 71

**DEEL II : ACTIVITEITENVERSLAG CENTRUM
INTEGRITEIT..... 101**

DEEL III : BEHEER VAN DE INSTELLING 121

DEEL IV : BIJLAGEN 127

1. Wet 22 maart 1995..... 129
2. Ombudsnormen 138
3. Externe contacten 145
4. Parlementaire vragen..... 151

**PARTIE I : RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR
FÉDÉRAL 7**

1. Plaidoyer pour des pouvoirs publics attentionnés..... 7
2. Le rôle du Médiateur dans le cadre de la protection de l'État de droit et des libertés fondamentales..... 18
3. Le fonctionnement du Médiateur fédéral en chiffres..... 23
 - A. Chiffres généraux 23
 - B. Chiffres par administration..... 35
4. Aperçu des recommandations 86

**PARTIE II: RAPPORT D'ACTIVITÉS DU CENTRE
INTÉGRITÉ..... 101**

PARTIE III : GESTION DE L'INSTITUTION 121

PARTIE IV : ANNEXES 127

1. Loi du 22 mars 1995..... 129
2. Normes de bonne conduite administrative 138
3. Contacts externes 145
4. Questions parlementaires 151

DEEL I

ACTIVITEITENVERSLAG

1. PLEIDOOI VOOR EEN ZORGZAME OVERHEID

Een burgergerichte, verantwoordelijke overheid met oog voor de meest kwetsbaren, is een *conditio sine qua non* voor de legitimiteit op termijn van een democratische rechtsstaat.

De federale Ombudsman wil daartoe zijn steentje bijdragen.

Iets meer dan twintig jaar al, is de federale Ombudsman aan de slag met de signalen uit het dagelijkse wederen van de burger met de overheid. Zoals bij onze collega's in het buitenland, verdiept de werking zich en spelen ervaring en kennisontwikkeling daarbij een richtinggevende rol. Structureel en systemisch werk met de klachten als basis wordt zowat een natuurlijk proces in die ontwikkeling.

In die twintig jaar is de wereld grondig veranderd. De processen van verandering gaan daarenboven steeds sneller en worden steeds indringender omdat ze via de nieuwe technologieën veel directer hun invloed laten gelden.

Zo is ook digitalisering een leidend proces waaraan niemand nog weet te ontsnappen. Het roept nieuwe realiteiten in het leven, op het vlak van sociale organisatie, van menselijke verhoudingen, van de impact van individuele burgers of kleinere groepen die een samenleving dwingen na te denken over maatschappelijke problemen en uitdagingen, of die in de samenleving een (prominentere) plaats opeisen in beslissingsprocessen.

• Rol van de federale Ombudsman in de gewijzigde samenleving

De federale Ombudsman wil uiteraard inspelen op die nieuwe realiteiten van het leven. Het was dus nuttig zichzelf in vraag te stellen om te kunnen vastleggen hoe hij in de toekomst zijn opdracht op doelmatige en efficiënte wijze kan uitvoeren, blijvend maatschappelijke meerwaarde kan leveren en voldoende wendbaar kan zijn om met de nieuwe realiteiten, uitdagingen, problemen, om te gaan, in het belang van een goed, rechtvaardig en integer bestuur en dus in het belang van de burger.

PARTIE I

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. PLAIDOYER POUR DES POUVOIRS PUBLICS ATTENTIONNÉS

Des pouvoirs publics responsables, axés sur le citoyen et se préoccupant des plus vulnérables de la société, forment à terme la condition *sine qua non* de la légitimité d'un État de droit démocratique.

Le Médiateur fédéral tient à apporter sa pierre à cet édifice.

Depuis un peu plus de vingt ans, le Médiateur fédéral examine les signaux qui se dégagent des contacts quotidiens du citoyen avec l'administration. À l'instar de ses collègues étrangers, l'expérience et les connaissances accumulées ont orienté et renforcé le fonctionnement de l'institution, l'amenant tout naturellement à exploiter les plaintes concrètes à des fins d'analyse structurelle et systémique.

Au cours de ces deux décennies, le monde a subi une métamorphose fondamentale. De plus, les processus de changement s'accroissent sans cesse et se font plus profonds, portés par les nouvelles technologies qui leur permettent d'exercer une influence beaucoup plus directe.

A cet égard, la digitalisation est un processus dominant auquel plus personne ne peut se soustraire. Elle amène de nouvelles réalités sur le plan de l'organisation sociale, des rapports humains, de l'impact des citoyens individuels ou de petits groupes qui forcent la société à réfléchir aux problèmes et aux enjeux sociaux, ou qui revendiquent, au sein de la société, une place (plus prépondérante) dans les processus décisionnels.

• Le rôle du Médiateur fédéral dans cette société en mutation

Le Médiateur fédéral veut évidemment s'adapter à ces nouvelles réalités de la vie. Il a donc dû se remettre en question afin de déterminer comment il pourrait, à l'avenir, accomplir efficacement sa mission, continuer à apporter une valeur ajoutée à la société et faire preuve de la flexibilité requise pour faire face aux nouvelles réalités, aux nouveaux enjeux et aux nouveaux problèmes, dans l'intérêt d'une administration efficace, juste et intègre, et donc dans l'intérêt du citoyen.

Daartoe analyseerde hij op basis van de resultaten van een uitgebreid onderzoek de belangen en verwachtingen van zijn stakeholders: het Parlement, de administratie, de burgers, het maatschappelijk middenveld, de academische wereld en de collega's van andere onafhankelijke instellingen.

Op basis daarvan werden in 2018 de krijtlijnen voor de komende jaren uitgetekend: de missie, de visie, de waarden en strategische doelstellingen van de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman wil de goede werking van de democratie bevorderen en op basis van signalen van burgers en in overleg met overheden bijdragen tot de versterking van een verantwoordelijke, integere en rechtvaardige administratie.

• Verwachtingen van de burger ten opzichte van de overheid

Klachten van burgers zijn daadwerkelijk hefboomen om de werking van de overheid te verbeteren. Ze zijn een vorm van betrokkenheid van de burger bij de manier waarop de overheid de voor hen belangrijke problemen benadert en met hen omgaat. Burgers dragen gewild of ongewild bij tot het debat over goed bestuur via hun klachtrecht bij een onafhankelijke en onpartijdige instelling. Die terugkoppeling van burger naar beleid mag niet verloren gaan maar moet, integendeel, positief worden aangewend.

Een expliciete vraag die na meer dan twintig jaar werking bleef hangen, was welke overheid de burgers in de veranderende context verwachten, welke overheid volgens hen het best tegemoet komt aan de vele uitdagingen van de toekomst.

Om daar een duidelijker antwoord op te krijgen, heeft de federale Ombudsman in het najaar van 2018 een burgerforum georganiseerd: een op wetenschappelijke basis geselecteerde groep burgers die actief aan de slag ging, gekoppeld aan een uitgebreide enquête¹. Dat burgerforum was een voorbereiding voor het aansluitende Belgische deel op een congres van de Europese afdeling van het Internationale Instituut voor Ombudsmannen (IOI) te Brussel waar ombudsmannen uit de hele wereld van gedachten wisselden over de rol van de ombudsman in een open en participatieve samenleving.

¹ In augustus en september 2018 werd vooraf een onderzoek gevoerd bij 1000 burgers, onder de wetenschappelijke leiding van prof. Dr. Didier Caluwaerts, VUB. Hij had ook een weekend lang de leiding van het burgerforum. Op basis van al deze gegevens heeft hij zijn rapport opgesteld.

Pour ce faire, il a analysé, à partir des résultats d'une enquête à grande échelle, les intérêts et les attentes de ses parties prenantes: le Parlement, l'administration, les citoyens, la société civile, le monde académique et les collègues d'autres organismes indépendants.

C'est sur cette base qu'ont été définis, en 2018, les grands axes pour les années à venir: la mission, la vision, les valeurs et les objectifs stratégiques du Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral entend promouvoir le bon fonctionnement de la démocratie. En s'appuyant sur les signaux lancés par les citoyens et en travaillant avec les pouvoirs publics, il contribue au renforcement d'une administration responsable, intègre et équitable.

• Les attentes du citoyen à l'égard de l'administration

Les plaintes des citoyens sont de véritables leviers qui permettent d'améliorer le fonctionnement de l'administration. On peut y voir une forme d'implication du citoyen dans la manière dont les pouvoirs publics abordent des problèmes qui sont importants à ses yeux et dans la manière dont les pouvoirs publics le traitent. Volontairement ou non, les citoyens alimentent le débat au sujet de la bonne administration à travers leur droit de se plaindre auprès d'un organisme indépendant et impartial. Ce feedback du citoyen à l'adresse de la sphère politique ne peut pas se perdre, mais il doit, au contraire, être exploité de manière positive.

Après plus de vingt ans de fonctionnement, s'imposait dès lors, pour l'institution, la question de savoir quelle administration les citoyens attendent dans ce contexte de mutation, quelle administration serait, à leur avis, la plus à même de relever les nombreux défis de l'avenir.

Pour obtenir une réponse plus claire à cette question, le Médiateur fédéral a organisé, à l'automne 2018, un forum citoyen: un groupe de citoyens, dont la sélection reposait sur des critères scientifiques, a mené activement des travaux, parallèlement à une enquête à grande échelle¹. Ce forum citoyen a servi de prélude au volet belge d'un congrès de la section européenne de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), qui se tenait à Bruxelles et à l'occasion duquel des médiateurs du monde entier ont échangé des idées sur le rôle du médiateur au sein d'une société ouverte et participative.

¹ En août et septembre 2018, une enquête préalable avait été menée auprès de 1000 citoyens, sous la direction scientifique du professeur Dr. Didier Caluwaerts de la VUB. C'est lui aussi qui a dirigé pendant tout un week-end les débats du forum citoyen. Sur la base de toutes ces données, il a rédigé son rapport.

Het burgerforum kreeg als opdracht erover na te denken hoe de toekomstige administratie er volgens de burger moet uitzien, aan welke vereisten zij zou moeten voldoen. Dat werd kernachtig samengevat door de werktitel “*Make My Administration*”.

De werkzaamheden van het burgerforum resulteerden in een eindrapport met acht aanbevelingen voor de “Overheid van de toekomst”. Dit rapport met de aanbevelingen² werd op het internationaal congres van oktober ter discussie voorgelegd aan parlementsleden en aan leidend ambtenaren van de federale administratie. Het spreekt voor zich dat die aanbevelingen door de federale Ombudsman actief opgevolgd en regelmatig in herinnering worden gebracht. Zo is een aantal van de bezorgdheden van het forum prominent aanwezig in de recente aanbevelingen van de federale Ombudsman of in de onderzoeken die hij voert.

Enkele concrete voorbeelden:

1. Ten eerste vroeg het burgerforum om een empathische en meer menselijke overheid

De deelnemers aan het forum deelden *het gevoel dat burgers in hun contacten met de administratie worden geconfronteerd met een anonieme, onpersoonlijke administratie die een logica van regels, procedures, wetten en bureaucratie volgt. Daarenboven is volgens het burgerforum de dienstverlening vaak niet afgestemd op de individuele burger.*

In 2018 deed de federale Ombudsman een reeks aanbevelingen naar aanleiding van een systemisch onderzoek³ naar de invorderingsaanpak van de FOD Financiën en vroeg hij een overheid die burgergericht werkt en zo rechtvaardig mogelijk de fiscale schulden int, met oog voor de kwetsbare groepen. Hij stelde dat zeker moet worden voorkomen dat burgers die willen, maar niet kunnen betalen en het al moeilijk hebben, nog verder in de problemen geraken. Dat gaat immers ten koste van de hele maatschappij. De aanbevelingen van de federale Ombudsman beogen hier de belangen van de staat en de burgers met betalingsmoeilijkheden beter in evenwicht te brengen.

Het onderzoek van de klachten legde belangrijke structurele tekortkomingen bloot. Zo is het kader waarbinnen de afbetalingsplannen kunnen worden

² Zie het rapport “*Make My Administration*”.

³ Zie het rapport “*Fiscale schulden. De invorderingsstrategie van de FOD Financiën*”.

Le forum citoyen avait été investi de la mission de réfléchir à la forme que devrait revêtir, selon le citoyen, l’administration du futur, aux exigences auxquelles elle devrait satisfaire. Une mission résumée, de manière éloquente, par le titre de travail “*Make My Administration*”.

Les travaux du forum citoyen ont été synthétisés dans un rapport final qui formulait huit recommandations pour l’“Administration du futur”. Lors du congrès international d’octobre, ce rapport et ses recommandations² ont été soumis pour discussion à des parlementaires et à des fonctionnaires dirigeants de l’administration fédérale. Il va de soi que ces recommandations font l’objet d’un suivi actif de la part du Médiateur fédéral, qui les rappelle régulièrement. Plusieurs des préoccupations exprimées par le forum occupent ainsi déjà une place centrale dans les récentes recommandations du Médiateur fédéral ou dans les enquêtes qu’il mène.

Quelques exemples concrets:

1. Le forum citoyen demandait avant tout une administration douée d’empathie et plus humaine

Les participants au forum citoyen partageaient *le sentiment d’être, dans leurs contacts avec l’administration, confrontés à une administration anonyme et impersonnelle qui suit une logique faite de règles, de procédures, de lois et de bureaucratie. Le forum citoyen estime par ailleurs que le service n’est souvent pas adapté à la situation individuelle de chaque citoyen.*

En 2018, le Médiateur fédéral a formulé une série de recommandations dans le sillage d’une enquête systémique³ sur la stratégie de recouvrement du SPF Finances, demandant une administration qui axe son fonctionnement sur le citoyen et assure un recouvrement équitable des dettes fiscales, en tenant compte des groupes vulnérables. Il insistait sur la nécessité d’éviter à tout prix que des citoyens qui veulent payer, mais qui n’en ont pas les moyens et qui sont déjà confrontés à des difficultés financières, ne s’enfoncent encore davantage dans les problèmes. Cela engendre en effet des conséquences qui sont préjudiciables à la société dans son ensemble. Les recommandations formulées par le Médiateur fédéral, en conclusion du rapport d’enquête, visent à mieux équilibrer les intérêts de l’état et ceux des citoyens confrontés à des difficultés de paiement.

L’examen des plaintes a révélé d’importants manquement structurels. Le cadre dans lequel des plans de remboursement peuvent être accordés n’est, par

² Voy. le rapport du Forum citoyen “*Make My Administration*”.

³ Voy. le rapport “*Dettes fiscales. La stratégie de recouvrement du SPF Finances*”.

toegekend niet steeds aangepast aan de reële situatie van de burgers, worden er soms invorderingsacties opgezet die niet strikt noodzakelijk zijn, is de samenwerking met de gerechtsdeurwaarders voor verbetering vatbaar, kunnen de kosten voor de belastingplichtigen worden gedrukt, zijn er verbeteringen mogelijk op het vlak van communicatie en toegankelijkheid voor de burger, zeker voor een kwetsbaar publiek.

De federale Ombudsman vroeg de FOD Financiën om zijn telefonische toegankelijkheid te versterken, voorrang te geven aan rechtstreeks, persoonlijk en aangepast contact met burgers met betalingsmoeilijkheden, in hulp te voorzien bij de administratieve stappen in de lokale infocenters en medewerkers beter te sensibiliseren rond vragen over armoede en sociale uitsluiting.

Deze voorstellen sluiten nauw aan bij de vraag van het burgerforum naar een meer empathische en menselijke overheid.

2. Het burgerforum boog zich ook over de bereikbaarheid van de overheid

Volgens het burgerforum is een centraal probleem van de administratie dat ze onvoldoende beschikbaar is. De callcenters van de overheid functioneren niet goed, het is moeilijk om bij de juiste persoon te geraken, en de diensten zijn te sterk gecentraliseerd in Brussel, wat niet voor iedereen makkelijk bereikbaar is.

In 2018 kreeg de federale Ombudsman een toevloed aan klachten over de invoering van het nieuwe digitaal systeem voor de betaling van de verkeersboetes. De helpdesk van de FOD Justitie, in het leven geroepen om op vragen en problemen bij het bezoeken van de website www.verkeersboetes.be een antwoord te bieden, was enkel telefonisch en moeilijk te contacteren. Hij was soms zelfs helemaal niet toegankelijk. Daarenboven was de oproep betalend, wat dure wachttijden opleverde voor de burger. De burger kon amper ergens terecht met vragen en klachten over zowel de betaling als de betwisting van een verkeersboete. Als hij er al in slaagde om de helpdesk te bereiken, dan kon die geen administratieve problemen oplossen om zo het hele proces weer in goede banen te leiden.

exemple, pas toujours adapté à la situation réelle des citoyens. Il arrive que des procédures de recouvrement soient initiées alors qu'elles ne sont pas absolument nécessaires, la collaboration avec les huissiers de justice est susceptible d'amélioration, les frais pour le contribuable pourraient être réduits, et la communication et l'accessibilité pour le citoyen pourraient être optimisées, en particulier pour les groupes vulnérables.

Le Médiateur fédéral a demandé au SPF Finances de renforcer son accessibilité téléphonique, de privilégier un contact direct, personnel et adapté avec les citoyens confrontés à des difficultés de paiement, de prévoir de l'aide pour accomplir les formalités administratives dans les centres locaux d'information et de mieux sensibiliser les collaborateurs aux questions relatives à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

Ces propositions rejoignent la demande d'une administration douée d'empathie et plus humaine, telle que formulée par le forum citoyen.

2. Le forum citoyen s'est aussi penché sur l'accessibilité de l'administration

De l'avis du forum citoyen, un problème central de l'administration réside dans son manque de disponibilité. Les centres d'appel mis en place par les administrations ne fonctionnent pas comme ils le devraient, il est difficile de joindre la bonne personne et les services sont trop centralisés à Bruxelles, et ne sont donc pas aisément accessibles à tous.

Le Médiateur fédéral a reçu, en 2018, un afflux de plaintes concernant la nouvelle procédure automatisée pour le paiement des amendes routières. Le helpdesk créé par le SPF Justice pour répondre aux questions et problèmes posés par le site Internet www.amendesroutieres.be était accessible uniquement par téléphone, et très difficilement. Par moments, il était même carrément injoignable. De plus, l'appel était payant, ce qui rendait les délais d'attente particulièrement coûteux pour le citoyen. Ce dernier n'avait pour ainsi dire nulle part où s'adresser pour obtenir une réponse à ses questions et plaintes au sujet des amendes routières, que ce soit pour les payer ou pour les contester. Lorsque le citoyen parvenait enfin à joindre le helpdesk, c'était pour s'entendre dire que ce dernier n'était pas en mesure de résoudre les problèmes administratifs et donc de remettre le processus sur les rails.

De federale Ombudsman pleit⁴ in die omstandigheden voor een helpdesk die gratis telefonisch bereikbaar is. Ook schriftelijk, per e-mail of per post zouden vragen en klachten moeten kunnen worden behandeld. Tevens zou de helpdesk de bevoegdheid moeten krijgen om administratieve problemen daadwerkelijk een oplossing te geven. Dat zou een voorbeeld zijn van een burgergerichte aanpak.

3. Het burgerforum had ook oog voor de veranderingen die de overheid ondergaat

De wereld staat niet stil, en de maatschappij evolueert constant. Eén van de tendensen die hier een grote drijver van is, is digitalisering.

Ondanks het nut dat het burgerforum ziet in technologische innovatie om de administratie te versoepelen en de dienstverlening te vergemakkelijken, wil het wel vermijden dat er blind op zou worden vertrouwd dat dit alle problemen zal oplossen. Digitalisatie op zich leidt volgens het forum geenszins sowieso tot een betere, eenvoudigere en efficiëntere dienstverlening. Een functioneel digitaal platform kan immers net zo complex zijn als de bestaande ingewikkelde administratieve procedures. Digitalisatie en vereenvoudiging moeten dus hand in hand gaan als technologische innovatie het functioneren van de administratie wil verbeteren.

De voortschrijdende digitalisering van de samenleving en zeker de snelheid waaraan dat ook binnen de overheid gebeurt, laat niet alleen vermoeden dat er problemen zullen rijzen, die problemen zijn er in een paar gevallen al, spijtig genoeg met soms harde gevolgen voor de burgers die er het lijdend voorwerp van zijn.

Het feit dat er een kink in de kabel komt bij sommige ontwikkelingen, behoort tot het begrip ontwikkeling zelf. Een overheid hoort evenwel op een correcte manier om te gaan met de problemen die zij heeft in haar “backoffice”. Zij moet haar burgers daarover transparant inlichten. De vaststelling daarvan moet voor een burgergerichte overheid voldoende zijn om de nodige maatregelen te nemen die voorkomen dat burgers in hun rechten of de toegang tot hun rechten worden geschaad. De problemen van haar backoffice mogen niet de problemen van haar burger worden. Verwijzingen naar elementen van technische of staatkundige complexiteit als argument om passief te blijven, is in deze een argument van onmacht, een democratische rechtsstaat onwaardig. In geen geval mag de burger de prijs daarvan betalen.

⁴ Zie de aanbeveling OA 18/24 van de federale Ombudsman aan de FOD Justitie.

Le Médiateur fédéral plaide⁴, en pareilles circonstances, pour un helpdesk accessible gratuitement par téléphone. Par ailleurs, les questions et plaintes devraient aussi pouvoir être traitées par écrit, par e-mail ou par courrier. Enfin, le helpdesk devrait être habilité à résoudre les problèmes administratifs. Cela témoignerait d’une approche réellement centrée sur le citoyen.

3. Le forum citoyen s’est aussi intéressé aux changements subis par l’administration

Le monde est en perpétuelle évolution, et la société aussi. L’une des tendances qui alimentent cette évolution est la numérisation – ou digitalisation.

Bien que le forum citoyen soit convaincu de l’utilité de l’innovation technologique dans le contexte de l’assouplissement de l’administration et de la facilitation de la prestation de services, les participants veulent néanmoins éviter que l’on ne croie aveuglément qu’elle offre la solution à tous les problèmes. Les participants estiment que la digitalisation à elle seule n’a aucunement le pouvoir de créer une prestation de services meilleure, plus simple et plus efficace. Une plateforme numérique fonctionnelle peut en effet être tout aussi complexe que les procédures administratives embrouillées qui existent déjà. Digitalisation et simplification doivent donc aller de pair si l’on veut que l’innovation technologique améliore le fonctionnement de l’administration.

La digitalisation croissante de la société, et surtout la rapidité avec laquelle elle gagne l’administration, ne font pas que laisser présager des problèmes à venir. Ces problèmes se posent déjà dans un certain nombre de cas, malheureusement avec des conséquences parfois très lourdes pour les citoyens qui en sont les victimes.

Le fait que certaines évolutions puissent s’accompagner de problèmes est inhérent au concept d’évolution en lui-même. Néanmoins, une administration est supposée gérer correctement les problèmes auxquels elle est confrontée dans son “back-office”. Elle doit en informer les citoyens de manière transparente. Pour une administration axée sur le citoyen, la seule constatation d’un problème devrait déjà constituer une incitation suffisante à prendre les mesures nécessaires pour éviter que des citoyens ne se voient entravés dans leurs droits ou dans l’accès à leurs droits. Les problèmes survenus au sein de son back-office ne peuvent pas devenir les problèmes des citoyens. Renvoyer à des éléments de complexité technique ou politique, pour justifier une attitude passive, constitue un aveu d’impuissance

⁴ Voy. la recommandation RO 18/24 du Médiateur fédéral au SPF Justice.

Vooral kwetsbare groepen hebben nood aan een goed handelende, proactieve overheid.

De federale Ombudsman formuleerde in 2013 al een aanbeveling⁵ die ook in 2018 nog erg toepasselijk bleef:

Bij het invoeren van een nieuwe maatregel van interne organisatie moet de overheidsdienst naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het verbeteren van de dienstverlening voor ogen houden. Het invoeren van een nieuw informaticasysteem (of digitaal systeem) mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden.

De dienstverlening bij de FOD Justitie kende in 2018 een dieptepunt bij de invoering van het digitaal systeem voor de betaling van de verkeersboetes. Een systeem dat voor een vlottere afhandeling van de verkeersboetes moest zorgen, bezorgde menigeen een wrang gevoel. Het invoeren van dat nieuwe systeem leidde tot tientallen klachten bij de federale Ombudsman.

Heel pijnlijk was het voor de burger die te veel en onverschuldigde bedragen op de rekening van de verkeersboetes had gestort, door eigen vergissing of op aanraden van de helpdesk of als gevolg van tekortkomingen van de overheidsdienst zelf.... Soms ging het om vrij belangrijke bedragen. Maanden later waren ze nog niet terugbetaald. De federale Ombudsman drong aan⁶ om die bedragen binnen 20 dagen terug te betalen en absolute voorrang te geven aan hoge en onverschuldigde sommen. Vanaf december 2018 is de FOD Justitie de terugbetaling gestart van bedragen boven 500 euro. De minister van Justitie verklaarde begin februari 2019 in het Parlement dat er op dat ogenblik in 44 000 dossiers een terugbetaling was gebeurd en dat de rest zou volgen tegen het einde van dezelfde maand.⁷

⁵ Zie de aanbeveling AA 13/01 van de federale Ombudsman aan het Parlement.

⁶ Zie de aanbeveling OA 18/23 van de federale Ombudsman aan de FOD Justitie.

⁷ Samengevoegde vragen nr. 28563 en nr. 28650 aan de minister van Justitie, belast met de Regie der Gebouwen, van mevrouw Annick Lambrecht over "onbetaalde boetes" en mevrouw Sophie De Wit, over "de laattijdige terugbetalingen van onterecht betaalde boetes via het platform verkeersboetes.be", *Int. Versl.*, Kamer, 2018-2019, 54 COM 1028, pp. 2-4.

indigne d'un État de droit démocratique. En aucun cas, le citoyen ne peut payer le prix de telles difficultés. Les groupes vulnérables, en particulier, ont besoin d'une administration efficace et proactive.

En 2013, le Médiateur fédéral avait déjà formulé une recommandation⁵ qui est restée d'une actualité cuisante en 2018:

Lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation interne, tenir compte, non seulement de l'efficacité des procédures de travail internes, mais également de l'amélioration du service. 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.

La prestation de services du SPF Justice s'est retrouvée au plus bas en 2018 lors de l'introduction du système digital pour le paiement des amendes routières. Un système qui était censé fluidifier le traitement des amendes routières a laissé un très mauvais souvenir à plus d'un citoyen. L'introduction de ce nouveau système s'est soldée par des dizaines de plaintes auprès du Médiateur fédéral.

La situation s'est avérée particulièrement pénible pour les citoyens qui avaient payé des montants trop élevés ou indus sur le compte des amendes routières, que ce soit à la suite d'une erreur de leur part, sur les conseils du helpdesk, voire en raison de manquements de la part du service public lui-même... Il s'agissait parfois de montants substantiels, qui, des mois plus tard, n'avaient toujours pas été remboursés. Le Médiateur fédéral a insisté⁶ pour que ces montants soient remboursés dans les 20 jours et pour que la priorité absolue soit accordée aux sommes indues les plus élevées. À partir de décembre 2018, le SPF Justice s'est attelé au remboursement des montants supérieurs à 500 euros. Début février 2019, le ministre de la Justice a déclaré au Parlement que 44 000 dossiers avaient fait l'objet d'un remboursement et que le remboursement des autres dossiers suivrait avant la fin du mois.⁷

⁵ Voy. la recommandation RG 13/01 du Médiateur fédéral au Parlement.

⁶ Voy. la recommandation RO 18/23 du Médiateur fédéral au SPF Justice.

⁷ Questions jointes n° 28563 et n° 28650 au ministre de la Justice, chargé de la Régie des Bâtiments, de Mme Annick Lambrecht sur "les amendes impayées" et Mme Sophie De Wit sur "les retards de remboursement des amendes payées indûment via la plateforme www.amendesroutieres.be", *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 54 COM 1028, pp. 2-4.

Bij de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) van de FOD Sociale Zekerheid waren in 2017 problemen ontstaan na de lancering van een nieuw platform voor het online indienen van de aanvragen. In 2018 bleef het aantal klachten over de DGPH ongewoon hoog.

Aanvankelijk gingen deze klachten vooral over de (telefonische) bereikbaarheid van de dienst, maar al snel werd duidelijk dat er meer fundamentele problemen waren met de werking van de DGPH en kreeg de federale Ombudsman ook klachten over de verlenging van de behandelingsduur van de aanvragen.

Die langere behandelingsduur bracht in een aantal gevallen een blijvend verlies van rechten met zich mee. Zo moesten, door een vertraging in de planning van de medische herzieningen, sommige personen met een handicap maanden wachten op de verhoogde toelage, zonder dat ze recht hadden op achterstallen of interesten. Evenmin werd het voordelig tarief voor gas en elektriciteit, waarop personen met een handicap recht hebben, retroactief toegepast.

Het is onaanvaardbaar dat personen met een handicap de financiële gevolgen moeten dragen van informaticaproblemen waarmee de administratie wordt geconfronteerd.

In 2017 had de federale Ombudsman twee aanbevelingen gedaan aan het parlement⁸. De eerste om de regelgeving aan te passen zodat de verhoogde tegemoetkoming zou worden toegekend vanaf de oorspronkelijk geplande medische herziening en niet zou afhangen van de snelheid van de behandeling van het dossier. De tweede beoogde de reglementering te verduidelijken zodat het sociaal energietarief retroactief zou worden toegekend. In 2018 heeft de federale Ombudsman deze aanbevelingen opnieuw uitgebreid toegelicht in de bevoegde Kamercommissies. Begin 2019 werden beide aanbevelingen opgevolgd door wijzigingen aan de betrokken regelgeving.

De FOD Financiën, de federale administratie waarmee zowat elke Belg in contact komt, werkt voortdurend aan het efficiënter maken van de interne werkprocessen. Ook daar blijft de uitdaging na te gaan of dat steeds gepaard gaat met het verbeteren van de dienstverlening.

Sinds 2011 stuurt de belastingadministratie een voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA) naar burgers

⁸ Zie de aanbeveling AA 17/01 aan het Parlement en de aanbeveling AA 17/05 aan het Parlement.

La Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale a quant à elle, connu en 2017 des problèmes à la suite du lancement d'une nouvelle plateforme pour l'introduction en ligne des demandes. En 2018, le nombre de plaintes au sujet de la DGPH est demeuré anormalement élevé.

Au départ, ces plaintes avaient principalement trait à l'accessibilité (téléphonique) du service, mais il est rapidement apparu que la DGPH était confrontée à des problèmes de fonctionnement plus fondamentaux et le Médiateur fédéral a aussi reçu des plaintes dénonçant l'allongement des délais de traitement des demandes.

Dans un certain nombre de cas, l'allongement de ces délais de traitement s'est soldé par une perte définitive de droits. En raison d'un retard dans la planification des révisions médicales, certaines personnes handicapées ont notamment dû attendre plusieurs mois leur allocation majorée, sans avoir droit à des arriérés ni à des intérêts. Le tarif avantageux pour le gaz et l'électricité, auquel ont droit les personnes handicapées, n'était pas non plus rétroactif.

Il est inacceptable que des personnes handicapées doivent subir les conséquences financières de problèmes informatiques touchant l'administration.

À la suite de ces problèmes, le Médiateur fédéral avait formulé, en 2017, deux recommandations à l'intention du Parlement⁸. La première visait à adapter la réglementation de manière à ce que l'allocation majorée soit appliquée à partir de la date de révision médicale initialement prévue et ne dépende pas de la rapidité de traitement du dossier. La deuxième recommandation préconisait de préciser la réglementation afin que le tarif social de l'énergie soit octroyé avec effet rétroactif. En 2018, le Médiateur fédéral a rappelé en détail ces recommandations devant les commissions compétentes de la Chambre. Début 2019, les deux recommandations ont été suivies et la réglementation concernée a été modifiée.

Le SPF Finances, l'administration fédérale avec laquelle pour ainsi dire chaque Belge entre en contact, s'efforce en permanence d'améliorer l'efficacité de ses procédures de travail internes. Là aussi, le défi consiste à s'assurer que cette optimisation aille toujours de pair avec une amélioration de la prestation de services.

Depuis 2011, l'administration fiscale envoie une proposition de déclaration simplifiée (PDS) aux citoyens

⁸ Voy. la recommandation RG 17/01 au Parlement et la recommandation RG 17/05 au Parlement.

die volgens duidelijke criteria in de reglementering van aangifteplicht worden vrijgesteld. Zij krijgen een voorstel van aangifte en moeten binnen de maand reageren als ze van mening zijn dat de inhoud van het voorstel volgens hen niet klopt.

Het systeem was oorspronkelijk bedoeld voor personen met een eenvoudig fiscaal profiel: personen die uitsluitend pensioenen, werkloosheidsuitkeringen, ziekte- of invaliditeitsvergoedingen krijgen en ook belastingplichtigen met een laag beroepsinkomen. Vaak zijn dat kwetsbare groepen.

Het voorstel van vereenvoudigde aangifte bleek een succes. Vanaf 2012 werd de doelgroep stelselmatig uitgebreid, ook naar mensen die niet vrijgesteld zijn van aangifteplicht. In 2018 werd iets méér dan 3 miljoen voorstellen van vereenvoudigde aangifte verstuurd, een opmerkelijk hoger aantal dan in de vier voorafgaande aanslagjaren. Opdat de FOD Financiën een correct gefundeerd VVA zou kunnen opmaken, moeten alle basisgegevens die tot het voorstel van belastingberekening leiden, zo goed als zeker gekend zijn. Dat geldt ook voor de belastingaanslag van feitelijk samenwonende ouders en alleenstaande ouders die met andere familiekeren samenwonen. De federale Ombudsman ontving evenwel een aantal klachten van ouders omdat hun kinderen systematisch jaar na jaar niet op hun VVA als ten laste vermeld stonden. Hij onderzocht daarom hoe de procedure voor het opstellen van de VVA zich verhoudt tot het keuzerecht van feitelijk samenwonenden en alleenstaande ouders om te bepalen wie de kinderen fiscaal ten laste zal nemen.

De federale Ombudsman stelde vast dat de beslisregels op basis waarvan de kinderen in een voorstel van vereenvoudigde aangifte ten laste worden opgenomen, niet transparant zijn voor feitelijk samenwonende ouders en alleenstaande ouders die met andere familiekeren samenwonen. Voor de federale Ombudsman moet de burger op zijn minst kunnen begrijpen op basis van welke criteria een beslissing wordt genomen. Dan pas kan die burger daadwerkelijk zijn keuzerecht uitoefenen. Een doorgedreven automatisering en digitalisering voor de specifieke doelgroepen van de VVA mag er niet toe leiden dat dit keuzerecht *de facto* wordt beperkt. Digitalisering en transparantie moeten hand in hand gaan.

Deze vaststelling sluit aan bij een andere aanbeveling van het burgerforum: *het gebrek aan transparantie zorgt ervoor dat de rechten vaak niet bij de juiste mensen geraken (vooral kwetsbare groepen). Deze mensen*

qui sont dispensés, en vertu de la réglementation, de l'obligation de faire eux-mêmes une déclaration fiscale. Ces citoyens reçoivent alors une proposition de déclaration les priant de réagir dans le mois s'ils sont d'avis que le contenu de cette proposition n'est pas correct.

Initialement, le système était destiné aux personnes affichant un profil fiscal simple: les personnes percevant exclusivement des revenus de pensions, des allocations de chômage, des indemnités de maladie ou d'invalidité, ainsi que les contribuables avec des bas revenus professionnels. Souvent, il s'agit de groupes vulnérables.

La proposition de déclaration simplifiée a été un succès. À partir de 2012, le groupe cible a été systématiquement élargi, également à des personnes qui n'étaient pas dispensées de l'obligation de déclaration. En 2018, un peu plus de 3 millions de propositions de déclaration simplifiée ont été envoyées, beaucoup plus, donc, que lors des quatre exercices d'imposition précédents. Pour permettre au SPF Finances d'établir une PDS correctement étayée, toutes les données de base requises pour la proposition de calcul d'impôt doivent être connues avec une quasi-certitude. Cela vaut aussi pour l'imposition des parents cohabitants de fait et des parents isolés qui cohabitent avec d'autres noyaux familiaux. Le Médiateur fédéral a néanmoins reçu un certain nombre de plaintes de parents dont les enfants n'étaient jamais repris à leur charge sur leur PDS, et ce systématiquement, d'année en année. Il a donc examiné comment la procédure d'établissement de la PDS aborde le droit qui permet aux parents cohabitants de fait et aux parents isolés de choisir qui prendra les enfants fiscalement à charge.

Le Médiateur fédéral a constaté que les règles décisionnelles sur la base desquelles les enfants sont repris à charge dans une proposition de déclaration simplifiée ne sont pas transparentes pour les parents cohabitants de fait et les parents isolés qui cohabitent avec d'autres noyaux familiaux. Le Médiateur fédéral estime que le citoyen doit, à tout le moins, pouvoir comprendre sur la base de quels critères cette décision est prise. Ce n'est qu'ainsi qu'il pourra réellement exercer son droit de choisir. Une automatisation et digitalisation poussées pour les groupes cibles de la PDS ne peuvent pas avoir pour effet de limiter *de facto* ce droit. Digitalisation et transparence doivent aller de pair.

Ce constat rejoint une autre recommandation du forum citoyen: *le manque de transparence fait que les droits ne sont pas toujours accordés aux personnes qui peuvent y prétendre (en particulier dans les groupes*

weten vaak niet dat ze ergens recht op hebben en haken dan ook af.

• De federale Ombudsman en de federale administratie van de toekomst

Inmiddels is 25 jaar verstreken sinds de overheden het concept ombudsman in België naar voren schoven met onder meer als argument dat de ombudsman kon bijdragen tot het herstel en het verbeteren van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid, tussen burger en administratie.

In die tijdspanne heeft de digitalisering onmiskenbaar een ware revolutie ontketend. Steeds meer processen die de relatie tussen burger en overheid begeleiden, gebeuren met informaticatoepassingen. De burger hoeft zijn dossier niet meer te bezorgen, hij stuurt het elektronisch door. De burger moet geen pasfoto meer laten aanmaken, hij laadt die foto via zijn e-ID op en stuurt die door. De burger moet niet meer in de rij gaan staan voor een afspraak, hij maakt een afspraak via de computer. De burger hoeft zich de laatste dag niet meer met zijn ingevuld belastingformulier naar het lokale belastingkantoor te reppen, hij stuurt het door via Tax-on-Web. Althans: wanneer hij over de nodige apparatuur, inzichten en middelen beschikt om dit te doen. Want daarbuiten krijgt de burger nog nauwelijks mensen te zien of te spreken aan wie hij zijn specifiek probleem kwijt kan... Aan de burger wordt gevraagd (soms feitelijk verplicht) te werken per e-mail of gestructureerde telefoongesprekken van callcenters... Het hele proces wordt soms ook geduid met de term “dematerialisatie”. Het stelt heel wat burgers voor grote problemen.

Die hele beweging binnen de overheden gaat vaak, zo niet altijd, samen met “rationalisatie”, budgettaire ingrepen en heroriënteren van middelen. De federale Ombudsman had reeds gewezen op de risico's verbonden aan acties die teveel de klemtoon leggen op die rationalisatie, op de verhoging van de interne efficiëntie en te weinig op de zorg voor een dienstverlening die de ongewenste effecten niet op de schouder van de burger legt. Het is niet door de burger voor een voldongen feit te plaatsen (of hij regelt het bijvoorbeeld via de computer of hij betaalt extra), dat het probleem een daadwerkelijke oplossing krijgt, integendeel. Zozeer als er vroeger al heel wat burgers waren die om allerlei redenen geen contact konden krijgen met een administratieve overheid, zozeer zijn er nu (bijkomend) burgers die dreigen uit de boot te vallen omdat ze noch de middelen, noch

cibles vulnérables). Souvent, ces personnes ne sont pas au courant de leurs droits et ne les font donc pas valoir.

• Le Médiateur fédéral et l'administration fédérale du futur

25 années se sont écoulées depuis que les pouvoirs publics ont introduit le concept de médiateur en Belgique, arguant notamment qu'un médiateur pourrait contribuer à rétablir et à améliorer la relation de confiance entre le citoyen et les pouvoirs publics, entre le citoyen et l'administration.

Dans l'intervalle, la digitalisation a indéniablement déchaîné une véritable révolution. De plus en plus de processus qui encadrent la relation entre le citoyen et les pouvoirs publics reposent aujourd'hui sur des applications informatiques. Le citoyen ne doit plus envoyer son dossier en tant que tel, il le transmet par la voie électronique. Il ne doit plus présenter de photo d'identité, il la télécharge tout simplement à partir de son e-ID et la transmet. Il ne doit plus faire la queue pour prendre un rendez-vous, il prend rendez-vous à partir de son ordinateur. Il ne doit plus se précipiter le dernier jour au bureau des contributions local pour déposer sa déclaration fiscale, il l'envoie tout simplement par Tax-on-Web. Du moins, pour autant qu'il dispose des appareils, des connaissances et des moyens nécessaires. Car en dehors de cela, le citoyen n'a pour ainsi dire plus jamais l'occasion de rencontrer ou d'obtenir au bout du fil des personnes à qui il peut exposer le problème spécifique auquel il est confronté... Le citoyen est prié (et, dans les faits, parfois contraint) de travailler par e-mail ou de recourir aux entretiens téléphoniques structurés des centres d'appel... L'ensemble du phénomène est parfois résumé sous le vocable “dématérialisation”. Le fait est qu'il confronte de nombreux citoyens à des problèmes de taille.

Souvent, pour ne pas dire toujours, cette évolution au sein des administrations accompagne des objectifs de “rationalisation”, sous la forme d'interventions budgétaires et de réaffectation des ressources. Le Médiateur avait déjà attiré l'attention sur les risques inhérents à des actions mettant trop l'accent sur la rationalisation et sur l'amélioration de l'efficacité interne, au détriment de la qualité de la prestation de services, au risque de reporter des effets indésirables sur le citoyen. Ce n'est pas en plaçant celui-ci devant le fait accompli (soit il utilise l'ordinateur, soit il paie un supplément) que l'on résoudra véritablement le problème, au contraire. De la même manière qu'autrefois, nombre de citoyens n'étaient pas en mesure, pour diverses raisons, d'entrer en contact avec une autorité administrative, des citoyens (additionnels) risquent aujourd'hui d'être

de kennis noch de opleiding hebben om via de elektronische weg hun recht bij een overheid te laten gelden. Deze moeilijkheden zijn reëel en dreigen een steeds groter wordend deel van de bevolking te treffen. Hier moet een overheid volop haar verantwoordelijkheid nemen. Het verwijzen naar bijvoorbeeld callcenters – meestal om kostenredenen geplaatst bij externe actoren die nauwelijks voldoende specifieke expertise hebben – om de problemen van de digitale reorganisatie voor de burger aan te pakken, maakt het de burger in een aantal gevallen nog moeilijker om zijn recht te laten gelden en zadelt hem daarenboven op met de soms kwalijke gevolgen. De interne kostenbesparing leidt aldus veelal tot het genereren van maatschappelijke kosten, waarvoor uiteindelijk iedereen opdraait.

Wanneer digitalisering (of dematerialisering) niet hand in hand gaat met een vooruitgang van de toegang tot het recht van elke burger, iets wat het meer dan ooit zou kunnen bewerkstelligen, dan blijft ze problematisch. Het opwerpen van een nieuwe, belangrijke drempel in de relatie tussen overheid en burger en het structureel beperken van individuele en menselijke contacten in de relatie tussen burger en instellingen, dreigen grote impact te hebben op de legitimiteit van de instellingen.

Een zorgzame overheid is een overheid die anticipeert op evoluties die bijzondere begeleiding vragen in het kader van de zorg voor de rechtsstaat. De snelle en indringende veranderingen zullen sowieso situaties doen ontstaan die in overgang naar de nieuwe werkelijkheden problemen veroorzaken. Het is hoofdzaak de rechten van de burger dan absolute prioriteit te geven en alles in stelling te brengen om die rechten te vrijwaren, met bijzondere aandacht voor kwetsbaren in de samenleving.

De federale Ombudsman pleit daarom voor een overheid

- die ervoor zorgt op meerdere wijzen toegang te verzekeren tot haar diensten, met plaats voor menselijk en individueel contact,

- die in alle aspecten van haar dienstverlening rekening houdt met bijzondere moeilijkheden die burgers kunnen ondervinden in hun contact met die digitale overheid, met als hoofdbezorgdheid dat hun rechten niet worden aangetast,

- die voor de kwetsbare groepen mensen en middelen voorziet die hen begeleiden,

exclus du système parce qu'ils n'ont ni les moyens, ni les connaissances, ni la formation qui leur permettraient de faire valoir leurs droits auprès d'une administration par la voie électronique. Ces difficultés sont réelles et menacent de toucher une frange croissante de la population. L'administration doit, dans ce contexte, prendre pleinement ses responsabilités. Recourir, par exemple, à des centres d'appel – généralement confiés pour des raisons de coûts à des acteurs externes disposant rarement d'une expertise suffisante – pour résoudre les problèmes que la réorganisation digitale pose au citoyen complique, dans certains cas, encore la tâche de ce dernier pour faire valoir ses droits, et lui fait en outre subir les conséquences parfois préjudiciables des dysfonctionnements du système. L'économie réalisée sur les coûts internes a donc souvent un coût social, qui est, au final, supporté par toute la société.

Si la digitalisation (ou dématérialisation) ne va pas de pair avec une amélioration de l'accès de chaque citoyen à ses droits – ce qui devrait plus que jamais être son but – elle s'avère problématique. La création d'un nouveau seuil substantiel dans la relation entre l'administration et le citoyen et la restriction structurelle des contacts individuels et humains dans les relations entre le citoyen et les institutions risquent d'avoir de lourdes retombées sur la légitimité de ces institutions.

Des pouvoirs publics attentionnés sont des pouvoirs publics qui anticipent sur les évolutions qui requièrent un encadrement spécifique dans le cadre de la préservation de l'État de droit. Les changements rapides et profonds donneront de toute façon naissance à des situations problématiques dans le cadre de la transition vers les nouvelles réalités. L'essentiel est d'accorder, dans ce contexte, la priorité absolue aux droits du citoyen et de tout mettre en œuvre pour préserver ces droits, en tenant tout particulièrement compte des groupes vulnérables de la société.

Le Médiateur fédéral plaide, par conséquent, en faveur d'une administration:

- qui veille à assurer différents canaux d'accès à ses services, en y conservant une place pour le contact humain et individuel,

- qui tienne compte, dans tous les aspects de sa prestation de services, des difficultés particulières que les citoyens sont susceptibles de rencontrer dans leur interaction avec l'administration digitale, en veillant surtout à préserver leurs droits,

- qui prévoie des ressources humaines et matérielles permettant d'accompagner les groupes vulnérables,

— die nieuwe processen transparant en eenvoudig houdt en tegelijk aanwendt om bestaande complexe procedures te stroomlijnen.

Een overheid die ervoor zorgt dat de problemen die de digitale ontwikkeling onvermijdelijk met zich meebrengt, niet ten laste vallen van de burgers, draagt bij tot vertrouwen. Vertrouwen draagt bij tot dialoog. En dialoog is de basis van goede oplossingen en legitimiteit.

Deze bezorgdheid, die ook te vinden is in de vele signalen van de burger aan de ombudsman en die ook in het burgerforum prominent aanwezig was, zal in 2019 centraal blijven staan in het werk van de federale Ombudsman.

— qui fasse en sorte que les nouveaux processus soient transparents et simples et qui profite de leur mise en œuvre pour rationaliser les procédures complexes existantes.

Une administration qui veille à ce que les problèmes dont s'assortit inévitablement l'évolution digitale ne retombent pas sur le citoyen est une administration qui inspire confiance. Or, la confiance contribue au dialogue. Et le dialogue ouvre la voie à des solutions efficaces et assure la légitimité.

Cette préoccupation, qui transparaît des nombreux signaux lancés par le citoyen à l'intention du médiateur et qui tenait une place centrale lors du forum citoyen, restera, en 2019, une pierre angulaire du travail du Médiateur fédéral.

2. DE ROL VAN DE OMBUDSMAN IN HET KADER VAN DE BESCHERMING VAN DE RECHTSSTAAT EN DE FUNDAMENTELE VRIJHEDEN

De federale Ombudsman hecht in zijn werkzaamheden uiteraard veel belang aan de bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden zoals deze gewaarborgd zijn door de Belgische Grondwet en de internationale verdragen die België binden. Die internationale verdragen, ontstaan na de Tweede Wereldoorlog om de mensheid te behoeden voor nieuwe ontsporingen en wreedheden, zijn de getuige van de wil om de fundamentele waarden die een vrije samenleving als leidraad hoort te gebruiken, te beschermen, te verbeteren en te promoten.

Deze internationale instrumenten en de bijhorende beschermingsmechanismen zijn de fundamenten voor de instanties die de fundamentele rechten en vrijheden promoten en toezien op de toepassing ervan, zoals de Verenigde Naties en de Raad van Europa. Die instanties zijn de instrumenten en de natuurlijke en onontbeerlijke partners van de ombudsmannen in de uitvoering van hun opdracht van verdediger van de burger tegen een arbitrair handelende overheid en van bewaker van de goede werking van de publieke diensten.

Of het nu gaat om de wijze van verzamelen en gebruiken van individuele gegevens, om het waarborgen van een menswaardig bestaan of een gelijke en daadwerkelijke toegang van elkeen tot de publieke diensten, om het innen van belastingen, om het beheren van migratiestromen, om het verzekeren van de veiligheid van de bevolking of om het controleren op en bestraffen van misbruiken: alle activiteiten van de Staat zijn nauw vervlochten in het weefsel van de uitoefening van individuele vrijheden en fundamentele rechten van de burgers.

Hieruit blijkt duidelijk dat mensenrechten in de eerste plaats een zaak zijn van de dagelijkse realiteit van elke burger, iets waar ombudsmannen een groot deel van hun opdracht vinden. De idee dat mensenrechten vooral een zaak zijn van hoge vergaderingen en supranationale hoven blijft echter een hardnekkig bestaan leiden. Zoals minister van Buitenlandse Zaken Didier Reynders zei in zijn toespraak tijdens het gala ter gelegenheid van de Europese Conferentie van het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IOI) en de twintigste verjaardag van de federale Ombudsman: *“It is more than ever essential to make human rights a concrete reality for all our citizens”*.

Een ombudsman zal zich daarom in zijn onderzoeken niet meer kunnen beperken tot de beoordeling van de werking van het administratieve apparaat, maar zal per

2. LE RÔLE DU MÉDIATEUR DANS LE CADRE DE LA PROTECTION DE L'ÉTAT DE DROIT ET DES LIBERTÉS FONDAMENTALES

Le Médiateur fédéral attache tout naturellement beaucoup d'importance dans ses travaux à la protection des droits humains et des libertés fondamentales tels qu'ils sont garantis par la Constitution belge et par les conventions internationales auxquelles la Belgique a adhéré. Ces conventions internationales, conclues après la Seconde Guerre mondiale pour protéger l'humanité de nouvelles dérives et cruautés, témoignent de la volonté de protéger, d'améliorer et de promouvoir les valeurs fondamentales qu'une société libre devrait en tout temps prendre comme fil conducteur.

Ces instruments internationaux, les mécanismes de protection qui les accompagnent et les instances qui en promeuvent et en surveillent l'application, comme les Nations Unies et le Conseil de l'Europe, sont les outils et les partenaires naturels et indispensables des ombudsmans pour exercer leur mission de défense des citoyens contre l'arbitraire administratif et de gardien du bon fonctionnement des services publics.

Qu'il s'agisse de la manière de récolter les données individuelles et de les exploiter, de garantir à chacun un niveau de vie digne et un accès égal et effectif aux services publics, de prélever l'impôt, de gérer les flux migratoires, d'assurer la sécurité de la population ou de contrôler et sanctionner les abus, toutes les activités de l'État entrent en résonance avec l'exercice des libertés individuelles et des droits fondamentaux des citoyens.

Cela démontre clairement que les droits humains interviennent dans la réalité quotidienne de chaque citoyen, un contexte dans lequel les médiateurs exercent une grande part de leur mission. L'idée que les droits humains seraient l'apanage de hautes assemblées et de cours supranationales reste pourtant tenace. Comme le disait le ministre des Affaires étrangères Didier Reynders dans son discours prononcé lors du gala organisé à l'occasion du congrès européen de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) et du vingtième anniversaire du Médiateur fédéral: *“It is more than ever essential to make human rights a concrete reality for all our citizens.”*

Aujourd'hui, un ombudsman ne peut plus se contenter d'examiner le fonctionnement de l'appareil administratif sans vérifier l'impact qu'il exerce sur le respect

definitie ook nagaan wat de impact daarvan is op het respect voor mensenrechten in het dagelijkse bestaan van de burger.

Die belangrijke rol van de ombudsman als hoeder van de engagementen en verplichtingen die voortvloeien uit de internationale verdragen, fundamenteel voor een goed werkende democratische rechtsstaat, kwam dan ook duidelijk tot uiting tijdens het internationaal congres dat de federale Ombudsman samen met de Europese afdeling van het IOI heeft georganiseerd van 1 tot 3 oktober 2018.

Door hun onafhankelijkheid, hun flexibiliteit en hun bemiddelende aanpak in de relaties tussen burger en administratie vervullen ombudsmannen een sleutelrol in de bescherming van individuele rechten en vrijheden⁹. Ook hun ervaring op gebied van buitengerechtelijke bemiddeling draagt daartoe bij. Op basis van de signalen die zij door de klachtenbehandeling opvangen, kunnen zij aanbevelingen doen en bij de overheid de bewustwording over fundamentele rechten en vrijheden vergroten.

De federale Ombudsman neemt de huistaak die Paul Lemmens, rechter bij het Europees Hof voor de rechten van de mens, meegaf op het congres – “*Show the daily relevance of human rights for every citizen*” – alvast verder ter harte en beschouwt het als zijn bijzondere publieke opdracht om waakzaam te zijn voor het respecteren van grondrechten, want de schending van een grondrecht door de administratie is de meest ernstige inbreuk op de principes van goed bestuur en de ombudsnormen. Hij werkt daartoe vaak samen met andere instellingen die instaan voor de eerbiediging van de rechten van de mens. Deze instellingen overleggen regelmatig, ze werken samen in dossiers, brengen gezamenlijke verslagen uit, vragen elkaars advies... Er zijn trouwens genoeg objectieve elementen die het overleg noodzakelijk, nuttig en verrijkend maken. Er is niet alleen de complexiteit van de dagelijkse realiteit van de burger, er zijn ook de verschillende bevoegdheidsdomeinen van de ombudsmannen en de daaraan gekoppelde expertise, er is de ingewikkelde staatsstructuur... Het is evenmin uitzonderlijk dat klagers tegelijkertijd verschillende instellingen aanspreken. Trouwens, vanuit het oogpunt van goed gebruik van publieke middelen alleen al, zijn samenwerking en coördinatie belangrijke doelstellingen.

⁹ Citaat van dhr. Alvaro Gil Robles, voormalig Mensenrechtencommissaris bij de Raad van Europa.

des droits fondamentaux dans la vie quotidienne des citoyens.

Ce rôle crucial du médiateur en tant que gardien des engagements et des devoirs découlant des conventions internationales, fondamental pour le bon fonctionnement d'un État de droit démocratique, est ressorti clairement des travaux du congrès international organisé du 1^{er} au 3 octobre 2018 par le Médiateur fédéral, en collaboration avec la section européenne de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO).

De par leur indépendance, leur flexibilité et leur objectif de conciliation entre le citoyen et l'administration, les médiateurs jouent un rôle clé dans la protection des droits et libertés individuels⁹. Leur expérience en matière de médiation extrajudiciaire y contribue également. Sur la base des signaux qu'ils perçoivent dans le cadre du traitement des plaintes, ils sont en mesure de formuler des recommandations et d'accroître la prise en considération au sein des administrations publiques du respect des droits et libertés fondamentaux.

Le Médiateur fédéral s'engage, en tout cas, à prendre à cœur le devoir énoncé lors du congrès par Paul Lemmens, juge auprès de la Cour européenne des droits de l'Homme – “*Show the daily relevance of human rights for every citizen*” – et considère comme partie intégrante de sa mission de veiller au respect des droits fondamentaux, sachant que la violation d'un droit fondamental par l'administration constitue l'infraction la plus sévère aux principes de bonne administration et aux normes de bonne conduite administrative. Il collabore, pour ce faire, régulièrement avec d'autres institutions dont les activités s'articulent autour du respect des droits humains. Ces institutions se concertent périodiquement, collaborent dans des dossiers, publient des rapports conjoints, se consultent mutuellement... Ce ne sont pas les éléments objectifs qui manquent pour prouver la nécessité, l'utilité et les avantages de la concertation, qu'il s'agisse de la complexité de la réalité quotidienne du citoyen, de la répartition des compétences entre médiateurs et de l'expertise y afférente, de la structure complexe de l'État... Il n'est pas rare non plus que les plaignants s'adressent simultanément à plusieurs instances. Enfin, ne serait-ce que du point de vue de la bonne gestion des ressources publiques, la collaboration et la coordination constituent des objectifs essentiels.

⁹ Citation de M. Alvaro Gil Robles, ancien commissaire aux droits de l'Homme auprès du Conseil de l'Europe.

Dat vertaalt zich dan ook zeer concreet. Naast de samenwerking – nationaal en internationaal – met instellingen met mensenrechtenmandaten, verleende de federale Ombudsman in 2018 zijn medewerking op vraag van de bevoegde parlementaire commissies om zijn vaststellingen met betrekking tot bepaalde mensenrechtenthema's te delen naar aanleiding van de bespreking van wetgevende initiatieven.

Twee thema's inzake mensenrechten sprongen er in 2018 uit. Ze sluiten aan bij de vraag voor een zorgzame overheid met oog voor kwetsbare groepen, in casu kinderen en mensen die hun vrijheid zijn ontnomen.

• Het hoger belang van het kind

Vijf jaar geleden reeds deed de federale Ombudsman een aanbeveling¹⁰ aan het Parlement om de kinderrechten concreet te bevorderen door bij het aannemen van wetten of reglementen systematisch de impact van die maatregelen op kinderen te toetsen. Ook wanneer federale administraties individuele beslissingen nemen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking kunnen hebben op een kind moeten ze systematisch het hoger belang van het kind evalueren en bepalen.

Begin september 2018 bezocht de federale Ombudsman samen met Myria, de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* de nieuwe gesloten gezinsunits in het gesloten centrum 127bis, nadat de Dienst Vreemdelingenzaken in augustus 2018 daar een aantal families met kinderen had opgesloten. De in 2018 onderzochte klachten tonen aan dat de opsluiting van families in de gezinsunits van 127bis niet doeltreffender is dan de vasthouding in open terugkeerwoningen en een onaanvaardbaar nadeel berokkent aan de kinderen en dus geen rekening houdt met het hoger belang van het kind.

In december 2018 werd de federale Ombudsman om een advies gevraagd in het kader van een debat over een wetsvoorstel 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 tot invoering van een verbod op opsluiting van al dan niet begeleide minderjarigen. Bij die gelegenheid herhaalde hij zijn reeds in 2016 uitgebrachte aanbeveling om de alternatieven vóór opsluiting te evalueren en waar mogelijk extra in te zetten op maatregelen die gezinnen uitwijzen zonder hun kinderen op te sluiten.

¹⁰ Zie de aanbeveling AA 14/01 van de federale Ombudsman aan het Parlement.

Cet engagement se traduit aussi de manière très concrète. En marge de la collaboration – nationale et internationale – avec des organismes investis de mandats dans le domaine des droits humains, le Médiateur fédéral a apporté, en 2018, sa contribution en partageant, à la demande des commissions parlementaires compétentes, ses constatations sur certains thèmes liés aux droits humains lors de la discussion d'initiatives législatives.

Deux thèmes relatifs aux droits humains sont sortis du lot en 2018. Ils touchent au plaidoyer en faveur de pouvoirs publics attentionnés, soucieux des groupes vulnérables, en l'occurrence les enfants et les personnes privées de liberté.

• L'intérêt supérieur de l'enfant

Il y a cinq ans déjà, le Médiateur fédéral avait formulé, à l'intention du Parlement, une recommandation¹⁰ visant à promouvoir concrètement les droits de l'enfant en évaluant systématiquement, lors de l'adoption de lois ou règlements, l'impact de ces mesures sur les enfants. Lorsque des administrations fédérales prennent des décisions individuelles susceptibles d'avoir un impact direct ou indirect sur un enfant, elles doivent également évaluer et déterminer systématiquement l'intérêt supérieur de l'enfant.

Début septembre 2018, le Médiateur fédéral a visité avec Myria, le *Kinderrechtenkommissaris* et le *Délégué général aux droits de l'enfant*, les nouvelles unités familiales fermées du centre fermé 127bis, dans lesquelles l'Office des étrangers avait enfermé plusieurs familles avec enfants en août 2018. Les plaintes examinées en 2018 démontrent que l'enfermement de familles dans les unités familiales du 127bis n'est pas plus efficace que leur maintien dans des maisons de retour ouvertes, mais cause aux enfants un préjudice inacceptable et ne tient donc pas compte de l'intérêt supérieur de l'enfant.

En décembre 2018, le Médiateur fédéral a été consulté dans le cadre de la discussion d'une proposition de loi visant à modifier la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, et à interdire la détention de mineurs, accompagnés ou non. Il a rappelé, à cette occasion, la recommandation qu'il avait formulée en 2016 en vue d'évaluer les alternatives à l'enfermement et de privilégier, dans la mesure du possible, les mesures qui permettent d'expulser les familles du territoire sans enfermer des enfants.

¹⁰ Voy. la recommandation RG 14/01 du Médiateur fédéral au Parlement.

Ook op internationaal vlak deelt de federale Ombudsman zijn ervaringen in het kader van de bescherming van de kinderrechten. Zo bracht de *Conseil National des Droits de l'Homme du Maroc* in december 2018 op initiatief van Unicef een werkbezoek aan de federale Ombudsman met het thema kinderrechten als agendapunt.

• De fundamentele rechten van gedetineerden

Gevangenen zijn voor hun rechten en fundamentele behoeften volledig afhankelijk van de staat. Dat maakt van hen een groep met een bijzondere kwetsbaarheid. De manier waarop zij behandeld worden, is een goede maatstaf voor de staat van onze democratie.

In november 2018 werd de federale Ombudsman gehoord door de commissie voor de Justitie naar aanleiding van het wetsontwerp betreffende de organisatie van de penitentiaire diensten en van het statuut van het penitentiair personeel. Een van de punten die de federale Ombudsman daar nogmaals in herinnering bracht was zijn aanbeveling¹¹ voor het instellen van een gegarandeerde dienstverlening, dit naar aanleiding van de vastgestelde situaties waarbij de grondrechten van gedetineerden tijdens stakingen werden geschonden.

Ook de materiële detentievoorwaarden in België en hun gevolgen voor de fundamentele rechten van gedetineerden worden regelmatig aangeklaagd. Gedetineerden met een handicap hebben zeer specifieke behoeften. Voor hen wegen de gevolgen van een verouderde, maar ook onaangepaste penitentiaire infrastructuur zwaarder door op hun levensomstandigheden in detentie en op hun fundamentele rechten.

De federale Ombudsman en Unia zijn een gezamenlijk onderzoek gestart naar aanleiding van een klacht van een gedetineerde die aanzienlijke moeilijkheden ondervond door zijn beperkte mobiliteit.

In het verlengde van resolutie 2223¹² van 1 juni 2018 van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa met betrekking tot de gedetineerden met een handicap in Europa zal deze thematiek verder worden opvolgd.

Tot slot verleende de federale Ombudsman in 2018, samen met zijn collega-ombudsmannen van de deelstaten, zijn volle medewerking aan de FOD Justitie

¹¹ Zie de aanbeveling AA 15/01 van de federale Ombudsman aan het Parlement om algemene en reglementaire maatregelen te nemen om de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren tijdens een staking in de penitentiaire sector.

¹² Te raadplegen via <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-DocDetails-EN.asp?FileID=24813&lang=EN>.

À l'échelle internationale également, le Médiateur fédéral partage ses expériences en matière de protection des droits de l'enfant. Le Conseil National des Droits de l'Homme du Maroc a notamment, à l'initiative de l'Unicef, rendu en décembre 2018 une visite de travail au Médiateur fédéral sur le thème des droits de l'enfant.

• Les droits fondamentaux des détenus

Les détenus sont entièrement dépendants de l'État pour leurs droits et leurs besoins fondamentaux. Cela fait d'eux un groupe particulièrement vulnérable, et la manière dont ils sont traités constitue un bon indicateur de l'état de notre démocratie.

En novembre 2018, le Médiateur fédéral a été entendu par la commission de la Justice dans le cadre du projet de loi concernant l'organisation des services pénitentiaires et le statut du personnel pénitentiaire. L'un des points sur lesquels le Médiateur fédéral a insisté à cette occasion concernait sa recommandation¹¹ visant à instaurer un service garanti, en s'appuyant sur les situations concrètes de violation des droits fondamentaux des détenus qu'il avait constatées lors de différentes grèves.

Les conditions de détention matérielles qui ont cours en Belgique et leurs implications sur les droits fondamentaux des détenus sont également dénoncées régulièrement. Ainsi, les détenus handicapés ont des besoins très spécifiques qui font que le caractère vétuste et inadapté de l'infrastructure pénitentiaire entraîne pour eux des conséquences plus lourdes sur leurs conditions de vie en détention et leurs droits fondamentaux.

Le Médiateur fédéral et Unia ont ouvert une enquête conjointe à la suite d'une plainte introduite par un détenu qui était confronté à des difficultés considérables du fait de sa mobilité réduite.

Dans le prolongement de la résolution 2223¹² du 1^{er} juin 2018 de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe relative aux détenus handicapés en Europe, cette thématique fera l'objet d'un suivi ultérieur.

Enfin, le Médiateur fédéral a apporté en 2018, de concert avec ses collègues médiateurs des entités fédérées, son entière collaboration au SPF Justice

¹¹ Voy. la recommandation RG 15/01 du Médiateur fédéral au Parlement visant à prendre des mesures générales et réglementaires pour garantir les droits et besoins fondamentaux des détenus ainsi que la sécurité publique lors d'une grève dans le secteur pénitentiaire.

¹² Consultable sur <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-DocDetails-EN.asp?FileID=24813&lang=EN>.

die verschillende hypothesen voor een nationaal preventiemechanisme (NPM) voor België onderzocht, naar aanleiding van de aangekondigde ratificatie door België van het Facultatief Protocol bij het Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing, aangenomen te New York op 18 december 2002 (OPCAT). Door deze ratificatie verbindt België zich er immers toe om een (of meerdere) NPM in te stellen. Dit NPM zal in heel België de plaatsen waar mensen van hun vrijheid worden beroofd, dus onder meer de gevangenissen, maar ook de gesloten centra voor migranten, psychiatrische inrichtingen, gesloten jeugdinstituten of ouderenvoorzieningen... regelmatig moeten bezoeken en aanbevelingen doen.

Dit zou moeten tegemoet komen aan de aanbeveling die alle parlementaire ombudsmannen in 2015, in het kader van hun respectieve bevoegdheden, in een gezamenlijke bijdrage aan de tweede cyclus van het Universeel Periodiek Onderzoek van België, gedaan hadden om het OPCAT onverwijld te bekrachtigen en één of meer volledig onafhankelijke preventiemechanismen op te richten die over de nodige middelen beschikken om toezicht te houden op de plaatsen van vrijheidsberoving door een systeem van regelmatige bezoeken, aanbevelingen en verslagen aan de verschillende parlementen van het land, evenals aan de internationale instanties.

qui examinait différentes pistes pour mettre en place dans notre pays un mécanisme national de prévention (MNP) dans la perspective de la ratification annoncée, par la Belgique, du Protocole facultatif à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, adopté à New York le 18 décembre 2002 (OPCAT). À travers cette ratification, la Belgique s'engage en effet à mettre en place un (ou plusieurs) MNP. Ce MNP devra régulièrement visiter, dans toute la Belgique, les lieux où des individus sont privés de leur liberté – c'est-à-dire notamment les prisons, mais aussi les centres fermés pour migrants, les institutions psychiatriques, les institutions fermées de protection de la jeunesse ou de prise en charge des personnes âgées... – et formuler des recommandations.

S'ils aboutissent, ces travaux rencontreront la recommandation que l'ensemble des ombudsmans parlementaires du pays ont formulé, dans le cadre de leurs compétences respectives, en 2015, à l'occasion de leur contribution commune au 2^e cycle de l'Examen périodique universel de la Belgique. Ils y préconisaient de ratifier, sans retard, l'OPCAT et de créer un ou plusieurs mécanismes de prévention indépendants qui disposeraient des moyens requis pour surveiller les lieux de privation de liberté à travers un système de visites régulières, de recommandations et de rapports aux différents parlements du pays ainsi qu'aux instances internationales.

3. DE WERKING VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

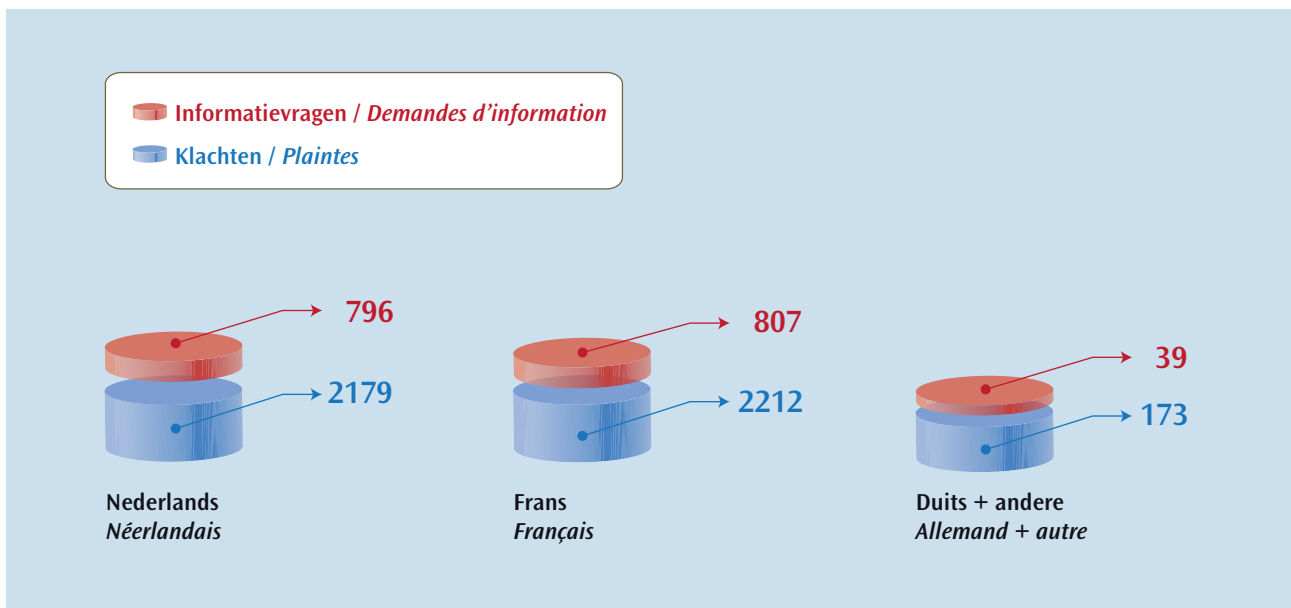
A. ALGEMENE CIJFERS

a. *Nieuwe dossiers*

In 2018 ontving de federale Ombudsman 4564 nieuwe klachten en 1642 informatievragen, samen 6206 dossiers. Dit is nagenoeg een status quo ten opzichte van 2017 waar de federale Ombudsman 6169 dossiers registreerde.

NIEUWE DOSSIERS PER TAAL

NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE



In 2018 beantwoordde de Frontoffice van de federale Ombudsman 10263 telefonische oproepen, hetzij 1728 méér dan in 2017, waarvan 6039 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 behoefte aan om telefonisch bereikbaar te zijn voor de hulpzoekende burger.

3. LE FONCTIONNEMENT DU MEDIATEUR FEDERAL EN CHIFFRES

A. CHIFFRES GÉNÉRAUX

a. *Nouveaux dossiers*

En 2018, le Médiateur fédéral a reçu 4 564 nouvelles plaintes et 1 642 demandes d'information, ce qui représente un total de 6 206 dossiers. C'est quasiment un statut quo par rapport à 2017, où le Médiateur fédéral avait enregistré 6 169 dossiers.

Le Front office du Médiateur fédéral a répondu à 10 263 appels téléphoniques en 2018, soit 1 728 de plus qu'en 2017, dont 6 039 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 plainte, mais ils démontrent que l'accessibilité téléphonique reste une nécessité pour le citoyen en recherche d'aide.

De wijze waarop verzoekers met de federale Ombudsman contact opnemen, blijft al vijf jaar nagenoeg hetzelfde. Het aandeel van de communicatie via elektronische weg blijft het grootst en blijft stijgen. In 2017 bedroeg dat al meer dan 70 %, in 2018 was dat 71,70 %. Hoe dan ook houdt de federale Ombudsman eraan om ook steeds via de andere kanalen vlot bereikbaar te blijven, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren die niet altijd de kennis of de middelen hebben die nodig zijn om digitaal te kunnen functioneren.

Les moyens de communication utilisés par les citoyens pour saisir le Médiateur fédéral restent quasiment les mêmes depuis cinq ans. Le moyen de communication le plus emprunté reste la voie électronique, qui continue d'augmenter. En 2017, ce canal représentait déjà plus de 70 % et en 2018, cette part est montée à 71,70 %. Cela étant, le Médiateur fédéral veille à rester aussi facilement accessible via les autres canaux, notamment pour les personnes les plus vulnérables qui n'ont pas toujours les aptitudes ou les outils numériques nécessaires.

NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL

NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION

Elektronisch / <i>Electronique</i>	71,70 %
Telefoon / <i>Téléphone</i>	16,98 %
Bezoek / <i>Visite</i>	4,91 %
Brief / <i>Lettre</i>	4,51 %
Spreekuur / <i>Permanence</i>	1,56 %
Fax	0,34 %

b. Klachten 2018

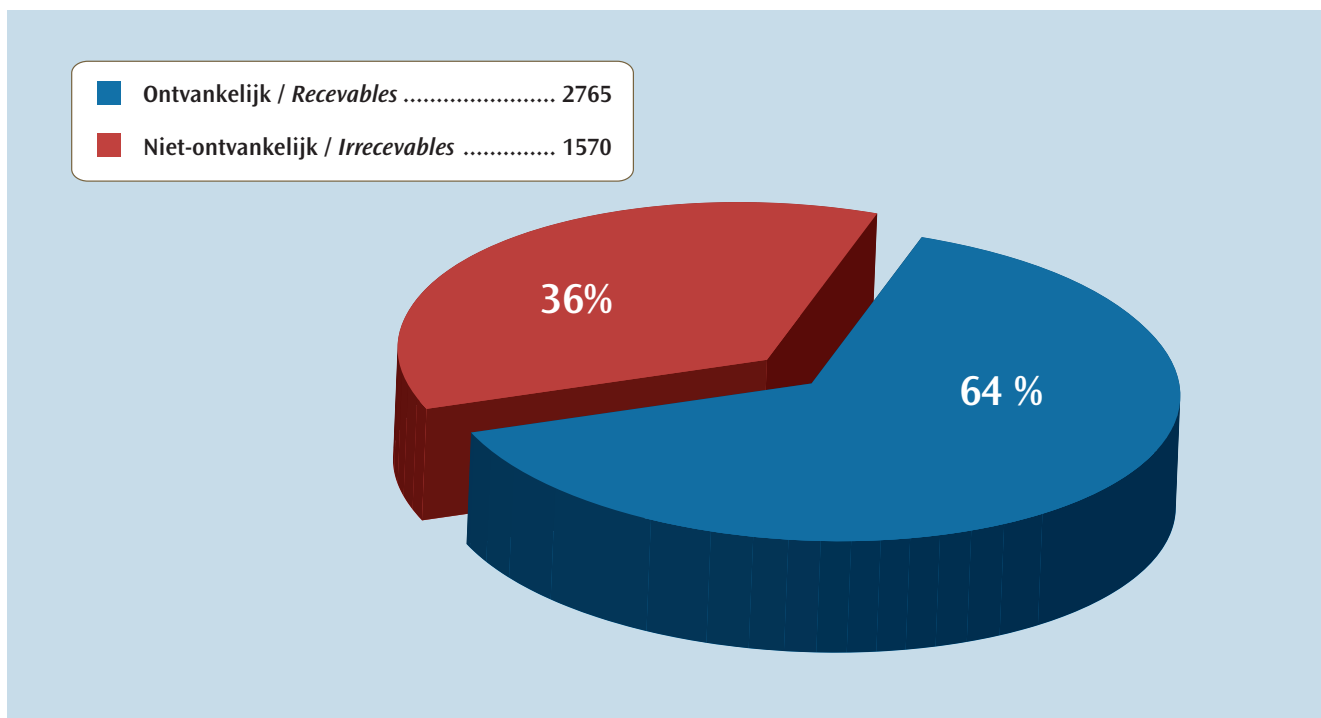
In 2018 ontving de federale Ombudsman 4564 nieuwe klachten waarvan er 2765 ontvankelijk bleken en 1570 niet ontvankelijk. Het aandeel ontvankelijke klachten steeg in 2018 met bijna 3 % ten opzichte van 2017. Voor 229 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2018 nog niet afgerond.

b. Plaintes 2018

En 2018, le Médiateur fédéral a reçu 4 564 nouvelles plaintes, dont 2 765 étaient recevables et 1 570 irrecevables. La part des plaintes recevables a augmenté d'environ 3 % en 2018 par rapport à 2017. Pour 229 plaintes, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2018.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN

TOTAL DES PLAINTES



Hierna volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet¹³ 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 POOL¹⁴, andere collateral instellingen van het Parlement (Comité P, Comité I, Hoge Raad voor de Justitie, Gegevensbeschermingsautoriteit) en de Europese Ombudsman.

In de rubriek “ontbreken van voorafgaande stappen” zijn ook de klachten inbegrepen die de federale Ombudsman heeft geheroënteerd naar de eerstelijns-klachtcoördinatoren in het kader van de protocolakkoorden die hij met veel instellingen van de federale administratie heeft ondertekend¹⁵. Het aandeel van de

Le graphique ci-après indique la répartition des plaintes par motifs d’irrecevabilité, tels que repris dans la loi organique¹³ et le règlement d’ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Les transmis concernent les plaintes relevant d’autres médiateurs membres de la CPMO¹⁴, d’autres collatéraux du Parlement (Comité P, Comité R, Conseil supérieur de la Justice, Autorité de protection des données) et du Médiateur européen.

La rubrique “absence de démarches préalables” comprend notamment les plaintes 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 fédérales¹⁵. La part des dossiers irrecevables pour absence

¹³ Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

¹⁴ Permanent Overleg Ombudslieden.

¹⁵ Op 28 februari 2018 had de federale Ombudsman 31 samenwerkingsprotocollen gesloten. Behalve de FOD Binnenlandse Zaken hebben alle federale administraties waartegen de federale Ombudsman regelmatig klachten ontvangt, het samenwerkingsprotocol ondertekend. Via <https://infocenter.belgium.be/nl/client-analytics-klachtenmanagement> kunnen in de loop van 2019 de algemene resultaten van de eerstelijnsklachtenbehandeling geraadpleegd worden.

¹³ Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

¹⁴ Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO).

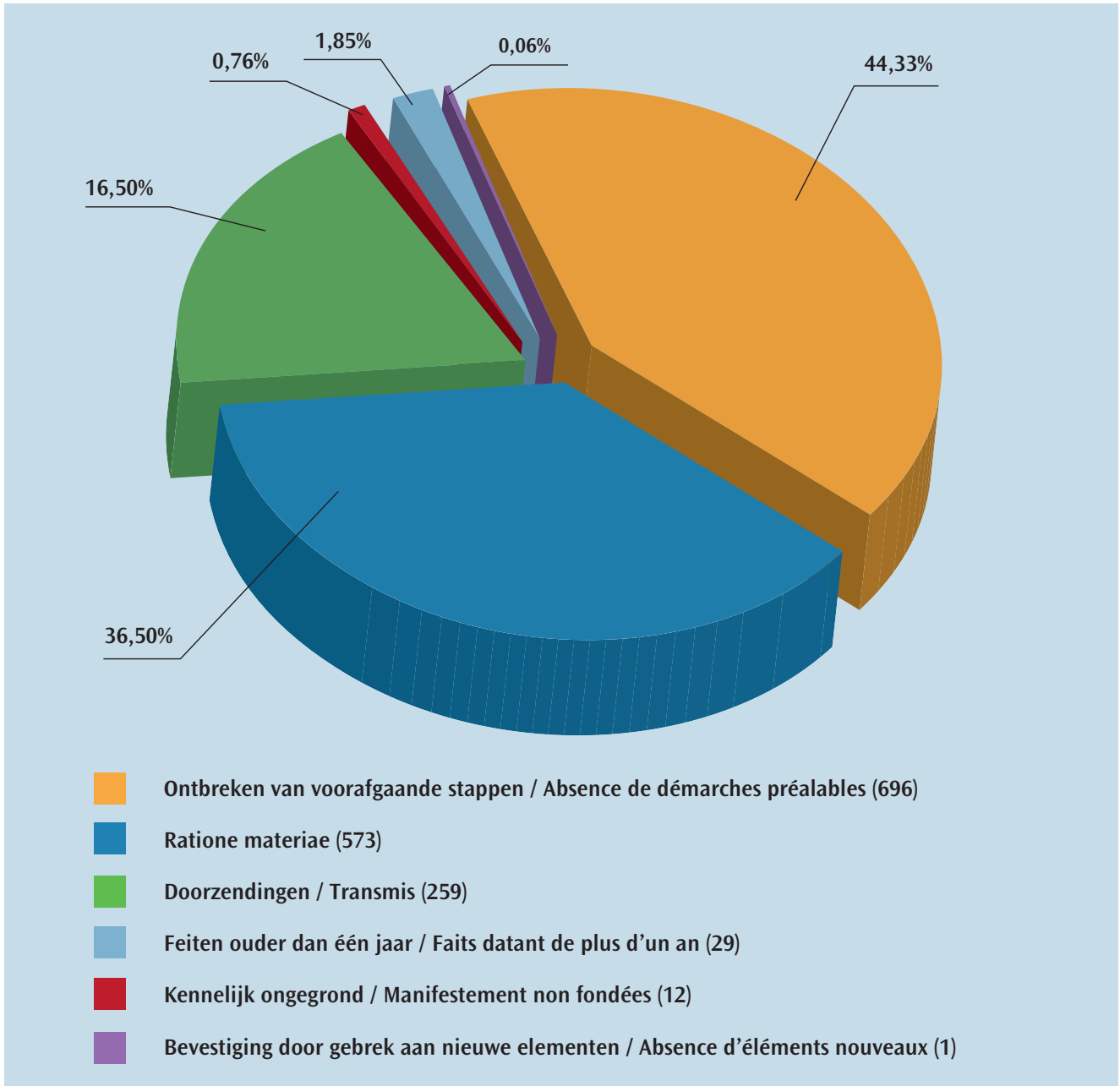
¹⁵ A la date du 28 février 2018, le Médiateur fédéral avait conclu 31 protocoles d’accord. Hormis le SPF Affaires intérieures, toutes les administrations fédérales à l’encontre desquelles le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des plaintes, ont signé le protocole d’accord. Les résultats globaux de la gestion des plaintes par la première ligne seront consultables sur <https://infocenter.belgium.be/fr/client-analytics-gestion-des-plaintes> dans le courant 2019.

onontvankelijke dossiers wegens het ontbreken van voorafgaande stappen is in 2018 met bijna 2 % gedaald, maar blijft het belangrijkste onontvankelijkheidsmotief.

de démarches préalables a diminué de presque 2 % en 2018 mais ce motif d'irrecevabilité reste le plus important.

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

PLAINTES IRRECEVABLES



c. *Behandeling van de ontvankelijke klachten*

De bespreking van de behandeling van de ontvankelijke klachten betreft de nieuwe ontvankelijke klachten, ingediend in 2018 (2765), en de ontvankelijke, nog 1734 openstaande klachten ingediend vóór 2018.

c. *Traitement des plaintes recevables*

Pour l'analyse du traitement des plaintes recevables, nous ajoutons aux nouvelles plaintes recevables introduites en 2018 (2 765) les plaintes recevables encore en cours de traitement, introduites avant 2018 (1 734).

Van de 4499 klachten in 2018 in behandeling zijn er 2516 afgesloten. Daar bovenop werden er 86 opgeschort, tegenover 100 in 2017.

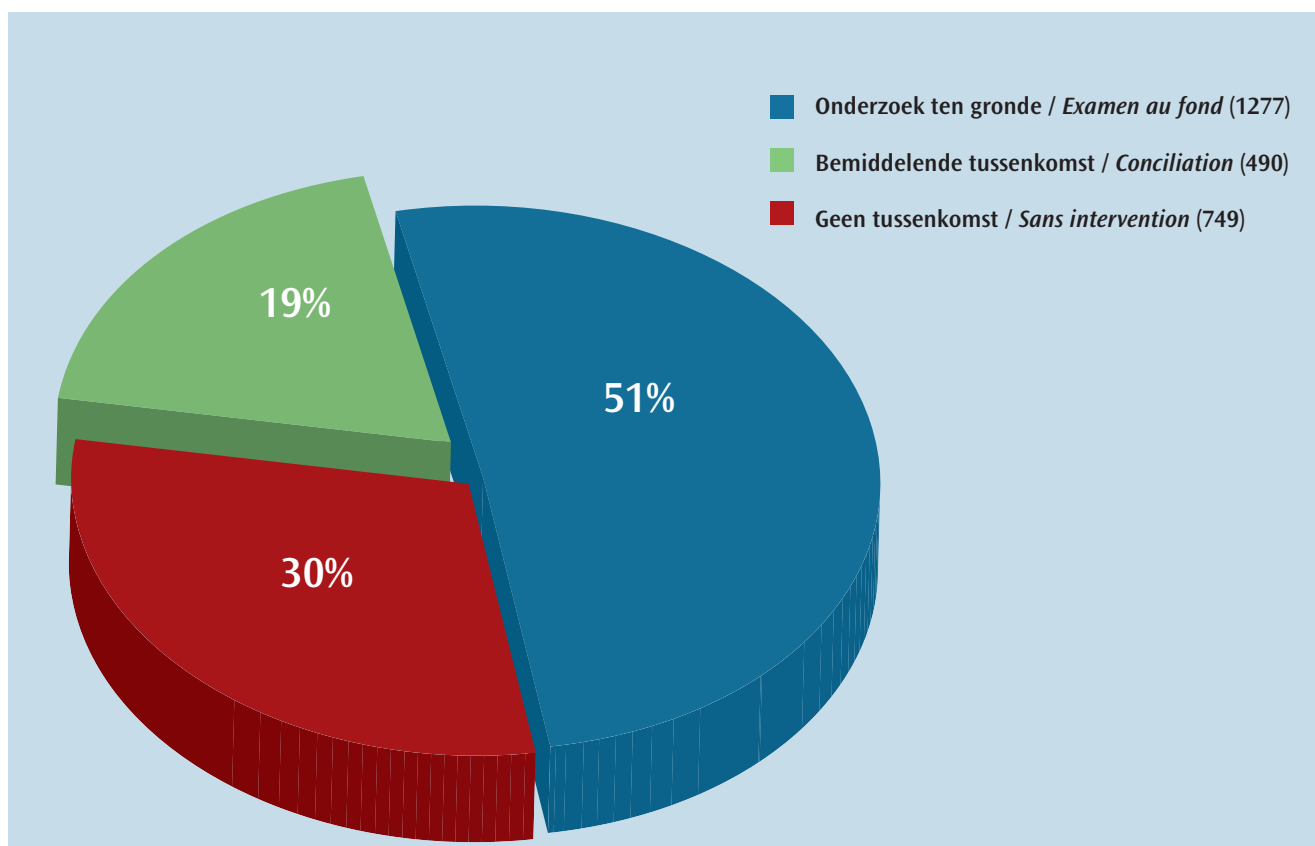
Een tabel met een overzicht van het aantal door de federale Ombudsman opgeschorte dossiers per administratie is vermeld onder het deel “Cijfers per administratie”. Ter illustratie maken we de vergelijking met 2016 en 2017.

Sur les 4 499 plaintes en traitement en 2018, 2 516 ont été clôturées. Le Médiateur fédéral a par ailleurs encore suspendu son examen dans 86 plaintes, contre 100 en 2017.

Un tableau avec un aperçu, par administration, du nombre de plaintes dont l’examen a été suspendu se trouve dans la partie “Chiffres par administration”. Nous reprenons les chiffres de 2016 et 2017, en comparaison.

BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN

TRAITEMENT DES PLAINTES 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.

Une plainte 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 plainte peut déboucher sur quatre types d’évaluations.

1) La plainte n’est pas fondée: pas de méconnaissance des normes de bonne conduite administrative constatée.

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.

De grafiek hierna geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2018.

2) La plainte 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 plainte est partiellement fondée: trois situations peuvent se présenter.

> La plainte comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale, mais qui ne sont pas tous fondés.

> La responsabilité est partagée entre le plaignant et l'administration.

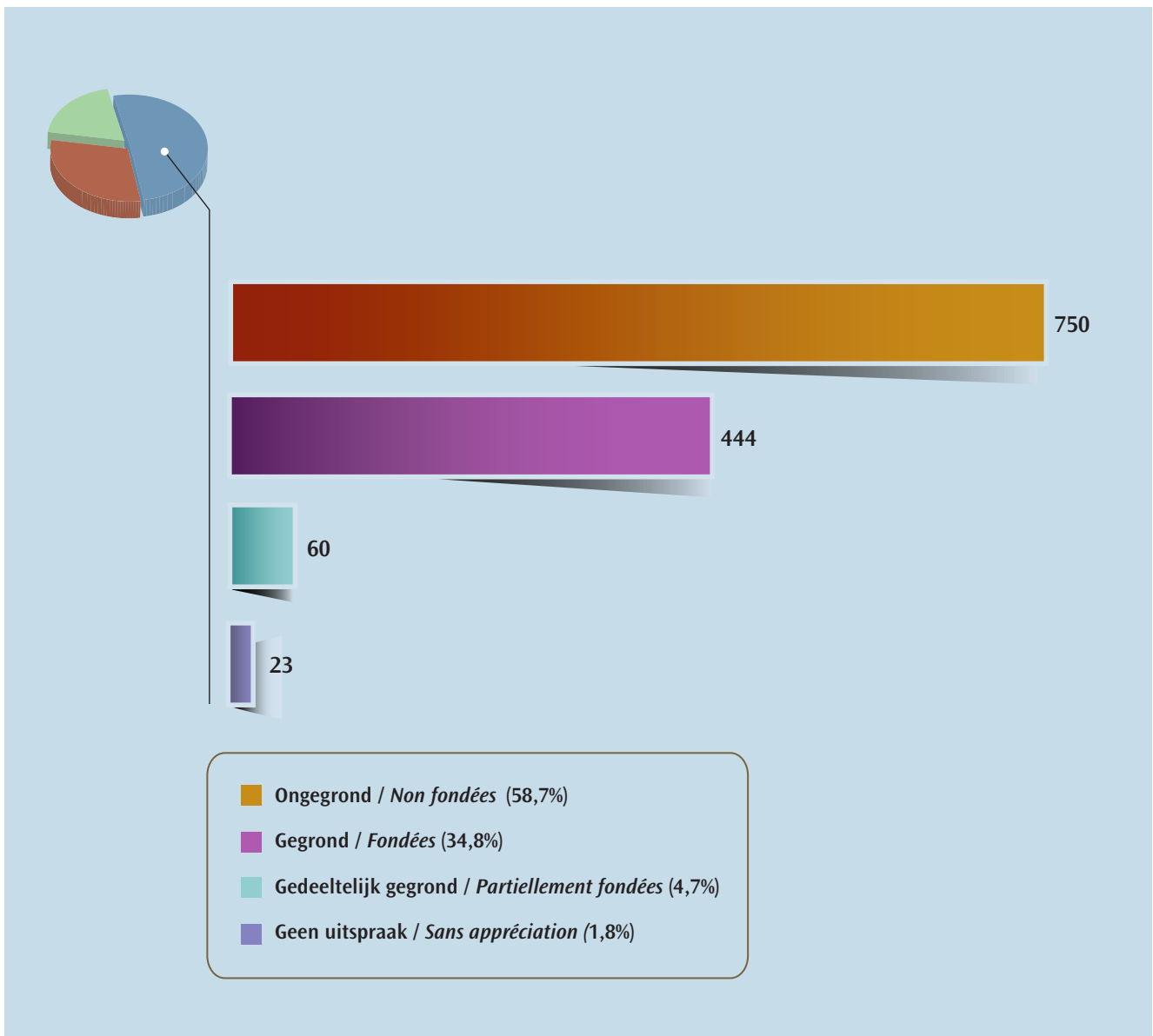
> Les principes matériels ont été respectés (p. ex. le plaignant n'a pas droit à l'allocation à laquelle il prétend), mais les principes de procédure ont été méconnus (p. ex. un plaignant mal accueilli ou mal informé).

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 plainte: cela signifie qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non de la plainte.

Le graphique ci-après illustre le résultat de l'examen des plaintes en 2018.

ONDERZOEK TEN GRONDE EXAMEN AU FOND



— Bemiddelende tussenkomst

Een bemiddelende tussenkomst gebeurt wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegronnd of ongegronnd kan worden beschouwd (de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel een oplossing kan worden bewerkstelligd zonder verantwoordelijkheden nader te moeten onderzoeken.

Het resultaat van een bemiddelende tussenkomst kan geslaagd of niet geslaagd zijn. In de praktijk is het resultaat van de tussenkomst vaak positief.

— Conciliation

Une conciliation est pratiquée dans une plainte 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.

Une conciliation peut se clôturer par un résultat positif ou sans résultat. Dans la pratique, l'intervention aboutit souvent à un résultat positif.

In 2018 deed de federale Ombudsman in 490 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 473 dossiers was het resultaat positief, slechts in 17 dossiers niet.

— Geen tussenkomst

Een aantal dossiers wordt afgesloten zonder tussenkomst:

> wegens gebrek aan antwoord van de verzoeker op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman. In 2018 werden zo 317 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 432 dossiers besloot de federale Ombudsman in 2018 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 interventie 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.

En 2018, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 490 dossiers. Celle-ci a abouti dans 473 dossiers. 17 dossiers ont été clôturés sans résultat.

— Sans intervention

Un certain nombre de dossiers sont clôturés sans intervention:

> en l'absence de réponse du plaignant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral. En 2018, 317 dossiers ont été clôturés de cette façon;

> lorsque la plainte est devenue sans objet parce que le plaignant 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 2018, le Médiateur fédéral a conclu que la plainte était devenue sans objet dans 432 dossiers.

d. *Évaluation des plaintes (partiellement) fondées*

Lorsque la plainte est fondée ou partiellement fondée, le Médiateur fédéral demande une correction.

Le résultat de cette correction peut être:

> correction;

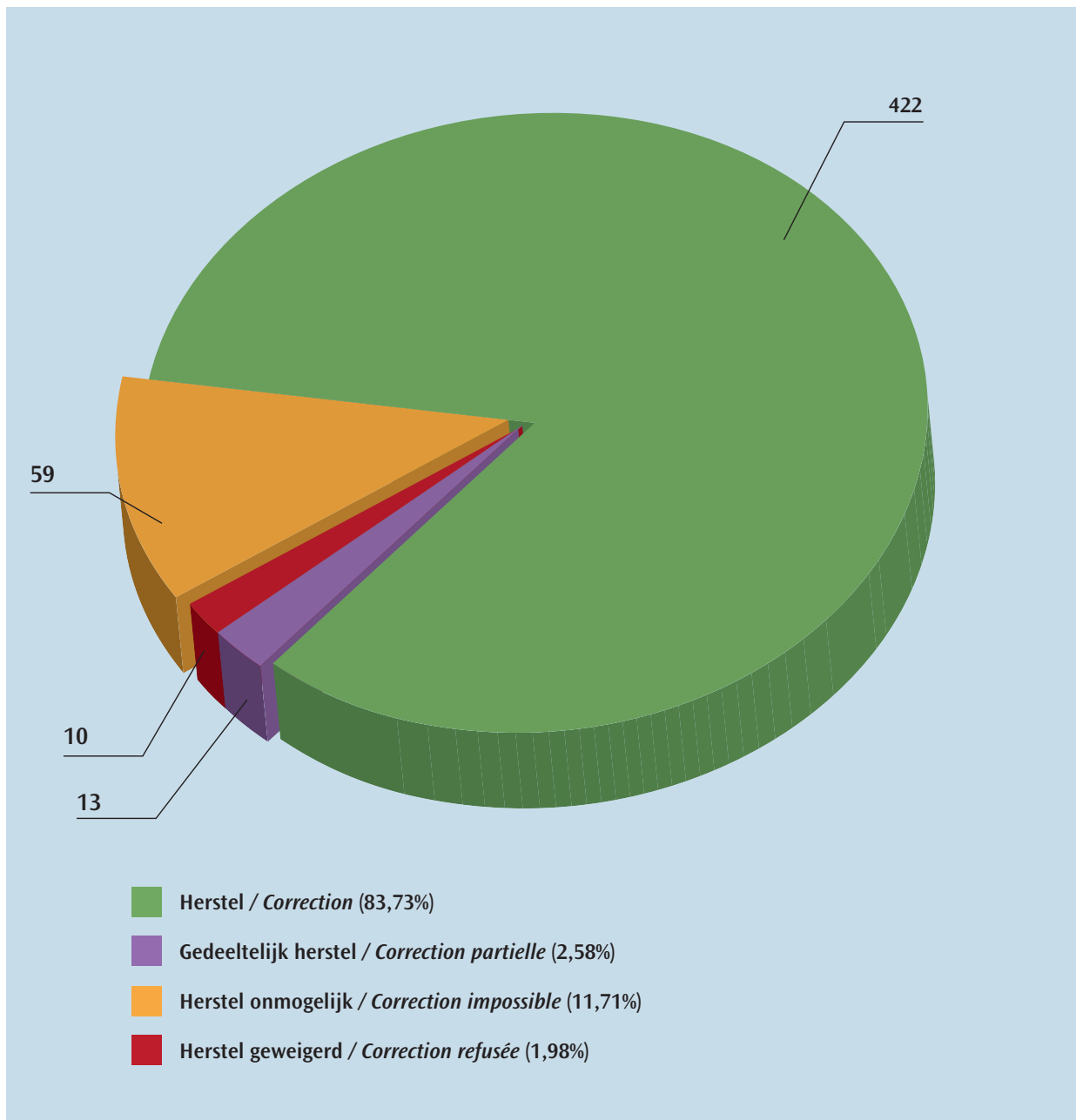
> correction partielle;

> 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 plainte. Il montre la proportion des corrections obtenues, partielles, impossibles ou refusées pour les plaintes (partiellement) fondées.

EVALUATIE VAN DE (GEDEELTELIJK) GEGRONDE KLACHTEN
RÉSULTAT DES PLAINTES (PARTIELLEMENT) FONDÉES



e. Ombudsnormen

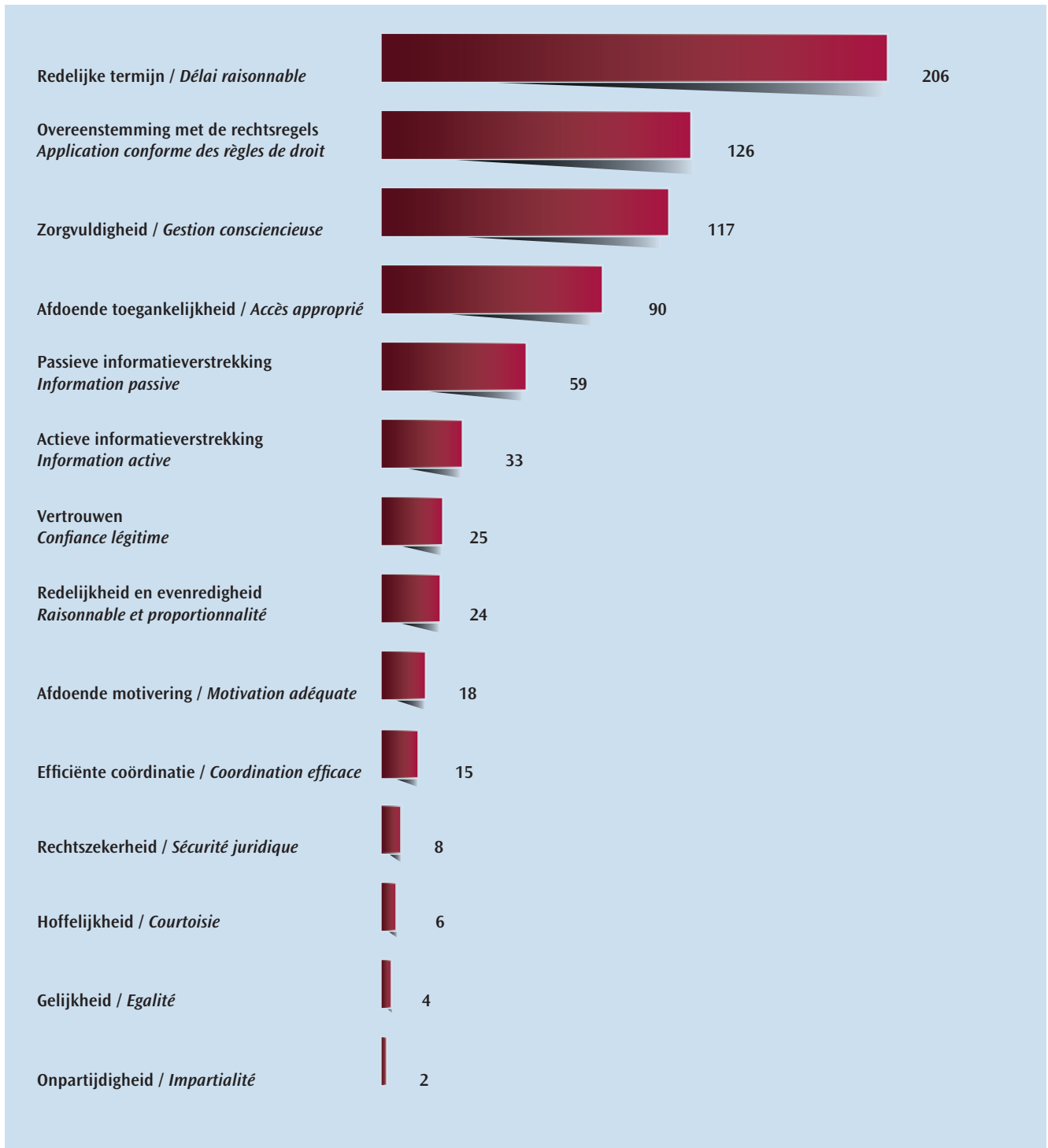
Hierna volgt een overzicht van de relevante ombudsnormen bij de beoordeling van de klachten die in 2018 werden afgesloten met de evaluatie gegrond of gedeeltelijk gegrond. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier. Dit verklaart waarom het aantal keren dat een ombudsnorm geschonden is, groter is 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 plaintes clôturées en 2018 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite administrative peuvent être méconnues dans un même dossier. Ceci explique pourquoi le nombre de normes de bonne conduite administrative méconnues dépasse le nombre de dossiers clôturés comme fondés ou partiellement fondés.

OMBUDSNORMEN

NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE



In 2018 stelde de federale Ombudsman een opvallende, relatieve toename vast van het aantal dossiers waarin de ombudsnorm “Vertrouwen” geschonden werd. Die toename valt bijna uitsluitend toe te schrijven aan een probleem vastgesteld bij het terugvorderen van toelagen door Famifed. In 15 gelijkaardige dossiers besloot

Le Médiateur fédéral a constaté, en 2018, une augmentation relative du nombre de dossiers dans lesquels la norme de bonne conduite administrative “Confiance légitime” avait été méconnue. Cette augmentation est presque exclusivement imputable à un problème survenu dans le traitement de récupération d’allocations par

de federale Ombudsman tot gegronde klacht wegens het vertrouwen van de burger dat werd geschonden. Een aanvankelijk verkeerde berekeningswijze van een extra toeslag werd achteraf, met retroactief effect rechtgezet. Eerder uitbetaalde extra toeslagen werden bijgevolg teruggevorderd. Na tussenkomst van de federale Ombudsman werd de situatie rechtgezet en vroeg Famifed aan alle kinderbijslagfondsen om af te zien van de terugvordering van de toeslagen in kwestie.

Het aandeel van de geschonden normen “Overeenstemming met de rechtsregels” en “Zorgvuldigheid” is met respectievelijk 6 en 3 % gestegen in de totaliteit van miskende normen. Vorig jaar stelde de federale Ombudsman een opvallende toename vast van het aantal dossiers waarin de ombudsnormen “actieve” en “passieve informatieverstrekking” geschonden waren. Deze trend zet zich niet door en hun aandeel daalt met respectievelijk 4 en 8 %. De “redelijke termijn” blijft evenwel zoals steeds de meest geschonden ombudsnorm.

Als bijlage¹⁶ bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van de gegrondheid van de klachten.

f. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

De gemiddelde behandelingsduur van de ontvankelijke klachten is in 2018 gedaald. Het aandeel van de ontvankelijke klachten dat binnen 6 maanden behandeld werd, is in 2018 gestegen ten opzichte van 2017. Meer dan 66 % van de afgesloten ontvankelijke klachten werd binnen 6 maanden behandeld. De grootste stijging (5,5 %) in het aandeel van de afgesloten ontvankelijke klachten werd opgemeten bij de dossiers waarvoor de behandeling minder dan 3 maanden duurde.

¹⁶ Zie bijlage 2.

Famifed. Dans 15 dossiers similaires, le Médiateur fédéral a déclaré la plainte fondée au motif que la confiance légitime du citoyen avait été enfreinte. L'administration avait corrigé avec effet rétroactif une erreur dans la méthode de calcul d'un supplément d'allocation initialement communiquée aux bénéficiaires, entraînant la récupération de certains suppléments précédemment perçus. À la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, Famifed a corrigé la situation et demandé à toutes les caisses d'allocations familiales de renoncer à recouvrer les suppléments en question.

La part de l'“Application conforme des règles de droit” et de la “Gestion consciencieuse” dans les normes méconnues a augmenté respectivement de 6 % et 3 %. L'année passée, le Médiateur fédéral avait constaté une augmentation significative du nombre de dossiers dans lesquels les normes “Information active” et “Information passive” avaient été méconnues. Cette tendance ne s'est pas confirmée et leur part redescend respectivement à 4 % et 8 %. Le “Délai raisonnable” reste, par ailleurs comme chaque année, la norme de bonne conduite administrative la plus méconnue.

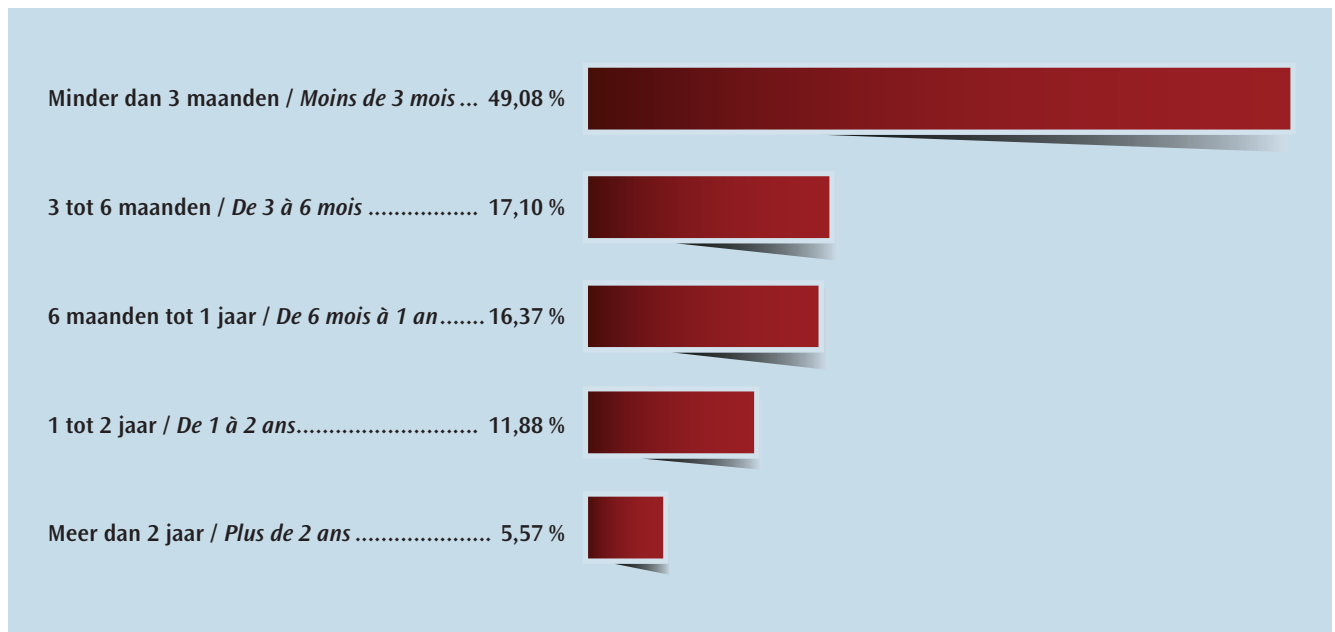
En annexe¹⁶ du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral s'appuie pour évaluer le bien fondé des plaintes.

f. Durée de traitement des plaintes recevables

La durée moyenne de traitement des plaintes recevables a diminué en 2018. La part des plaintes recevables traitées dans les 6 mois a augmenté en 2018 par rapport à 2017. Plus de 66 % des plaintes recevables clôturées ont été traitées dans les 6 mois. L'augmentation la plus marquante (5,5 %) concerne la part des plaintes recevables dont le traitement a duré moins de 3 mois.

¹⁶ Voir annexe 2.

BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN
DURÉE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES



B. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

a. Ontvankelijke afgesloten klachten per administratie

Hierna volgen de cijfergegevens per administratie. Het aantal in 2018 afgesloten ontvankelijke klachten per administratie wordt vergeleken met 2017.

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 2018 sloot de federale Ombudsman 53 ambtenarenklachten af, ten opzichte van 90 in 2017. Deze klachten komen ook niet voor in de gedetailleerde statistieken per administratie. Onder punt c. volgt een overzicht van het resultaat van de behandeling van de in 2018 afgesloten ambtenarenklachten.

B. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

a. Plaintes recevables clôturées par administration

Le tableau ci-après reprend les données chiffrées par administration. Le nombre de plaintes recevables par administration clôturées en 2018 est comparé avec celui de 2017.

Une distinction est opérée entre les plaintes d’usagers et les “plaintes de fonctionnaires”. Ces dernières concernent des plaintes 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 éventuellement un service opérationnel (p. ex. une plainte contre le supérieur hiérarchique direct).

Ce tableau ne reprend pas les plaintes de fonctionnaires qui sont de 53 en 2018, contre 90 en 2017. Ces plaintes ne sont pas non plus reprises dans les statistiques détaillées par administration. Un aperçu des plaintes de fonctionnaires clôturées en 2018 ainsi que leur évaluation est repris au point c.

ONTVANKELIJKE AFGESLOTEN KLACHTEN PER ADMINISTRATIE
PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES PAR ADMINISTRATION

	2018	2017
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>	52	86
FOD Justitie / <i>SPF Justice</i>	93	91
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	722	750
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	182	119
Ministerie van Landsverdediging / <i>Ministère de la Défense</i>	7	3
FOD Financiën / <i>SPF Finances</i>	496	509
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg / <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	8	8
FOD Sociale Zekerheid / <i>SPF Sécurité sociale</i>	346	345
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	9	35
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	8	10
FOD Mobiliteit en Vervoer / <i>SPF Mobilité et Transports</i>	154	163
Sociale parastatalen / <i>Parastataux sociaux</i>	244	273
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>	34	46
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	225	248
Totaal / Total	2581	2686

b. In 2018 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie
 b. *Dossiers clôturés en 2018 et leur évaluation par administration*

**1. FOD Kanselarij van de Eerste minister /
 SPF Chancellerie du Premier ministre**

1.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées (1)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Kanselarij van de Eerste Minister/ SPF Chancellerie du Premier Ministre	1	-	-	-	-	-	-
Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging (DAV)/ <i>Agence pour la simplification administrative (ASA)</i>	1	-	-	-	-	-	-

1.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Kanselarij van de Eerste Minister/ SPF Chancellerie du Premier Ministre	1	-	-	-
Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging (DAV)/ <i>Agence pour la simplification administrative (ASA)</i>	1	-	-	-

1.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Kanselarij van de Eerste Minister/ SPF Chancellerie du Premier Ministre	1
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1

**2. FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) /
SPF Stratégie et Appui (BOSA)**

2.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (52)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)/ SPF Stratégie et Appui (BOSA)	7	20	-	3	-	6	16
Directoraat-generaal Digitale Transformatie/ <i>Direction générale Transformation digitale</i>	-	-	-	1	-	2	5
Directoraat-generaal Sociaal Secretariaat PersoPoint/ <i>Direction générale Secrétariat social PersoPoint</i>	-	1	-	1	-	1	1
Selor	6	19	-	1	-	3	9
Klachtenbeheerder BOSA/ <i>Gestionnaire des plaintes BOSA</i>	1	-	-	-	-	-	1

2.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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)	7	-	-	-
Selor	6	-	-	-
Klachtenbeheerder BOSA/ <i>Gestionnaire des plaintes BOSA</i>	1	-	-	-

2.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) / SPF Stratégie et Appui (BOSA)	10
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	4
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	2
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1

3. FOD Justitie / SPF Justice

3.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (93)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Justitie / SPF Justice	19	22	6	3	1	17	25
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen / <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	14	20	6	2	1	14	20
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie / <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	4	-	-	-	-	1	3
Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden / <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	1	1	-	1	-	1	2
Kansspelcommissie / <i>Commission des jeux de hasard</i>	-	-	-	-	-	1	-
Klachtenbeheer FOD Justitie / <i>Gestionnaire des plaintes SPF Justice</i>	-	1	-	-	-	-	-

3.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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	2	2	5
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen / <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	5	2	2	5
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie / <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	4	-	-	-
Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden / <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et droits fondamentaux</i>	1	-	-	-

3.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	20
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	9
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	4
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	3
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	2
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	1

4. FOD Binnenlandse Zaken / *SPF Intérieur*4.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées (722)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp / <i>Sans objet</i>
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	140	238	2	148	6	75	113
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>	4	5	1	6	-	6	4
Algemene Directie Veiligheid en Preventie / <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	3	1	-	2	-	1	3
Dienst Vreemdelingenzaken / <i>Office des étrangers</i>	116	225	1	135	6	65	103
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) / <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	17	5	-	4	-	3	3
Federale diensten van de Gouverneurs / <i>Services fédéraux auprès des Gouverneurs</i>	-	1	-	-	-	-	-

4.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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>	100	6	6	28
Algemene Directie Instellingen en Bevolking / <i>Direction générale Institutions et Population</i>	3	1	-	-
Algemene Directie Veiligheid en Preventie / <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	3	-	-	-
Dienst Vreemdelingenzaken / <i>Office des étrangers</i>	78	4	6	28
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) / <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	16	1	-	-

4.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	168
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	55
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	52
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	16
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	13
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	9
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	7
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	4
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	4
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	3
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	3
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	2

**5. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking /
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement**

5.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (182)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	72	27	2	45	-	12	24
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	72	26	2	44	-	12	24
Nationale Veiligheidszekerheids (NVO)/ <i>Autorité nationale de Sécurité (ANS)</i>	-	-	-	1	-	-	-

5.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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>	19	3	3	47
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	19	3	3	47

5.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	81
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	42
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	15
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	10
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	4
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	3
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	2
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	2
Onpartijdigheid/ <i>Impartialité</i>	1
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	1

**6. Ministerie van Landsverdediging /
Ministère de la Défense**

6.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (7)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Ministerie van Landsverdediging/ <i>Ministère de la Défense</i>	-	2	-	3	-	1	1
Stafdepartement Operaties en Training (ACOS Ops&Trg)/ Département d'Etat-Major Opérations & Entraînement (ACOS Ops&Trg)	-	-	-	-	-	1	-
<i>Algemene directie Human Resources (DG HR)/ Direction générale Human Resources (DG HR)</i>	-	-	-	1	-	-	-
<i>Algemene directie Juridische Steun en Bemiddeling (DG JM)/ Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Klachtenbeheer Defensie/ <i>Gestionnaire des plaintes Défense</i>	-	2	-	1	-	-	1

7. FOD Financiën / SPF Finances

7.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (496)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Financiën / SPF Finances	111	197	3	77	4	42	62
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>	3	4	2	1	-	1	2
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	35	99	1	26	4	15	25
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	38	51	-	39	-	22	27
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	27	30	-	7	-	3	8
Fiscale Bemiddelingsdienst/ <i>Service de Conciliation fiscale</i>	-	6	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	8	7	-	4	-	-	-

7.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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	98	4	1	8
Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	3	-	-	-
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	26	2	-	7
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	36	1	1	-
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	26	1	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	7	-	-	1

7.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Financiën/ SPF Finances	152
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	40
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	36
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	15
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	15
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	14
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	7
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	7
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	4
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	3
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	3
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	3
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	2
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	2
Onpartijdigheid/ <i>Impartialité</i>	1

8. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg / *SPF Emploi, Travail et Concertation sociale*

8.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées (8)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	1	2	-	1	-	2	2
Algemene directie Humanisering van de arbeid/ <i>Direction générale Humanisation du travail</i>	-	-	-	1	-	-	-
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ <i>Direction générale Contrôle des lois sociales</i>	1	1	-	-	-	2	2
Algemene directie Toezicht op het welzijn op het werk/ <i>Direction générale Contrôle du bien-être au travail</i>	-	1	-	-	-	-	-

8.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	1	-	-	-
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ <i>Direction générale Contrôle des lois sociales</i>	1	-	-	-

8.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	1
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1

9. FOD Sociale Zekerheid / SPF Sécurité sociale

9.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (346)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	134	40	5	72	1	42	52
Directie-generaal Beleidsondersteuning/ <i>Direction générale Appui stratégique</i>	-	1	-	1	-	-	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	134	38	5	71	1	42	51
Directie-generaal Sociaal Beleid/ <i>Direction générale Politique sociale</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directie-generaal Zelfstandigen/ <i>Direction générale Indépendants</i>	-	-	-	-	-	-	1

9.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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	134	-	-	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	134	-	-	-

9.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Sociale Zekerheid / SPF Sécurité sociale	207
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	79
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	47
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	31
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	28
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	17
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	4
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	1

**10. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu /
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement**

10.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (9)

	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 plaignant</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	1	1	-	3	-	4	-
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ <i>Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	1	-	-	1	-	-	-
Directoraat-generaal Leefmilieu/ <i>Direction générale Environnement</i>	-	-	-	-	-	1	-
MEDEX	-	-	-	2	-	3	-

10.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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>	1	-	-	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	1	-	-	-

10.3. 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>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

11. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie /SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

11.1. Afgesloten klachten / *Plaintes 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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie	2	2	1	1	-	1	1
Algemene directie Economische Inspectie/ <i>Direction générale Inspection économique</i>	-	-	-	1	-	1	-
Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	1	-	-	-	-	-	-
Algemene directie KMO-beleid/ <i>Direction générale Politique des PME</i>	-	1	-	-	-	-	1
Contactcenter	1	-	-	-	-	-	-
Kruispuntbank ondernemingen (KBO)/ <i>Banque-Carrefour des Entreprises (BCE)</i>	-	-	1	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Economie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Economie</i>	-	1	-	-	-	-	-

11.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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 Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	1	-	-	-
Contactcenter	1	-	-	-

11.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

12. FOD Mobiliteit en Vervoer / *SPF Mobilité et Transports*

12.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées (154)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	26	44	3	27	4	8	42
Stafdiensten/ <i>Services d'encadrement</i>	-	-	-	-	-	-	1
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	2	1	-	4	-	-	3
Directoraat-generaal Scheepvaart/ <i>Direction générale Navigation</i>	1	-	-	-	-	-	-
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	22	41	3	23	4	8	38
VIAS Institute (voormalig BIVV)/ <i>VIAS Institute (ancien IBSR)</i>	-	2	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Mobilité et Transports</i>	1	-	-	-	-	-	-

12.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	26	-	-	-
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	2	-	-	-
Directoraat-generaal Scheepvaart/ <i>Direction générale Navigation</i>	1	-	-	-
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	22	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Mobilité et Transports</i>	1	-	-	-

12.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	33
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	13
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	9
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	7
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	3
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1

13. Sociale parastatalen / *Parastataux sociaux*

13.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées (244)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	26	67	1	43	-	59	48
Famifed	19	16	-	12	-	6	7
Fedris	2	2	-	2	-	3	1
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	1	9	1	8	-	8	11
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)</i>	-	-	-	-	-	1	1
Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ)/ <i>Banque-carrefour de la Sécurité sociale (BCSS)</i>	-	2	-	-	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	2	30	-	13	-	27	24
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)/ <i>Office national des Vacances annuelles (ONVA)</i>	-	1	-	-	-	2	2
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	-	3	-	2	-	5	1
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	-	-	-	2	-	5	-
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	2	4	-	4	-	2	1

13.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	26	-	-	-
Famifed	19	-	-	-
Fedris	2	-	-	-
Rijksdienst voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)</i>	1	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	2	-	-	-
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	2	-	-	-

13.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	41
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	15
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	15
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	5
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	2
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2

**14. 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**

14.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (34)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</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>	5	15	-	4	1	6	3
Algemeen rijksarchief/ <i>Archives générales du Royaume</i>	-	1	-	-	-	-	-
Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)/ <i>Autorité des services et marchés financiers (FSMA)</i>	-	-	-	-	-	1	-
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ <i>Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)</i>	-	3	-	-	-	1	-
Belgisch ontwikkelingsagentschap (Enabel)/ <i>Agence belge de développement (Enabel)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Fedasil	1	4	-	-	-	-	3
Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)/ <i>Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS)</i>	-	2	-	-	-	-	-
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	-	2	-	1	-	2	-
Infrabel	1	1	-	-	1	-	-

Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA)/ <i>Centre inter fédéral pour l'égalité des chances (UNIA)</i>	-	-	-	1	-	1	-
Koninklijke Bibliotheek van België/ <i>Bibliothèque royale de Belgique</i>	-	-	-	1	-	-	-
Nationaal Geografisch Instituut (NGI)/ <i>Institut Géographique National (IGN)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Nationale loterij/ <i>La Loterie nationale</i>	1	1	-	-	-	1	-
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)/ <i>Palais des Beaux-Arts (BOZAR)</i>	1	-	-	-	-	-	-
Regie der gebouwen/ <i>Régie des Bâtiments</i>	1	-	-	-	-	-	-

14.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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>	5	-	-	-
Fedasil	1	-	-	-
Infrabel	1	-	-	-
Nationale loterij/ <i>Loterie nationale</i>	1	-	-	-
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)/ <i>Palais des Beaux-Arts (BOZAR)</i>	1	-	-	-
Regie der gebouwen/ <i>Régie des Bâtiments</i>	1	-	-	-

14.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

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	7
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	2
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

15. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening
Organismes privés chargés d'un service public

15.1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (225)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	5	83	2	54	-	40	41
Arbeidsongevallenverzekeraars/ <i>Assureurs privés accidents du travail</i>	-	1	-	-	-	1	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	4	31	1	28	-	5	10
Sociale verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	-	14	1	8	-	10	8
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	-	10	-	3	-	10	2
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	26	-	14	-	14	21
Rest/ <i>Reste</i>	-	1	-	1	-	-	-

15.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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>	5	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	4	-	-	-
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	-	-	-

15.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	7
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	1
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	1
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

c. In 2018 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie
 c. *Plaintes de fonctionnaires clôturées en 2018 et leur évaluation par administration*

1. Afgesloten klachten / *Plaintes clôturées* (53)

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
TOTA(A)L	1	24	0	9	0	9	10
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)/ <i>SPF Stratégie et Appui (BOSA)</i>	0	0	0	0	0	0	1
FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	1	8	0	3	0	3	2
FOD Binnenlandse Zaken/ <i>SPF Intérieur</i>	0	1	0	1	0	1	1
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	2	0	0	0	1	0
FOD Financiën/ <i>SPF Finances</i>	0	7	0	1	0	3	2
POD Wetenschapsbeleid/ <i>SPF Politique scientifique</i>	0	1	0	0	0	0	0
Federale Pensioendienst (FPD)/ <i>Service fédéral des Pensions (SFP)</i>	0	0	0	1	0	0	0
Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'emploi (ONEM)</i>	0	1	0	0	0	0	1
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de sécurité sociale (ONSS)</i>	0	0	0	1	0	0	0
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ <i>Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)</i>	0	0	0	0	0	0	1
Bpost	0	1	0	0	0	0	0

Afgesloten klachten (vervolg) / *Plaintes clôturées (suite)*

	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 plaignant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Fedasil	0	0	0	0	0	0	1
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	0	1	0	0	0	0	0
Koninklijke Musea voor Schone Kunsten/ <i>Musées royaux des Beaux-Arts</i>	0	1	0	0	0	0	1
Nationale delcrederedienst (NDD)/ <i>Office national du ducroire (OND)</i>	0	0	0	1	0	0	0
Regie der gebouwen/ <i>Régie des Bâtiments</i>	0	0	0	0	0	1	0

2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des plaintes 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	1	0	0	0
FOD Justitie/SPF Justice	1	0	0	0

3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Ambtenarenklachten/ <i>Plaintes de fonctionnaires</i>	1
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1

d. In 2018 opgeschorte dossiers per administratie
 d. *Dossiers suspendus en 2018 par administration*

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN
ÉVOLUTION DES PLAINTES RECEVABLES SUSPENDUES

		2018	2017	2016
FOD Justitie/ SPF Justice	Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	0	3	3
	Directoraat-generaal Wetgeving; en Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la législation et des libertés et droits fondamentaux</i>	0	0	1
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	0	1	0
	Algemene Directie van de Civiele Veiligheid/ <i>Direction générale de la sécurité civile</i>	0	0	1
	Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Office des étrangers</i>	49	51	63
	Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)</i>	0	4	4
	Raad voor Vreemdelingenbetwistingen/ <i>Conseil du Contentieux des étrangers</i>	1	0	0
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>	2	1	2
	Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking/ <i>Direction générale Coopération au développement</i>	0	1	0
	Nationale Veiligheidszorg (NVO)/ <i>Autorité Nationale de Sécurité (ANS)</i>	0	0	1
FOD Financiën/ SPF Finances	Algemene administratie van de Bijzondere Belastinginspectie/ <i>Administration générale de l'Inspection spéciale des impôts</i>	0	0	1
	Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	13	15	10
	Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	5	5	0
	Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	2	1	2
	Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorerie</i>	0	0	1
	Fiscale Bemiddelingsdienst/ <i>Service de Conciliation fiscale</i>	1	0	0

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN (VERVOLG)
ÉVOLUTION DES PLAINTES RECEVABLES SUSPENDUES (SUITE)

		2018	2017	2016
FOD Sociale Zekerheid/ <i>SPF Sécurité sociale</i>	Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	8	7	2
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	Empreva	0	0	2
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	1	0	0
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	Famifed	2	2	1
	Fedris	0	1	0
	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWV)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	0	0	1
	Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)</i>	0	1	0
	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	6	3	2
	Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	0	0	1
	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	0	1	2
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	0	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>	0	1	3
	Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	0	1	1
	Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	1	5
Tota(a)l		91	101	110

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE AMBTENARENKLACHTEN
ÉVOLUTION DES PLAINTES DE FONCTIONNAIRES RECEVABLES SUSPENDUES

		2018	2017	2016
FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	0	1	0
FOD Financiën/ <i>SPF Finances</i>	Stafdiensten/ <i>Services d'encadrement</i>	0	1	0
Tota(a)l		0	2	0

4. 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.

De volledige tekst van de aanbevelingen is te vinden op: www.federaalombudsman.be/nl/aanbevelingen.

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 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.	Opgevolgd
AA 16/01 Aanbeveling aan het Parlement	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 buitenland nog geen aanspraak kunnen maken op de daar verworven pensioenrechten.	Opgevolgd
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 ambtshalve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand volgend op de geplande herzieningsdatum.	Opgevolgd
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
OA 18/21 en OA 18/22 Aanbevelingen aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening	In deze aanbevelingen vroeg de federale Ombudsman aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening om maatregelen te nemen naar aanleiding van foutieve informatie die hij had verstrekt. Door deze verkeerde informatie waren de betrokkenen rechten verloren. Deze aanbevelingen hebben uitsluitend betrekking op louter individuele situaties en daarom publiceert de federale Ombudsman ze niet.	Opgevolgd

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 het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijk 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 erbij 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>	Afgesloten
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

<p>TV 2013/06 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren, mag de Directie Personenrecht de afgifte slechts opschorten in geval van een in redelijkheid gerechtvaardigde twijfel over de Belgische nationaliteit van de belanghebbende;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 zijn nationaliteitskwestie aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg. 	<p>Openstaand</p>
<p>TV 2013/09 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>Blijk geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen maken.</p>	<p>Openstaand</p>
<p>OA 14/02 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<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 diplomatieke en consulaire posten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Openstaand</p>
<p>OA 16/02 Aanbeveling aan de Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>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.</p>	<p>Openstaand</p>
<p>AA 17/03 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Het startpunt 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 huwelijksbevel.</p>	<p>Openstaand</p>

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.	Afgesloten
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.	Opgevolgd
AA 10/02 Aanbeveling aan het Parlement	Een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving waarborgen.	Opgevolgd
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 gevangenisquartieren 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 <ol style="list-style-type: none"> de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen; 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

<p>OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie</p>	<p>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.</p>	Opgevolgd
<p>AA 15/01 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>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.</p>	Opgevolgd
<p>AA 15/02 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Het achterhaalde artikel 22, §1, 5°, WBN opheffen en gepaste overgangsbepalingen te voorzien om de niet opgeloste situaties te regelen.</p>	Opgevolgd
<p>AA 16/02 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>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 toezichtorgaan te voorzien.</p>	Openstaand
<p>AA 17/04 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<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 moeten 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 éénzelfde definitie hanteren van het begrip wettelijke samenwoning; - 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. 	Openstaand
<p>OA 18/23 Aanbeveling aan het Directoraat – generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie.</p>	<p>De geldsommen die te veel en onverschuldigd zijn gestort op de rekening van de website “verkeersboetes” van de FOD Justitie binnen 20 dagen terugbetalen.</p>	Openstaand

<p>OA 18/24 Aanbeveling aan het Directoraat – generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie.</p>	<p>De toegankelijkheid verbeteren van de helpdesk bevoegd voor de website www.verkeersboetes.be, ervoor zorgen dat de helpdesk gratis telefonisch bereikbaar en ook schriftelijk per post en per e-mail toegankelijk wordt om vragen en klachten te beantwoorden over administratieve problemen bij betaling en betwisting van een verkeersboete. Aan de helpdesk de nodige bevoegdheden toekennen om deze klachten doeltreffend te behandelen en, als de klacht gegrond is, de administratieve problemen op te lossen.</p>	<p>Openstaand</p>
--	--	-------------------

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.	Afgesloten
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.	Geweigerd
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 aanvragers 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

<p>OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil</p>	<p>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 vertrekking 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.</p>	<p>Openstaand</p>
<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>Opgevolgd</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.	Opgevolgd
OA 17/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - Bij de aanwending van een teruggave in toepassing van artikel 334 van de Programmwet van 27 december 2004, er zich van vergewissen dat de begunstigde van de rechtsbijstand tot een beter vermogen is (terug)gekomen. 	Openstaand
Onderzoeksverslag “Fiscale schulden – De invorderingsstrategie van de FOD Financiën”		
Aanbevelingen aan de Algemene administratie van de Inning en de Invordering		
Nr	Onderwerp	Status
Toekenning van afbetalingsplannen		
OA 18/01	Wanneer de berekening van de forfaitaire betalingscapaciteit van een belastingplichtige resulteert in een (gedeeltelijke) afwijzing van zijn betalingsvoorstel, zijn werkelijke betalingscapaciteit objectiveren aan de hand van een transparante berekeningsmethode, die de noodzakelijke uitgaven om de basisbehoeften te dekken, integreert (vb. de referentiebudgetten)	Openstaand
OA 18/02	De omstandigheden preciseren die de operationele diensten toelaten om een afbetalingsplan met een looptijd toe te staan die langer is dan bepaald op basis van de betalingscapaciteit. In toepassing van het evenredigheidsbeginsel, voorzien in de mogelijkheid om in deze omstandigheden de niet te herroepen financiële engagementen mee in rekening te brengen wanneer deze de betalingscapaciteit van de aanvrager onmiskenbaar verminderen.	Openstaand

OA 18/03	<p>- Een specifieke procedure voorzien voor de belastingplichtigen die wensen te anticiperen op hun toekomstige fiscale schulden die te wijten zijn aan een structureel te lage inhouding van bedrijfsvoorheffing (Deze mogelijkheid zou bijvoorbeeld kunnen worden geïntegreerd in de procedure administratieve schuldenregeling bij zware schuldenlast),</p> <p>- de mogelijkheid aanbieden aan deze belastingplichtigen om hun lopende fiscale schulden over een langere periode te spreiden,</p> <p>- systematisch de belastingplichtigen die deel uitmaken van het doelpubliek van deze procedure de mogelijkheid aanbieden om er gebruik van te maken (bijvoorbeeld wanneer ze een afbetalingsplan vragen).</p> <p>- de FOD Financiën de mogelijkheid geven om een overeenkomst te sluiten met de belastingplichtige met betrekking tot het fiscaal voluntaariaat, die tegenstelbaar is aan derden.</p>	Openstaand
OA 18/04	<p>Aan de centrale diensten van de AAll:</p> <p>- zorgen voor voldoende toegankelijkheid tot en bekendheid van de procedure van administratieve schuldenregeling voor alle betrokken burgers met bijzondere aandacht voor de personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden,</p> <p>En aan de directeurs van de Regionale invorderingscentra:</p> <p>- een passend en evenredig antwoord geven aan burgers die tijdelijke betalingsmoeilijkheden hebben of van wie de schuld van uitzonderlijke aard is,</p> <p>- de burgers niet doorverwijzen naar de procedure collectieve schuldenregeling of de particuliere kredietmarkt wanneer dit niet gepast is voor hun situatie,</p> <p>- de potentiële meerwaarde van de tussenkomst van de Fiscale Bemiddelingsdienst en van de erkende diensten schuldbemiddeling in de procedure administratieve schuldenregeling ten volle aanwenden.</p>	Openstaand

De vervolgingen		Openstaand
OA 18/05	<p>- een “gedragscode invordering” opstellen om de aandacht van de operationele diensten te vestigen op de principes van goed bestuur waarvoor ze aandachtig moeten zijn in de uitoefening van hun invorderingsopdracht,</p> <p>- de naleving ervan stimuleren door de “gedragscode invordering” toegankelijk te maken voor het publiek (bijvoorbeeld door publicatie op de website van de FOD Financiën).</p> <p>Een invordering in overeenstemming met de normen van behoorlijk bestuur veronderstelt minstens de naleving van volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de vervolgingen beperken tot de strikt noodzakelijke situaties, - gelijktijdige vervolgingen beperken tot de situaties waarin er duidelijk een risico bestaat dat de schuld niet zal kunnen worden gerecupereerd, - het verstrijken van de termijn voor het gerechtelijk beroep afwachten vooraleer over te gaan tot invorderingsmaatregelen, - de mogelijkheid geven aan een schuldenaar om te reageren voor het definitief intrekken van een afbetalingsplan, - de inkomsten die nodig zijn voor het leiden van een menswaardig leven beschermen en daarbij bijzonder aandachtig zijn voor gezinnen met kinderen, - proactief toezien op de naleving van het niet voor beslag vatbare deel van de inkomsten van zelfstandigen. 	Openstaand
OA 18/06	<p>Gerechtsdeurwaarders verplichten een aanmaning te sturen tegen een forfaitaire kost, voorafgaand aan het versturen van een dwangbevel zoals bepaald in artikel 1499 van het Gerechtelijk Wetboek. Deze verplichting geldt niet in het geval van een samenloop van schuldeisers of wanneer de FOD Financiën al vervolgingen uitoefent ten aanzien van dezelfde belastingplichtige.</p>	Openstaand
OA 18/07	<ul style="list-style-type: none"> - een controle-, evaluatie-, en sanctioneringsmechanisme invoeren voor de gerechtsdeurwaarders waarmee de administratie samenwerkt, - in de evaluatiecriteria de gemiddelde kost van een dossier voor de burger in rekening nemen. 	Openstaand
OA 18/08	<p>Aan de gerechtsdeurwaarders de mogelijkheid geven om een betalingsregeling toe te staan die, naargelang hun beoordeling van de omstandigheden van het dossier, kan oplopen tot de maximale termijn zoals bepaald in de nieuwe strategie inzake afbetalingsplannen.</p>	Openstaand
	Communicatie en toegankelijkheid	
OA 18/09	<p>Minstens in het aanslagbiljet expliciet opnemen dat de burger in geval van betalingsmoeilijkheden best zo snel mogelijk en zonder de uiterste betaaldatum af te wachten de administratie contacteert om een oplossing te zoeken voor de betaling van zijn schuld</p>	Openstaand

OA 18/10	In de algemene informatie die de administratie verstrekt aan het publiek via de verschillende communicatiekanalen (brochure, aanvraagformulier voor een afbetalingsplan...), alle mogelijke procedures vermelden voor burgers met betalingsmoeilijkheden en benadrukken dat de administratie hen kan helpen met het zoeken naar een oplossing voor de betalingsproblemen.	Openstaand
OA 18/11	In de herinneringsbrief aan de burger uitdrukkelijk vermelden dat het nog steeds mogelijk is om dringend contact op te nemen met de administratie om een oplossing te vinden voor zijn eventuele betalingsproblemen.	Openstaand
OA 18/12	De eerstelijns bereikbaarheid versterken voor burgers die telefonisch algemene informatie wensen te verkrijgen over de betaling van hun belasting.	Openstaand
OA 18/13	Een effectieve en passende toegang waarborgen aan de burger die een telefonisch contact verkiest. Dit impliceert een uitbreiding van de bevoegdheden van het Contactcenter binnen het inningsproces (mogelijkheid om een kortlopend afbetalingsplan toe te staan, afspraken vast te leggen voor het Infocenter...) en/of de telefonische bereikbaarheid van de Infocenters mogelijk maken.	Openstaand
OA 18/14	De naam en contactgegevens van een medewerker die bijkomende informatie kan verstrekken systematisch vermelden in alle briefwisseling met betrekking tot een afbetalingsplan.	Openstaand
OA 18/15	Met de dienst die de beslissing neemt over de aanvraag voor een afbetalingsplan een telefonisch contact mogelijk maken, hetzij rechtstreeks met de dienst, hetzij via het Contactcenter en ook de mogelijkheid voorzien dat de burger wordt doorgeschakeld of later terug opgebeld door een medewerker van het Infocenter.	Openstaand
OA 18/16	In de briefwisseling waarin een afbetalingsplan wordt geweigerd steeds verwijzen naar de mogelijkheid om de Fiscale Bemiddelingsdienst in te schakelen.	Opgevolgd
OA 18/17	De burger die kampt met structurele betalingsproblemen systematisch oriënteren naar de erkende diensten schuldbemiddeling.	Openstaand

OA 18/18	<ul style="list-style-type: none"> - Een proactief, aangepast en persoonlijk contact bevorderen met de burgers die zich potentieel in een situatie van armoede of een kwetsbare situatie bevinden, - In dit opzicht en met het oog op het verder binnen brengen van het perspectief van mensen in armoede in de verschillende infocenters en andere diensten die in contact komen met de burger: <ul style="list-style-type: none"> o het project van de ervaringsdeskundigen armoede en sociale uitsluiting uitbreiden (minstens één expert per Infocenter), o een opleiding voorzien voor de medewerkers die in direct contact met het publiek staan. 	Opgevolgd
OA 18/19	Een permanente bijstand voorzien in de Infocenters of de Teams Invordering om de burgers die er duidelijk nood aan hebben te helpen met hun administratieve formaliteiten.	Opgevolgd
OA 18/20	Niet bij herhaling dezelfde informatie opnieuw opvragen en het voorleggen van bewijsstukken strikt beperken tot de situaties die dat noodzakelijk maken.	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.	Opgevolgd
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 vermelde ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een "residentieel beschermde klant" wordt.	Opgevolgd
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. 	Opgevolgd

INFRASTRUCTUUR EN VERKEER

Nr	Onderwerp	Status
OA 16/03 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	<p>Gratis, op verzoek, de kentekenplaten met motorformaat (21x14cm) omruilen door kentekenplaten met klein formaat (10x12cm) voor de kentekenplaten die werden toegekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Geweigerd
OA 17/05 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Om de kinderrechten concreet te bevorderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

4. 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.

Le texte intégral des recommandations peut être consulté sur www.mediateurfederal.be/fr/recommandations.

AFFAIRES SOCIALES

N°	Intitulé	Etat
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 " <i>client résidentiel protégé</i> ", 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.	Rencontrée
RG 16/01 Recommandation au Parlement	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.	Rencontrée
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.	Rencontrée

<p>RG 17/02 Recommandation au Parlement</p>	<p>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.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 18/21 et RO 18/22 Recommandations à l'Office national de l'Emploi</p>	<p>Dans ces recommandations, le Médiateur fédéral a demandé à l'Office national de l'Emploi de prendre des mesures suite à une information fournie qui s'est avérée être inexacte. Du fait de cette information erronée, les personnes concernées ont perdu leurs droits. Ces recommandations concernant uniquement des situations individuelles, le Médiateur fédéral ne les publie pas.</p>	<p>Rencontrées</p>

RELATIONS EXTERIEURES

N°	Intitulé	Etat
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>	Clôturée
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

<p>RI 2013/06 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères</p>	<p>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.</p>	<p>En cours</p>
<p>RI 2013/09 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères</p>	<p>Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 14/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères</p>	<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 aux postes diplomatiques et consulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>En cours</p>
<p>RO 16/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères</p>	<p>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.</p>	<p>En cours</p>
<p>RG 17/03 Recommandation au Parlement</p>	<p>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.</p>	<p>En cours</p>

JUSTICE

N°	Intitulé	Etat
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.	Clôturée
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.	Rencontrée
RG 10/02 Recommandation au Parlement	Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.	Rencontrée
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.	Rencontrée

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.	Rencontrée
RG 15/02 Recommandation au Parlement	Abroger l'article 22, §1 ^{er} , 5°, CNB, et prévoir des dispositions transitoires propres à régler les situations non résolues.	Rencontrée
RG 16/02 Recommandation au Parlement	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.	En cours
RG 17/04 Recommandation au Parlement	<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 domaines juridiques ; - 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. 	En cours
RO 18/23 Recommandation à la Direction générale Organisation judiciaire du SPF Justice	Rembourser dans un délai de 20 jours les montants trop perçus ou perçus indûment sur le compte bancaire du site « amendesroutieres » du SPF Justice.	En cours
RO 18/24 Recommandation à la Direction générale Organisation judiciaire du SPF Justice	Améliorer l'accessibilité du helpdesk compétent pour le site www.amendesroutieres.be , s'assurer que le helpdesk soit accessible gratuitement par téléphone ainsi que par poste et e-mail pour répondre aux questions et plaintes relatives aux problèmes administratifs liés au paiement et à la contestation d'une amende routière. Octroyer au helpdesk les compétences nécessaires pour pouvoir traiter efficacement ces plaintes et, si la plainte est fondée, régler les problèmes administratifs.	En cours

INTERIEUR, AFFAIRES GENERALES ET FONCTION PUBLIQUE

N°	Intitulé	Etat
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.	Clôturée
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.	Refusée
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	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: <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
RG 16/04 Recommandation au Parlement	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.	En cours
RO 17/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	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.	Rencontrée
RO 17/03 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	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.	En cours

FINANCES

N°	Intitulé	Etat
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.	Rencontrée
RO 17/04	Recommandation au SPF Finances - 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 ; - 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.	En cours
Rapport d'enquête « Dettes fiscales – La stratégie de recouvrement du SPF Finances » Recommandations à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement		
N°	Intitulé	Etat
Octroi des plans de paiement		
RO 18/01	Lorsque le calcul de la capacité forfaitaire de paiement d'un contribuable aboutit à un rejet (partiel) de sa proposition de plan de paiement, objectiver sa capacité de paiement réelle à partir d'une méthode de calcul transparente qui intègre les dépenses nécessaires pour couvrir ses besoins élémentaires (ex : budgets de référence)	En cours
RO 18/02	Préciser les circonstances qui autorisent les services opérationnels à accorder un plan de paiement d'une durée plus longue que celle établie sur la base de l'évaluation de la capacité de paiement et, par application du principe de proportionnalité, d'intégrer, dans ces circonstances, les engagements financiers irrévocables liant le demandeur lorsque ceux-ci grèvent manifestement sa capacité de paiement.	En cours

<p>RO 18/03</p>	<p>- Prévoir une procédure spécifique pour les contribuables qui souhaitent anticiper leurs dettes fiscales futures trouvant leur origine dans une insuffisance structurelle de précompte professionnel (par exemple, dans le cadre de la procédure de règlement administratif de dettes),</p> <p>- Offrir à ces contribuables la possibilité d'étaler le paiement de leurs dettes fiscales en cours sur une plus longue période,</p> <p>- Informer systématiquement les contribuables identifiés comme public cible de cette procédure de la possibilité d'y avoir recours (par exemple, lorsqu'ils sollicitent un plan de paiement),</p> <p>- Donner la possibilité au SPF Finances de conclure avec le débiteur un contrat de volontariat fiscal opposable aux tiers.</p>	<p>En cours</p>
<p>RO 18/04</p>	<p>Aux services centraux de l'AGPR :</p> <p>- Assurer une accessibilité et une visibilité suffisante de la procédure en règlement administratif de dettes pour l'ensemble des citoyens concernés, avec une attention particulière pour les personnes en situation de vulnérabilité.</p> <p>Aux directeurs des Centres régionaux de recouvrement :</p> <p>- Apporter une réponse adéquate et proportionnée à la situation des citoyens en difficulté de paiement temporaire ou dont la dette présente un caractère exceptionnel,</p> <p>- Ne pas renvoyer le citoyen vers la procédure en règlement collectif de dettes ou le marché du crédit lorsque ce n'est pas adapté à sa situation,</p> <p>- Exploiter la valeur ajoutée potentielle de l'intervention du Service de conciliation fiscale ainsi que des services de médiation de dettes agréés dans le cadre de la procédure de règlement administratif de dettes.</p>	<p>En cours</p>

Poursuites		En cours
RO 18/05	<p>- Etablir un « code de bonne conduite du recouvrement » en vue d'attirer l'attention des services opérationnels sur les principes de bonne administration auxquels il convient d'être attentif dans l'exécution de leur mission de recouvrement de l'impôt,</p> <p>- Encourager le respect de ce « code de bonne conduite du recouvrement » en le rendant accessible au public (par exemple, par le biais d'une publication sur le site internet du SPF Finances),</p> <p>Un recouvrement conforme aux normes de bonne administration implique au moins le respect des principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - limiter les poursuites aux situations strictement nécessaires, - limiter les poursuites simultanées aux situations présentant un risque manifeste pour le recouvrement de la dette, - attendre l'expiration du délai de recours judiciaire avant d'engager des mesures des poursuites, - laisser une possibilité au débiteur de réagir avant la révocation définitive de son plan de paiement, - protéger les revenus indispensables pour mener une vie digne, avec une attention particulière pour les ménages avec au moins un enfant, - veiller, de manière proactive, au respect du seuil d'insaisissabilité en cas de saisie opérée sur les revenus d'un travailleur indépendant. 	En cours
RO 18/06	<p>Imposer aux huissiers de justice l'envoi, à un coût forfaitaire, d'un rappel de paiement préalable au commandement de payer prévu par l'article 1499 du Code judiciaire. Cette obligation ne s'applique toutefois pas en cas de concours de créanciers ou lorsque le SPF Finances exerce déjà d'autres poursuites à l'encontre du même redevable.</p>	En cours
RO 18/07	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre un mécanisme de contrôle, d'évaluation et de sanction des huissiers de justice, - Prendre en considération dans ses critères d'évaluation le coût moyen d'un dossier pour le citoyen. 	En cours
RO 18/08	<p>Autoriser les huissiers de justice à accorder un plan de paiement pour une durée qui, selon leur appréciation des circonstances du dossier, peut atteindre les objectifs fixés par la nouvelle stratégie d'un paiement dans le délai maximal de douze mois.</p>	En cours

Communication et accessibilité		
RO 18/09	Mentionner explicitement sur l'avertissement-extrait de rôle à tout le moins que le citoyen confronté à des difficultés de paiement peut prendre contact avec l'administration, de préférence le plus rapidement possible et sans attendre l'expiration du délai de paiement, en vue de trouver une solution au paiement de sa dette.	En cours
RO 18/10	Communiquer l'ensemble des procédures destinées aux citoyens confrontés à des difficultés de paiement dans les différents canaux de communication (brochure, formulaire de demande de plan de paiement...) utilisés par l'administration pour fournir des informations d'ordre général au public et mettre l'accent sur le fait que l'administration peut les aider à trouver une solution à leurs difficultés.	En cours
RO 18/11	Dans le courrier de rappel adressé au citoyen, mentionner expressément qu'il est encore possible de prendre contact en urgence avec l'administration en vue de trouver une solution aux éventuelles difficultés de paiement.	En cours
RO 18/12	Renforcer l'accessibilité en première ligne pour les citoyens qui souhaitent obtenir des informations générales par téléphone concernant le paiement de leur impôt.	En cours
RO 18/13	Garantir un accès effectif et approprié au citoyen privilégiant un contact par téléphone, en élargissant les compétences du Contact Center au sein de la procédure de perception (accorder un plan de paiement de courte durée, fixer un rendez-vous auprès d'un Infocenter...) ou en permettant une accessibilité téléphonique des Infocenters.	En cours
RO 18/14	Mentionner, de manière systématique, le nom et les coordonnées d'un collaborateur en mesure de fournir des informations complémentaires dans toutes les correspondances en rapport avec un plan de paiement.	En cours
RO 18/15	Permettre un contact téléphonique avec le service qui prend la décision sur une demande de plan de paiement soit directement via ce service, soit via le Contact Center avec la possibilité pour le citoyen d'être recontacté ou transféré vers un collaborateur de l'Infocenter.	En cours
RO 18/16	Sur les courriers de rejet de plan de paiement, mentionner la possibilité d'avoir recours au Service de conciliation fiscale.	Rencontrée
RO 18/17	Orienter, de manière systématique, les citoyens rencontrant des difficultés de paiement structurelles vers des services de médiation de dettes agréés.	En cours

RO 18/18	<p>- Favoriser un contact personnel, proactif et adapté aux citoyens qui se trouvent en situation de pauvreté ou de vulnérabilité,</p> <p>- Dans cette optique, et afin de mieux intégrer la perspective des personnes en situation de pauvreté au sein des Infocenters et autres services en contact avec le citoyen :</p> <ul style="list-style-type: none"> o étendre le projet des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale (minimum un expert par Infocenter), o prévoir une formation spécifique pour les collaborateurs en contact direct avec le public. 	Rencontrée
RO 18/19	<p>Prévoir une assistance permanente au sein des Infocenters et Teams</p> <p>Recouvrement en vue d'aider les citoyens qui en manifestent le besoin à accomplir les formalités administratives requises.</p>	Rencontrée
RO 18/20	<p>Ne pas réclamer à plusieurs reprises les mêmes informations et limiter strictement la demande de pièces justificatives aux situations nécessaires.</p>	En cours

ECONOMIE

N°	Intitulé	Etat
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.	Rencontrée
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 " <i>client résidentiel protégé</i> " mentionnée sur l'attestation papier.	Rencontrée
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 "<i>client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire</i>"; - 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. 	Rencontrée

INFRASTRUCTURE ET COMMUNICATIONS

N°	Intitulé	Etat
RO 16/03 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	<p>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 :</p> <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. 	Refusée
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 PETITIONS

N°	Intitulé	Etat
RG 14/01 Recommandation au Parlement	<p>Afin de faire progresser concrètement les droits de l'enfant:</p> <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

DEEL II

ACTIVITEITENVERSLAG CENTRUM INTEGRITEIT

Het Centrum Integriteit is een afdeling van de federale Ombudsman die meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen ontvangt en onderzoekt bij uitvoering van de wet van 15 september 2013.¹⁷

In dit hoofdstuk worden de activiteiten van het Centrum Integriteit uit 2018 weergegeven, wordt een overzicht gegeven van de gemelde feiten en een evaluatie gemaakt van de werking van de meldingsprocedure. De federale Ombudsman formuleert ook een aantal verwachtingen voor de toekomst.

1. — ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT

A. Cijfers

1) Dossiers van 2017, voortgezet in 2018

7 dossiers van 2017 werden in 2018 afgerond:

— 2 vragen om voorafgaand advies van 2017 werden gunstig beoordeeld en gevolgd door een melding;

— 5 onderzoeken die in 2017 nog lopend of nog niet opgestart waren, werden in 2018 afgesloten.

2) Nieuwe dossiers van 2018

In 2018 heeft het Centrum Integriteit 44 dossiers geopend (19 in de Nederlandse taalrol, 25 in de Franse taalrol):

— 16 informatievragen;

— 18 vragen om voorafgaand advies;

— 9 meldingen overgemaakt door de vertrouwenspersoon integriteit;

— 1 beschermingsdossier: de melder heeft beroep gedaan op het beschermingsstatuut. Hij was van oordeel slachtoffer te zijn van represailles als gevolg van zijn melding.

¹⁷ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

PARTIE II

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU CENTRE INTÉGRITÉ

Le Centre Intégrité est la section chargée, au sein du Médiateur fédéral, de recevoir et d'examiner les signalements d'atteintes suspectées à l'intégrité, en exécution de la loi du 15 septembre 2013.¹⁷

Ce chapitre décrit les activités réalisées en 2018 par le Centre Intégrité, donne un aperçu des faits signalés et évalue le fonctionnement de la procédure de signalement. Le Médiateur fédéral y émet également un certain nombre d'attentes pour l'avenir.

1. — ACTIVITÉS DU CENTRE INTÉGRITÉ

A. Chiffres

1) Dossiers de 2017 poursuivis en 2018

7 dossiers de 2017 ont été clôturés en 2018:

— 2 demandes d'avis préalable de 2017 ont fait l'objet d'un avis favorable et ont été suivies d'un signalement;

— 5 enquêtes qui étaient encore en cours ou n'avaient pas encore été entamées en 2017 ont été clôturées en 2018.

2) Nouveaux dossiers de 2018

En 2018, le Centre Intégrité a ouvert 44 dossiers (19 dans le rôle linguistique néerlandophone, 25 dans le rôle linguistique francophone):

— 16 demandes d'informations;

— 18 demandes d'avis préalable;

— 9 signalements transmis par une personne de confiance intégrité;

— 1 dossier de protection: le lanceur d'alerte a recouru au statut de protection, estimant être la victime de represailles en raison de son signalement.

¹⁷ 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.

16 dossiers werden afgesloten op het niveau van de vraag om informatie. Ze gaven bijgevolg geen aanleiding tot het starten van een formele meldprocedure met een vraag om voorafgaand advies. Van de 18 vragen om voorafgaand advies ingediend bij het Centrum Integriteit, kregen er 5 een gunstig advies (gevolgd door een bevestiging van de melding) en 11 een ongunstig advies. 2 vragen om voorafgaand advies waren eind 2018 nog in behandeling.

9 onderzoeksdossiers werden geopend nadat een vertrouwenspersoon integriteit een gunstig advies gaf en de melding werd bevestigd. Eén dossier werd onmiddellijk geschrapt omdat de melder nog vóór de start van het onderzoek zijn melding introk.

3) Aantal onderzoeken

In 2018 heeft het Centrum Integriteit 16 onderzoeken afgesloten waarvan 5 op basis van dossiers geopend in 2017.¹⁸ In 12 onderzoeken werd een integriteitsschending bevestigd. In 4 onderzoeken werd geen integriteitsschending vastgesteld of kon de integriteitsschending op basis van het onderzoek niet aangetoond worden. 1 onderzoeksrapport werd na het afronden van het onderzoek overgemaakt aan het parket op basis van artikel 29 van het Wetboek van Strafvorderingen. 1 onderzoek werd opgestart net voor het afsluiten van het jaar en 2 onderzoeken moesten nog worden opgestart in 2019.

4) Cijfers van de vertrouwenspersonen integriteit

Er zijn 22 vertrouwenspersonen integriteit in 17 federale overheidsdiensten: 10 Nederlandstalige en 12 Franstalige.

In 2018 ontvingen deze vertrouwenspersonen 87 informatievragen en 16 vragen om voorafgaand advies. 11 vragen om voorafgaand advies kregen een gunstig advies van de betrokken vertrouwenspersoon integriteit. 9 gevallen van gunstig advies werden, zoals hierboven vermeld, overgemaakt aan het Centrum Integriteit voor onderzoek. In 1 dossier werd de melding niet bevestigd. 1 ander dossier werd na bevestiging van de melding bij de vertrouwenspersoon integriteit rechtstreeks overgemaakt aan het parket. 5 vragen om advies werden door de vertrouwenspersonen integriteit als ongunstig beoordeeld.

¹⁸ Zie hoger 1) Dossiers van 2017, voortgezet in 2018.

16 dossiers ont été clôturés au niveau de la demande d'information et n'ont, par conséquent, pas donné lieu à l'initiation d'une procédure de signalement formelle avec demande d'avis préalable. Des 18 demandes d'avis préalable introduites auprès du Centre Intégrité, 5 ont fait l'objet d'un avis favorable (suivi d'une confirmation du signalement) et 11 ont fait l'objet d'un avis défavorable. 2 demandes d'avis préalable étaient encore en cours de traitement fin 2018.

9 enquêtes ont été ouvertes à la suite de l'avis favorable rendu par la personne de confiance intégrité et la confirmation du signalement. Un dossier a été clôturé immédiatement parce que le lanceur d'alerte a retiré son signalement avant l'ouverture de l'enquête.

3) Nombre d'enquêtes

En 2018, le Centre Intégrité a clôturé 16 enquêtes, dont 5 sur la base de dossiers ouverts en 2017.¹⁸ Dans 12 enquêtes, une atteinte à l'intégrité a été établie. Dans 4 enquêtes, aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée ou l'enquête n'a pas permis d'établir une atteinte à l'intégrité. 1 rapport d'enquête a été transmis au parquet après la clôture de l'enquête en application de l'article 29 du Code d'instruction criminelle. 1 enquête a été ouverte juste avant la fin de l'année et 2 enquêtes devaient encore être initiées en 2019.

4) Chiffres des personnes de confiance intégrité

L'administration fédérale compte actuellement 22 personnes de confiance intégrité – 10 néerlandophones et 12 francophones – réparties dans 17 services publics fédéraux.

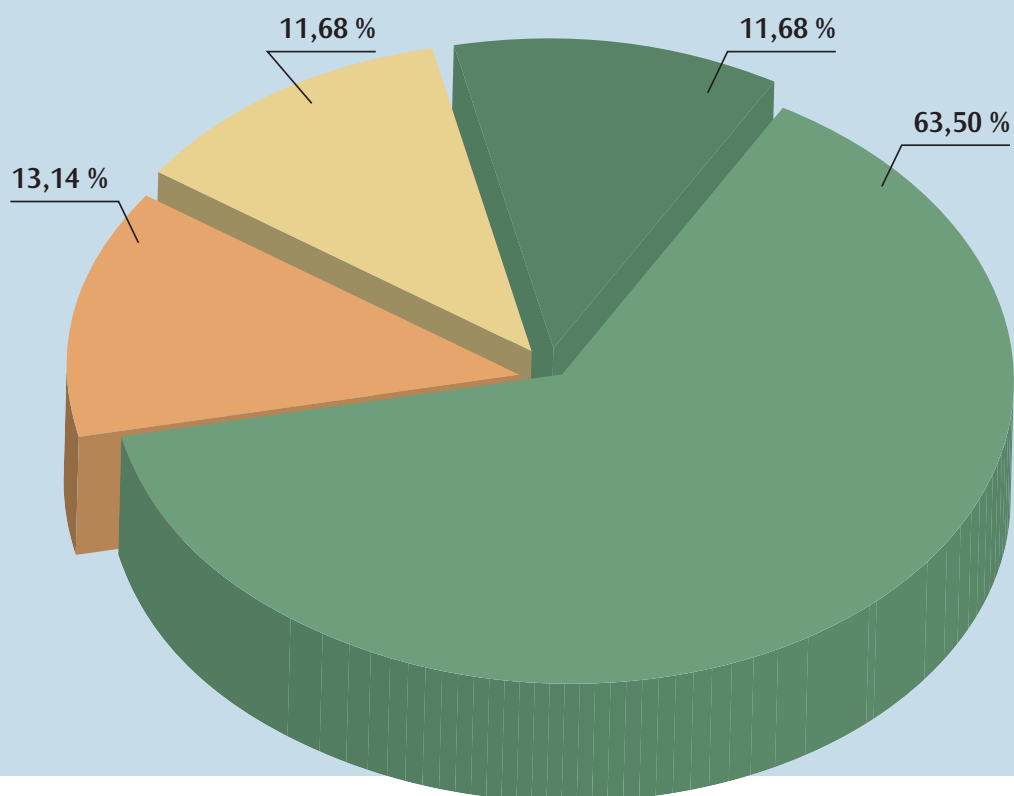
En 2018, ces personnes de confiance ont reçu 87 demandes d'informations et 16 demandes d'avis préalable. 11 demandes d'avis préalable ont fait l'objet d'un avis favorable de la part de la personne de confiance intégrité concernée. Comme indiqué plus haut, 9 dossiers ayant emporté un avis favorable ont été transmis au Centre Intégrité pour enquête. Dans 1 dossier, le signalement n'a pas été confirmé. 1 autre dossier a été directement transmis au parquet après confirmation du signalement auprès de la personne de confiance intégrité. 5 demandes d'avis préalable ont fait l'objet d'un avis défavorable de la part des personnes de confiance intégrité.

¹⁸ Voir plus haut le point 1) Dossiers de 2017 poursuivis en 2018.

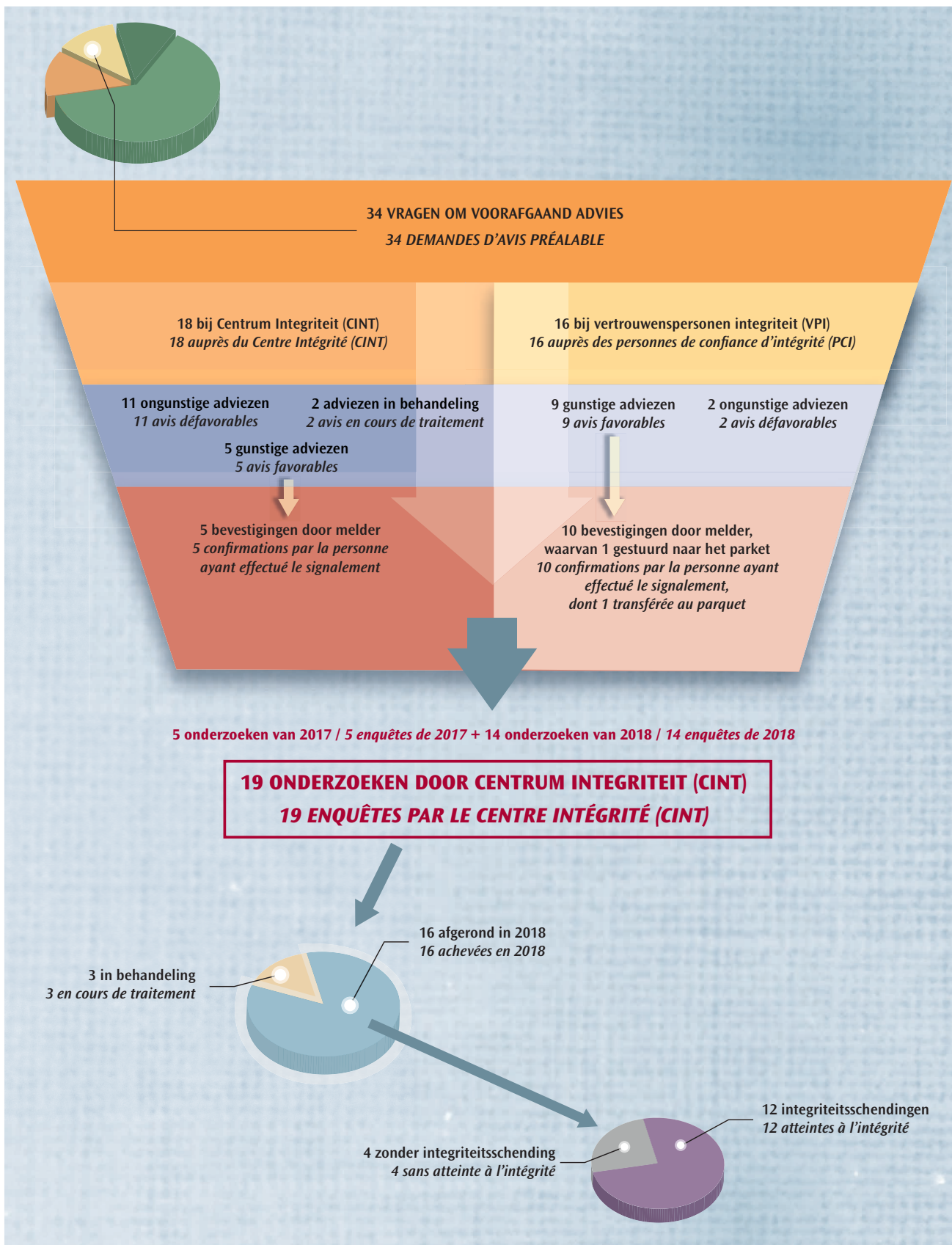
DOSSIERS MET BETREKKING TOT VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN

DOSSIERS RELATIFS AUX ATTEINTES SUSPECTÉES A L'INTÉGRITÉ

- Informatievragen bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI)
Demandes d'information auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 87
- Informatievragen bij Centrum Integriteit (CINT)
Demandes d'information auprès du Centre Intégrité (CINT): 16
- Vragen om voorafgaand advies bij Centrum Integriteit (CINT)
Demandes d'avis préalable auprès du Centre Intégrité (CINT): 18
- Vragen om voorafgaand advies bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI)
Demandes d'avis préalable auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 16



RESULTAAT VAN VRAGEN OM VOORAFGAAND ADVIES EN ONDERZOEKEN
RÉSULTAT DES DEMANDES D'AVIS PRÉALABLE ET DES ENQUÊTES



B. Overzicht van de onderzoeken per thema

In de loop van 2018 werden 16 onderzoeken afgerond. Twee meldingen werden samen onderzocht omdat het ging over gelijkaardige veronderstelde integriteitsschendingen.

Hierna wordt een overzicht gegeven van de gemelde thema's en de resultaten van het onderzoek.

1) Aanwervings- en bevorderingsdossiers

De onregelmatige uitvoering van selectie- en bevorderingsprocedures door overheidsdiensten met een eventueel voordeel voor één specifieke kandidaat, is een thema dat blijft terugkomen.

Uit het onderzoek van een dossier bleek dat de laureaat van een bevorderingsprocedure voorafgaand aan de test beschikte over de 13 vragen van de technische casus. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld. Op welke manier de laureaat deze vragen verkreeg, kon niet worden aangetoond.

In een tweede dossier was er sprake van een aanwervingsprocedure *pro forma* opdat een specifiek personeelslid in functie zou kunnen blijven. Om de concurrentie te beperken, was er een op maat geschreven functieomschrijving, een verborgen publicatie van de vacante betrekking en een onredelijk korte termijn om te reageren. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een derde dossier werd gemeld dat de selectieprocedure *pro forma* was georganiseerd om een vooraf bepaalde kandidaat aan te werven. Er konden weliswaar onregelmatigheden worden vastgesteld, maar er kon niet worden aangetoond dat dit gebeurde met het oog op aanwerving van die specifieke kandidaat. Er werd bijgevolg geen integriteitsschending vastgesteld.

2) Belangenvermenging, cumulactiviteiten en geschenken

Het belangenconflict is een ander terugkerend thema. Een ambtenaar "*plaatst zich niet in een toestand waarin hij door zichzelf of door een tussenpersoon een persoonlijk voordeel heeft dat van die aard is om de onpartijdige en objectieve uitoefening van zijn ambt te beïnvloeden of de gewettigde verdenking te doen ontstaan van zulke invloed*".¹⁹ Indien een ambtenaar meent dat er sprake is van een belangenconflict, dan moet hij de hiërarchisch meerdere op de hoogte brengen. Die neemt dan, indien nodig, de passende maatregelen.

¹⁹ Art. 9, § 1, van het KB van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het Rijkspersoneel.

B. Aperçu des enquêtes par thème

16 enquêtes ont été clôturées dans le courant de 2018. Deux signalements ont été examinés ensemble parce que les atteintes suspectées à l'intégrité étaient similaires.

Voici un aperçu des thèmes concernés et des résultats d'enquête.

1) Dossiers de recrutement et de promotion

L'exécution irrégulière, par les services publics, de procédures de sélection et de promotion se soldant par un éventuel avantage en faveur d'un candidat spécifique demeure un thème récurrent.

Dans un dossier, l'enquête a fait apparaître que le lauréat d'une procédure de promotion avait eu accès, avant le test, aux 13 questions du cas technique soumis aux candidats. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée. La manière dont le lauréat a obtenu ces questions n'a pas pu être déterminée.

Dans un deuxième dossier, il s'agissait d'une procédure de recrutement *pro forma* destinée à permettre à un membre du personnel spécifique de rester en fonction. Afin de limiter la concurrence, la description de fonction avait été rédigée sur mesure, la publication du poste vacant n'avait pas été annoncée et le délai pour réagir était déraisonnablement court. L'enquête a conclu qu'il y avait eu atteinte à l'intégrité.

Dans un troisième dossier, le signalement indiquait qu'une procédure de sélection avait été organisée *pro forma* pour engager un candidat déterminé à l'avance. Des irrégularités ont en effet pu être constatées, mais il n'a pas pu être prouvé que l'objectif de l'opération était d'engager ce candidat spécifique. L'enquête n'a donc pas retenu d'atteinte à l'intégrité.

2) Conflits d'intérêts, cumul d'activités et cadeaux

Le conflit d'intérêts est un autre thème récurrent. Un fonctionnaire "*ne se place pas dans une situation dans laquelle il a par lui-même ou par personne interposée un intérêt personnel susceptible d'influer sur l'exercice impartial et objectif de ses fonctions ou à créer la suspicion légitime d'une telle influence*".¹⁹ Si un fonctionnaire est d'avis qu'il est confronté à un conflit d'intérêts, il doit en informer son supérieur hiérarchique, qui prendra si nécessaire les mesures adéquates.

¹⁹ Art. 9, § 1^{er}, de l'A.R. du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l'État.

In één dossier werd gemeld dat het personeelslid geen aangifte had gedaan van een mogelijk belangenconflict omdat de levenspartner van deze ambtenaar commerciële activiteiten uitoefent in zijn ambtsgebied. Uit het onderzoek bleek dat de ambtenaar conform artikel 9, § 2, van het statuut van het rijkspersoneel aangifte had gedaan van de activiteiten van de partner op het ogenblik dat hij vreesde een belangenconflict te hebben. Er werd bijgevolg voor dat aspect geen integriteitsschending vastgesteld.

Uit een ander onderzoek bleek dat een ambtenaar verantwoordelijk was voor een selectieprocedure waaraan ook de levenspartner deelnam, zonder dat de hiërarchisch meerdere hiervan op de hoogte was gebracht. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een dossier had een leidinggevende de firma van een bevriende voormalige collega uitgenodigd om een opdracht uit te voeren voor de overheidsdienst, in ruil voor een privégunst. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

Nauw verbonden met het belangenconflict is het niet respecteren van de regels inzake cumulactiviteiten. In een dossier had een ambtenaar weliswaar eenmalig, maar wel tegen betaling diensten verleend aan een burger, gebruik makend van zijn deskundigheid als ambtenaar. Hij wist nochtans dat dit niet was toegelaten. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

Een ander onderzoek legde bloot dat een ambtenaar naast zijn leidinggevende functie een aantal lesopdrachten uitoefende zonder daartoe voorafgaande formele toestemming te hebben gevraagd. Deze cumulactiviteit gebeurde wel in alle transparantie en bleek gekend bij de hiërarchisch meerdere waardoor het om een formele inbreuk ging. Gezien de inbreuk op de cumulregelgeving werd een integriteitsschending vastgesteld.

In een dossier werd gemeld dat een personeelslid zijn cumulactiviteiten zou verderzetten tijdens zijn ziekteverlof. Op basis van het onderzoek kon dat element van de melding niet aangetoond worden. Er werd bijgevolg geen integriteitsschending vastgesteld.

Ten slotte was er één dossier inzake het ontvangen van geschenken. Uit het onderzoek bleek dat een aantal inspecteurs een lunch van geringe waarde aanvaardden tijdens hun controles. Er werd geen integriteitsschending vastgesteld aangezien de overheidsdienst daarover geen afspraken had gemaakt en dit enkel het gevolg was van een pragmatische en vriendelijke attitude. Het Centrum Integriteit heeft desalniettemin

Dans un dossier, le signalement indiquait qu'un membre du personnel n'avait pas déclaré un potentiel conflit d'intérêts découlant du fait que son conjoint exerçait des activités commerciales dans son champ d'action. L'enquête a révélé que le fonctionnaire avait déclaré les activités de son conjoint conformément à l'article 9, § 2, du statut des agents de l'État au moment où il craignait un conflit d'intérêts. L'atteinte à l'intégrité a donc pu être écartée.

Une autre enquête a révélé qu'un fonctionnaire était responsable d'une procédure de sélection à laquelle son conjoint prenait part, sans qu'il n'en ait informé son supérieur hiérarchique. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été retenue.

Dans un dossier, un dirigeant avait invité la firme d'un ancien collègue avec lequel il s'était lié d'amitié à exécuter une mission pour l'administration, en échange d'une faveur d'ordre privé. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

Le non-respect des règles en matière de cumul d'activités constitue une forme similaire d'atteinte à l'intégrité. Dans un dossier, un fonctionnaire avait fourni – une seule fois il est vrai, mais à titre onéreux – des services à un citoyen en mettant à profit son expertise de fonctionnaire. Or, il savait que ce n'était pas autorisé. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

Une autre enquête a révélé qu'un fonctionnaire exerçait des missions d'enseignement en marge de sa fonction de dirigeant, sans avoir demandé au préalable une autorisation formelle à cette fin. Cette activité de cumul était toutefois exercée en toute transparence et il s'est avéré que le supérieur hiérarchique du fonctionnaire concerné en avait connaissance, de sorte qu'il s'agissait d'un manquement purement formel. Vu qu'il y avait néanmoins infraction à la réglementation en matière de cumul, une atteinte à l'intégrité a été retenue.

Dans un dossier, le lanceur d'alerte avait signalé qu'un membre du personnel poursuivait ses activités de cumul pendant son congé de maladie. L'enquête n'a pas permis de prouver cet élément, de sorte qu'aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée.

Un dossier, enfin, avait trait à l'acceptation de cadeaux. L'enquête a révélé qu'un certain nombre d'inspecteurs acceptaient le déjeuner, de faible valeur, qui leur était proposé par l'organisation inspectée lors de leurs contrôles. Aucune atteinte à l'intégrité n'a toutefois été retenue étant donné que l'administration n'avait adopté aucune règle à ce sujet et que cette pratique résultait exclusivement de soucis de pragmatisme et

aan de administratie aanbevolen om instructies in dat verband te maken.

3) Misbruik maken van de middelen van de organisatie

Ook het misbruik maken van de middelen van de organisatie is een mogelijke integriteitsschending die werd gemeld in meerdere dossiers.

Een leidinggevend ambtenaar liet de onkosten van een privé-lunch terugbetalen door de overheidsdienst. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een ander geval gaf een leidinggevende opdrachten aan zijn medewerkers om een privé-aankoop te doen. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een laatste dossier werd gemeld dat de leidend ambtenaar beroep deed op zijn dienstchauffeur voor privédoeleinden. De integriteitsschending kon niet worden bevestigd, want het private karakter van de verplaatsingen kon niet worden aangetoond.

4) Inbreuk op de privacy en op de ambtelijke discretieplicht

Schending van de privacy en het misbruik van toegang tot gegevens die enkel mogen geraadpleegd worden om professionele reden, worden vaak aangekaart. Zo had een ambtenaar de databanken die hij beroepsmatig mag consulteren gebruikt om persoonlijke gegevens van zijn collega op te vragen. Deze persoonlijke gegevens werden daarna gebruikt in een procedure tegen deze collega. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

Naast een schending van de privacy was in een aantal dossiers ook melding van de schending van de discretieplicht. Uit één van de onderzoeken bleek dat een medewerker interne informatie van de overheidsdienst waarvoor hij werkte, publiek verspreidde naar derden. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een volgend dossier werd gemeld dat een medewerker computers van de overheidsdienst had verkocht met een harde schijf die nog professionele gegevens bevatte. Uit onderzoek bleek dat het ging om een reguliere tweedehandsverkoop door een regionale administratie via een federale overheidsdienst en dat het verwijderden van de professionele gegevens de

de courtoisie. Le Centre Intégrité a néanmoins recommandé à l'administration d'adopter des instructions à ce propos.

3) Usage abusif des moyens de l'organisation

L'abus des moyens de l'organisation constitue également une forme d'atteinte à l'intégrité qui a été signalée dans plusieurs dossiers.

Un fonctionnaire dirigeant s'était fait rembourser par son administration les frais d'un déjeuner privé. L'enquête a retenu l'atteinte à l'intégrité.

Dans un autre dossier, il a été établi qu'un fonctionnaire dirigeant se servait de ses collaborateurs pour réaliser un achat privé. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

Dans un dernier dossier, le signalement dénonçait qu'un fonctionnaire dirigeant faisait appel à son chauffeur de service à des fins privées. L'atteinte à l'intégrité n'a pas pu être confirmée du fait que le caractère privé des déplacements n'a pas pu être établi.

4) Violation de la vie privée et manquement au devoir de discrétion inhérent à la fonction

Les violations de la vie privée et l'usage abusif de l'accès à des données pouvant exclusivement être consultées à des fins professionnelles forment l'objet de nombreux signalements. Un fonctionnaire avait ainsi utilisé les banques de données qu'il était habilité à consulter à des fins professionnelles pour accéder aux données personnelles d'un collègue, données qu'il a ensuite utilisées dans une procédure contre ce dernier. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

En marge d'une violation de la vie privée, plusieurs signalements visaient également un manquement au devoir de discrétion. L'une des enquêtes a révélé qu'un collaborateur communiquait publiquement à des tiers des informations internes de l'administration pour laquelle il travaillait. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

Dans un autre dossier, le signalement indiquait qu'un collaborateur avait vendu des ordinateurs de son administration, sans que les données professionnelles n'aient été effacées du disque dur. L'enquête a permis d'établir qu'il s'agissait d'une vente régulière de matériel déclassé de la part d'une administration régionale effectuée par l'intermédiaire d'une administration fédérale,

verantwoordelijkheid was van de betrokken regionale administratie. Er was bijgevolg geen sprake van een integriteitsschending in hoofde van ambtenaren van de federale overheidsdienst.

5) Overheidsopdrachten

In twee dossiers werd een inbreuk vastgesteld op de regels inzake overheidsopdrachten. In het ene dossier werd een opdracht toegekend zonder de markt te consulteren, terwijl daar niet kon worden van afgeweken. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In een tweede dossier was er instructie gegeven om reeds officieus contact op te nemen met de verwachte opdrachtnemer, voorafgaand aan de communicatie over het resultaat van de overheidsopdracht aan alle indieners. Hierdoor werd een situatie van ongelijke behandeling van de indieners gecreëerd en was er gebrek aan transparantie. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

6) Het respectloos behandelen van collega's en /of de burger

Het niet correct behandelen van personeelsleden kan worden gemeld aan de vertrouwenspersoon Welzijn op het werk of aan de Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPBW). In twee dossiers had het interpersoonlijke conflict wel degelijk een impact op het functioneren van de overheidsdienst of op het algemeen belang. Het Centrum Integriteit onderzocht bijgevolg de gemelde feiten als mogelijke integriteitsschending.

In een van de dossiers werd vastgesteld dat een leidinggevende zich niet correct gedroeg, noch tegenover de burger die gebruik maakte van de diensten van de overheidsdienst, noch tegenover de personeelsleden (agressief, misprijzend, vernederend, enz.). De leidinggevende gaf ook onwettige instructies aan zijn medewerkers. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

In het tweede dossier ondermijnde een leidinggevende het gezag van personeelsleden door kritiek te geven op de wijze waarop ze hun taak uitvoerden in het bijzijn van de burger. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

7) Het niet opvolgen van processen met het risico op schadelijke gevolgen

Het niet opvolgen van werkprocessen wijst eerder op een disfunctie binnen de organisatie dan een integriteitsschending, tenzij het niet respecteren van de processen

et que la suppression des données professionnelles relevait de la responsabilité de l'administration régionale concernée. Il n'y avait donc pas eu d'atteinte à l'intégrité dans le chef des agents de l'administration fédérale.

5) Marchés publics

Dans deux dossiers, une infraction aux règles des marchés publics a été constatée. Dans un dossier, un marché avait été attribué sans consultation préalable du marché, alors qu'aucune dérogation n'était possible. Une atteinte à l'intégrité a par conséquent été retenue.

Dans un second dossier, l'instruction avait été donnée de déjà contacter officieusement l'adjudicataire retenu, avant que le résultat du marché public n'ait été communiqué à tous les soumissionnaires. Cette situation a créé une inégalité de traitement entre les soumissionnaires ainsi qu'un manque de transparence. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

6) Traitement irrespectueux de collègues et/ou du citoyen

Lorsque des membres du personnel ne sont pas traités correctement, cela peut être signalé à la personne de confiance Bien-être au travail ou au service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT). Dans deux dossiers, le conflit interpersonnel avait de surcroît un impact sur le fonctionnement de l'administration ou sur l'intérêt général. En pareil cas, le Centre Intégrité examine les faits signalés comme une potentielle atteinte à l'intégrité.

Dans l'un des dossiers, l'enquête a conclu qu'un dirigeant adoptait un comportement incorrect tant vis-à-vis du citoyen qui s'adressait à ce service qu'envers les membres du personnel (attitude agressive, méprisante, humiliante, etc.). Le dirigeant donnait également à ses collaborateurs des instructions qui sortaient de la légalité. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été retenue.

Dans le deuxième dossier, un dirigeant sapait l'autorité des membres du personnel en critiquant, en présence du citoyen, la manière dont ils s'acquittaient de leur tâche. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

7) Non-respect des procédures induisant un risque de conséquences préjudiciables

Le non-respect des procédures de travail est plutôt révélateur d'un dysfonctionnement au sein de l'organisation que d'une atteinte à l'intégrité, à moins qu'il

gepaard gaat met een risico voor het algemeen belang. In een dossier hield het niet volgen van de processen door medewerkers een mogelijke risico in voor de volksgezondheid en het leefmilieu. Er werd bijgevolg een integriteitsschending vastgesteld.

C. Opvolging van de aanbevelingen

Wanneer er aanbevelingen worden geformuleerd in het rapport, dan volgt de federale Ombudsman die verder op. Het rapport stelt een termijn voorop waarbinnen van de overheidsdienst wordt verwacht het Centrum Integriteit in te lichten over de opvolging van de gemaakte aanbeveling en hem schriftelijk op de hoogte te brengen van de genomen maatregelen.

Aanbevelingen van 2017

1) Naar aanleiding van een dossier van 2017 over onregelmatigheden in de bevorderingsprocedure, deed de federale Ombudsman de aanbeveling om ofwel de reguliere bevorderingsprocedure correct toe te passen, ofwel de bevorderingsprocedure aan te passen en transparant te maken. Er werd ook aanbevolen de evaluaties van personeelsleden te versterken (waarheidsgetrouw toepassen en verschilpunten tussen kandidaten beter belichten), aangezien deze evaluaties gebruikt worden bij de beslissing over een bevordering.

De betrokken organisatie liet weten dat de bevorderingsprocedure werd aangepast conform de regelgeving en dat een omzendbrief werd opgesteld met de vraag om omstandig gemotiveerde adviezen op te stellen in het belang van een eerlijke beoordeling.

In twee andere dossiers van 2017 heeft de betrokken overheidsdienst nog niets laten weten over het gevolg dat ze aan de aanbevelingen gaven, ook niet na een herhaling van de vraag in december 2018. Het betrof volgende aanbevelingen:

2) Het versterken van het interne controlemechanisme om misbruik of vergissingen bij de registratie van de arbeidstijd te vermijden.

3) Het ontwikkelen van een transparant, eenduidig intern beslissingsproces voor de toekenning van vergoedingen en het digitaliseren van het proces met betrekking tot de onkostenstaten.

Aanbevelingen van 2018

In 2018 werden in zeven rapporten aanbevelingen geformuleerd.

n'induit un risque pour l'intérêt général. Dans un dossier, le non-respect des procédures entraînait un risque potentiel pour la santé publique et l'environnement. Une atteinte à l'intégrité a, par conséquent, été constatée.

C. Suivi des recommandations

Lorsque des recommandations sont formulées à l'issue du rapport d'enquête, le Médiateur fédéral en assure le suivi. Le rapport fixe un délai dans lequel l'administration est censée informer le Centre Intégrité des suites données à la recommandation formulée, et de lui communiquer par écrit les mesures prises.

Recommandations de 2017

1) Dans le sillage d'un dossier de 2017 portant sur des irrégularités dans la procédure de promotion, le Médiateur fédéral avait recommandé soit d'appliquer correctement la procédure de promotion telle que prévue par la réglementation, soit d'adapter la procédure de promotion et de la rendre transparente. Il avait recommandé également de renforcer la qualité des évaluations des membres du personnel (évaluation fidèle à la réalité et meilleure mise en exergue des différences entre les candidats), étant donné que ces évaluations sont utilisées pour l'octroi des promotions.

L'organisation concernée a répondu que la procédure de promotion avait été adaptée conformément à la réglementation et qu'une circulaire avait été rédigée pour demander à ce que les avis soient motivés de manière circonstanciée dans l'intérêt d'une évaluation équitable.

Dans deux autres dossiers de 2017, l'administration concernée n'a encore donné aucune indication sur la suite donnée aux recommandations, malgré un rappel en décembre 2018. Il s'agissait des recommandations suivantes:

2) Renforcer le mécanisme de contrôle interne afin d'éviter les abus ou les erreurs lors de l'enregistrement du temps de travail.

3) Mettre au point un processus de décision interne transparent et univoque pour l'octroi des indemnités et numériser le processus d'établissement des notes de frais.

Recommandations de 2018

En 2018, des recommandations ont été formulées à l'occasion de sept rapports.

1) In het rapport over het aanvaarden van een lunch door inspecteurs tijdens hun opdracht, werden volgende aanbevelingen toegevoegd:

— de onderrichtingen inzake deontologie vervolledigen door aan te geven welke voordelen aanvaardbaar zijn en welke niet, of een gecoördineerde deontologische code uitwerken;

— personeelsleden op regelmatige wijze informeren over de opdracht en de bereikbaarheid van de coördinator Integriteit.

De betrokken overheidsdienst gaf aan deze aanbevelingen als volgt op te volgen:

— een deontologische code uitwerken voor inspecteurs met als deadline begin 2019. Ook de hieraan verbonden communicatieacties voor sensibilisering van de medewerkers over de code en voor het informeren van nieuwe medewerkers over het integriteitsbeleid worden gepland. De deontologische code zou deel uitmaken van het kwaliteitssysteem van de organisatie.

2) In een rapport over de onregelmatige uitvoering van overheidsopdrachten heeft het Centrum Integriteit aanbevolen om voor alle opdrachten, waaronder de niet-Europese opdrachten, de gemotiveerde beslissing over het al dan niet toekennen van de opdracht over te maken aan alle indieners onmiddellijk na ondertekening door de bevoegde personen en voor de betekening van de opdracht.

De overheidsdienst liet weten de interne procedure in die zin te hebben aangepast voor alle overheidsopdrachten zodat de communicatie over de toekenning van de markt conform de regelgeving zou gebeuren.

3) In een dossier inzake onregelmatigheden bij een bevorderingsprocedure, werden aanbevelingen geformuleerd naar twee verschillende overheidsdiensten. Eén overheidsdienst werd aanbevolen:

— de deontologische code te verfijnen;

— de interne controle te versterken zodat een voorafgaande controle kan gebeuren van de voorziene procedure;

— het informaticasysteem conform de regelgeving aan te passen voor wat betreft de vrijstelling van de generieke screening voor geslaagden.

De betrokken overheidsdienst maakte in navolging hiervan een lijst over van lopende en geplande acties:

1) Dans le rapport relatif à l'acceptation d'un déjeuner par des inspecteurs pendant une mission, les recommandations suivantes ont été émises:

— compléter les instructions en matière de déontologie en précisant quels avantages sont acceptables et lesquels ne le sont pas, ou élaborer un code de déontologie coordonné;

— informer de manière régulière les membres du personnel au sujet de la mission et de l'accessibilité du coordinateur Intégrité.

L'administration concernée a déclaré se conformer aux recommandations de la manière suivante:

— élaboration d'un code de déontologie à l'intention des inspecteurs d'ici début 2019. Des actions de communication afférentes sont prévues pour sensibiliser les collaborateurs au respect du code et informer les nouveaux collaborateurs de la politique en matière d'intégrité. Le code de déontologie devrait être intégré dans le système de qualité de l'organisation.

2) Dans un rapport relatif à l'exécution irrégulière de marchés publics, le Centre Intégrité a recommandé de transmettre pour tous les marchés, y compris les marchés non européens, la décision motivée concernant l'attribution du marché à tous les soumissionnaires immédiatement après sa signature par les personnes compétentes et avant la notification de la conclusion du marché.

L'administration a indiqué avoir adapté la procédure interne en ce sens pour tous les marchés publics, afin que la communication au sujet de l'attribution du marché soit conforme à la réglementation.

3) Dans un dossier portant sur des irrégularités dans une procédure de promotion, des recommandations ont été formulées à l'attention de deux services publics différents. Il a été recommandé à l'un:

— d'affiner le code de déontologie;

— de renforcer le contrôle interne afin qu'il puisse être procédé à un contrôle préalable de la procédure prévue;

— d'adapter le système informatique en ce qui concerne la dispense du screening générique des lauréats pour le rendre conforme à la réglementation.

L'administration concernée a dressé, en réponse, une liste des actions en cours et projetées:

— een steunpunt organiseren voor mogelijke integriteitsschendingen;

— het versterken van de sensibilisering over de deontologische code en regelmatige doorlichting van de code;

— het organiseren van workshops integriteit en intervisiemomenten voor selectie-consultants en gecertificeerden;

— het invoeren van het vierogenprincipe bij de toepassing van uitzonderingsprocedures;

— het aanpassen van het IT-systeem met betrekking tot vrijstellingen.

De tweede betrokken organisatie gaf nog geen bericht over de opvolging van de aanbevelingen. De federale Ombudsman beval aan een thematische audit te organiseren omtrent de specifieke technische behoeften en de mate waarin het bestaande rekruteringsproces daaraan tegemoet komt, alsook om de interne beheersmaatregelen te versterken opdat er een redelijke zekerheid zou kunnen zijn over het in overeenstemming zijn van het personeelsplan met de effectieve behoeften.

Voor volgende aanbevelingen was er bij het opstellen van dit jaarverslag nog geen antwoord van de betrokken overheidsdienst.

4) Een kader creëren met de voorwaarden voor het toewijzen van een persoonlijke chauffeur aan een personeelslid (wie heeft daar recht op, onder welke voorwaarden, ...) en voor de opdrachten van de persoonlijke chauffeur die aan een medewerker is toegewezen (organisatie van het werk van deze chauffeurs, type verplaatsingen die mogen worden uitgevoerd, ...).

5) Voorzien in een delegatie van handtekenings- en controlebevoegdheid door een derde in het kader van de terugbetaling van onkostennota's, rekening houdend met het vierogenprincipe (meer bepaald scheiding van taken/functies, tegenverificatie, dubbele handtekening, ...).

6) Een *car policy* uitwerken en daar algemene regels in opnemen met betrekking tot overname van een voertuig ten persoonlijke titel door een personeelslid evenals specifieke regels betreffende de controle door een derde wanneer een toelating tot overname wordt verleend.

7) Bepaalde controleprocessen evalueren en ervoor zorgen dat er gepaste beheersmaatregelen worden genomen die een redelijke zekerheid verschaffen dat de

— organisation d'un point d'appui pour les potentielles atteintes à l'intégrité;

— intensification de la sensibilisation au code de déontologie et évaluation régulière du code;

— organisation d'ateliers sur le thème de l'intégrité et de moments d'intervision à l'intention des consultants de sélection et des collaborateurs certifiés;

— introduction du principe des quatre yeux lors de l'application de procédures d'exception;

— adaptation du système informatique en ce qui concerne les dispenses.

La deuxième organisation concernée n'a pas encore communiqué la suite donnée aux recommandations. Le Médiateur fédéral lui avait recommandé d'organiser un audit thématique portant sur les besoins techniques spécifiques et la mesure dans laquelle le processus de recrutement existant y répond, et de renforcer les mesures de contrôle interne afin de fournir une assurance raisonnable quant à la correspondance entre le plan du personnel et les besoins effectifs.

Pour les recommandations qui suivent, aucune réponse n'avait encore été fournie par l'administration concernée lors de la rédaction du présent rapport annuel:

4) Encadrer les modalités d'affectation d'un chauffeur personnel à un membre du personnel (qui peut en bénéficier, dans quelles conditions, etc.) et encadrer les attributions du chauffeur personnel affecté à un membre du personnel (organisation du travail de ces chauffeurs, le type de déplacements pouvant être effectués, etc.).

5) Prévoir une délégation de signature et un contrôle par un tiers dans le cadre du remboursement des notes de frais, en tenant compte du principe des quatre yeux (notamment séparation des tâches/fonctions, contre-vérifications, doubles signatures, etc.).

6) Élaborer une *car policy* et y prévoir des règles générales relatives au rachat d'un véhicule à titre privé par un membre du personnel et des règles spécifiques relatives au contrôle par un tiers lorsqu'une autorisation de rachat est donnée.

7) Évaluer certains processus de contrôle et faire en sorte que des mesures de contrôle adéquates soient prises pour offrir une assurance raisonnable que les

operationele doelstellingen van de organisatie worden gegarandeerd met betrekking tot deze processen.

2. — EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE MELDPROCEDURE

A. Evaluatie van de gemelde integriteitsschendingen

Twee thema's hebben in 2018 de aandacht gewekt. Ten eerste is er de toepassing van de basisprincipes van objectiviteit en gelijke kansen bij selectieprocedures. Daarnaast blijkt uit een aantal onderzoeken dat het belangenconflict een onderschatte integriteitsschending is.

1) Selectieprocedures

Het bestaan van Selor als onafhankelijk en onpartijdig selectiemechanisme is een waarborg voor het goed beheer van de selectieprocedures. Dit gebeurt o.a. door een aantal kwaliteitseisen op te leggen voor selectieprocedures. Die staan soms onder druk omdat, in het kader van klantvriendelijkheid, de rekruterende overheid verwacht dat er flexibel en pragmatisch met de noden wordt omgegaan.

Binnen het Selor-systeem bestaat er naast de selecties die zelf door Selor georganiseerd worden ook het systeem van de Selor-gecertificeerden. Selor stelt zijn kennis en expertise inzake selecties ter beschikking van de federale administraties via de Selor Academy. Overheidspersoneel kan zich certificeren in een of meerdere onderdelen van selectieprocedures met het oog op het autonoom uitvoeren van screenings- en rekruteringsprocedures. De Selor-gecertificeerde HR-medewerkers kunnen dan afhankelijk van het certificaat dat ze behaalden, bepaalde of alle stappen in het selectieproces zelf uitvoeren. Dit systeem wordt over het algemeen positief onthaald door de federale administraties waar een vraag bestaat naar autonomie en een snelle afhandeling van de procedures. Selor van zijn kant ziet dit als een noodzakelijke oplossing in een context van de vermindering van zijn middelen.

Verschillende onderzoeken laten besluiten dat de rol en verantwoordelijkheden van deze Selor-gecertificeerde HR-medewerkers binnen de rekruterende organisatie voor een aantal risico's op integriteitsschendingen zorgt. Deze HR-medewerkers blijven immers onder hiërarchisch gezag werken van de rekruterende administratie, terwijl ze moeten waken over het correcte en onpartijdige verloop van de selectieprocedure.

objectifs opérationnels soient garantis dans le cadre de ces processus.

2. — ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

A. Évaluation des atteintes à l'intégrité signalées

Deux thèmes ont attiré l'attention en 2018. D'une part, l'application des principes de base d'objectivité et d'égalité des chances dans le cadre des procédures de sélection et d'autre part, l'appréciation correcte du risque de conflit d'intérêts.

1) Procédures de sélection

L'existence de Selor en tant que mécanisme de sélection indépendant et impartial garantit la bonne gestion des procédures de sélection, notamment à travers l'imposition d'un certain nombre d'exigences de qualité. Ces exigences sont parfois mises sous pression du fait que l'autorité qui recrute attend de Selor, en guise d'orientation client, de tenir compte de manière flexible et pragmatique de ses besoins.

En marge des sélections organisées par Selor lui-même, il existe le système des collaborateurs certifiés par Selor. À travers la Selor Academy, Selor met ses connaissances et son expertise en matière de sélection à la disposition des administrations fédérales. Des membres du personnel des administrations peuvent obtenir une certification pour un ou plusieurs aspects des procédures de sélection en vue de pouvoir organiser de manière autonome des screenings et des procédures de recrutement. Les collaborateurs RH certifiés par Selor peuvent alors, en fonction du certificat qu'ils ont obtenu, réaliser eux-mêmes certaines ou toutes les étapes du processus de sélection. Ce système fait, d'une manière générale, l'objet d'un accueil favorable de la part des administrations fédérales, lesquelles sont demandeuses d'une plus grande autonomie et d'un déroulement rapide des procédures. Selor y voit, pour sa part, une solution nécessaire dans le contexte de réduction de ses moyens.

Plusieurs enquêtes indiquent que le rôle et les responsabilités de ces collaborateurs RH certifiés Selor au sein de l'organisation qui procèdent au recrutement induisent un certain nombre de risques d'atteintes à l'intégrité. Ces collaborateurs RH restent en effet soumis à l'autorité hiérarchique de l'administration ayant ordonné le recrutement, alors qu'ils sont supposés veiller au déroulement correct et impartial de la procédure de sélection.

Uit een aantal van de gevoerde onderzoeken blijkt dat de Selor-gecertificeerde HR-medewerkers van hun administratie instructies krijgen over de selectieprocedures die niet stroken met de principes die Selor zelf hanteert. Het blijkt echter niet evident voor deze medewerkers om in te gaan tegen de instructies van hun hiërarchie. Daarnaast bleek in een aantal onderzoeken dat de perceptie bestond bij juryleden van de rekruterende instantie dat ze handelden conform de eisen en/of procedures opgelegd door Selor, daar waar dit in de realiteit om instructies ging die hun oorsprong vonden in managementbeslissingen van de rekruterende instantie zelf. Ook bleek dat er soms een gebrek was aan kennisbeheer bij de Selor-gecertificeerde, wat kan leiden tot onregelmatigheden bij het organiseren van de selectie- of bevorderingsprocedure.

De federale overheid moet erover waken dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de selectieprocedures niet in het gedrang komen. Het Centrum Integriteit heeft hierover ook aanbevelingen geformuleerd in de betrokken dossiers.

2) Belangenconflicten

Een andere les die we trekken uit de onderzoeken afgesloten in 2018, is de moeilijkheid voor de personeelsleden om de wetgeving en de principes inzake belangenconflicten concreet toe te passen op hun persoonlijke situatie.

Een belangenconflict is een conflict tussen de openbare opdracht en de privébelangen van een ambtenaar, waarbij deze laatste privébelangen heeft die op ongepaste wijze invloed zouden kunnen uitoefenen op de wijze waarop hij zijn plichten en verantwoordelijkheden uitoefent. Zo kan een belangenconflict aanleiding geven tot een situatie waarin een personeelslid voordeel haalt uit zijn positie bij de overheid om zich op onbetamelijke wijze een voordeel toe te kennen met betrekking tot zijn privébelangen, waardoor hij zijn plicht schendt om belangeloos en onpartijdig te zijn en erover te waken enkel zorg te dragen voor het openbaar goed. Een belangenconflict dat niet wordt opgelost kan leiden tot corruptie in de uitoefening van de openbare functie.²⁰

Ambtenaren weten in grote lijnen wel wat een belangenconflict is. De gevolgen van een dergelijk conflict en de wijze waarop ze erop dienen te reageren wanneer ze ermee geconfronteerd worden, kunnen echter wel een probleem vormen.

²⁰ Handleiding met betrekking tot belangenconflicten in het Belgisch federaal administratief openbaar ambt, Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie, 22 juli 2009.

Il ressort de différentes enquêtes que les collaborateurs RH certifiés Selor reçoivent de leur administration des instructions pour les procédures de sélection qui ne correspondent pas aux principes que Selor applique. Cependant, il est difficile pour ces collaborateurs d'aller à l'encontre des instructions de leur hiérarchie. Par ailleurs, il est apparu, dans plusieurs enquêtes, que les membres du jury de l'instance qui recrute avaient le sentiment d'agir conformément aux exigences et/ou aux procédures imposées par Selor, alors qu'ils suivaient en réalité des instructions qui trouvaient leur origine dans des décisions de gestion de l'instance ayant ordonné le recrutement. Il s'est aussi avéré que les collaborateurs certifiés Selor avaient parfois une maîtrise insuffisante des connaissances, laquelle est susceptible de conduire à des irrégularités lors de l'organisation des procédures de sélection ou de promotion.

L'autorité fédérale doit veiller à ce que l'indépendance et l'impartialité des procédures de sélection ne soient pas compromises. Le Centre Intégrité a également formulé des recommandations à ce sujet dans le cadre des dossiers concernés.

2) Conflits d'intérêts

Un autre enseignement tiré des enquêtes clôturées en 2018 concerne la difficulté pour les membres du personnel d'appliquer concrètement, à leur situation personnelle, la législation et les principes en matière de conflit d'intérêts.

Un conflit d'intérêts implique un conflit entre la mission publique et les intérêts privés d'un agent de l'État, en sorte que cet agent possède, à titre privé, des intérêts qui pourraient influencer indûment la façon dont il s'acquitte de ses obligations et de ses responsabilités professionnelles. Un conflit d'intérêts peut ainsi mener à une situation dans laquelle un agent utilise sa position publique pour s'octroyer indûment un avantage relatif à ses intérêts privés, rompant son obligation de rester désintéressé, impartial et soucieux du seul bien public. Un conflit d'intérêts non résolu peut déboucher sur de la corruption dans l'exercice de la fonction publique.²⁰

Si les agents connaissent la notion de conflit d'intérêts dans ses grandes lignes, les implications d'un tel conflit et la façon dont il convient d'y répondre lorsqu'ils y sont confrontés semblent parfois poser problème.

²⁰ Manuel relatif à la gestion des conflits d'intérêts dans la fonction publique administrative fédérale belge, Bureau d'éthique et de déontologie administratives, 22 juillet 2009.

Wanneer uit een onderzoek blijkt dat een ambtenaar zich in een situatie van belangenconflict bevond en hij met de vaststellingen van het onderzoek wordt geconfronteerd, reageert de ambtenaar soms met de stelling dat er eenvoudigweg geen belangenconflict bestond, want er is geen bewijs geleverd dat de bewuste situatie van invloed was op een lopend dossier of een lopende procedure. Volgens deze interpretatie is er enkel sprake van een belangenconflict wanneer het conflict bewezen is en de bewuste situatie, in de feiten, daadwerkelijk afbreuk heeft gedaan aan de principes van onpartijdigheid en objectiviteit die elke ambtenaar in de uitoefening van zijn functie in acht dient te nemen.

In andere gevallen erkent de ambtenaar wel degelijk het bestaan van een belangenconflict. Hij meent echter de regelgeving niet te hebben geschonden zolang niet kan worden aangetoond dat de lopende procedure of het dossier enige invloed ondervonden door zijn (mogelijk) persoonlijk belang.

Zoals gedefinieerd in artikel 9, § 1, van het koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel, heeft een belangenconflict betrekking op elke situatie “*waarin [de ambtenaar] door zichzelf of door een tussenpersoon een persoonlijk voordeel heeft dat van die aard is om de onpartijdige en objectieve uitoefening van zijn ambt te beïnvloeden of de gewetigde verdenking te doen ontstaan van zulke invloed*”.

Wat leert ons deze definitie?

Enerzijds, dat het al volstaat dat er kans is dat het persoonlijk belang van een ambtenaar invloed *kan* uitoefenen (i.e. dat deze invloed potentieel is) om een situatie van belangenconflict te doen ontstaan. Volgens deze definitie moet de bewuste beïnvloeding zich niet noodzakelijk voordoen in praktijk of worden aangetoond. Anderzijds wijst dit begrip er ook op dat een situatie waarvoor een eenvoudige legitieme *verdenking* bestaat dat ze ongepaste invloed kan uitoefenen, volstaat om het bewijs te leveren van het bestaan van een belangenconflict.

Wanneer een ambtenaar, volgens de regelgeving, te maken krijgt met een belangenconflict, is hij verplicht zijn hiërarchische meerdere daarvan op de hoogte te brengen. Deze verplichting niet in acht nemen, houdt bijgevolg een inbreuk in op de regelgeving. Zo de hiërarchische meerdere van mening is dat het belangenconflict “erkend” is, neemt hij de “*passende maatregelen om er een einde aan te stellen*”. Ook het advies van de leidend ambtenaar kan worden gevraagd. Het uitblijven van een passende reactie vanwege de hiërarchie op een situatie van belangenconflict, schijnbaar of bewezen, vormt eveneens een inbreuk op de regelgeving.

Ainsi, lorsqu’il ressort d’une enquête qu’un agent se trouvait dans une situation de conflit d’intérêts et que celui-ci est confronté aux constats de l’enquête, la réaction de l’agent se résume, dans certains cas, à contester purement et simplement l’existence d’un conflit d’intérêts au motif qu’il n’est pas démontré que la situation visée a eu une influence sur un dossier ou une procédure en cours. Selon cette grille de lecture, le conflit d’intérêts n’existe que si celui-ci est avéré et que la situation visée a, dans les faits, porté atteinte aux principes d’impartialité et d’objectivité, requis pour tout fonctionnaire dans l’exercice de ses fonctions.

Dans d’autres cas, l’agent reconnaît l’existence d’un conflit d’intérêts, mais à défaut de pouvoir démontrer une quelconque influence sur un dossier ou une procédure en cours, il estime que la réglementation à ce sujet n’a pas été violée.

Or, selon la notion définie à l’article 9, § 1^{er}, de l’arrêté royal du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l’État, une situation de conflit d’intérêts concerne toute situation dans laquelle “*l’agent a par lui-même ou par personne interposée un intérêt personnel susceptible d’influer sur l’exercice impartial et objectif de ses fonctions ou à créer la suspicion légitime d’une telle influence*”.

Que peut-on retenir de cette définition?

D’une part, qu’il suffit que l’intérêt personnel d’un agent soit *susceptible* d’avoir une influence (c’est-à-dire que cette influence soit potentielle) pour créer une situation de conflit d’intérêts. L’influence en question ne doit pas, selon cette définition, se vérifier en pratique ou être démontrée. D’autre part, cette définition indique également que le fait qu’une situation puisse simplement susciter la *suspicion légitime* qu’elle puisse exercer une influence indue suffit à établir l’existence d’un conflit d’intérêts.

Selon la réglementation, lorsqu’un agent se trouve confronté à une situation de conflit d’intérêts, il a l’obligation d’en informer son supérieur hiérarchique. Le fait de s’abstenir de cette obligation entraîne, par conséquent, violation de la réglementation. Si le supérieur hiérarchique estime que le conflit d’intérêts est “avéré”, il prend “*les mesures adéquates pour y mettre fin*”. L’avis du fonctionnaire dirigeant peut également être sollicité. L’absence de réaction adéquate de la hiérarchie à une situation de conflit d’intérêts, apparente ou avérée, constitue également une infraction à la réglementation.

Tot besluit kan een onjuist begrip of een verkeerde toepassing van de wetgeving nefaste gevolgen hebben voor de administratie. Belangenconflicten die niet worden opgelost, kunnen immers aanleiding geven tot malversaties. Bovendien, buiten de gevallen waarin een situatie van belangenconflict is bewezen, kan een eenvoudige schijn van belangenconflict, die niet formeel wordt gemeld of niet het voorwerp is van enige (passende) reactie vanwege de hiërarchie, al even nadelige gevolgen hebben, rekening houdend met de verdenking en de argwaan die als gevolg daarvan ontstaan met betrekking tot de integriteit van de betrokken ambtenaar en van zijn hiërarchie. Deze negatieve perceptie kan zich doen voelen bij zowel de personeelsleden als de burgers die van de administratie verwachten dat deze handelt op integere, objectieve en onpartijdige wijze.

B. Evaluatie van de werking van het Centrum Integriteit

Uit de aard van de vragen die het Centrum Integriteit ontvangt, blijkt dat er een aantal onduidelijkheden zijn voor ambtenaren over de bevoegdheden en de werking van de dienst. Daarom heeft het Centrum Integriteit een onderzoeksprotocol ontwikkeld en op de website gepubliceerd²¹. Gebruikers kunnen nalezen wat de doelstellingen zijn van de onderzoeken, de gedragscode voor de onderzoekers, de rechten en plichten van personeelsleden betrokken bij het onderzoek, het verloop van een onderzoek en tenslotte de verslaggeving ervan.

De meest gestelde vragen en geuite bekommernissen zijn de volgende:

1) Uit de contacten met het Centrum Integriteit in 2018 blijkt opnieuw dat het voor personeelsleden niet altijd duidelijk is dat het **werkingsgebied van het Centrum Integriteit beperkt is**. Het omvat weliswaar de federale administraties, maar is beperkter in omvang dan het klassieke forensische audituniversum binnen de overheidscontext. Er zijn immers een paar vragen die niet onder het toepassingsgebied van de meldingsprocedure bij het Centrum Integriteit vallen:

- meldingen over federale administraties van burgers die geen personeelslid zijn van de federale overheid;
- anonieme meldingen;
- een aantal meldingen van mogelijke integriteitschendingen die door de wetgever toegewezen zijn aan

²¹ Zie www.federaalombudsman.be/nl/integriteit

En conclusion, une compréhension lacunaire ou une mauvaise application de la législation peuvent avoir des conséquences néfastes pour l'administration. En effet, des conflits d'intérêts non résolus peuvent déboucher sur des malversations. Par ailleurs, outre les cas où une situation de conflit d'intérêts est avérée, une simple apparence de conflit d'intérêts, qui n'est pas formellement signalée ou ne fait l'objet d'aucune réaction (adéquate) de la part de la hiérarchie, peut avoir des implications tout aussi dommageables, compte tenu de la suspicion et de la méfiance qu'elle fait naître concernant l'intégrité de l'agent concerné ainsi que de sa hiérarchie. Cette perception négative peut se faire ressentir tant auprès des membres du personnel que des citoyens qui attendent de l'administration qu'elle agisse de façon intègre, objective et impartiale.

B. Évaluation du fonctionnement du Centre Intégrité

À en juger par la nature des questions adressées au Centre Intégrité, les compétences et le fonctionnement du service nourrissent encore des interrogations de la part des membres de l'administration fédérale. Le Centre Intégrité a donc établi un protocole d'enquête qui est publié sur le site Internet de l'institution²¹. Ce document informe les utilisateurs des objectifs d'une enquête, du code de conduite auquel sont soumis les enquêteurs, des droits et obligations des membres du personnel associés à l'enquête, du déroulement d'une enquête et enfin des modalités de rapport.

Voici un aperçu des questions et préoccupations les plus fréquentes:

1) Les membres du personnel n'ont pas toujours pleinement conscience des **limites du domaine d'activités du Centre Intégrité**. Celui-ci a beau couvrir toutes les administrations fédérales, son spectre est néanmoins plus étroit que l'univers classique de l'audit *forensic* au sein des pouvoirs publics. Certaines questions ne relèvent en effet pas du champ d'application de la procédure de signalement auprès du Centre Intégrité:

- les signalements de citoyens qui ne sont pas eux-mêmes membres du personnel de l'administration fédérale;
- les signalements anonymes ;
- certains signalements d'atteintes potentielles à l'intégrité qui ont été attribués par le législateur à

²¹ Voy. www.mediateurfederal.be/fr/integrite

andere instellingen zoals de meldingen over pesten op het werk en over discriminatie.

Indien mogelijk, verwijst het Centrum Integriteit (net zoals de vertrouwenspersoon integriteit) de ambtenaar door naar een bevoegde instantie, zoals de vertrouwenspersoon Welzijn op het Werk, Unia of IDPBW²². In het kader van een omvattend federaal integriteitsbeleid is het immers belangrijk dat alle vragen over integriteit kunnen beantwoord worden.

Anonieme meldingen en meldingen van burgers blijven tot nu onbeantwoord.

2) Personeelsleden betrokken bij een onderzoek richten ook hun specifieke aandacht op de door het Centrum Integriteit te respecteren **rechten van verdediging en andere normen**.

De procedure die gevoerd wordt door het Centrum Integriteit is geen strafrechtelijke procedure, maar een onderzoek naar een veronderstelde integriteitsschending binnen een federale administratie. Hierbij volgt het Centrum Integriteit de regels van behoorlijk bestuur zoals zorgvuldigheidsplicht, redelijkheid en onpartijdigheid. Ook de internationaal erkende normen inzake forensisch onderzoek worden gerespecteerd, zoals vastgelegd door de internationale beroepsvereniging, de *Association of Certified Fraud Examiners*.

Tijdens een forensisch onderzoek geeft het Centrum Integriteit bijzondere aandacht aan de rechten van verdediging. Een personeelslid dat betrokken wordt bij het onderzoek, krijgt voorafgaand aan het gesprek het overzicht van zijn rechten en plichten. Personen die vermoed worden betrokken te zijn bij de veronderstelde integriteitsschending, hebben bij het uitvoeren van het onderzoek door het Centrum Integriteit steeds het recht op tegenspraak. Zij krijgen de mogelijkheid te reageren op de vaststellingen in het onderzoek waaruit hun mogelijke betrokkenheid blijkt. Dit draagt bij tot het verhogen van de kwaliteit van het gevoerde onderzoek en het waarborgen van de rechten van de betrokken personeelsleden.

3) Tijdens een lopend onderzoek wordt soms twijfel geuit over de **objectiviteit van het Centrum Integriteit**. De gevoerde procedure is in essentie gericht op waarheidsvinding en is dus een procedure die zowel met elementen “voor als tegen” wordt gevoerd. De bedoeling is te detecteren of er al dan niet een integriteitsschending is en wie daarvoor de verantwoordelijkheid draagt. Daarnaast is het de bedoeling van de procedure

²² IDPBW: Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk.

d'autres organismes, comme les signalements ayant trait au harcèlement moral sur le lieu de travail et à la discrimination.

Dans la mesure du possible, le Centre Intégrité (tout comme la personne de confiance intégrité) réoriente l'agent vers une instance compétente, par exemple la personne de confiance Bien-être au travail, Unia ou le SIPPT²². Dans le cadre d'une politique fédérale d'intégrité inclusive, il est en effet important de pouvoir répondre à toutes les questions portant sur l'intégrité.

Les signalements anonymes et les signalements émanant de citoyens restent pour l'instant sans réponse.

2) Les membres du personnel impliqués dans une enquête attachent une attention particulière aux **droits de la défense et autres normes** à respecter par le Centre Intégrité.

La procédure menée par le Centre Intégrité n'est pas une procédure pénale, mais une enquête portant sur une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une administration fédérale. Dans ce contexte, le Centre Intégrité suit les normes de bonne administration, comme le devoir de gestion consciencieuse, le principe du raisonnable et l'impartialité, ainsi que les normes internationalement reconnues en matière d'audit *forensic*, telles que fixées par l'association professionnelle internationale *Association of Certified Fraud Examiners*.

Durant un audit *forensic*, le Centre Intégrité consacre une attention particulière aux droits de la défense. Un membre du personnel qui est associé à une enquête reçoit, préalablement à l'entretien, un aperçu de ses droits et obligations. Les personnes qui sont soupçonnées d'implication dans une atteinte suspectée à l'intégrité bénéficient toujours d'un droit de réponse dans le cadre de l'enquête menée par le Centre Intégrité. Elles se voient offrir l'opportunité de réagir aux constatations effectuées durant l'enquête qui tendent à établir leur implication potentielle. Cela contribue à la qualité de l'enquête menée et à la préservation des droits des membres du personnel concernés.

3) Il arrive qu'au cours d'une enquête des doutes soient exprimés quant à l'**objectivité du Centre Intégrité**. La procédure menée vise, par essence, la manifestation de la vérité et est donc menée tant à charge qu'à décharge. L'objectif est d'établir s'il y a ou non atteinte à l'intégrité, et qui en est responsable. À côté de cela, la procédure vise – même si aucune atteinte à l'intégrité n'est constatée – à rendre compte, en toute

²² SIPPT: service interne de prévention et de protection au travail.

om – ook al wordt er geen integriteitsschending vastgesteld – op een onafhankelijke en onpartijdige manier de in een specifiek geval vastgestelde feiten weer te geven alsook de conformiteit ervan met de regelgeving.

Bij het uitvoeren van een onderzoek beschikt het Centrum Integriteit over wettelijke onderzoeksbevoegdheden, intrinsiek aan haar specifieke opdracht om onderzoeken grondig te voeren binnen de betrokken federale administratie. Zo kunnen bijvoorbeeld alle personeelsleden van de federale overheid worden gehoord tijdens een onderzoek en alle (digitale) documenten opgevraagd. Deze wettelijke bevoegdheden moeten bijdragen tot het correct uitvoeren van de onderzoeksopdrachten in het kader van de forensische audit. Hoewel hierbij wordt uitgegaan van het principe van de onbeperkte toegang bij het uitvoeren van de auditopdracht zoals vereist door de internationale normen inzake audit, zal de onderzoeker wel de overweging maken van finaliteit, proportionaliteit en transparantie naar de betrokkene toe.

Bevindt de informatie zich bij personen of organisaties die niet binnen het bevoegdheidsdomein van het Centrum Integriteit vallen zoals gepensioneerde personeelsleden, private ondernemingen of kabinetten, dan moeten de onderzoekers wel rekenen op de vrijwillige medewerking. Deze medewerking stelde tot nu geen probleem.

4) Tijdens het onderzoek wordt door melders en betrokkenen soms **sceptisch gereageerd op het beschermingsstatuut**. De wetgever verkoos om naast het instellen van de bescherming van de identiteit van de melder die door diverse maatregelen wordt gegarandeerd, ook een beschermingsregeling uit te werken die melder en betrokkenen bij het onderzoek beschermt tegen elke mogelijke voor hen nadelige maatregel als gevolg van de melding of medewerking aan het onderzoek.

De beschermingsregeling is voor de betrokken personeelsleden in de procedure een middel dat zowel preventief als curatief werkt ten aanzien van mogelijke negatieve maatregelen genomen door een federale administratie.

Het tot nu toe beperkte aantal klachten dat het Centrum Integriteit krijgt van beschermde personeelsleden over eventuele wraakmaatregelen, kan een aanwijzing zijn dat de bescherming vooral een preventief effect heeft. In 2018 ontving het Centrum Integriteit één beschermingsdossier.

indépendance et impartialité, des faits constatés dans le cadre spécifique de l'enquête et de leur conformité à la réglementation.

Lorsqu'il mène une enquête, le Centre Intégrité dispose des pouvoirs d'investigation légaux intrinsèques à sa mission spécifique, qui consiste à mener des enquêtes approfondies au sein de l'administration fédérale concernée. Tous les membres du personnel de l'administration fédérale peuvent, par exemple, être entendus pendant une enquête et tous les documents (numériques) peuvent être consultés. Ces compétences légales doivent contribuer à l'accomplissement correct des mandats d'enquête dans le cadre de l'audit *forensic*. Bien que l'on parte ici du principe de l'accès illimité dans le cadre d'un mandat d'enquête tel qu'il découle des normes internationales en matière d'audit, l'enquêteur tiendra toujours compte des principes de finalité, de proportionnalité et de transparence à l'égard de l'intéressé.

Si les informations se trouvent auprès de personnes ou d'organisations qui ne relèvent pas du champ de compétence du Centre Intégrité, comme des fonctionnaires retraités, des entreprises privées ou des cabinets, les enquêteurs devront compter sur la coopération volontaire des intéressés. Jusqu'ici, ce point n'a jamais posé problème.

4) Il arrive parfois que les lanceurs d'alerte et les intéressés réagissent durant l'enquête de manière **sceptique à l'égard du statut de protection**. En marge de la protection de l'identité du lanceur d'alerte, qui est garantie par diverses mesures, le législateur a choisi d'élaborer aussi un régime qui protège le lanceur d'alerte et les membres du personnel associés à l'enquête contre toute mesure préjudiciable éventuelle prise à leur encontre dans le sillage du signalement ou de leur collaboration à l'enquête.

Le régime de protection représente, pour les membres du personnel impliqués dans la procédure, un moyen à la fois préventif et curatif de se soustraire aux éventuelles mesures préjudiciables prises par une administration fédérale.

Le nombre jusqu'ici limité de plaintes que le Centre Intégrité reçoit de la part de membres du personnel protégés au sujet d'éventuelles mesures de représailles peut constituer une indication de l'effet surtout préventif de la protection. En 2018, le Centre Intégrité a reçu un seul dossier de protection.

Het *curatieve* element van de bescherming blijft in de praktijk een vraagteken. Is de bescherming beperkt in de tijd tot twee jaar na het afronden van het onderzoek een hinderpaal voor een afdoende bescherming van de melder? Gezien het tot nu beperkte aantal klachten over wraakmaatregelen, is het ook niet duidelijk of de omkering van bewijslast voor de overheidsdienst effectief werkt.

De wetgever heeft ervoor geopteerd om de behandeling van de klachten over eventuele negatieve maatregelen ook toe te wijzen aan de federale Ombudsman. Dat is klantvriendelijk voor de melder want die moet zich niet tot een afzonderlijke instantie wenden. Het komt eveneens tegemoet aan een zuinig en efficiënt beheer van overheidsmiddelen omdat er geen bijkomende afzonderlijke structuur nodig is. Voorts is de kwaliteit van zowel het forensisch onderzoek als het beschermingsonderzoek gebaat met de behandeling ervan door dezelfde experts.

Ook ten aanzien van de betrokken administratie betekent dat behoud van eenheid, dat er geen beslissingen worden genomen inzake de bescherming die haaks staan op de feiten waarover onderzoek wordt gevoerd. Zo zal het al dan niet behouden van het beschermingsstatuut voor de melder na afloop van het onderzoek in grote mate afhangen van de mate waarin deze melder zelf actief betrokken was in de integriteitsschending. Het onderzoek naar de veronderstelde integriteitsschending hangt dan ook samen met het onderzoek naar het beschermingsstatuut.

Hoewel de onderzoekers altijd bereid blijven toelichting te geven, zal het onderzoeksprotocol al heel wat vragen oplossen.

3. — VERDERE EVOLUTIE

1) De werking van de vertrouwenspersonen integriteit

De jaarverslagen van de vertrouwenspersonen integriteit tonen aan dat het aantal contacten is toegenomen tegenover 2017 maar dat het totale aantal nog beperkt blijft en vooral geconcentreerd is binnen een tweetal overheidsdiensten. De federale Ombudsman vraagt de leidend ambtenaren van de federale overheidsdiensten de vertrouwenspersonen integriteit de nodige ondersteuning te geven bij het bekend maken van hun functie.

La dimension *curative* de la protection reste dans la pratique un point d'interrogation. La limitation dans le temps de la protection, à deux ans à compter de la clôture de l'enquête, constitue-t-elle une entrave à une protection suffisante du lanceur d'alerte? Vu le nombre limité de plaintes reçues jusqu'ici au sujet de mesures de représailles, il n'est pas possible non plus d'établir si le renversement de la charge de la preuve produit l'effet escompté.

Le législateur a choisi d'attribuer le traitement des plaintes au sujet des éventuelles mesures préjudiciables également au Médiateur fédéral. Cela est plus convivial pour le lanceur d'alerte, qui ne doit ainsi pas s'adresser à une instance distincte. Cette solution s'inscrit également dans une gestion parcimonieuse et efficace des deniers publics, puisqu'aucune structure complémentaire distincte n'est dès lors requise. Par ailleurs, la réalisation des deux enquêtes par les mêmes experts profite à la qualité tant de l'audit *forensic* que de l'enquête sur les représailles.

Pour l'administration concernée également, ce choix garantit une certaine cohérence, en évitant que des décisions prises dans le cadre de la protection puissent être en contradiction flagrante avec les faits faisant l'objet de l'enquête. Ainsi, le maintien ou non du statut de protection pour le lanceur d'alerte à l'issue de l'enquête dépendra, dans une large mesure, du degré d'implication active de ce dernier dans l'atteinte à l'intégrité. L'enquête portant sur l'atteinte suspectée à l'intégrité est donc indissociable de l'enquête relative au statut de protection.

Bien que les enquêteurs restent en tout temps disposés à fournir des explications, le protocole d'enquête résoudra d'ores et déjà de nombreuses questions.

3. — ÉVOLUTION FUTURE

1) Le fonctionnement des personnes de confiance intégrité

Les rapports annuels des personnes de confiance intégrité indiquent une augmentation du nombre de contacts par rapport à 2017, même si le nombre total reste limité et est surtout concentré au sein de deux services publics. Le Médiateur fédéral demande aux fonctionnaires dirigeants des services publics fédéraux d'offrir aux personnes de confiance intégrité le soutien nécessaire pour faire connaître leur fonction.

Uit die jaarverslagen blijkt eveneens dat een aantal vertrouwenspersonen integriteit de overheidssdienst hebben verlaten en tot nu niet zijn vervangen. De federale Ombudsman benadrukt de noodzaak om binnen elke overheidssdienst minstens één vertrouwenspersoon integriteit van elke taalrol te hebben en hen de middelen te geven om hun opdracht goed uit te voeren.

De vertrouwenspersonen integriteit zijn de interne component van de meldprocedure. Ze behoren bijgevolg organisatorisch tot een administratie. Ze zijn niet alleen het aanspreekpunt maar kennen de overheidssdienst en de context goed en kunnen wanneer nodig de medewerkers informeren. Bij het geven van informatie en bij het vooronderzoek van de vragen om voorafgaand advies, worden zij geacht onafhankelijk te werken van hun administratie.

Tot nu is er geen wettelijke bescherming voor de vertrouwenspersonen integriteit. Deze bescherming is niet alleen belangrijk, ze zou ook hun functionele onafhankelijkheid in de meldingsprocedure verstevigen. Dat zou het vertrouwen van zowel de melders maar ook alle betrokkenen m.b.t. het functioneren van die vertrouwenspersonen vergroten. De bescherming van de vertrouwenspersonen integriteit werd inmiddels opgenomen in het voorstel van wetsaanpassing. Deze werd tot nu echter niet goedgekeurd. De federale Ombudsman wijst nogmaals op de urgentie daarvan.

2) Deontologisch bewustzijn

In vorige jaarverslagen werd reeds een warme oproep gedaan om het deontologische kader naar de eigen werkomgeving concreet te vertalen. Uit een aantal onderzoeken blijkt effectief nood te zijn aan toegepaste deontologische instrumenten. De federale Ombudsman heeft in deze dossiers aanbevolen toegepaste deontologische regels concreet uit te werken.

Il ressort aussi de ces rapports annuels que plusieurs personnes de confiance intégrité ont quitté le service public et n'ont pas encore été remplacées. Le Médiateur fédéral insiste sur la nécessité de disposer au sein de chaque administration d'au moins une personne de confiance intégrité dans chaque rôle linguistique, et de leur donner les moyens de mener à bien leur mission.

Les personnes de confiance intégrité sont la composante interne de la procédure de signalement. Du point de vue organisationnel, elles appartiennent par conséquent à l'administration. En plus d'être un interlocuteur, une personne de confiance intégrité connaît bien l'administration et le contexte et est en mesure d'informer les collaborateurs lorsque le besoin s'en présente. Dans le cadre de leur rôle informatif et de l'examen préliminaire des demandes d'avis préalable, les personnes de confiance intégrité sont supposées agir indépendamment de leur administration.

Il n'existe jusqu'ici aucune protection légale pour les personnes de confiance intégrité. Or, en plus d'être importante, cette protection permettrait également de renforcer l'indépendance fonctionnelle des personnes de confiance intégrité dans le cadre de la procédure de signalement. La confiance non seulement des lanceurs d'alerte, mais aussi de tous les intéressés à l'égard du fonctionnement de ces personnes de confiance s'en trouverait renforcée. La protection des personnes de confiance intégrité a, dans l'intervalle, été incluse dans la proposition d'adaptation de la législation, laquelle n'a cependant pas encore été approuvée à ce jour. Le Médiateur fédéral souligne une nouvelle fois l'urgence de cette adaptation.

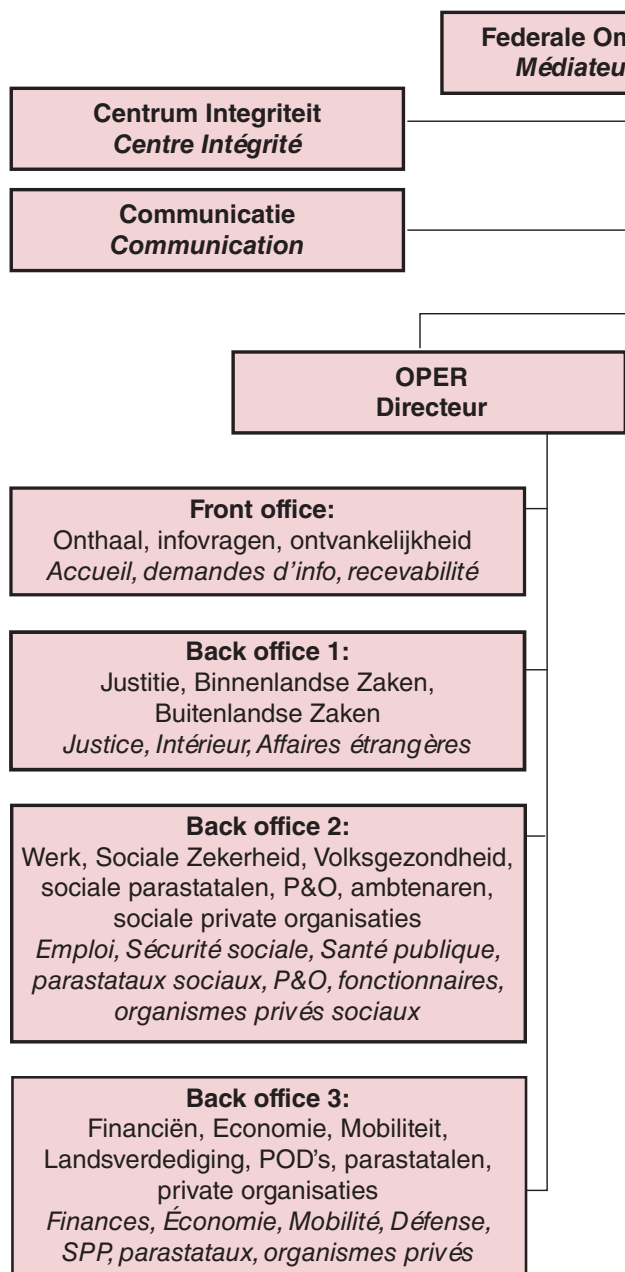
2) Sensibilisation à l'importance de la déontologie

Les rapports annuels précédents lançaient déjà un appel insistant en faveur d'une transposition concrète du cadre déontologique dans l'environnement de travail spécifique. Plusieurs enquêtes mettent effectivement le doigt sur un besoin d'instruments de déontologie concrets. Dans ces dossiers, le Médiateur fédéral a recommandé l'élaboration de règles de déontologie concrètes.

DEEL III

HET BEHEER VAN DE
INSTELLING

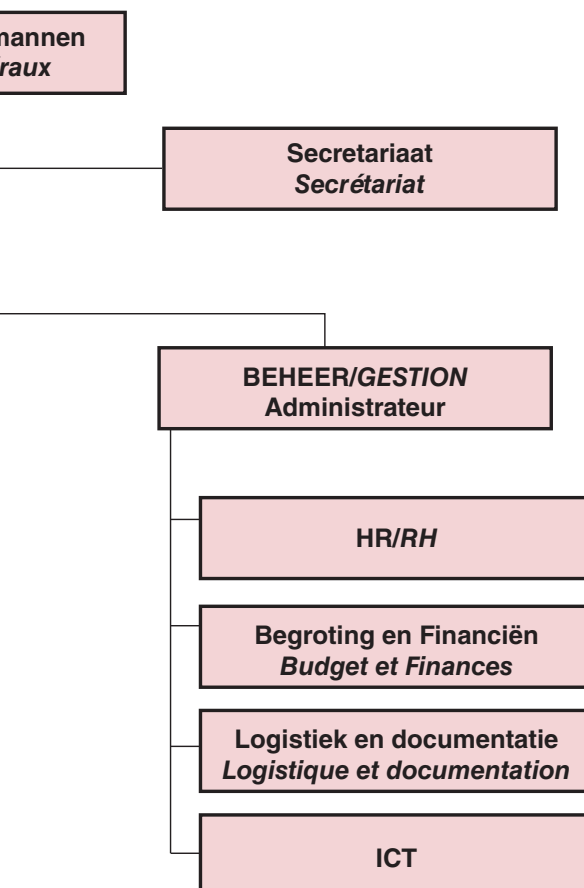
1. — DE STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE



PARTIE III

LA GESTION DE
L'INSTITUTION

1. — LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION



De instelling telt thans 49 medewerkers en staat onder de leiding van twee federale ombudsmannen.

De directeur coördineert de operationele diensten. De administrateur coördineert de stafdiensten. Samen zijn ze rechtstreeks betrokken bij de uitwerking en de uitvoering van een beleid ter ondersteuning van de strategische doelstellingen van de instelling.

De dienst Communicatie staat in voor de ondersteuning en uitvoering van het interne en externe communicatiebeleid van de instelling.

Het Centrum Integriteit (CINT) is het centrale contactpunt voor veronderstelde integriteitsschendingen²³ en voert in dit domein een opdracht van onderzoek en bescherming uit.

Frontoffice is de plek waar de burgers die contact opnemen met de federale Ombudsman in eerste instantie terecht komen. Deze dienst onderzoekt het voorwerp van de inkomende dossiers, behandelt de verzoeken om informatie en stuurt de klachten waarvoor de federale Ombudsman niet bevoegd is door naar de bevoegde instantie.

De backoffices behandelen de klachten en voeren onderzoeken naar de werking van de federale administraties die tot hun respectieve actieterrein behoren.

De stafdiensten beheren het personeel, de begroting en de infrastructuur van de instelling.

2. — HUMAN RESOURCES

A. Personeelsformatie

Het kader bestaat naast vast benoemde medewerkers en/of opdrachthouders ook uit contractuele medewerkers.

Op 1 januari 2019 telt de instelling 49 medewerkers, verdeeld over de functies van de niveaus A, B en C:

²³ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

L'institution compte une cinquantaine de collaborateurs, sous la direction des deux médiateurs fédéraux.

Le directeur coordonne les services opérationnels. L'administrateur coordonne les services d'encadrement. Ensemble, ils sont directement impliqués dans le développement et la réalisation d'une politique qui soutient les objectifs stratégiques de l'institution.

Le service Communication soutient et met en œuvre la politique de communication interne et externe de l'institution.

Le Centre Intégrité (CINT) est le point de contact central pour les atteintes suspectées à l'intégrité²³ et il exerce les missions d'enquête et de protection en la matière.

Le Front office assure le premier contact avec les citoyens qui s'adressent 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 Back offices traitent les plaintes et mènent les enquêtes sur le fonctionnement des administrations fédérales qui relèvent de leurs champs d'action respectifs.

Les services d'encadrement gèrent les ressources humaines, le budget et l'infrastructure de l'institution.

2. — RESSOURCES HUMAINES

A. Le cadre organique

Le cadre est composé de collaborateurs nommés à titre définitif et/ou de chargés de mission, ainsi que de collaborateurs contractuels.

Au 1^{er} janvier 2019, l'institution compte 49 collaborateurs, répartis dans les fonctions du niveau A, B et C:

²³ 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.

Niveau / Niveau	Taalrol / Rôle linguistique		Geslacht / Sexe		Rechtspositie / Statut juridique		Totaal / Total	Totaal / Total
	N	F	M	V / F	Statutaire / Statutaire	Contractueel / Contractuel	effectief in VTE / effectifs en ETP ²⁴	personeelsformatie / cadre organique
A	16	16	17	15	19	13	31,1 (a)	24 (+10) (b)
B	7	8	6	9	9	6	14 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Totaal / Total	24	25	25	24	28	21	47,1	38 (+14)

(a) onder wie 1 medewerker in halftijdse loopbaanonderbreking en 2 medewerkers aan 80%

(b) artikel 4 van de personeelsformatie (aanwervingsmachtigingen voor de behoeften van de dienst)

(c) onder wie 5 medewerkers aan 80%

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2018 zijn de effectieven, uitgedrukt in VTE, lichtjes afgenomen van 47,5 naar 47,1 op een maximum van 52.

B. Personeelsverloop

In 2018 zijn de administrateur en drie administratieve medewerksters met pensioen gegaan.

In het begin van het jaar werden de selectieprocedures met het oog op de aanwerving van een administrateur en een directeur gelanceerd. Ze werden in december afgerond. Beide opdrachtgevers hebben hun functie in februari 2019 opgenomen.

Na afloop van een procedure tot statutaire aanwerving voor de personeelsdienst heeft een medewerkster haar stage aangevat in april 2018.

Nog in 2018 nam de federale Ombudsman twee contractuele medewerkers in dienst voor de operationele diensten. Ook een contractueel forensisch auditor kwam de rangen van het Centrum Integriteit versterken, nadat de Nederlandstalige laureaat van de selectieprocedure die in 2017 werd georganiseerd voor de aanwerving van een forensisch auditor aan de functie had verzaakt.

C. Opleidingen en kennisdeling

Ook dit jaar hebben de medewerkers externe opleidingen gevolgd en deelgenomen aan colloquia of studiedagen in functie van de juridische en bestuurlijke actualiteit. Ze kregen ook de kans gratis modules te

²⁴ Voltijds equivalenten.

(a) dont 1 collaborateur en interruption de carrière à mi-temps et 2 collaborateurs à 80 %

(b) article 4 du cadre organique (autorisations d'engagements pour les besoins du service)

(c) dont 5 collaborateurs à 80 %

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2018, les effectifs exprimés en ETP enregistrent une légère diminution, passant de 47,5 unités à 47,1, sur un maximum de 52.

B. Les mouvements du personnel

2018 a vu le départ à la retraite de l'administrateur et de trois collaboratrices administratives.

Les procédures de sélection lancées au début de cette année-là pour le recrutement d'un administrateur et d'un directeur ont abouti en décembre. Les deux chargés de mission sont entrés en fonction début 2019.

Au terme d'une procédure de recrutement statutaire pour le service des Ressources humaines, une collaboratrice a entamé son stage en avril 2018.

Le Médiateur fédéral a également engagé, en 2018, deux collaborateurs contractuels pour les services opérationnels. Par ailleurs, un forensisch auditor contractuel est venu renforcer le Centre Intégrité, après que le lauréat néerlandophone de la procédure de sélection organisée en 2017 pour le recrutement d'un forensisch auditor a renoncé à la fonction.

C. Les formations et le partage des connaissances

Cette année encore, les collaborateurs ont suivi des formations externes et participé à des colloques ou journées d'études, en fonction de l'actualité juridique

²⁴ Equivalents temps plein.

volgen aan het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), meer bepaald opleidingen inzake persoonlijke ontwikkeling en communicatie.

De instelling blijft aan de medewerkers de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan lezingen met debat die worden georganiseerd in samenwerking met de academische wereld en andere dotatiegerechtigde instellingen.

De in het gebouw Forum gevestigde dotatiegerechtigde instellingen bespraken in 2017 inderdaad een aantal projecten met als doel hun onderlinge synergie te optimaliseren op operationeel vlak alsook inzake omkadering. Zo hebben de medewerkers in 2018 bijvoorbeeld deelgenomen aan een informatiesessie over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die werd georganiseerd in samenwerking met de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)²⁵.

Overigens ondersteunt de GBA de federale Ombudsman bij de organisatie van de nieuwe functie van DPO²⁶. Aldus werkt een functionaris voor gegevensbescherming van de GBA sinds april 2018 deeltijds met de medewerkers van de federale Ombudsman aan de opmaak van een register van verwerkingsactiviteiten²⁷.

et administrative. Ils ont également eu la possibilité de suivre les modules gratuits de l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA), en particulier ceux en développement personnel et en communication.

L'institution continue d'offrir aux collaborateurs la possibilité de participer à des conférences-débats, organisées en partenariat avec le monde académique et d'autres institutions à dotation.

Les institutions à dotation installées dans le bâtiment Forum avaient en effet débattu, en 2017, de projets visant à optimiser la synergie entre elles sur le plan opérationnel et en matière d'encadrement. C'est dans ce cadre, par exemple, que les collaborateurs ont participé, en 2018, à une session d'information relative au Règlement général sur la protection des données (RGPD), organisée en collaboration avec l'Autorité de protection des données (APD)²⁵.

L'APD soutient, par ailleurs, le Médiateur fédéral dans l'organisation de la nouvelle fonction de DPO²⁶. C'est ainsi que, depuis avril 2018, une déléguée à la protection des données de l'APD travaille à temps partiel avec les collaborateurs du Médiateur fédéral à l'élaboration d'un registre des activités de traitement²⁷.

²⁵ Voorheen de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL).

²⁶ Data Protection Officer (functionaris voor gegevensbescherming).

²⁷ Overeenkomstig artikel 30 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is het bijhouden van een register van de verwerkingsactiviteiten verplicht voor elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt.

²⁵ Anciennement la Commission de la protection de la vie privée (CPVP).

²⁶ Data Protection Officer (Délégué à la protection des données).

²⁷ Conformément à l'article 30 du Règlement général sur la protection des données, la tenue d'un registre des activités de traitement est obligatoire pour chaque organisation qui traite des données à caractère personnel.

3. — FINANCIËN EN BEGROTING

De onderstaande tabel bevat de cijfers van de basisbegroting 2017-2019, in euro:

	Rekeningen 2017 <i>Comptes 2017</i>	Begroting 2018 <i>Budget 2018²⁸</i>	Begroting 2019 <i>Budget 2019</i>
Uitgaven Dépenses	5 425 408,74	5 791 400,00	5 912 500,00
Financiering / <i>Financement</i>	5 769 996,30	5 792 468,93	5 912 587,56
dotation/dotatie	5 391 000,00	5 389 000,00	5 381 000,00
bonis reportés/overgedragen boni	378 518,92	403 468,93	531 587,56
autres recettes/ andere ontvangsten	477,38	0,00	0,00
Saldo / Solde	344 587,56	1 068,93	87,56

De rubriek “Rekeningen 2017” vermeldt voor de uitgaven en ontvangsten 2017 het bedrag van de werkelijke verrichtingen, de rubrieken “Begroting 2018” en “Begroting 2019” 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. — INFORMATICA

De integratie van de G-Cloud²⁹ kreeg een vervolg in 2018. In tegenstelling met wat in het vorige jaarverslag werd aangekondigd, kon de telefonie dit jaar echter niet worden geïmplementeerd en moest dit worden uitgesteld tot begin 2019 als gevolg van een ingrijpende herstructurering van het platform van de G-Cloud.

Ook Felicity, het systeem voor dossierbeheer dat de medewerkers van de federale Ombudsman gebruiken, werd in 2018 grondig bijgewerkt. Er werden heel wat verbeteringen aangebracht en ook nieuwe functionaliteiten ontwikkeld. Zo maakt de integratie van een berichtendienst het voor de medewerkers mogelijk om verzonden en ontvangen e-mails voortaan rechtstreeks en automatisch op te nemen in het betrokken dossier. Deze nieuwe functionaliteit vereenvoudigt al in grote

²⁸ De rekeningen 2018 worden gecontroleerd door het Rekenhof en afgesloten door de Kamer in de loop van het jaar 2019.

²⁹ Een gezamenlijke ICT-infrastructuur van en voor de federale overheid.

3. — FINANCES ET BUDGET

Le tableau suivant reprend les chiffres budgétaires de base 2017-2019, en euros:

	Rekeningen 2017 <i>Comptes 2017</i>	Begroting 2018 <i>Budget 2018²⁸</i>	Begroting 2019 <i>Budget 2019</i>
Uitgaven Dépenses	5 425 408,74	5 791 400,00	5 912 500,00
Financiering / <i>Financement</i>	5 769 996,30	5 792 468,93	5 912 587,56
dotation/dotatie	5 391 000,00	5 389 000,00	5 381 000,00
bonis reportés/overgedragen boni	378 518,92	403 468,93	531 587,56
autres recettes/ andere ontvangsten	477,38	0,00	0,00
Saldo / Solde	344 587,56	1 068,93	87,56

La rubrique “comptes 2017” mentionne, pour les dépenses et recettes 2017, le montant des réalisations, alors que les rubriques “budget 2018” et “budget 2019” 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. — INFORMATIQUE

L’intégration du G-Cloud²⁹ s’est poursuivie en 2018. Cependant, contrairement à ce qui avait été annoncé dans le rapport annuel précédent, la téléphonie n’a pas pu être implémentée cette année et a dû être reportée à début 2019 en raison d’une importante restructuration de la plateforme du G-Cloud.

Felicity, le système de gestion de dossiers utilisé par les collaborateurs du Médiateur fédéral, a lui aussi connu en 2018 une mise à jour majeure. De nombreuses améliorations ont été apportées et de nouvelles fonctionnalités développées. L’intégration de la messagerie, par exemple, permet désormais aux collaborateurs d’enregistrer les e-mails envoyés et reçus directement et automatiquement dans le dossier concerné. Cette

²⁸ Les comptes 2018 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l’année 2019.

²⁹ Une infrastructure informatique commune de et pour l’État fédéral.

mate de bewerkingen met betrekking tot de behandeling van een dossier dat binnenkomt via Frontoffice.

De nieuwe versie van Felicity is operationeel sinds januari 2019.

5. — AUDIT VAN DE DOTATIEGERECHTIGDE INSTELLINGEN

In 2017 gaf de commissie voor de Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers aan het Rekenhof en een externe consultant de opdracht een onderzoek te voeren naar de dotatiegerechtigde instellingen die zijn gevestigd in het gebouw Forum, waartoe ook de federale Ombudsman behoort.

Aan het eind van dit onderzoek, in 2018, kwam het Rekenhof tot het besluit dat de rekeningen van de federale Ombudsman blijken geven van een voorzichtig beheer van de tot zijn beschikking gestelde begrotingsmiddelen. De voorgestelde bezuinigingsmaatregelen worden toegepast. Er wordt verder bezuinigd en de samenwerkingsverbanden met andere instellingen worden waar mogelijk verder uitgewerkt.

6. — VERANDERINGSTRAJECT

Eind 2017 lanceerde de federale Ombudsman een enquête in samenwerking met een onafhankelijk bureau. Het Parlement, de administratie, de burgers maar ook het middenveld, het academische milieu, de collega's van andere onafhankelijke instellingen en het team van de federale Ombudsman werden bevraagd om te peilen naar de verwachtingen die deze verschillende doelgroepen koesteren ten aanzien van de instelling.

In 2018 vond een aantal workshops plaats om op participatieve wijze de grondslagen te leggen van een nieuw strategisch plan dat steunt op stevige waarden en een duidelijke visie voor de opdracht van de federale Ombudsman.

Het resultaat van deze oefening, gekoppeld aan het resultaat van de audit die het Rekenhof en een externe consultant in 2018 hebben gevoerd, mondde uit in de lancering van een veranderingstraject. Dit moet het voor de instelling mogelijk maken een voldoende wendbare organisatie te zijn die bij machte is de uitdagingen aan te gaan van een samenleving die steeds evolueert, en tegelijk garanties te bieden voor het welzijn van de medewerkers, iets wat centraal staat in de bezorgdheid van de instelling.

nouvelle fonctionnalité simplifiée déjà grandement les manipulations liées au traitement d'un dossier entrant par le Front office.

La nouvelle version de Felicity est opérationnelle depuis janvier 2019.

5. — AUDIT AU SEIN DES INSTITUTIONS A DOTATION

En 2017, la commission de la Comptabilité de la Chambre des représentants avait chargé la Cour des comptes et un consultant externe d'examiner les institutions à dotation installées dans le bâtiment Forum, dont le Médiateur fédéral.

Au terme de cet examen en 2018, la Cour des comptes a conclu que les comptes du Médiateur fédéral traduisent une gestion prudente des moyens budgétaires mis à sa disposition. Les mesures d'économie proposées sont mises en œuvre. La modération budgétaire continue à être appliquée et les synergies avec d'autres institutions sont approfondies, autant que faire se peut.

6. — TRAJET DE CHANGEMENT

Le Médiateur fédéral avait lancé, fin 2017, une enquête avec l'aide d'un bureau indépendant. Le Parlement, l'administration, les citoyens, mais aussi la société civile, le milieu académique, les collègues d'autres institutions indépendantes et l'équipe du Médiateur fédéral ont été sollicités pour connaître les attentes de ces différents groupes-cible vis-à-vis de l'institution.

Des workshops ont été organisés en 2018 pour définir, de façon participative, les bases d'un nouveau plan stratégique, fondé sur des valeurs solides et une vision claire de la mission du Médiateur fédéral.

Le résultat de cet exercice, couplé à celui de l'audit mené en 2018 par la Cour des comptes et un consultant externe, a débouché sur le lancement d'un trajet de changement. Il doit permettre à l'institution de devenir une organisation agile, capable d'affronter les défis d'une société en perpétuelle évolution, tout en garantissant le bien-être des collaborateurs qui figure au centre de ses préoccupations.

DEEL V

BIJLAGEN

1. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen
2. Ombudsnormen
3. Externe contacten van de federale ombudsmannen
4. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen

PARTIE V

ANNEXES

1. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux
2. Normes de bonne conduite administrative
3. Contacts externes des médiateurs fédéraux
4. Questions parlementaires, projets et propositions de loi

**BIJLAGE 1 – WET VAN 22 MAART 1995 TOT
INSTELLING VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN³⁰**

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

³⁰ 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 1 – LOI DU 22 MARS 1995 INSTAURANT
DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX³⁰**

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 le

³⁰ 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 driemaandelijks 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 détaillés, 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 2 – 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 2 – 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 3 – EXTERNE CONTACTEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

3 januari	Overleg met de Griffier van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
10 januari	Werkbezoek van de Eerste Vice-president van de Commissie voor gelijkheid en niet-discriminatie van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa (Brussel)
19 januari	Overleg met de Ombudsmannen voor de Pensioenen (Brussel)
23 januari	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
23-24 januari	Bijwonen van de workshop “ <i>Human rights in the digital age</i> ” van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Tallinn, Estland)
24 januari	Raad van bestuur van het International Ombudsman Institute-Europa (IOI) (Tallinn, Estland)
7 februari	Overleg met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)
9 februari	Deelname aan de internationale conferentie “ <i>Measuring the Effectiveness of Children’s Rights</i> ” van de Nationale Commissie voor de Rechten van het Kind en in samenwerking met <i>ChildONEurope</i> (Brussel)
20 februari	Overleg met het kabinet van de minister van Defensie en Ambtenarenzaken (Brussel)
23 februari	Overleg met de Voorzitter voor Europa van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Brussel)
2 maart	Overleg met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)
6 mars	Overleg met het kabinet van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)
6 maart	Overleg met de professoren David Renders (UCL) en Didier Caluwaerts (VUB) (Brussel)
7 maart	Bijwonen voorstelling van het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsman (Brussel)
8 – 9 maart	Jaarlijkse conferentie van het Europees Netwerk voor Ombudsmannen (ENO) (Brussel)

ANNEXE 3 – CONTACTS EXTERNES DES MEDIATEURS FEDERAUX

3 janvier	Réunion de travail avec le greffier de la Chambre des représentants (Bruxelles)
10 janvier	Visite d’information du premier vice-président de la Commission sur l’égalité et la non-discrimination de l’Assemblée parlementaire du Conseil de l’Europe (Bruxelles)
19 janvier	Réunion de travail avec les médiateurs pour les Pensions (Bruxelles)
23 janvier	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
23-24 janvier	Participation au workshop “ <i>Human rights in the digital age</i> ” organisé par l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Tallinn, Estonie)
24 janvier	Conseil d’administration européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Tallinn, Estonie)
7 février	Réunion de travail avec le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
9 février	Participation à la conférence internationale de la Commission nationale pour les droits de l’enfant, organisée en collaboration avec ChildONEurope, “ <i>Measuring the Effectiveness of Children’s Rights</i> ” (Bruxelles)
20 février	Réunion de travail avec le cabinet du ministre de la Défense et de la Fonction publique (Bruxelles)
23 février	Réunion de travail avec le président du chapitre européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Bruxelles)
2 mars	Réunion de travail avec le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
6 mars	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d’État à l’Asile et la Migration et le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
6 mars	Réunion de travail avec les professeurs David Renders (UCL) et Didier Caluwaerts (VUB) (Bruxelles)
7 mars	Participation à la présentation du rapport annuel du <i>Vlaamse Ombudsman</i> (Bruxelles)
8 – 9 mars	Participation à la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs (ENO) (Bruxelles)

13 maart	Overleg met het Rekenhof (Brussel)	13 mars	Réunion de travail avec la Cour des comptes (Bruxelles)
15 maart	Overleg met de Directie-generaal Consulaire Zaken (DGC) (Brussel)	15 mars	Réunion de travail avec la Direction générale des Affaires consulaires (DGC) (Bruxelles)
19 maart	Overleg met een Inspecteur-generaal van Defensie (Brussel)	19 mars	Réunion de travail avec l'inspecteur-général de la Défense (Bruxelles)
20 maart	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	20 mars	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
20 maart	Gastspreker op het college "Droits des politiques publiques" UCL (Brussel)	20 mars	Orateur invité au cours "Droit des politiques publiques" de l'UCL (Bruxelles)
21 maart	Werkvergadering met de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Brussel)	21 mars	Réunion de travail avec l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Bruxelles)
23 maart	Deelname aan de jury voor de selectie van een Secretaris-generaal voor de Europese Ombudsman (Brussel)	23 mars	Participation au jury de sélection du secrétaire général du Médiateur européen (Bruxelles)
10 april	Overleg met de eerste-auditeur-revisor van het Rekenhof (Brussel)	10 avril	Réunion de travail avec le premier auditeur-réviseur de la Cour des comptes (Bruxelles)
12 april	Deelname aan de jury voor de selectie van een Secretaris-generaal voor de Europese Ombudsman (Brussel)	12 avril	Participation au jury de sélection du secrétaire général du Médiateur européen (Bruxelles)
17 april	Overleg met de professoren David Renders (UCL) en Didier Caluwaerts (VUB) (Brussel)	17 avril	Réunion de travail avec les professeurs David Renders (UCL) et Didier Caluwaerts (VUB) (Bruxelles)
19 april	Overleg met het kabinet van de minister van Defensie en Ambtenarenzaken (Brussel)	19 avril	Réunion de travail avec le cabinet du ministre de la Défense et de la Fonction publique (Bruxelles)
23 april	Voorstelling van het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman aan de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	23 avril	Présentation du rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral à la Chambre des représentants (Bruxelles)
25 april	Overleg met een lid van de Europese Rekenkamer en oud-Nationaal Ombudsman van Nederland, hoogleraar "Institutionele aspecten van de Rechtsstaat" aan de Faculteit Recht, Economie, Bestuur en Organisatie van de Universiteit Utrecht (Brussel)	25 avril	Réunion de travail avec un membre de la Cour des comptes européenne et ancien <i>Nationale Ombudsman</i> des Pays-Bas, professeur honoraire "Aspects institutionnels de l'État de droit" à la faculté de droit, d'économie et de gouvernance à l'Université d'Utrecht (Bruxelles)
27 april	Uiteenzetting over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de <i>data protection officer</i> (DPO) van de Gegevensbeschermingsautoriteit (Brussel)	27 avril	Exposé sur le règlement général européen sur la protection des données (RGPD) par la <i>data protection officer</i> (DPO) de l'Autorité de protection des données (Bruxelles)
30 april	Viering van het 40 jarige bestaan van het <i>International Ombudsman Institute</i> en voorstelling van het boek "A mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018" (zetel van de Verenigde Naties – New York, USA)	30 avril	Célébration des 40 ans de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) et lancement de la publication "A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018" (siège des Nations Unies - New York, USA)

2 – 4 mei	Raad van Bestuur van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Toronto, Canada)	2 – 4 mai	Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Toronto, Canada)
3 mei	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	3 mai	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
14 mei	Overleg met de Voorzitter voor Europa van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Barcelona, Spanje)	14 mai	Réunion de travail avec le président du chapitre européen de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Barcelone, Espagne)
17 mei	Raad van Bestuur van het <i>International Ombudsman Institute Europe</i> (IIO) (Bilbao, Spanje)	17 mai	Conseil d'administration européen de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Bilbao, Espagne)
23 mei	Hoorzitting voor de Commissie Juridische Zaken en Rechten van de Mens van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa over het ontwerp van resolutie " <i>Nécessité d'un ensemble de normes communes pour les institutions du médiateur en Europe</i> " (Reykjavik, IJsland)	23 mai	Audition devant la Commission des questions juridiques et des droits de l'Homme de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe sur la proposition de résolution " <i>Nécessité d'un ensemble de normes communes pour les institutions du médiateur en Europe</i> " (Reykjavik, Islande)
25 mei	Deelname aan het colloquium "25 jaar Comité P en Comité I" (Brussel)	25 mai	Participation au colloque "25 ans des Comité P et Comité R" (Bruxelles)
1 juni	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (Brussel)	1 juin	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
6 juni	Hoorzitting over het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman in de commissie Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	6 juin	Audition sur le rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral en commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction Publique de la Chambre des représentants (Bruxelles)
6 juni	Overleg met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Sociale Zaken (Brussel)	6 juin	Réunion de travail avec le président du comité de direction du SPF Sécurité sociale
12 juni	Werklunch met de Voorzitter van het <i>International Ombudsman Institute</i> (Brussel)	12 juin	Dîner de travail avec le président du chapitre européen de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Bruxelles)
15 juni	Deelname aan evenement "Kind in alle staten" ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van de Kinderrechtencommissaris (Gent)	15 juin	Participation à l'évènement " <i>Kind in alle staten</i> " à l'occasion des 20 ans du <i>Kinderrechtencommissariaat</i> (Gand)
19 juni	Werkvergadering met de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)	19 juin	Déjeuner de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21 juni	Overleg met de <i>Médiateur de la République du Sénégal</i> (Brussel)	21 juin	Réunion de travail avec le Médiateur de la République du Sénégal (Bruxelles)
25 juni	Overleg met de Inspecteur-generaal, de Adjunct-inspecteur-generaal en de klachtencoördinator van het ministerie van Defensie (Brussel)	25 juin	Réunion de travail avec l'inspecteur général, l'inspecteur général adjoint et le gestionnaire des plaintes de la Défense (Bruxelles)
3 juli	Werkvergadering met de professoren David Renders (UCL) en Didier Caluwaerts (VUB) (Brussel)	3 juillet	Réunion de travail avec les professeurs David Renders (UCL) et Didier Caluwaerts (VUB) (Bruxelles)

4 juli	Hoorzitting over het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	4 juillet	Audition sur le rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral en commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants (Bruxelles)
4 juli	Werkvergadering met de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)	4 juillet	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
5 juli	Werkvergadering met de Vice-eerste minister en minister van Buitenlandse Zaken en Europese Zaken en de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)	5 juillet	Réunion de travail avec le vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères et européennes et le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
6 juli	Werkvergadering met de Dienst mensenrechten van het DG Wetgeving en Fundamentele Rechten en Vrijheden van de FOD Justitie (Brussel)	6 juillet	Réunion de travail avec le Service Droits de l'Homme de la DG Législation, Libertés et Droits fondamentaux du SPF Justice (Bruxelles)
10 juli	Werkvergadering met de Ombudsmannen voor de Telecommunicatie, Ombudsmannen voor de Pensioenen en de Ombudsmannen voor de Treinreizigers (Brussel)	10 juillet	Réunion de travail avec les Médiateurs pour les Télécommunications, les Médiateurs pour les Pensions et le Médiateur pour les Voyageurs ferroviaires.
12 juli	Overleg met de Auditeur-generaal Integriteitsbeleid van de FOD Beleid en Ondersteuning, DG Begroting en Beleidsevaluatie en de Ombudsmannen voor de Pensioenen (Brussel)	12 juillet	Réunion de travail avec l'auditeur général Surveillance de l'intégrité du Bureau d'éthique et de déontologie administratives et les Médiateurs pour les Pensions (Bruxelles)
31 juli	Overleg met de professoren David Renders (UCL) en Didier Caluwaerts (VUB) (Brussel)	31 juillet	Réunion de travail avec les professeurs David Renders (UCL) et Didier Caluwaerts (VUB) (Bruxelles)
4 september	Overleg met de <i>Délégué général aux droits de l'enfant</i> en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	4 septembre	Réunion de travail avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
5 september	Rondetafel over de invorderingsstrategie van de FOD Financiën met de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering, de Fiscale Bemiddelingsdienst en de POD Maatschappelijke Integratie (Brussel)	5 septembre	Table ronde sur la stratégie de recouvrement du SPF Finances avec l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, le Service de conciliation fiscale et le SPP Intégration sociale (Bruxelles)
6 september	Bezoek aan de family units van het gesloten opvangcentrum 127bis samen met de directeur van Myria, de <i>Délégué général aux droits de l'enfant</i> en de Kinderrechtencommissaris (Steenokkerzeel)	6 septembre	Visite des nouvelles unités familiales du centre fermé 127bis avec le directeur de Myria, le Délégué général aux droits de l'enfant et le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Steenokkerzeel)
7 september	Overleg met de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)	7 septembre	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
11 september	Overleg met het kabinet van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, de <i>Délégué général aux droits de l'enfant</i> en de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	11 septembre	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d'état à l'Asile et la Migration, le Délégué général aux droits de l'enfant et le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
12 september	Overleg met de Coördinator van het Steunpunt tot Bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)	12 septembre	Réunion de travail avec le coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)

14 september	Deelname aan het colloquium “ <i>Le contrôle externe des détentions - Bilan de 30 ans du Comité européen de prévention de la torture</i> ” georganiseerd door het Comité tegen foltering van de Raad van Europa, de faculteit Recht en Criminologie van de ULB en de <i>Défense des Enfants DEI-Belgique</i> (Brussel)	14 septembre	Participation au colloque “Le contrôle externe des détentions - Bilan de 30 ans du Comité européen de prévention de la torture” organisé par le Comité européen de prévention de la torture, la faculté de Droit et de Criminologie de l’ULB et Défense des Enfants DEI-Belgique (Bruxelles)
19 september	Gastspreker op een conferentie van het netwerk van Catalaanse Ombudsmannen (Girona, Spanje)	19 septembre	Orateur invité à la conférence du réseau d’ombudsmans catalans (Gérone, Espagne)
30 september	Werkdiner met de Raad van Bestuur van het <i>International Ombudsman Institute - Europa</i> (IOI) (Brussel)	30 septembre	Dîner de travail du Conseil d’administration européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Bruxelles)
1 oktober	Raad van Bestuur en Algemene Vergadering van het <i>International Ombudsman Institute-Europa</i> (IOI) (Senaat, Brussel)	1 ^{er} octobre	Conseil d’administration européen et assemblée générale européenne de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Sénat, Bruxelles)
1 oktober	Organisatie van de Ceremonie ter gelegenheid van het 40-jarig bestaan van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Senaat, Brussel)	1 ^{er} octobre	Organisation de la cérémonie des 40 ans de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Sénat, Bruxelles)
2 – 3 oktober	Organisatie van de Europese conferentie van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) met als thema “De Ombudsman in een open en participatieve samenleving” (Senaat, Brussel)	2 – 3 octobre	Organisation de la conférence européenne de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) sur le thème “L’Ombudsman dans une société ouverte et participative” (Sénat, Bruxelles)
3 oktober	Voorstelling van het rapport van het burgerforum “ <i>Make my Administration</i> ” (Senaat, Brussel)	3 octobre	Présentation du rapport du forum citoyen “Make My Administration” (Sénat, Bruxelles)
3 oktober	Ceremonie ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van de federale Ombudsman (Brussel)	3 octobre	Cérémonie des 20 ans du Médiateur fédéral (Bruxelles)
15 oktober	Bezoek van de Ambassadeur van Turkije (Brussel)	15 octobre	Visite de l’ambassadeur de la République de Turquie (Bruxelles)
16 oktober	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	16 octobre	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
18 oktober	Werkbezoek aan het Forensisch Psychiatrisch Centrum - FPC Gent (Gent)	18 octobre	Visite du centre de psychiatrie médico-légale de Gand
31 oktober	Gastspreker voor de Commissie van Venetië (de Commissie voor democratie voor recht) in het kader van haar project de “ <i>Principes sur la protection et la promotion de l’institution du médiateur (les Principes de Venise)</i> ” (Parijs, Frankrijk)	31 octobre	Audition devant le groupe de travail de la Commission de Venise (Commission Européenne pour la Démocratie par le Droit) au bureau du Conseil de l’Europe dans le cadre de son projet de “Principes sur la protection et la promotion de l’institution du médiateur (les Principes de Venise)” (Paris, France)
6 november	Deelname aan de viering van het 20-jarig bestaan van de <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie</i> (AOMF) (Brussel)	6 novembre	Participation à la célébration du 20 ^e anniversaire de l’Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Bruxelles)

7 – 8 november	Gastspreker en deelnemer aan het congres “L’AOMF, 20 ans au service de l’État de droit” georganiseerd door de <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)</i> (Brussel)	7 – 8 novembre	Orateur invité et participation au congrès “L’AOMF, 20 ans au service de l’État de droit” organisé par l’Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Bruxelles)
9 november	Algemene vergadering van de <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)</i> (Namen)	9 novembre	Assemblée générale de l’Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Namur)
20 november	Hoorzitting in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	20 novembre	Audition en commission Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)
21 november	Overleg met de DG Reglementering en Geschillen van de RVA (Brussel)	21 novembre	Réunion de travail avec la DG Réglementations et Contentieux de l’ONEM (Bruxelles)
22 november	Overleg met de Directeur-generaal van de DG Budget en Beleidsevaluatie van de FOD BOSA (Brussel)	22 novembre	Réunion de travail avec le directeur général de la DG Budget et Evaluation de la Politique du SPF BOSA (Bruxelles)
28 november	Hoorzitting over het “wetsontwerp betreffende de organisatie van de penitentiaire diensten en van het statuut van het penitentiair personeel” in de Commissie voor de Justitie van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	28 novembre	Audition sur le projet de loi “Organisation des services pénitentiaires et le statut du personnel pénitentiaire” devant la commission de la Justice de la Chambre des représentants (Bruxelles)
5 december	Werkbezoek van de <i>Conseil national des Droits de l’homme du Maroc</i> op initiatief van Unicef België (Brussel)	5 décembre	Visite d’une délégation du Conseil national des Droits de l’homme du Maroc à l’initiative d’Unicef Belgique (Bruxelles)
7 december	Deelname aan het colloquium “L’exigence de légalité: un principe de la démocratie belge en péril?” georganiseerd door de Groupe Larcier (Brussel)	7 décembre	Participation au colloque “L’exigence de légalité: un principe de la démocratie belge en péril?” organisé par le Groupe Larcier (Bruxelles)
13 december	Interview door een doctorandus van het <i>Centre d’Etude des Politiques et de l’Administration Publique (CEPAP)</i> van de ULB in het kader van haar scriptie over “l’orientation client dans les administrations fédérales” (Brussel)	13 décembre	Interview par une doctorante du Centre d’Etude des Politiques et de l’Administration Publique (CEPAP) de l’ULB dans le cadre de sa thèse sur l’orientation client dans les administrations fédérales (Bruxelles)
20 december	Werkvergadering met de Vlaamse ombudsman, de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> , de Ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap en de Dienst mensenrechten van het DG Wetgeving en Fundamentele Rechten en Vrijheden van de FOD Justitie (Brussel)	20 décembre	Réunion de travail avec le <i>Vlaamse Ombudsman</i> , le <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> , la <i>Médiatrice de la Communauté germanophone</i> et le Service Droits de l’Homme de la DG Législation, Libertés et Droits fondamentaux du SPF Justice (Bruxelles)

BIJLAGE 4 – PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden, de vragen om uitleg gepubliceerd in 2018 die uitdrukkelijk verwijzen naar de federale Ombudsman.

In punt B worden wetsvoorstellen en ontwerpen opgenomen die uitdrukkelijk 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

Eerste minister

Vraag nr. 0323 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 163, pp.149-150. Antwoord ontvangen op 10 juli 2018.

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. (MV 19710)”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 144, pp. 91-92. Antwoord ontvangen op 31 januari 2018.

Vraag nr. 2352 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 165, pp. 250-251. Antwoord ontvangen op 24 juli 2018.

Vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken en Europese Zaken, belast met Belliris en de Culturele Instellingen

Vraag nr. 1337 van de heer Brecht Vermeulen van 16 maart 2018, “De afkorting van de derde voornaam op een paspoort”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 153, pp. 236-238. Antwoord ontvangen op 13 april 2018.

ANNEXE 4 – 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 2018 qui se réfèrent explicitement au Médiateur fédéral.

Le point B reprend les projets et propositions de loi explicitement 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

Premier ministre

Question n° 0323 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 163, pp.149-150. Réponse reçue le 10 juillet 2018.

Vice-premier ministre et ministre de l’Emploi, de l’Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur

Question n° 1849 de Mme Fabienne Winckel du 16 novembre 2017, “Médiateur fédéral – Rapport 2016 – Recommandations en matière d’économie (QO 19710)”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 144, pp. 91-92. Réponse reçue le 31 janvier 2018.

Question n° 2352 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 165, pp. 250-251. Réponse reçue le 24 juillet 2018.

Vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères et européennes, chargé de Beliris et des Institutions culturelles fédérales

Question n° 1337 de M. Brecht Vermeulen du 16 mars 2018, “L’abréviation du troisième prénom sur un passeport”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 153, pp. 236-238. Réponse reçue le 13 avril 2018.

Vraag nr. 1428 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 166, pp. 237-238. Antwoord ontvangen op 8 augustus 2018.

Vice-eersteminister en minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, belast met de Regie der Gebouwen

Vraag nr. 3312 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 171, pp. 298-300. Antwoord ontvangen op 3 oktober 2018.

Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Communicatie en Post

Vraag nr. 1228 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 163, pp. 311-313. Antwoord ontvangen op 10 juli 2018.

Minister van Justitie

Vraag nr. 2507 van mevrouw Sabien Lahaye-Battheu van 27 februari 2018, “Organisatie studiebezoek Zwitsers parlementslid (MV 22485)”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 150, pp. 224-225. Antwoord ontvangen op 23 maart 2018.

Vraag nr. 2633 van de heer Emmanuel Burton van 18 april 2018, “Racisme bij het gevangenispersoneel”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 161, pp. 274-275. Antwoord ontvangen op 19 juni 2018.

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 Ant.*, Kamer 2017-2018, nr. 142, pp. 338-342. Antwoord ontvangen op 16 januari 2018.

Vraag nr. 2353 van Servais Verherstraeten van 24 april 2018, “De sociale bescherming van grensarbeiders bij arbeidsongeschiktheid”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 158, pp. 104-105.

Vraag nr. 2476 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer 2017-2018, nr. 169, pp. 278-280. Antwoord ontvangen op 10 september 2018.

Question n° 1428 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 166, pp. 237-238. Réponse reçue le 8 août 2018.

Vice-premier ministre et ministre de la Sécurité et de l’Intérieur, chargé de la Régie des Bâtiments

Question n° 3312 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 171, pp. 298-300. Réponse reçue le 3 octobre 2018.

Vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l’Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste

Question n° 1228 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 163, pp. 311-313. Réponse reçue le 10 juillet 2018.

Ministre de la Justice

Question n° 2507 de Mme Sabien Lahaye-Battheu du 27 février 2018, “L’organisation d’une visite d’étude pour un parlementaire suisse” (QO 22485), *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 150, pp. 224-225. Réponse reçue le 23 mars 2018.

Question n° 2633 de M. Emmanuel Burton du 18 avril 2018, “Le racisme au sein du personnel de prison”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 161, pp. 274-275. Réponse reçue le 19 juin 2018.

Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Question n° 1840 de M. Servais Verherstraeten du 17 septembre 2017, “La protection sociale des travailleurs frontaliers”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 142, pp. 338-342. Réponse reçue le 16 janvier 2018.

Question n° 2353 de M. Servais Verherstraeten du 24 avril 2018, “La protection sociale des travailleurs frontaliers en cas d’incapacité de travail”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 158, pp. 104-105.

Question n° 2476 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 169, pp. 278-280. Réponse reçue le 10 septembre 2018.

Minister van Pensioenen

Vraag nr. 351 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer 2017-2018, nr. 162, pp. 218-219. Antwoord ontvangen op 25 juni 2018.

Minister van Financiën, belast met Bestrijding van de fiscale fraude

Vraag nr. 1985 van de heer Benoît Dispa van 8 december 2017, “Hervorming van de gezinsfiscaliteit (MV 21696)”, *Vr. en Ant.*, Kamer 2017-2018, nr. 143, pp. 390-392. Antwoord ontvangen op 24 januari 2018.

Vraag nr. 22861 van de heer Benoît Piedboeuf van 24 januari 2018, “De ombudsnormen bij de Dienst Klachtenbeheer”, *Int.Versl.*, Kamer 2017-2018, 54 COM 803, pp. 35-36.

Vraag nr. 2264 van mevrouw Annick Lambrecht van 31 mei 2018, “FOD Financiën – Terugvordering rechtsbijstand (mv 25514)”, *Vr. en Ant.*, Kamer 2017-2018, nr. 163, pp. 124-126.

Vraag nr. 26181 van mevrouw Sonja Becq van 20 juni 2018, “De gehandicapte kinderen”, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 929, pp.36-38.

Vraag nr. 26542 van de heer Georges Gilkinet van 10 juli 2018, “De versoepeling van de BTW-boeteregeling”, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 948, pp. 32-35.

Minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame Ontwikkeling

Samengevoegde vragen nr. 23781 van de heer Michel de Lamotte, “Het sociaal energietarief voor begunstigen van een tegemoetkoming voor personen met een handicap” en nr. 24029 van de heer Jean-Marc Nollet, “De gevolgen van de laattijdige beslissingen van de DG Personen met een handicap voor de toepassing van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of gas” van 7 maart 2018, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 837, pp. 50-55.

Minister van Begroting, belast met Nationale Loterij

Vraag nr. 0276 van de heer Jean-Marc Nollet, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 162, pp. 245-246. Antwoord ontvangen op 26 juni 2018.

Ministre des Pensions

Question n° 351 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 162, pp. 218-219. Réponse reçue le 25 juin 2018.

Ministre des Finances, chargé de la Lutte contre la fraude fiscale

Question n° 1985 de M. Benoît Dispa du 8 décembre 2017, “La réforme de la fiscalité familiale (QO 21696)”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 143, pp. 390-392. Réponse reçue le 24 janvier 2018.

Question n° 22861 de M. Benoît Piedboeuf du 24 janvier 2018, “Les normes de bonne conduite au service Gestion des Plaintes”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 803, pp. 35-36.

Question n° 2264 de Mme Annick Lambrecht du 31 mai 2018, “SPF Finances – Recouvrement de l’aide juridique (QO 25514)”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 163, pp. 124-126.

Question n° 26181 de Mme Sonja Becq du 20 juin 2018, “Les enfants handicapés”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 929, pp. 36-38.

Question n° 26542 de M. Georges Gilkinet du 10 juillet 2018 “L’assouplissement du régime d’amendes en matière de TVA”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 948, pp. 32-35.

Ministre de l’Énergie, de l’Environnement et du Développement durable

Questions jointes n° 23781 de M. Michel de Lamotte, “L’application du tarif social de l’énergie pour les bénéficiaires d’une allocation pour personnes handicapées” et n° 24029 de M. Jean-Marc Delizée, “Les conséquences des décisions tardives de la DG Personnes handicapées pour l’application du tarif social électricité et/ou gaz” du 7 mars 2018, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 837, pp. 50-55.

Ministre du Budget, chargée de la Loterie nationale

Question n° 0276 de Monsieur Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 162, pp. 245-246. Réponse reçue le 26 juin 2018.

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie

Vraag nr. 1212 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, "Klokkenluiders", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 164, pp. 396-397.

Vraag nr. 1237 van mevrouw Anne Dedry van 5 juli 2018, "FAVV- Juridische werking", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 166, pp. 145-146.

Vraag nr. 1252 van mevrouw Anne Dedry van 10 juli 2018, "FAVV.-Benoemingsprocedures", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 168, pp. 324-326.

Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken

Vraag nr. 23583 van de heer Brecht Vermeulen van 27 maart 2018, "Het rapport van het Rekenhof over Selor", *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 854, pp. 38-40.

Verslag van gedachtenwisseling van 13 april 2018, "De genomen stappen in het dossier F-16" van 13 april 2018, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 862, pp. 1-68.

Vraag nr. 1529 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, "Klokkenluiders", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 163, pp. 490-492. Antwoord ontvangen op 2 juli 2018.

Verslag van hoorzitting van 18 april 2018, "Interne en externe audit en studie F-16", *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 866, pp. 1-63.

Vraag nr. 24864 van mevrouw Julie Fernandez Fernandez van 16 mei 2018, "Het statuut van de klokkenluiders op het ministerie van landsverdediging", *Int. Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 895, pp. 41.

Minister van Mobiliteit, belast met Belgocontrol en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

Vraag nr. 2586 van mevrouw Sabien Lahaye-Battheu van 7 september 2017, "Elektrische fietsen. – Kentekenplaten (MV 19796)", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 166, pp. 312-314. Antwoord ontvangen op 9 augustus 2018.

Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture, et de l'Intégration sociale

Question n° 1212 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, "Lanceurs d'alerte", Q.R., Chambre, 2017-2018, n° 164, pp. 396-397.

Question n° 1237 de Mme Anne Dedry du 5 juillet 2018, "Le fonctionnement juridique de l'AFSCA", Q.R., Chambre, 2017-2018, n° 166, pp. 145-146.

Question n° 1252 de Mme Anne Dedry du 10 juillet 2018, "Les procédures de nomination à l'AFSCA", Q.R., Chambre, 2017-2018, n° 168, pp. 324-326.

Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique

Question n° 23583 de M. Brecht Vermeulen du 27 mars 2018, "Le rapport de la Cour des comptes relatif au Selor", C.R.I., Chambre, 2017-2018, 54 COM 854, pp. 38-40.

Rapport d'échange de vues du 13 avril 2018, "Les mesures prises dans le cadre du dossier F-16", C.R.I., Chambre, 2017-2018, 54 COM 862, pp. 1-68.

Question n° 1529 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, "Lanceurs d'alerte", Q.R., Chambre, 2017-2018, n° 163, pp. 490-492. Réponse reçue le 2 juillet 2018.

Rapport d'audition du 18 avril 2018, "Audits interne et externe et étude F-16", C.R.I., Chambre 2017-2018, 54 COM 866, pp. 1-63.

Question n° 24864 de Mme Julie Fernandez Fernandez du 16 mai 2018, "Le statut des lanceurs d'alerte au sein du ministère de la Défense", C.R.I., Chambre, 2017-2018, 54 COM 895, pp. 41.

Ministre de la Mobilité, chargé de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges

Question n° 2586 de Mme Sabien Lahaye-Battheu du 7 septembre 2017, "Vélos électriques – Plaques d'immatriculation (QO 19796)", Q.R., Chambre, 2017-2018, n° 166, pp. 312-314. Réponse reçue le 9 août 2018.

Vraag nr. 3235 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 168, pp. 277-278. Antwoord ontvangen op 6 september 2018.

Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de Minister van Financiën

Samengevoegde vragen nr. 23916 van mevrouw Isabelle Galant, “De gevolgen van het disfunctioneren van het computersysteem van de Directie-generaal Personen met een handicap”, nr. 23980 van mevrouw Catherine Fonck, “Het beheer van de dossiers bij de DG Personen met een handicap”, nr. 24030 van de heer Jean-Marc Delizée, “De financiële gevolgen van de laattijdige beslissing van de DG Personen met een handicap op het stuk van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of gas”, nr. 24375 van mevrouw Karin Jiroflée, “Het aantrekken van artsen bij de Directie-generaal Personen met een handicap”, nr. 24376 van mevrouw Karin Jiroflée, “De achterstand bij de Directie-generaal Personen met een handicap”, nr. 24377 van mevrouw Karin Jiroflée, “De terugvordering van onverschuldigde bedragen bij de Directie-generaal Personen met een handicap”, en 24378 van mevrouw Karin Jiroflée, “De toekomstplannen bij de Directie-generaal Personen met een handicap”, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 886, pp. 5-21.

Vraag nr. 0741 van de heer Elio Di Rupo van 26 april 2018, “Rechten van personen met een handicap”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 158, pp. 484-485. Antwoord ontvangen op 5 juni 2018.

Vraag nr. 0763 van de heer Jean-Marc Nollet van 13 juni 2018, “Klokkenluiders”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 163, pp. 553-554. Antwoord ontvangen op 10 juli 2018.

Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, belast met Administratieve Vereenvoudiging, toegevoegd aan de Minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken

Vraag nr. 1348 van mevrouw Barbara Pas van 18 januari 2018 over “Internetgebruik door illegalen in centra voor illegalen”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2017-2018, nr. 161, pp. 373-374. Antwoord ontvangen op 19 juni 2018.

Verslag van actualiteitsdebat over de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten centra en samengevoegde interpellatie en vragen, *Int. Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 54 961, pp. 25.

Question n° 3235 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 168, pp. 277-278. Réponse reçue le 10 juillet 2018.

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 de la Sécurité et de l’Intérieur

Questions jointes n° 23916 de Mme Isabelle Galant, “Les conséquences du dysfonctionnement du système informatique de la Direction générale Personnes handicapées”, n° 23980 de Mme Catherine Fonck, “La gestion des dossiers au sein de la DG Personnes handicapées”, n° 24030 de M. Jean-Marc Delizée, “Les conséquences financières des décisions tardives de la DG Personnes handicapées en ce qui concerne le tarif social énergie”, n° 24375 de Mme Karin Jiroflée, “L’embauche de médecins à la Direction générale Personnes handicapées”, n° 24376 de Mme Karin Jiroflée, “L’arriéré au sein de la Direction générale Personnes handicapées”, n° 24377 de Mme Karin Jiroflée, “Le recouvrement de montants indus auprès de la Direction générale Personnes handicapées” et n° 24378 de Mme Karin Jiroflée, “Les projets futurs à la Direction générale Personnes handicapées”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 886, pp. 5-21.

Question n° 0741 de M. Elio Di Rupo du 26 avril 2018, “Les droits des personnes en situation de handicap”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 158, pp. 484-485. Réponse reçue le 5 juin 2018.

Question n° 0763 de M. Jean-Marc Nollet du 13 juin 2018, “Lanceurs d’alerte”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 163, pp. 553-554. Réponse reçue le 10 juillet 2018.

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° 1348 de Mme Barbara Pas du 18 janvier 2018, “L’utilisation d’internet par des personnes en séjour illégal dans des centres pour réfugiés illégaux”, *Q.R.*, Chambre, 2017-2018, n° 161, pp. 373-374. Réponse reçue le 19 juin 2018.

Rapport du débat d’actualités du 19 septembre 2018 sur la détention de familles avec enfants en centre fermé et interpellation et questions jointes, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 COM 961, pp. 25.

Samengevoegde vragen nr. 25844 van de heer Olivier Maingain, “De leeftijdsbepaling bij zelfverklaarde niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV’s)” en nr. 26233 van mevrouw Julie Fernandez Fernandez, “Het gebruik van botskans om de leeftijd van minderjarige migranten te bepalen”, *Int.Versl.*, Kamer, 2017-2018, 54 COM 971, pp. 1-3.

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 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 de ernstig zieke vreemdelingen betreft, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 1 maart 2018, nr. 1885/003.

Wetsvoorstel 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 tot invoering van een verbod op opsluiting van al dan niet begeleide minderjarigen, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 18 april 2018, nr. 3045/001.

Evaluatie van de anti-discriminatiewetten van 10 mei 2007, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 24 mei 2018, nr. 3117/001.

Verslag namens de commissie voor de Verzoekschriften over het Jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2017-2018, 6 september 2018, nr. 3240/001.

Voorstel van resolutie over de evaluatie en de uitbouw van alternatieven voor de opsluiting van migrantengezinnen met minderjarige kinderen van 10 oktober 2018, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, nr. 3306/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap met het oog op het vermijden van het ontbreken van rechten voor personen met een handicap, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 26 oktober 2018, nr. 3352/001.

Wetsontwerp betreffende de organisatie van de penitentiaire diensten en van het statuut van het penitentiair personeel, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 31 oktober 2018, nr. 3351/001.

Questions jointes n° 25844 de M. Olivier Maingain, “L’estimation de l’âge des personnes qui se déclarent être des mineurs étrangers non accompagnés (MENA)” et n° 26233 de Mme Julie Fernandez Fernandez, “Le recours aux tests osseux pour la détermination de l’âge des migrants mineurs”, *C.R.I.*, Chambre, 2017-2018, 54 971, pp. 1-3.

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 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers, en ce qui concerne les étrangers gravement malades, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 1^{er} mars 2018, n° 1885/003.

Proposition de loi modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers et visant à interdire l’enfermement de mineurs accompagnés ou non, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 18 avril 2018, n° 3045/001.

Évaluation des lois antidiscrimination du 10 mai 2007, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 24 mai 2018, n° 3117/001.

Rapport fait au nom de la commission des Pétitions sur le Rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, 6 septembre 2018, n° 3240/001.

Proposition de résolution visant à évaluer et à développer les modes alternatifs à l’enfermement des familles avec mineurs d’âge, *Doc. parl.*, Chambre, 2018-2019, du 10 octobre 2018, n° 3306/001.

Proposition de loi modifiant l’arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées, en vue d’éviter aux personnes handicapées de perdre injustement des droits, *Doc. parl.*, Chambre, 2018-2019, 26 octobre 2018, n° 3352/001.

Projet de loi concernant l’organisation des services pénitentiaires et le statut du personnel pénitentiaire, *Doc. parl.*, Chambre, 2018-2019, 31 octobre 2018, n° 3351/001.

Verslag namens de commissie voor de Comptabiliteit over Auditverslagen van het Rekenhof en van EY- Rekeningen van het begrotingsjaar 2017 – Begrotingsaanpassingen van het begrotingsjaar 2018 – Begrotingsvoorstellen voor het begrotingsjaar 2019, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2018, 17 december 2018, nr. 3418/001.

Rapport fait au nom de la commission Comptabilité sur les Rapports d’audit de la Cour des Comptes et de EY – Comptes de l’année budgétaire 2017 – Ajustements budgétaires de l’année budgétaire 2018 – Propositions budgétaires pour l’année budgétaire 2019, *Doc. parl.*, Chambre, 2018-2019, 17 décembre 2018, n° 3418/001.

