

le **Médiateur fédéral**

Rapport annuel

de federale **Ombudsman**

Jaarverslag

2013

le Médiateur fédéral

de federale Ombudsman

écouter  
améliorer  
rapprocher

luistoren  
overtuigen  
bemiddelen

www.mediateur-federal.be  
☎ 1300 99 951

www.federaleombudsman.be  
☎ 0800 59 462



**RAPPORT ANNUEL 2013**

**du Médiateur fédéral**

**JAARVERSLAG 2013**

**van de federale Ombudsman**

le Médiateur fédéral, mars 2014  
Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles

*de federale Ombudsman, maart 2014  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brussel*

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

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

Photo: K. Van den Bossche, Chambre des représentants

*Zetwerk: Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers*

*Foto: K. Van den Bossche, Kamer van volksvertegenwoordigers*

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

Ce rapport est disponible en ligne : [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)

*Dit verslag is beschikbaar online: [www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)*

*Ce rapport est imprimé exclusivement sur du papier certifié FSC*

*Dit verslag wordt uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier*

Monsieur le Président de la Chambre des représentants,

Monsieur le Président de la commission des Pétitions,

Mesdames et Messieurs les députés,

Conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur fédéral couvrant l'année 2013.

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

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

*Les médiateurs fédéraux,*

Catherine DE BRUECKER  
Guido HERMAN

Mijnheer de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers,

Mijnheer de Voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften,

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Wij hebben de eer u het jaarverslag 2013 van de federale Ombudsman te bezorgen, zoals voorgeschreven in artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

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

Met de meeste hoogachting,

*de federale ombudsmannen,*

Guido HERMAN  
Catherine DE BRUECKER



<b>PARTIE I : FONCTIONNEMENT ET GESTION</b>	9	<b>DEEL I : WERKING EN BEHEER</b>	9
<b>PARTIE II : QUE NOUS ENSEIGNENT LES RÉCLAMATIONS EN 2013 ?</b>	17	<b>DEEL II : WAT LEREN DE KLACHTEN ONS IN 2013?</b>	17
1. — THÈMES TRANSVERSAUX	17	1. — TRANSVERSALE THEMA'S	17
A. Le respect des droits fondamentaux .....	17	A. Eerbied voor de grondrechten .....	17
1. Le droit au respect de la vie familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant .....	18	1. Recht op respect voor het gezinsleven en het hoger belang van het kind .....	18
2. L'interdiction d'un traitement inhumain ou dégradant.....	21	2. Verbod op onmenselijke of vernederende behandeling .....	21
3. Le centre ouvert de retour à Holsbeek (recommandations RO 13/01 et RO 13/02)	26	3. Het open Terugkeercentrum Holsbeek (aanbevelingen OA 13/01 en OA 13/02) .....	26
4. L'accueil des familles européennes par Fedasil (recommandation RO 13/03).....	30	4. De opvang van Europese families door Fedasil (aanbeveling OA 13/03).....	30
5. La situation criante des personnes internées dans les prisons (recommandation RO 13/07) .....	35	5. De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis (aanbeveling OA 13/07) .....	35
6. Suivi des recommandations des années précédentes en matière de droits fondamentaux	40	6. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren inzake grondrechten .....	40
B. La publicité de l'administration .....	45	B. De openbaarheid van bestuur .....	45
1. Information active .....	45	1. Actieve informatieverstrekking.....	45
2. Information passive.....	48	2. Passieve informatieverstrekking .....	48
C. Les problèmes liés aux nouvelles applications informatiques .....	49	C. Problemen bij nieuwe informaticatoepassingen	49
1. Problèmes récurrents .....	49	1. Langdurige problemen.....	49
2. Problèmes ponctuels .....	51	2. Kortstondige problemen .....	51
3. L'impact de l'introduction d'un nouveau système informatique (recommandation transversale RG 13/01) .....	51	3. De gevolgen van het invoeren van een nieuw informaticasysteem (transversale aanbeveling AA 13/01).....	51
D. Suivi des recommandations transversales des années précédentes (sauf droits fondamentaux)	52	D. Opvolging van de andere transversale aanbevelingen van vorige jaren (behalve grondrechten)	52
2. — THÈMES REGROUPEÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE	54	2. — THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE	54
A. Affaires sociales.....	54	A. Sociale Zaken .....	54
1. Le délai de traitement des dossiers d'allocations familiales des indépendants roumains .....	54	1. De behandelingstermijn van de dossiers kinderbijslag van Roemeense zelfstandigen	54
2. Pour les bénéficiaires de la protection subsidiaire, obtenir le renouvellement de leur titre de séjour et de leur permis de travail C en temps utile s'avérait pratiquement impossible.....	56	2. Het tijdig verkrijgen van de vernieuwing van hun verblijfstitel en hun arbeidskaart C bleek voor subsidiaire beschermden praktisch onmogelijk .....	56
3. L'indemnité pour maladie professionnelle des membres de la police locale .....	57	3. De beroepsziektevergoeding voor de leden van de lokale politie .....	57
4. Suivi des recommandations des années précédentes .....	59	4. Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren .....	59
B. Relations extérieures .....	62	B. Buitenlandse Betrekkingen .....	62
1. L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité .....	62	1. De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen	62
2. Exigences inappropriées pour la délivrance d'un passeport belge à l'Ambassade à Pékin .....	67	2. Onredelijke eisen voor het uitreiken van een Belgisch paspoort op de Belgische Ambassade te Peking .....	67
3. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3 .....	67	3. Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3 .....	67

4. Suivi des recommandations des années précédentes .....	69	4. Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren .....	69
C. Justice	70	C. Justitie	70
1. L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité .....	71	1. De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen	71
2. L'exécution des peines et mesures privatives de liberté .....	71	2. Strafitvoering en vrijheidsberovende maatregelen .....	71
3. Les retards de paiement des frais de justice	74	3. De laattijdige betaling van gerechtskosten	74
4. La situation criante des personnes internées dans les prisons (recommandation RO 13/07) .....	75	4. De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis (aanbeveling OA 13/07) .....	75
5. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3 .....	75	5. Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3 .....	75
6. Suivi des recommandations des années précédentes .....	76	6. Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren .....	76
D. Intérieur	78	D. Binnenlandse Zaken	78
1. L'application de la loi du 15 décembre 1980 sur les étrangers .....	78	1. De toepassing van de Vreemdelingenwet van 15 december 1980 .....	78
2. Le retrait des documents d'identité .....	81	2. De intrekking van identiteitsdocumenten..	81
3. Les numéros de maison dans le Registre national (recommandation RO 13/05).....	82	3. De huisnummers in het Rijksregister (aanbeveling OA 13/05) .....	82
4. Convocation des citoyens européens pour procéder au renouvellement de leur carte d'identité (recommandation RO 13/06).....	85	4. Unieburgers oproepen om hun identiteitskaart te laten hernieuwen (aanbeveling OA 13/06) .....	85
5. Suivi des recommandations des années précédentes .....	87	5. Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren .....	87
E. Finances	91	E. Financiën	91
1. L'envoi obligatoire de l'avis de rectification de la déclaration .....	91	1. Het verplichte bericht van wijziging van belastingaangifte .....	91
2. L'interprétation de la notion d' "erreur matérielle" .....	92	2. De invulling van het begrip "materiële vergissing" .....	92
3. Intérêts sur un remboursement TVA.....	98	3. Interesten bij btw-teruggaven .....	98
4. Le paiement d'office des intérêts moratoires (recommandation RO 13/04) .....	100	4. Ambtshalve moratoriuminteresten betalen (aanbeveling OA 13/04) .....	100
5. La sécurité juridique concernant l'enregistrement des baux à loyers (recommandation RO 13/09).....	102	5. Rechtszekerheid garanderen bij het registreren van woninghuurcontracten (aanbeveling OA 13/09).....	102
6. Suivi des recommandations des années précédentes .....	106	6. Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren .....	106
F. Infrastructure et Communications	109	F. Infrastructuur en Verkeer	109
1. La communication de l'arrière en matière d'immatriculation des véhicules.....	109	1. Informeren over de achterstand bij het inschrijven van voertuigen .....	109
2. Le double paiement de la taxe de circulation pour un même mois .....	111	2. Twee maal verkeersbelasting betalen voor dezelfde maand .....	111
3. Payer à tort 30 euros pour une marque d'immatriculation ou un duplicata (recommandation RO 13/08).....	112	3. Ten onrechte 30 euro betalen voor een nummerplaat of duplicaat (aanbeveling OA 13/08) .....	112
G. Autres commissions: suivi des recommandations des années précédentes	114	G. Andere commissies: opvolging aanbevelingen van vorige jaren	114
1. Economie .....	114	1. Economie .....	114
2. Santé publique.....	115	2. Volksgezondheid.....	115



**PARTIE III : CHIFFRES** III/1

## 1. — CHIFFRES GENERAUX III/1

A. Nouveaux dossiers .....	III/3
B. Total des réclamations .....	III/4
C. Réclamations recevables par administration .	III/6
D. Traitement des réclamations recevables.....	III/8
E. Evaluation des réclamations fondées.....	III/11
F. Normes de bonne conduite administrative méconnues .....	III/13
G. Durée de traitement des réclamations rece- vables .....	III/14

## 2. — CHIFFRES PAR ADMINISTRATION III/15

A. SPF Chancellerie du Premier Ministre .....	III/17
B. SPF Personnel et Organisation .....	III/19
C. SPF Technologie de l'Information et de la Com- munication (Fedict) .....	III/21
D. SPF Justice.....	III/22
E. SPF Intérieur.....	III/25
F. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement.....	III/28
G. Ministère de la Défense .....	III/30
H. SPF Finances .....	III/31
I. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale ..	III/34
J. SPF Sécurité sociale .....	III/37
K. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.....	III/40
L. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie.....	III/43
M. SPF Mobilité et Transports .....	III/46
N. Services publics de programmation.....	III/48
O. Parastataux sociaux .....	III/50
P. Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP .....	III/55
Q. Organismes privés chargés d'un service public	III/58

**PARTIE IV : ANNEXES**

A. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux .....	A1
B. 15 normes de bonne conduite administrative	A9
C. Résultats globaux du réseau fédéral gestion des plaintes.....	A16
D. Contacts externes des médiateurs fédéraux	A18
E. Questions parlementaires, projets et proposi- tions de loi.....	A24

**DEEL III : CIJFERS** III/1

## 1. — ALGEMENE CIJFERS III/1

A. Nieuwe dossiers .....	III/3
B. Totaal aantal klachten .....	III/4
C. Ontvankelijke klachten per administratie.....	III/6
D. Behandeling van de ontvankelijke klachten ...	III/8
E. Evaluatie van de gegronde klachten .....	III/11
F. Geschonden ombudsnormen .....	III/13
G. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten	III/14

## 2. — CIJFERS PER ADMINISTRATIE III/15

A. FOD Kanselarij van de Eerste Minister .....	III/17
B. FOD Personeel en Organisatie .....	III/19
C. FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict).....	III/21
D. FOD Justitie .....	III/22
E. FOD Binnenlandse Zaken .....	III/25
F. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking .....	III/28
G. Ministerie van Defensie .....	III/30
H. FOD Financiën.....	III/31
I. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg .....	III/34
J. FOD Sociale Zekerheid .....	III/37
K. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voed- selketen en Leefmilieu .....	III/40
L. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie	III/43
M. FOD Mobiliteit en Vervoer .....	III/46
N. Programmatorische overheidsdiensten.....	III/48
O. Sociale parastatalen .....	III/50
P. Parastatalen, overheidsbedrijven en instan- ties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD.....	III/55
Q. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening.....	III/58

**DEEL IV : BIJLAGEN**

A. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen .....	B1
B. 15 ombudsnormen .....	B9
C. Algemene resultaten van het federaal netwerk klachtenmanagement .....	B16
D. Externe contacten van de federale ombudsman- nen .....	B18
E. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wets- voorstellen.....	B24



## PARTIE I

### FONCTIONNEMENT ET GESTION

#### 1. — LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

##### A. Un nouveau Collège

Le 19 novembre, après sa prestation de serment, le nouveau Collège est entré en fonction. Il a immédiatement commencé à évaluer le fonctionnement de l'institution dans le but d'optimiser l'exécution de ses missions légales et l'utilisation efficiente des moyens disponibles.

C'est ainsi que le Collège des médiateurs fédéraux a, entre autres, décidé de renforcer le fonctionnement de l'institution tant sur le plan du contenu que du point de vue de l'organisation.

En se basant sur l'expérience engrangée dans l'institution depuis 1997 et s'inscrivant dans une société en constante mutation et dans le nouveau paysage constitutionnel, 2014 se veut une année charnière de ce point de vue. A cette fin, l'institution agira sur différentes composantes.

Renforcer la cellule opérationnelle, cellule d'appui stratégique, sous la houlette du directeur.

Développer les capacités d'analyse systémique des back offices et permettre, ce faisant, l'amélioration de la qualité du traitement des plaintes.

Explorer, par le front office, tous les moyens à mettre en œuvre pour améliorer le service et exploiter tous les signaux pertinents émis par le citoyen en vue d'optimiser le fonctionnement de l'institution.

Développer de nouvelles initiatives sur le plan de la communication interne et externe.

Enfin, renforcer le fonctionnement du pilier administratif, sous la conduite de l'administrateur. Des formations ciblées, une évaluation permanente et un bon support logistique devront contribuer, comme éléments constitutifs d'un management RH à part entière, à la poursuite de l'amélioration du développement de l'institution.

## DEEL I

### WERKING EN BEHEER

#### 1. — DE WERKING VAN DE DIENST

##### A. Een nieuw College

Op 19 november trad het nieuwe College aan, na de eedaflegging. Onmiddellijk is gestart met een doorlichting van de werking van de instelling met als doel een optimale invulling van de wettelijke opdrachten en een efficiënt gebruik van de beschikbare middelen.

Zo heeft het College van federale ombudsmannen onder meer beslist om de werking van de instelling inhoudelijk en organisatorisch te versterken. Daartoe worden een aantal initiatieven genomen.

Op basis van de verworven ervaring in de instelling sinds 1997 en in het kader van een snel evoluerende samenleving en de wijzigingen in het constitutionele landschap, moet 2014 in dat verband een scharnierjaar worden.

De operationele cel die het beleidsondersteunend werk voorbereidt onder leiding van de directeur, wordt versterkt.

Het herdenken van de werking moet toelaten dat de backoffices hun structurele analyse kunnen opwaarderen en daardoor de klachtenbehandeling kwalitatief nog beter kunnen bewaken.

Ook de Frontoffice zal verder alle mogelijkheden exploreren om aan de burger een steeds betere kwalitatieve dienstverlening te bieden en alle signalen van de burgers te verwerken die van belang zijn om de werking van de instelling te optimaliseren.

Op het vlak van interne en externe communicatie worden nieuwe initiatieven ontwikkeld.

Ten slotte wordt ook de werking van de administratieve pijler onder leiding van de administrateur versterkt. Gerichte vorming en permanente evaluatie, goed logistiek ondersteund, moeten als element van een volwaardig HR-management tot de verdere inhoudelijke ontwikkeling van de instelling bijdragen.

## B. L'importance du développement continu de la gestion des plaintes de première ligne

En 2013, le Médiateur fédéral a continué à soutenir l'implémentation de la première ligne de gestion des plaintes en concertation avec les administrations fédérales.

Lors de la réunion du réseau, qui s'est tenue le 28 novembre 2013, le Médiateur fédéral a souligné l'importance d'une gestion des plaintes de première ligne dans le service public. Celle-ci constitue un précieux outil d'auto-évaluation et peut insuffler une dynamique au sein d'une administration qui contribue ainsi, à chaque niveau, à un contrôle de qualité du service rendu aux citoyens.

Fin 2013, le Médiateur fédéral considère que sa recommandation transversale de 2011, relative à l'instauration d'un processus structuré et harmonisé de gestion des plaintes dans toute l'administration fédérale par la création de services internes de plaintes dans tous les services publics fédéraux selon des standards de base communs, est rencontrée.

D'après les chiffres et indicateurs du Rapport de gestion des plaintes 2013, qui nous est remis tous les ans par le Réseau fédéral Gestion des plaintes, il apparaît que 65 administrations et organismes fédéraux font partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes. 62 membres ont été en mesure d'annoncer leurs résultats pour 2013. Les 3 autres étaient encore en phase d'implémentation mais se sont engagés à poursuivre la mise en œuvre de leur gestion des plaintes en 2014. Outre ces 65 membres, 6 administrations et organismes fédéraux ne font pas encore partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes. Ils seront à nouveau régulièrement invités à y participer.

Les résultats globaux du réseau sont annexés<sup>1</sup> au rapport annuel du Médiateur fédéral. Les chiffres de 2013 figurent à côté de ceux de 2012. On constate une augmentation de 2 280 plaintes. Cependant, le rapport lui-même invite à relativiser cette augmentation en prenant en compte qu'en 2013 les administrations et organismes ayant rapporté leurs résultats ont été plus nombreux qu'en 2012.

Le modèle standard de processus structuré et harmonisé de gestion des plaintes a été imposé par la circulaire du 14 mars 2013 relative à l'orientation client dans les administrations fédérales. Les limites de ce modèle laissent néanmoins place à une interprétation concrète, spécifiquement adaptée aux besoins de chaque administration. L'objectif du modèle standard

<sup>1</sup> Annexe 3.

## B. De verdere, belangrijke ontwikkeling van de eerstelijnsklachtenbehandeling

In 2013 heeft de federale Ombudsman in overleg met de federale administraties verder de uitbouw van de eerstelijnsklachtenbehandeling ondersteund.

Op de netwerkvergadering van 28 november 2013 heeft de federale Ombudsman benadrukt hoe belangrijk het eerstelijnsklachtenmanagement binnen een overheidsdienst is. Het is een waardevol instrument tot zelfevaluatie en het kan een dynamiek in een administratie induceren die bijdraagt tot een kwaliteitsbewaking van de dienstverlening op elk niveau.

Aan het eind van 2013 beschouwt de federale Ombudsman de transversale aanbeveling uit 2011 om bij de volledige federale overheid een gestructureerd en geharmoniseerd klachtenbehandelingsproces in te voeren door bij alle federale overheidsdiensten een interne klachtendienst op te richten volgens eenzelfde standaardmodel als ingewilligd.

Uit het Klachtenmanagement Rapport indicatoren 2013 dat wij jaarlijks van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement ontvangen, blijkt dat intussen 65 federale administraties en organisaties deel uitmaken van dit netwerk. 62 leden konden voor 2013 resultaten rapporteren. De overige 3 zitten nog in de implementatiefase en gaven hun engagement om in 2014 het klachtenmanagement verder te implementeren. Naast deze 65 zijn er 6 federale administraties en organisaties die nog geen deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Zij zullen opnieuw tot deelname worden uitgenodigd.

De algemene resultaten van het netwerk worden opgenomen als bijlage<sup>1</sup> bij het jaarverslag van de federale Ombudsman. De cijfers voor 2013 worden er naast die van 2012 geplaatst. Er is een toename van 2 280 klachten. In het rapport zelf wordt aangeraden deze stijging te relativiseren en in acht te nemen dat er in 2013 meer federale administraties en organisaties hebben gerapporteerd dan in 2012.

Het standaardmodel voor het gestructureerd en geharmoniseerd klachtenbehandelingsproces wordt geboden door de omzendbrief van 14 maart 2013 inzake klantgerichtheid bij de federale administraties. Binnen de krijtlijnen van dit model is er ruimte voor een concrete invulling, specifiek afgestemd op de noden van de individuele administratie. De doelstelling van

<sup>1</sup> Bijlage 3.

est et doit rester: une gestion des plaintes de qualité par la première ligne avec, comme fil conducteur, une garantie de qualité pour le citoyen.

La gestion des plaintes de première ligne a indéniablement fait son entrée dans l'administration fédérale. Le Médiateur fédéral est désormais convaincu qu'une équipe de coordinateurs de plaintes motivés assument leurs tâches avec tout le sérieux nécessaire.

Fin juin, le Médiateur fédéral a dégagé un consensus sur le texte d'un nouveau protocole d'accord avec les trois collègues, le Collège des Présidents des Services publics fédéraux et de programmation, celui des Institutions publiques de Sécurité sociale et celui des Organismes d'Intérêt public. Ce nouveau protocole définit clairement le rôle des coordinateurs de plaintes de chaque administration fédérale.

Début 2014, 7 administrations fédérales avaient déjà signé ce nouveau protocole d'accord avec le Médiateur fédéral.

## 2. — LA GESTION DE L'INSTITUTION

### A. La structure de l'organisation

Le front office assure le premier contact avec le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral. Il vérifie la recevabilité des dossiers entrants, traite les demandes d'information et renvoie les plaintes qui ne concernent pas le Médiateur fédéral à l'instance compétente. Les trois back offices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d'action respectifs, comme cités dans l'organigramme ci-dessous. La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux, tandis que les collaborateurs logistiques sont, entre autres, responsables de la GRH et de la gestion financière et matérielle.

het standaardmodel is en moet blijven: een kwalitatieve klachtenbehandeling door de eerste lijn met een leidraad die een kwaliteitsgarantie inhoudt voor de burger.

De eerstelijnsklachtenbehandeling heeft onmiskenbaar zijn intrede gemaakt in de federale overheidsadministratie. De federale Ombudsman is ervan overtuigd dat een team van gemotiveerde klachtencoördinatoren hun taak met de nodige ernst op zich nemen.

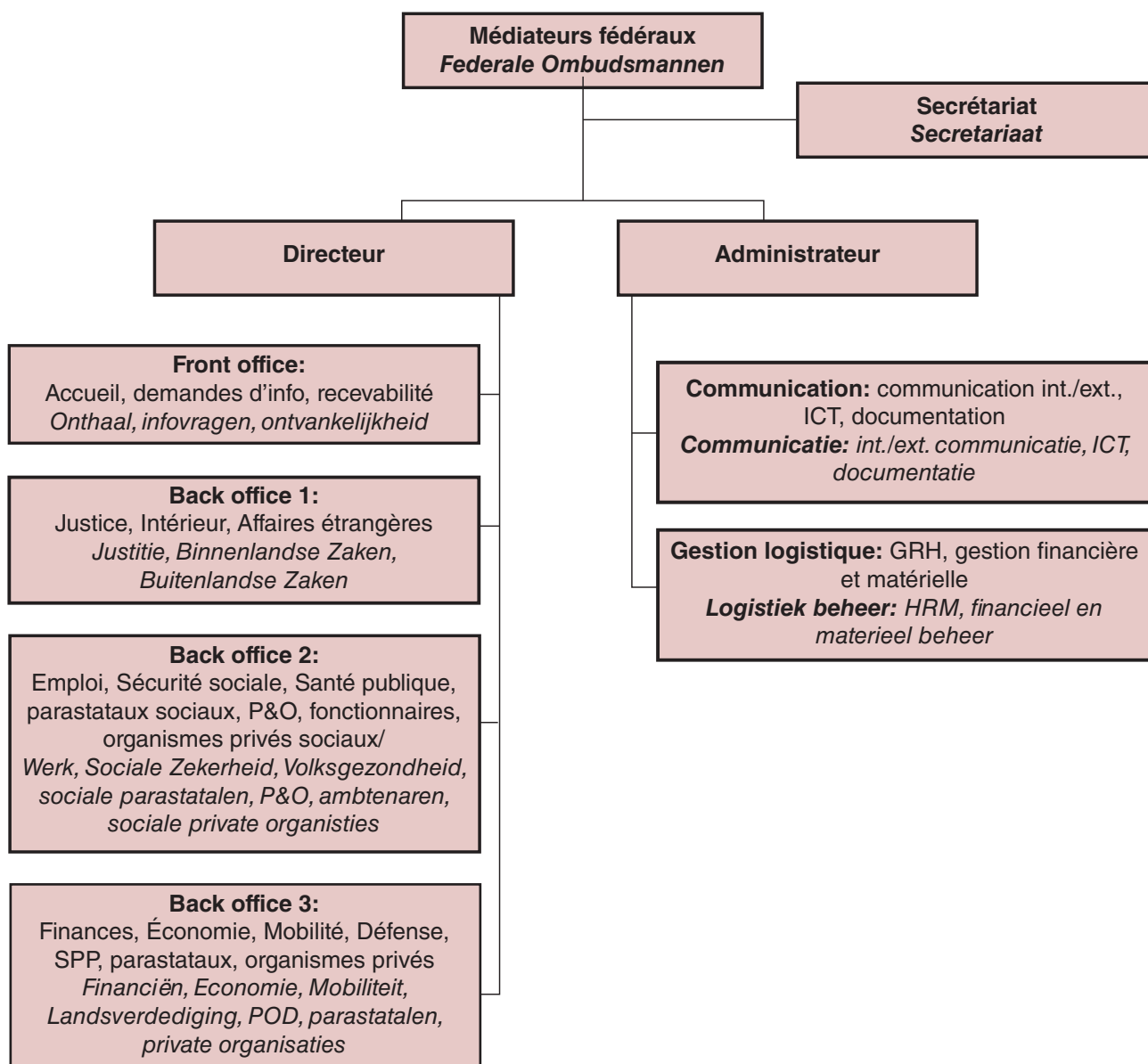
Eind juni is de federale Ombudsman tot een consensus gekomen over de tekst van een nieuw samenwerkingsprotocol met de drie Colleges, het College van de Voorzitters van de Federale en Programmatorische Overheidsdiensten, dat van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en dat van de Instellingen van Openbaar Nut. In het nieuwe protocol is een duidelijke rol voorzien voor de klachtencoördinator van elke federale administratie.

Begin 2014 hadden reeds 7 federale administraties het nieuwe samenwerkingsprotocol met de federale Ombudsman ondertekend.

## 2. — HET BEHEER VAN DE INSTELLING

### A. De structuur van de organisatie

De afdeling Frontoffice verzorgt het eerste contact met de burger. Zij onderzoekt de ontvankelijkheid van de inkomende klachten, behandelt de informatievragen en verwijst de klachten die niet voor de federale Ombudsman bestemd zijn door naar de juiste instantie. De drie backoffices behandelen de ontvankelijke klachten die betrekking hebben op hun respectievelijke werkterrein, zoals aangeduid in onderstaand organogram. De afdeling Communicatie ondersteunt en realiseert het communicatiebeleid van de federale ombudsmannen. De medewerkers HR, financiën en materieel beheer vervolledigen het plaatje.



## B. La gestion du personnel et des effectifs

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, l'institution compte 51 collaborateurs, répartis sur 3 niveaux, comme repris dans le tableau ci-après.

Niveau / Niveau	Rôle linguistique / Taalrol		Sexe / Geslacht		Statut juridique / Rechtspositie		Total / Totaal	Total / Totaal
	Π	F	♂	F / V	Statutaire / Statutaire	Contractuel / Contract	des effectifs en ETP <sup>2</sup> / effectief in VTE <sup>2</sup>	du cadre organique / personeels-formatie
A	17	16 (a)	18	15 (a)	17 (a)	16 (b)	33 (a) (b)	24 (+10)
B	9	7	5	11	7	9 (c)	16 (c)	12 (+4)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
<b>Total / Totaal</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>38 (+14)</b>

(a) dont un collaborateur statutaire en interruption de carrière complète

(b) dont 9 attachés contractuels, article 4 du cadre organique (besoins urgents et temporaires)

(c) dont 4 collaborateurs contractuels, article 4 du cadre organique (besoins urgents et temporaires)

Comparés à la situation au 1<sup>er</sup> janvier 2013, les effectifs ont diminué en termes d'équivalent temps plein d'une unité et demie.

La création auprès des médiateurs fédéraux d'un point de contact central pour la dénonciation des atteintes suspectées à l'intégrité visées à la loi du 15 septembre 2013 implique notamment une analyse approfondie des compétences à mettre en place pour mener à bien cette nouvelle mission. Cette étude est réalisée en partenariat avec l'Université d'Anvers depuis décembre 2013.

En matière de formation continue, l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) reste un partenaire privilégié, en particulier pour les modules de développement personnel et de communication. La participation régulière des collaborateurs à des journées d'études, workshops ou autres formations externes relevant de leur discipline leur permet d'en suivre l'évolution juridique et administrative. Afin d'optimiser leur fonctionnement, les auditeurs-coordonateurs, le directeur et l'administrateur de l'institution affinent, grâce à un coach externe, leurs connaissances et compétences en matière de techniques de management.

<sup>2</sup> Equivalents temps plein.

## B. De personeelsbezetting en -beleid

Op 1 januari 2014 telde de instelling 51 medewerkers, verdeeld over 3 niveaus, zoals weergegeven in de volgende tabel.

Niveau / Niveau	Rôle linguistique / Taalrol		Sexe / Geslacht		Statut juridique / Rechtspositie		Total / Totaal	Total / Totaal
	Π	F	♂	F / V	Statutaire / Statutaire	Contractuel / Contract	des effectifs en ETP <sup>2</sup> / effectief in VTE <sup>2</sup>	du cadre organique / personeels-formatie
A	17	16 (a)	18	15 (a)	17 (a)	16 (b)	33 (a) (b)	24 (+10)
B	9	7	5	11	7	9 (c)	16 (c)	12 (+4)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
<b>Total / Totaal</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>38 (+14)</b>

(a) waarvan een statutair medewerker in voltijdse loopbaanonderbreking

(b) waarvan 9 contractuele attachés, artikel 4 van de personeelsformatie (dringende en tijdelijke behoeften)

(c) waarvan 4 contractuele medewerkers, artikel 4 van de personeelsformatie (dringende en tijdelijke behoeften)

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2013 nam het globale personeelsbestand af met 1,5 voltijdse eenheden.

De oprichting bij de federale Ombudsman van een Centraal Meldpunt voor de melding van veronderstelde integriteitsschendingen (Wet van 15 september 2013) vergt onder meer een grondige analyse van de competenties die nodig zijn om deze opdracht te realiseren. Deze studie wordt sinds december 2013 verricht in samenwerking met de Universiteit Antwerpen.

De instelling blijft regelmatig een beroep doen op het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) in het bijzonder voor de modules persoonlijke ontwikkeling en communicatie. Daarnaast volgen de medewerkers de juridische en administratieve ontwikkelingen in hun vakgebied via deelname aan studiedagen, workshops en andere externe opleidingen. Om hun functioneren te versterken scherpen de auditeurs-coördinatoren, directeur en administrateur hun kennis en vaardigheden inzake managementtechnieken aan met de hulp van een externe coach.

<sup>2</sup> Voltijds equivalent.

### C. La gestion financière et budgétaire

L'estimation et le suivi des dépenses du Médiateur fédéral s'appuient, depuis sa création, sur une projection à long terme des dépenses en personnel. A l'instar des différentes institutions publiques avec dotation, le Médiateur fédéral introduit auprès de la Chambre des représentants une estimation pluriannuelle, répartie sur trois ans, pour son budget global de dépenses.

Les chiffres budgétaires de base 2012-2013 sont repris dans le tableau suivant (en euros).

	Comptes 2012 / <i>Rekeningen 2012</i>	Budget 2013 <sup>3</sup> / <i>Begroting 2013<sup>3</sup></i>	Budget 2014 / <i>Begroting 2014</i>
Dépenses/ <i>Uitgaven</i>	4 995 820,34	5 773 700,00	5 676 600,00
Financement/ <i>Financiering</i>	5 849 311,67	5 773 700,00	5 676 600,00
dotation/ <i>dotatie</i>	5 309 000,00	5 309 000,00	5 149 800,00
bonis reportés / <i>overgedragen boni</i>	533 181,02	459 200,00	521 300,00
autres recettes/ <i>andere ontvangsten</i>	7 130,65	5 500,00	5 500,00
<b>Solde / <i>Saldo</i></b>	<b>853 491,33</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

La rubrique "comptes 2012" mentionne pour les dépenses 2012 le montant des dépenses réelles, alors que les rubriques "budget 2013" et "budget 2014" affichent le total des crédits (de dépenses) alloués par la Chambre. Ces crédits 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.

L'emménagement de l'institution au Forum a exigé en 2013 des crédits importants pour financer le déménagement proprement dit, les investissements en bâtiments (dont la sécurisation des locaux), l'équipement (en mobilier) et l'infrastructure informatique. En outre, le Médiateur fédéral a entamé au cours du dernier trimestre 2013 l'implémentation de sa nouvelle mission légale relative à la dénonciation d'atteintes suspectées à l'intégrité. En dépit de ces coûts, l'institution a réussi à maintenir la dotation à son niveau de 2012 en compensant intégralement plusieurs coûts supplémentaires par une redistribution au sein du budget.

<sup>3</sup> Les comptes 2013 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l'année 2014.

### C. Het financieel en bugettair beheer

De raming en opvolging van de uitgaven van de federale Ombudsman berust zoals steeds op een lange-termijnprojectie van de personeelsuitgaven. Daarnaast wordt zoals voor de verschillende dotatie-instellingen bij de Kamer van volksvertegenwoordigers, voor de globale uitgavenbegroting een meerjarenraming ingediend, gespreid over drie jaar.

De budgettaire basiscijfers 2013-2014 worden weergegeven in de volgende tabel (in euro).

De rubriek "Rekeningen 2012" vermeldt voor de uitgaven 2012 het bedrag van de werkelijke uitgaven, de rubrieken "Begroting 2013" en "Begroting 2014" vermelden het bedrag van de door de Kamer toegestane totale uitgavenkredieten. Deze uitgavenkredieten worden gefinancierd door de eigenlijke dotatie (het bedrag jaarlijks opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de federale overheid), het overgedragen boni van vorige jaren en de andere ontvangsten.

De installatie in het Forumgebouw bracht in 2013 belangrijke uitgaven mee voor de verhuis, voor gebouwen (o.a. beveiliging), uitrusting (meubilair) en informatica. Bovendien bereidde de federale Ombudsman reeds in het laatste trimester 2013 de implementatie voor van de nieuwe opdracht inzake de melding van veronderstelde integriteitsschendingen. Desondanks is instelling er in geslaagd de dotatie op hetzelfde peil te behouden als in 2012 door een aantal meeruitgaven volledig te compenseren binnen de begroting.

<sup>3</sup> De Rekeningen 2013 zullen door het Rekenhof worden gecontroleerd en afgesloten door de Kamer in de loop van 2014.



En comparant le budget de 2014 à celui de 2013, nous constatons singulièrement une réduction des dépenses globales (recrutements, indexation des salaires, évolution des carrières et autres coûts de fonctionnement inclus) de l'ordre d'1,7 %. Il en résulte une diminution de la dotation d'un montant de 159 200,00 EUR et ce, en dépit des coûts supplémentaires liés à l'engagement de deux auditeurs spécialisés en audit de fraude et le recours à une expertise complémentaire externe afin de remplir la nouvelle mission. L'explication de ce résultat résiderait plutôt dans la réduction structurelle des coûts pour les bâtiments et la collaboration en constante progression avec les services de la Chambre.

#### D. La gestion matérielle

Le 29 mars 2013, le Médiateur fédéral emménageait dans le bâtiment Forum de la Chambre des représentants, au 48 boîte 6 de la rue de Louvain.

La synergie sur le plan logistique avec les services de la Chambre des représentants permet d'optimiser le fonctionnement de l'institution et l'affectation de ses moyens budgétaires.

Le déménagement fut un projet de grande ampleur exigeant quelques mois de préparation. Les nouveaux bureaux devaient notamment faire l'objet d'aménagements spécifiques (installation électrique, aménagement des locaux et sécurisation). Le déménagement proprement dit fut réalisé en trois jours, ce qui a permis d'en limiter l'impact au maximum à l'égard des visiteurs et de réduire au minimum l'interruption des activités opérationnelles et partant du service offert au citoyen.

Le déménagement fut l'occasion de remplacer, en collaboration avec Smals, l'ancien central téléphonique classique par un système VoIP (Voice over IP), beaucoup plus performant. Quant au réseau informatique, une nouvelle infrastructure reliant le nouveau site, les serveurs localisés dans le datacenter de Smals et le fournisseur de téléphonie numérique a pu être rapidement implémentée grâce à une bonne collaboration entre divers services publics et firmes privées.

Sur le plan informatique, le début de l'année 2013 fut marqué par le lancement du nouveau programme de gestion des dossiers, lequel rencontra les inévitables difficultés liées au démarrage de toute nouvelle application. Le Médiateur fédéral s'efforça d'en limiter au maximum l'impact vis-à-vis des plaignants, le temps de mettre en place, en collaboration avec le fournisseur, une plateforme stable qui offre un meilleur soutien

Een opvallende vaststelling voor de begroting 2014 in vergelijking met de begroting 2013 is de daling van de globale uitgaven met 1,7 % (rekruteringen, indexering van de lonen, evolutie van de loopbanen en andere werkingskosten inbegrepen), wat leidt tot een vermindering van de dotatie met 159 200,00 EUR. Dit alles ondanks de meeruitgaven voor de aanwerving van twee gespecialiseerde forensisch auditors en het inhuren van bijkomende externe expertise voor de uitvoering van de nieuwe opdracht. Vooral de structurele vermindering van de kosten voor de gebouwen en de steeds betere samenwerking met de diensten van de Kamer zorgen voor dit resultaat.

#### D. Het materieel beheer

Op 29 maart 2013 nam de federale Ombudsman zijn intrek in het Forumgebouw van de Kamer van volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 48 bus 6 te 1000 Brussel.

De synergie op logistiek gebied met de diensten van de Kamer laat de instelling toe om haar werking voortaan doeltreffender te organiseren en de budgettaire middelen efficiënter in te zetten.

Het omvangrijke verhuisproject vroeg enkele maanden voorbereidingswerk. In de nieuwe kantoren werden aanpassingswerken voor bekabeling, inrichting en beveiliging uitgevoerd. De eigenlijke verhuis nam 3 werkdagen in beslag met een minimum aan hinder voor de bezoekers en een minimale onderbreking van de operationele activiteiten en dus van de dienstverlening aan de burger.

Bij de verhuis werd de oude klassieke telefooncentrale in samenwerking met Smals vervangen door een Voice over IP-oplossing (VoIP), wat voor de toekomst grotere mogelijkheden biedt. Wat het globale netwerk betreft werd een nieuwe infrastructuur opgezet tussen de nieuwe locatie, de servers in het datacenter van Smals en de leverancier voor de datatelefonie. Door een goede samenwerking tussen verschillende overheidsdiensten en bedrijven werd dit project zonder al te grote problemen op korte termijn afgerond.

Op ICT-vlak was er begin 2013 de lancering van het nieuwe dossierbeheerprogramma, wat gepaard ging met de nodige opstartmoeilijkheden en kinderziekten. De gevolgen van de moeilijke opstart werden voor de verzoekers zo veel mogelijk beperkt. Na verloop van tijd slaagde de federale Ombudsman er in om in samenwerking met de leverancier een stabiel platform te realiseren om de medewerkers beter te ondersteunen bij

aux collaborateurs pour le traitement des dossiers. L'accent fut mis ensuite sur le développement de ce système. L'amélioration des workflows, la finalisation de l'intégration du courrier électronique ainsi que celle d'un système de gestion de documents figurent parmi les projets à développer en 2014 afin d'optimiser le soutien de la gestion de dossiers.

het behandelen van de dossiers. Daarna lag de focus op het verder ontwikkelen van dit systeem. Het verbeteren van de workflows, het uitbouwen van de emailintegratie en de integratie met een volwaardig documentenbeheersysteem zijn projecten die vanaf 2014 verder zullen worden ontwikkeld om de ondersteuning van het dossierbeheer te optimaliseren.

## PARTIE II

### QUE NOUS ENSEIGNENT LES RÉCLAMATIONS EN 2013?

Les réclamations constituent un indicateur des difficultés vécues par les citoyens dans leurs rapports avec l'administration.

Dans un premier titre, nous les abordons de manière transversale, sous l'angle de trois thèmes particuliers.

Dans le second titre, nous les développons par domaines de compétence des commissions permanentes.

#### 1. — THÈMES TRANSVERSAUX

Comme chaque année, le premier thème est consacré au respect des droits fondamentaux par les autorités publiques.

Le deuxième thème aborde les difficultés d'application de la loi sur la publicité de l'administration, déclinées sous ses deux facettes: l'information *active* et l'information *passive*.

Enfin, le troisième thème rend compte du nombre élevé de réclamations liées à la mise en service de nouvelles applications électroniques et analyse les problèmes que cela engendre pour les citoyens.

#### A. Le respect des droits fondamentaux

Comme en 2012, la prise en considération de l'intérêt supérieur de l'enfant dans le traitement des dossiers par l'administration mérite une attention particulière. Il est mis spécifiquement en perspective avec le droit au respect de la vie familiale.

L'interdiction de traitement inhumain ou dégradant est abordée sous l'angle du traitement des demandes de prolongation d'autorisation de séjour introduites pour raisons médicales.

La visite du centre ouvert de retour à Holsbeek, géré par l'Office des étrangers en collaboration avec Fedasil pour accueillir les familles en séjour illégal dont l'/les enfant(s) est/sont en état de besoin, a débouché sur des recommandations communes avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le Kinderrechtencommissaris. Elles sont reprises ci-dessous avec la synthèse du

## DEEL II

### WAT LEREN DE KLACHTEN ONS IN 2013?

De klachten zijn een barometer voor de moeilijkheden die burgers ervaren bij hun contacten met de administratie.

In een eerste onderdeel worden ze toegelicht op een transversale manier, vanuit drie specifieke invalshoeken.

In een tweede onderdeel worden ze besproken onder de bevoegde parlementaire vaste kamercommissies.

#### 1. — TRANSVERSALE THEMA'S

Zoals elk jaar wordt het eerste thema gewijd aan de eerbied van de overheidsinstanties voor de grondrechten.

Het tweede thema wijst op moeilijkheden bij de toepassing van de wet op de openbaarheid van bestuur, vanuit zijn twee invalshoeken: de actieve en de passieve informatieverstrekking.

Het derde thema ten slotte, brengt verslag uit over het aanzienlijke aantal klachten veroorzaakt door het invoeren van nieuwe elektronische toepassingen en analyseert de problemen die dat met zich meebrengt voor de burgers.

#### A. Eerbied voor de grondrechten

Net als in 2012 verdient het in overweging nemen van het hoger belang van het kind, bij de behandeling van de dossiers door de administratie, bijzondere aandacht. Dit wordt specifiek vanuit de optiek van het recht op eerbied voor het gezinsleven benaderd.

Het verbod op onmenselijke of vernederende behandeling wordt benaderd vanuit de aanvragen tot verlenging van de verblijfsvergunning om medische redenen.

Het bezoek aan het open terugkeercentrum in Holsbeek, beheerd door de dienst Vreemdelingenzaken in samenwerking met Fedasil, dat families opvangt die illegaal in ons land verblijven waarvan de kind(eren) in staat van behoefte zijn, gaf aanleiding tot aanbevelingen die samen met de kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant zijn opgesteld.

rapport de visite à laquelle sont jointes les observations de Fedasil.

Le Médiateur fédéral a été saisi à plusieurs reprises pour le compte de mineurs européens en état de besoin séjournant illégalement sur le territoire avec leur famille, car Fedasil refuse de les accueillir dans son réseau. Cette situation a conduit le Médiateur fédéral à émettre une recommandation.

La situation préoccupante des internés au sein des établissements pénitentiaires fait également l'objet d'une recommandation spécifique.

Ce thème se termine par un aperçu du suivi des recommandations émises ces dernières années en matière des droits de l'homme et qui restent d'actualité.

Il se peut que d'autres problématiques concernant directement, ou de manière plus indirecte, le respect des droits de l'homme soient abordées dans le présent rapport sous l'angle des commissions parlementaires. Il en est ainsi par exemple de l'état civil des Belges à l'étranger ou des contestations de nationalité qui sont évoqués sous le point consacré aux Relations extérieures<sup>1</sup>. Il en est de même de la situation des détenus abordée sous le point Justice<sup>2</sup>.

### **1. Le droit au respect de la vie familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant**

Le droit au respect de la vie familiale est un droit fondamental reconnu tant par des textes internationaux que nationaux. Ces textes peuvent être contraignants (*hard law*) ou non (*soft law*).

Le contenu du droit à la vie familiale est multiple. Il peut s'agir du droit pour des conjoints de vivre ensemble ou du droit pour des parents de vivre avec leur enfant. L'hypothèse inverse est valable également: le droit pour des enfants de vivre avec leur(s) parent(s).

Cette dernière situation a retenu notre attention particulière au regard des réclamations introduites cette année.

Dans ce cadre, le respect du droit à la vie familiale doit intégrer le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant.

<sup>1</sup> Voy. pp. 62 et s.

<sup>2</sup> Voy. pp. 70 et s.

Ze zijn hieronder opgenomen met een samenvatting van het verslag, naar aanleiding van het bezoek. De opmerkingen van Fedasil werden er aan toegevoegd.

De federale Ombudsman werd meermaals gevat voor rekening van Europese minderjarigen in staat van behoefte en die met hun familie illegaal op het grondgebied verblijven omdat Fedasil de opvang in haar netwerk weigert. Deze situatie heeft aanleiding gegeven tot een aanbeveling van de federale Ombudsman.

Ook de zorgwekkende situatie van de geïnterneerden in de penitentiaire instellingen gaf aanleiding tot een specifieke aanbeveling.

Dit thema wordt afgesloten met een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen over de rechten van de mens van de voorbije jaren en die vandaag nog steeds actueel zijn.

Het is mogelijk dat ook andere problemen die al dan niet rechtstreeks de mensenrechten betreffen in dit verslag behandeld worden vanuit de invalshoek van de kamercommissies. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland of de betwistingen inzake nationaliteit besproken onder het punt gewijd aan Buitenlandse Betrekkingen<sup>1</sup>. Dit geldt ook voor de situatie van de gedetineerden die besproken wordt onder het punt Justitie<sup>2</sup>.

### **1. Recht op respect voor het gezinsleven en het hoger belang van het kind**

Het recht op respect voor het gezinsleven is een fundamenteel recht erkend door zowel internationale als nationale regelgeving. Die kan zowel dwingend (*hard law*) als niet dwingend zijn (*soft law*).

De inhoud van het recht op gezinsleven is zeer divers. Het kan gaan over het recht van de echtgenoten om samen te leven of het recht om samen te zijn als ouders met hun kind. Het omgekeerde kan natuurlijk ook: het recht van de kinderen om samen te leven met hun ouder(s).

Deze laatste situatie heeft dit jaar bijzondere aandacht van de federale Ombudsman gekregen bij de behandeling van de klachten.

In dit kader moet het respect voor het recht op gezinsleven het hoger belang van het kind integreren.

<sup>1</sup> Zie blz. 62 e.v.

<sup>2</sup> Zie blz. 70 e.v.

Le droit pour l'enfant à ce que son intérêt supérieur forme une considération primordiale dans toutes les décisions qui le concernent est un concept difficile à manier par les administrations dans la mesure où cet intérêt supérieur n'est pas véritablement défini dans les textes (inter)nationaux.

En mai 2013, le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies en a toutefois donné une interprétation<sup>3</sup>.

Le Comité des droits de l'enfant décrit l'intérêt supérieur de l'enfant comme un concept à triples facettes: il s'agit d'un droit, d'un principe juridique interprétatif fondamental et une règle de procédure.

Quand une administration prend une décision qui aura des incidences sur un enfant, le processus décisionnel doit comporter une évaluation de ces incidences (positives ou négatives) sur l'enfant concerné.

En outre, la justification d'une décision doit montrer que le droit en question a été expressément pris en considération. A cet égard, l'autorité doit expliquer comment ce droit a été respecté dans la décision, en fonction de quels critères et comment l'intérêt supérieur de l'enfant a été mis en balance avec d'autres considérations<sup>4</sup>.

Il en ressort donc qu'il s'agit avant tout d'un concept dynamique nécessitant une évaluation adaptée au contexte spécifique.

Les cas développés ci-dessous illustrent comment l'administration peut procéder à une évaluation de l'intérêt supérieur de l'enfant adaptée au contexte spécifique.

#### 1.1. *Le droit au respect de la vie familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant dans le cadre du traitement d'une demande d'asile*

L'application du Règlement Dublin II<sup>5</sup> peut poser des difficultés pour les familles qui souhaitent se réunir sur le territoire belge.

Une maman a introduit pour elle-même et son fils mineur une demande d'asile sur le territoire belge. Son mari, ancien réfugié reconnu, vivait en Belgique et venait d'être naturalisé. En juin 2013, l'Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur a refusé de prendre la demande

<sup>3</sup> Observation générale n°14 sur le droit de l'enfant à ce que son intérêt supérieur soit une considération primordiale, CRC/C/GC/14.

<sup>4</sup> Observation générale n°14, p. 4.

<sup>5</sup> Règlement 343/2003, du 18 février 2003, établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers.

Het hoger belang van het kind dat in alle beslissingen met betrekking tot het kind van primordiaal belang zou moeten zijn, is voor de administraties een moeilijk te hanteren begrip omdat het niet echt wordt gedefinieerd in de (inter)nationale teksten.

In mei 2013 heeft het VN-kinderrechtencomité dit begrip evenwel een interpretatie gegeven.<sup>3</sup>

Het VN-kinderrechtencomité heeft het hoger belang van het kind op drie manieren omschreven: het belang van het kind is een recht, een interpretatief basisrechtsbeginsel en een procedurele richtlijn.

Wanneer een administratie een beslissing neemt die gevolgen heeft voor een kind, dan moet het besluitvormingsproces worden getoetst aan al die gevolgen (positieve of negatieve) voor het kind.

Onder meer moet de verantwoording van een beslissing aantonen dat het recht in kwestie nadrukkelijk in overweging werd genomen. Vanuit dit opzicht moet de overheid uitleggen hoe dit recht werd gerespecteerd in de beslissing, op basis van welke criteria en hoe het hoger belang van het kind in evenwicht is met andere overwegingen<sup>4</sup>.

Daaruit volgt dus dat het in eerste instantie gaat om een dynamisch concept dat een beoordeling aangepast aan de specifieke context vraagt.

De voorbeelden hieronder illustreren hoe de administratie tewerk kan gaan bij de beoordeling van het hoger belang van het kind in een specifieke context.

#### 1.1. *Het recht op eerbied voor het gezinsleven en het hoger belang van het kind in het kader van de behandeling van een asielaanvraag*

De toepassing van het Verdrag van Dublin II<sup>5</sup> kan problemen scheppen voor de families die zich willen herenigen op Belgisch grondgebied.

Een moeder heeft zowel voor zichzelf als voor haar minderjarige zoon een aanvraag ingediend voor asiel op het Belgisch grondgebied. Haar man, voormalig erkend vluchteling, leeft in België en werd tot Belg genaturaliseerd. In juni 2013 werd de aanvraag tot overweging van

<sup>3</sup> Algemeen Commentaar nr. 14 over het recht van het kind te worden gehoord als een eerste overweging, CRC/C/GC/14.

<sup>4</sup> Algemeen Commentaar nr. 14, p. 4.

<sup>5</sup> Verordening 343/2003 van 18 februari 2003 tot vaststelling van de criteria en instrumenten om te bepalen welke lidstaat verantwoordelijk is voor de behandeling van een asielerzoek dat door een onderdaan van een derde land bij een van de lidstaten wordt ingediend.

d'asile en considération et a demandé à la Pologne de la prendre en charge. Il a considéré qu'il n'y avait pas lieu d'appliquer la clause humanitaire prévue dans le Règlement Dublin II car, selon lui, le lien conjugal entre les deux époux n'était pas suffisamment établi. Cette clause permet à un État membre (ici la Belgique) de traiter lui-même une demande d'asile même si un autre État membre est responsable du traitement de la demande (ici la Pologne).<sup>6</sup>

Le Médiateur fédéral a demandé à l'OE de faire application de la clause humanitaire. Si la preuve du lien conjugal pouvait éventuellement faire débat, la preuve de la filiation de l'enfant avec ses deux parents était valablement établie. Au regard de l'intérêt supérieur de l'enfant et de son droit à mener une vie familiale effective avec ses parents, il était manifestement déraisonnable pour l'OE de renvoyer la réclamante et l'enfant en Pologne pour le traitement de leur demande d'asile. Décider autrement aurait conduit à une séparation forcée de l'enfant avec son père devenu belge. L'OE a suivi la proposition du Médiateur fédéral.

On le voit, l'application de la clause humanitaire du Règlement Dublin II est soumise au pouvoir d'appréciation des États membres.

Selon l'État belge, il ne lui incombe toutefois pas de prendre l'initiative de reprendre le traitement d'une demande d'asile introduite dans un autre État membre si ce dernier ne le lui demande pas. Le point de vue du Médiateur fédéral est différent: dès lors qu'il s'agit des droits de l'homme, d'autant plus lorsque l'intérêt supérieur de l'enfant doit être pris en considération, il appartient à l'État belge d'être proactif. Ainsi, le Médiateur fédéral a demandé à l'OE de contacter les autorités grecques afin qu'elles lui demandent de reprendre le traitement de la demande d'asile d'un enfant, dont la maman avait bénéficié de la protection subsidiaire en Belgique.

### *1.2. Le droit au respect de la vie familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant dans le cadre du traitement d'une demande d'autorisation de séjour*

Il existe des situations plus complexes, par exemple lorsqu'un enfant est placé sous la surveillance du Service de Protection Judiciaire.

<sup>6</sup> Règlement 343/2003.

de asielaanvraag door de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) van de FOD Binnenlandse Zaken geweigerd. Aan Polen werd gevraagd om betrokkenen op te nemen. De humanitaire clausule zoals voorzien in het verdrag van Dublin II kon volgens de DVZ niet worden toegepast omdat de huwelijksband tussen de echtgenoten niet voldoende kon worden vastgesteld. Deze clausule laat een lidstaat (*in casu* België) toe om de aanvraag zelf te behandelen zelfs al is een andere lidstaat (*in casu* Polen) verantwoordelijk voor de behandeling van de asielaanvraag.<sup>6</sup>

De federale Ombudsman heeft aan de DVZ gevraagd om deze clausule toe te passen. Ook al is het bewijs van de huwelijksband eventueel voor discussie vatbaar, dan nog steeds is er het bewijs van afstamming van het kind met zijn beide ouders. Vanuit de invalshoek van het hoger belang van het kind en zijn recht op een echt gezinsleven met zijn ouders, is het manifest onredelijk van de DVZ om de verzoekster en haar kind naar Polen terug te sturen voor de behandeling van hun asielaanvraag. Een andere beoordeling zou leiden tot een gedwongen scheiding van het kind en de vader die inmiddels Belg is geworden. De DVZ heeft het voorstel van de federale Ombudsman gevolgd.

De toepassing van de humanitaire clausule van het Verdrag van Dublin II is — zo blijkt — afhankelijk van de beoordeling door de lidstaten.

De Belgische Staat vindt dat het haar niet toekomt om de asielaanvraag die in een andere lidstaat werd ingediend over te nemen wanneer deze laatste dit niet vraagt. De federale Ombudsman deelt dit standpunt niet: wanneer het gaat over een mensenrecht, en zeker wanneer het hoger belang van kind in overweging dient te worden genomen, moet de Belgische staat proactief optreden. Zo heeft de federale Ombudsman de DVZ gevraagd om de Griekse autoriteiten te verzoeken of België de asielaanvraag over te laten nemen van een kind, waarvan de moeder reeds in België het statuut van subsidiaire bescherming had.

### *1.2. Het recht op eerbied voor het gezinsleven en het hoger belang van het kind in het kader van de behandeling van een aanvraag om een verblijfsvergunning*

Er bestaan nog meer ingewikkelde situaties bijvoorbeeld wanneer een kind geplaatst is onder het toezicht van de dienst voor Rechtsbescherming.

<sup>6</sup> Verordening 343/2003.

Une adolescente a ainsi sollicité l'intervention du Médiateur fédéral concernant une décision d'irrecevabilité de sa demande d'autorisation de séjour. L'intéressée avait rejoint sa mère qui était autorisée au séjour définitif en Belgique depuis 2002. Elle avait introduit, dès décembre 2009, une demande fondée sur l'article 9bis de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers; ci-après, la "loi sur les étrangers".

Fin 2011, par ordonnances du Tribunal de la jeunesse de Bruxelles, l'adolescente avait été placée sous la surveillance du Service de Protection Judiciaire et, ensuite, placée au sein d'un Service d'accueil et d'aide éducative. Le tribunal de la jeunesse avait relevé que la santé ou la sécurité de la mineure était à ce moment "gravement compromise". Cette ordonnance était jointe à la demande d'autorisation de séjour.

Début 2013, l'OE a pris une décision d'irrecevabilité car les éléments invoqués ne constituaient pas une circonstance exceptionnelle empêchant ou rendant difficile un retour au pays d'origine pour y lever une autorisation de séjour. Parallèlement, l'OE a notifié un ordre de reconduire.

L'OE a donc invité l'adolescente à rentrer dans son pays d'origine, seule ou accompagnée de sa mère, afin d'y introduire sa demande auprès du poste diplomatique belge.

Selon le Médiateur fédéral, l'OE n'a pas tenu compte des circonstances particulières invoquées dans le dossier. Compte tenu de la minorité de l'intéressée, des constatations du Tribunal de la jeunesse quant aux dangers encourus et de son placement en institution, la motivation de la décision était manifestement inadéquate.

De plus, dans le cas d'espèce et au vu des efforts entrepris par la mère et la jeune fille afin d'améliorer leurs relations, il apparaissait clairement qu'une séparation, même temporaire, se serait effectuée contre leur gré et aurait été contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant.

## **2. L'interdiction d'un traitement inhumain ou dégradant**

En 2013, le Médiateur fédéral a enregistré une hausse significative des réclamations portant sur des refus de prorogation des autorisations de séjour temporaires octroyées pour raisons médicales.

Een adolescente riep de hulp in van de federale Ombudsman betreffende haar onontvankelijk verklaarde aanvraag voor een verblijfsvergunning. Ze had haar moeder in België vervoegd, die reeds een definitieve verblijfsvergunning had sinds 2002. Sinds december 2009 had ze haar aanvraag ingediend op basis van artikel 9bis van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen; hierna de Vreemdelingenwet genoemd.

Eind 2011 werd ze bij uitvoering van het vonnis van de jeugdrechtbank van Brussel onder toezicht geplaatst van de dienst voor Rechtsbescherming en vervolgens geplaatst bij een onthaal- en opvoedkundige dienst. De jeugdrechtbank oordeelde dat de gezondheid of de veiligheid van de minderjarige op dat ogenblik "ernstig werd bedreigd". Dit vonnis was gevoegd bij de aanvraag voor de verblijfsvergunning.

Begin 2013, verklaarde de DVZ de aanvraag onontvankelijk omdat de aangehaalde elementen niet overeenstemden met de uitzonderlijke omstandigheden die een terugdrijving naar het land van oorsprong beletten of het moeilijk maken om daar een aanvraag tot verblijf te doen. Tegelijkertijd vaardigde de DVZ een bevel tot terugdrijving uit.

De DVZ nodigde dus de adolescente uit om terug te keren naar haar land van oorsprong, alleen of vergezeld van haar moeder, om er bij de Belgische diplomatieke post een aanvraag in te dienen.

Volgens de federale Ombudsman heeft de DVZ niet voldoende rekening gehouden met de uitzonderlijke omstandigheden ingeroepen in het dossier. Rekening houdend met de minderjarigheid van de verzoekster, de vaststellingen van de jeugdrechtbank betreffende de blootstelling aan de gevaren en haar plaatsing in een instelling, gaat het hier duidelijk om een ongepaste beslissing.

Meer nog, in dit geval en gelet op de inspanningen die de moeder en het jonge meisje hebben ondernomen om hun relatie te verbeteren, is duidelijk dat een scheiding, zelfs tijdelijk, tegen hun wil en in tegenspraak met het hoger belang van het kind is.

## **2. Verbod op onmenselijke of vernederende behandeling**

In 2013 heeft de federale Ombudsman een aanzienlijke stijging vastgesteld van de klachten over de weigering tot verlenging van de tijdelijke machtiging tot verblijf om medische redenen.

A l'examen de ces réclamations, il convient de relever certains éléments interpellant dans le traitement de ces demandes.

### 2.1. Application conforme des règles de droit

L'article 9ter, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de la loi sur les étrangers dispose que *"l'étranger (...) qui souffre d'une maladie telle qu'elle entraîne un risque réel pour sa vie ou son intégrité physique ou un risque réel de traitement inhumain ou dégradant lorsqu'il n'existe aucun traitement adéquat dans son pays d'origine ou dans le pays où il séjourne, peut demander l'autorisation de séjourner dans le Royaume auprès du ministre ou son délégué"*.

L'article 9 de l'arrêté royal du 17 mai 2007 fixant des modalités d'exécution de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 stipule que: *"l'étranger qui a été autorisé à un séjour limité sur la base de l'article 9ter de la loi, est censé ne plus satisfaire aux conditions requises pour son séjour au sens de l'article 13, § 3, 2<sup>o</sup>, de la loi, si les conditions sur la base desquelles cette autorisation a été octroyée n'existent plus ou ont changé à tel point que cette autorisation n'est plus nécessaire. Pour ce faire, il faut vérifier si le changement de ces circonstances a un caractère suffisamment radical et non temporaire"*.

Dans certains avis médicaux, le médecin-conseiller de l'OE considère que la chronicité ou la stabilisation d'une pathologie permettent de conclure:

— que le changement de circonstances par rapport à celles dans lesquelles l'autorisation de séjour a été délivrée revêt un caractère suffisamment radical et non temporaire;

— que la pathologie ne constitue plus un risque réel pour la vie ou l'intégrité physique du requérant.

Le médecin-conseiller estime dans ce cas ne pas devoir vérifier la disponibilité et l'accessibilité des soins dans le pays d'origine. Sur cette base, l'OE refuse de prolonger le séjour.

Cette motivation ne paraît conforme ni à l'article 9 de l'arrêté royal ni à l'article 9ter, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de la loi sur les étrangers. Si la chronicité ou la stabilisation de la maladie peuvent indiquer une amélioration de la situation, elles confirment également que la maladie est toujours présente. Or le médecin-conseiller n'examine pas le risque de traitement inhumain ou dégradant en cas

Bij het onderzoek van deze klachten moet gewezen worden op een aantal elementen die bij de behandeling van deze aanvragen niet onberoerd laten:

### 2.1. Toepassing van de reglementering

Artikel 9ter, § 1, lid 1, van de Vreemdelingenwet bepaalt dat *"de (...) vreemdeling (...) die op zodanige wijze lijdt aan een ziekte dat deze ziekte een reëel risico inhoudt voor zijn leven of fysieke integriteit of een reëel risico inhoudt op een onmenselijke of vernederende behandeling wanneer er geen adequate behandeling is in zijn land van herkomst of het land waar hij verblijft, kan een machtiging tot verblijf in het Rijk aanvragen bij de minister of zijn gemachtigde."*

Artikel 9 van het koninklijk besluit van 17 mei 2007 tot vaststelling van de uitvoeringsmodaliteiten van de wet van 15 september 2006 tot wijziging van de Vreemdelingenwet bepaalt: *"de vreemdeling die gemachtigd werd tot beperkt verblijf op grond van artikel 9ter van de wet, wordt geacht niet meer te voldoen aan de aan zijn verblijf gestelde voorwaarden in de zin van artikel 13, § 3, 2<sup>o</sup>, van de wet, indien de omstandigheden op grond waarvan de machtiging werd verleend, niet langer bestaan, of zodanig zijn gewijzigd dat deze machtiging niet langer nodig is. Er dient hierbij te worden nagegaan of de verandering van deze omstandigheden een voldoende ingrijpend en niet-voorbijgaand karakter hebben."*

In sommige medische adviezen is de adviserend arts van de DVZ van mening dat het chronische karakter of de stabilisering van de pathologie toelaten te besluiten:

— dat de gewijzigde omstandigheden ten aanzien van deze waarbij de machtiging tot verblijf werd uitgereikt een voldoende ingrijpend en niet-tijdelijk karakter hebben;

— dat de pathologie niet langer een reëel risico inhoudt voor het leven of de fysieke integriteit van de verzoeker.

De adviserende arts meent in die gevallen niet te moeten nagaan of de zorgen in het land van oorsprong beschikbaar of toegankelijk zijn. Op die basis weigert de DVZ het verblijf te verlengen.

Deze motivering is noch conform artikel 9 van het hogergenoemd koninklijk besluit, noch conform artikel 9ter, § 1, lid 1, van de Vreemdelingenwet. Als het feit dat een ziekte chronisch is of stabiliseert, kan wijzen op een verbetering van de situatie, dan bevestigt dat ook dat de ziekte er nog steeds is. De adviserende arts onderzoekt niet of er een risico is op een onmenselijke



d'arrêt du traitement prescrit, quand il n'existe pas de traitement adéquat dans le pays d'origine. Il ne ressort pas non plus des décisions que le médecin-conseiller aurait établi un changement radical dans l'accessibilité et la disponibilité des soins dans les pays d'origine.

## 2.2. Motivation adéquate

Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs qui doivent être acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les citoyens 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.

Dans certains avis médicaux, le médecin-conseiller de l'OE considère que les soins et/ou le suivi requis par l'état de santé du requérant sont disponibles et accessibles dans le pays d'origine. Ce constat se fonde sur la consultation de:

- banques de données générales énumérant les médicaments qui seraient en circulation dans le pays d'origine;
- liens d'hôpitaux au sein desquels sont signalés des services spécialisés susceptibles de dispenser les soins et le suivi;
- rapports généraux annonçant l'existence et les conditions d'assurances de soins de santé étatiques ou privées dans le pays d'origine.

Il ressort pourtant des travaux préparatoires de la loi du 15 septembre 2006 ayant inséré l'article 9ter précité dans la loi, que le "traitement adéquat" mentionné dans cette disposition vise "un traitement approprié et suffisamment accessible dans le pays d'origine ou de séjour", et que de l'examen de cette question doit se faire "au cas par cas, en tenant compte de la situation individuelle du demandeur"<sup>7</sup>. Il en résulte que pour être "adéquats" au sens de l'article 9ter précité, les traitements doivent être non seulement "appropriés"

<sup>7</sup> Projet de loi modifiant la loi du 15 décembre 1980, Exposé des motifs, *Doc. parl.*, Chambre, 2005-2006, n°2478/001, p. 35.

of menonterende situatie als de voorgeschreven behandeling wordt stopgezet wanneer een gepaste behandeling niet beschikbaar is in het land van herkomst. Bovendien blijkt evenmin uit de beslissing van de adviserende arts dat hij een duidelijke wijziging zou hebben vastgesteld in de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van die zorgen in het land van herkomst.

## 2.2. Afdoende motivering

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk 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.

In sommige medische adviezen schrijft de adviserende arts van de DVZ dat de zorgen en/of de opvolging die de gezondheid van de verzoeker vereist, beschikbaar en toegankelijk zijn in het land van herkomst. De vaststelling is gebaseerd op:

- algemene databanken die de geneesmiddelen opsommen die in het land van herkomst in omloop zouden zijn;
- ziekenhuisnetwerken waar gespecialiseerde diensten worden vermeld die mogelijks de zorgen en een opvolging zouden kunnen bieden;
- algemene verslagen die het bestaan en de verzekeringsvoorwaarden van publieke of private gezondheidszorgen in het land van herkomst vermelden.

Nochtans blijkt uit de voorbereidende werken van de wet van 15 september 2006 die artikel 9ter van de heeft ingevoerd dat in verband met de "adequate behandeling" "het onderzoek van de vraag of er een gepaste en voldoende toegankelijke behandeling bestaat in het land van oorsprong of verblijf geval per geval gebeurt, rekening houdend met de individuele situatie van de aanvrager"<sup>7</sup>. Daaruit volgt dat om "adequaat" te zijn in de zin van artikel 9ter, de behandelingen niet alleen "gepast" moeten zijn om die bepaalde pathologie te

<sup>7</sup> Wetsontwerp tot wijziging van de wet van 15 december 1980, Memorie van Toelichting, *Parl. St.*, Kamer, 2005-2006, nr. 2478/001, p. 35.

à la pathologie concernée, mais également “suffisamment accessibles” à l’intéressé dont la situation individuelle doit être prise en compte lors de l’examen de la demande.

Dans la plupart des avis médicaux dont le Médiateur fédéral disposait, la motivation est stéréotypée et dans certains cas, elle repose sur des informations antérieures à la décision d’autorisation de séjour, voire à la (aux) décision(s) de prolongation de séjour ultérieures.

Une telle motivation ne peut être considérée comme adéquate.

### 2.3. Droit d’être entendu (principe du contradictoire)

Un citoyen doit pouvoir faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en causes, 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.

Le renouvellement des autorisations de séjour temporaires est conditionné par la production d’un certificat médical actualisé mentionnant l’évolution de la pathologie, le traitement médical prescrit et la preuve du suivi thérapeutique.

Dans toutes les réclamations visées, l’autorisation de séjour avait été renouvelée une, deux, voire trois fois, sur production d’un certificat médical actualisé relatif à leur état de santé au moment de la demande de prolongation du séjour. A aucun moment, l’OE ne les a par contre invités à réagir à d’éventuels nouveaux éléments relatifs à la disponibilité et l’accessibilité des soins dans leur pays d’origine. Cela pose problème lorsque le médecin-conseiller ne remet pas en cause l’existence de la pathologie, mais estime que les soins et le suivi sont désormais disponibles et accessibles dans le pays d’origine et que l’OE refuse de prolonger le séjour sur cet élément sans l’avoir soumis au requérant.

behandelen, maar ook “voldoende toegankelijk” voor de betrokkene met wiens individuele situatie moet worden rekening gehouden bij de behandeling van de aanvraag.

In de meeste medische adviezen die de federale Ombudsman te zien kreeg, is de motivering stereotiep en in sommige gevallen is ze gebaseerd op informatie van voor de beslissing van machtiging tot verblijf en soms zelfs van voor de eerdere beslissing(en) tot verlenging van het verblijf.

Een dergelijke motivering kan niet als adequaat worden beschouwd.

### 2.3. Hooplicht (het beginsel van tegensprekelijkheid)

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.

Het vernieuwen van de machtigingen tot tijdelijk verblijf is afhankelijk van het voorleggen van een geactualiseerd medisch attest dat de evolutie van de pathologie, de voorgeschreven medische behandeling en het bewijs van therapietrouw vermeldt.

In alle klachten werd de machtiging tot verblijf, één, twee, zelfs drie keer verlengd op voorlegging van een geactualiseerd medisch attest over de gezondheidstoestand op het moment van de aanvraag tot verlenging van het verblijf. Op geen enkel moment heeft de DVZ de betrokkenen gevraagd om te reageren op eventuele nieuwe elementen inzake de beschikbaarheid of de toegang tot de zorgen in het land van herkomst. Dat stelt problemen wanneer de adviserende arts niet betwist dat de pathologie er nog steeds is, maar meent dat de zorgen en de opvolging voortaan wel toegankelijk zijn in het land van herkomst en de DVZ op basis van dit element het verblijf weigert te verlengen zonder dit te hebben voorgelegd aan de verzoeker.

#### 2.4. *Raisonnable et proportionnalité (délai de l'ordre de quitter le territoire)*

L'administration doit s'assurer 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.

Plusieurs réclamants ont souffert d'une pathologie lourde et/ou ont bénéficié d'un traitement et d'un suivi médical strict par des médecins-spécialistes, auprès d'hôpitaux universitaires, depuis quelques années.

En même temps que la décision de refus de prorogation de leur titre de séjour, ces réclamants ont reçu un ordre de quitter le territoire dans les 30 jours.

Selon le Médiateur fédéral, ce délai standard de 30 jours semble trop court pour organiser concrètement le retour vers le pays d'origine tout en garantissant un suivi effectif et ininterrompu du traitement requis par l'état de santé des requérants.

#### 2.5. *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. 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.

#### 2.4. *Redelijkheid en evenredigheid (de termijn om het grondgebied te verlaten)*

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.

Meerdere klagers hadden een zware pathologie en/of volgden sinds jaren een behandeling met een strikte medische opvolging door geneesheer-specialisten in universitaire ziekenhuizen.

Samen met de beslissing tot weigering om het verblijf te verlengen, krijgen deze verzoekers een bevel om het grondgebied binnen 30 dagen te verlaten.

De federale Ombudsman acht deze standaardtermijn van 30 dagen te kort om de terugkeer naar het land van herkomst praktisch te organiseren en de effectieve opvolging en een ononderbroken behandeling te waarborgen zoals vereist voor de gezondheid van de verzoekers.

#### 2.5. *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. 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 in aanmerking nemen, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Outre les données médicales, certains des dossiers administratifs contiennent d'autres éléments importants, qui, dans certains cas, pourraient justifier une autorisation de séjour (par exemple: le requérant est parent d'un enfant autorisé au séjour, il est conjoint d'une personne autorisée au séjour). Force est de constater que dans ses décisions refusant la prorogation du séjour, l'OE n'a pas tenu compte de ces éléments. Le Médiateur fédéral a demandé à l'OE de tenir compte de l'ensemble des éléments du dossier avant de prendre une décision qui entraîne l'illégalité du séjour d'une personne ou de toute une famille.

Le Médiateur fédéral est d'autant plus préoccupé par cette situation que la seule voie de recours pour contester les décisions de l'administration devant le Conseil du contentieux des étrangers ne revêt pas un effet suspensif, en sorte que les requérants se trouvent dans une situation irrégulière durant l'examen de leur recours et qu'ils n'ont plus accès aux soins prescrits pour traiter leur pathologie, sauf dans le cadre de l'aide médicale urgente.

### **3. Le centre ouvert de retour à Holsbeek (recommandations RO 13/01 et RO 13/02)**

Le Médiateur fédéral a effectué une visite au centre ouvert de retour à Holsbeek le 19 juin 2013, conjointement avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le Kinderrechtencommissaris. Ce centre est géré par l'Office des étrangers (OE), qui relève du SPF Intérieur, en exécution d'un protocole d'accord conclu avec Fedasil.

Les familles en séjour illégal avec enfants mineurs constituent le groupe cible du centre d'accueil.

A l'issue de leur visite, les trois institutions ont dressé les constats et émis les recommandations qui suivent:

#### *3.1. L'enseignement pour les mineurs*

Le droit à l'éducation n'est pas garanti dans le centre ouvert de retour à Holsbeek.

Cette situation n'est pas conforme aux articles 3 et 28 de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant; à l'article 17 de la Charte sociale européenne; aux articles 22*bis*, alinéa 4, et 24, § 3, de la Constitution; à l'article 37 de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres

Naast de medische gegevens omvatten sommige administratieve dossiers nog andere belangrijke elementen die, in sommige gevallen, een verblijfsvergunning kunnen verrechtvaardigen (bijvoorbeeld: de aanvrager is ouder van een kind met verblijfsvergunning, hij is de echtgenoot van een persoon met verblijfsvergunning). De federale Ombudsman stelt vast dat de DVZ zijn weigering om bij een verblijfsvergunning af te leveren, geen rekening houdt met deze elementen en heeft de DVZ gevraagd om rekening te houden met alle elementen van het dossier vooraleer een beslissing te nemen waardoor een persoon of familie in een illegale verblijfssituatie terechtkomt.

De federale Ombudsman maakt zich vooral zorgen over deze situatie omdat de enige manier om deze beslissingen van de administratie te betwisten via een beroep bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen verloopt en dit geen opschortend gevolg heeft. De verzoekers bevinden zich op die manier in een onwettige situatie tijdens het onderzoek van hun beroep en ze hebben geen toegang meer tot de hun voorgeschreven zorgen om hun aandoening te laten behandelen, behalve dan in het kader van de dringende medische zorgverlening.

### **3. Het open Terugkeercentrum Holsbeek (aanbevelingen OA 13/01 en OA 13/02)**

Samen met de kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant bracht de federale Ombudsman op 19 juni 2013 een bezoek aan het Open Terugkeercentrum (OTC) Holsbeek. Het OTC Holsbeek wordt beheerd door de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) bij de FOD Binnenlandse Zaken, in uitvoering van een Protocolakkoord met Fedasil.

De doelgroep van het opvangcentrum zijn de gezinnen met minderjarige kinderen in illegaal verblijf.

Naar aanleiding van hun gemeenschappelijk bezoek formuleerden de drie instellingen de volgende vaststellingen en aanbevelingen:

#### *3.1. Onderwijs voor de minderjarigen*

Het recht op onderwijs is niet gewaarborgd in het OTC te Holsbeek.

Dit is in strijd is met de reglementering met name: de artikelen 3 en 28 van het Internationaal Verdrag over de Rechten van het Kind, artikel 17 van het Europees Sociaal Handvest, artikel 22*bis* alinea 4 en 24, § 3, van de Grondwet, artikel 37 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van

catégories d'étrangers et à l'article 4 de l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.

Le fait que les mineurs ne séjournent à Holsbeek que durant une courte période ne peut justifier qu'aucun enseignement n'y soit organisé. Cela ne suffit pas d'affirmer que les parents ont toujours la possibilité de contacter une école dans les environs et que c'est leur choix personnel de le faire ou non.

**RO 13/01 Afin de garantir le droit à l'enseignement aux mineurs résidant à Holsbeek, l'OE devrait soit collaborer avec des écoles environnantes, soit organiser lui-même des cours adaptés au sein même du centre.**

Après la visite conjointe des trois institutions, l'OE a conclu un accord avec une école environnante et depuis septembre 2013, les mineurs peuvent être scolarisés dans une école proche du centre à Holsbeek. Les parents sont informés de cette possibilité dès leur arrivée au centre. Cette école accepte les enfants qui ont suivi précédemment un enseignement en français.

### 3.2. L'espace de jeu et de détente pour les mineurs

Vu l'objectif spécifique du centre à Holsbeek, à savoir l'accueil temporaire de familles avec enfants mineurs, l'espace destiné au jeu et à la détente pour les mineurs est trop restreint.

A l'intérieur du centre se trouve uniquement un petit local de jeu pour les enfants. Hormis cette pièce de jeu, les familles ne disposent que de leur propre chambre à coucher (munie en principe d'une télévision) et du réfectoire.

A l'extérieur, le centre est entouré d'une bande de gazon. Entre deux ailes du bâtiment se situe un petit jardin avec une balançoire et un toboggan. Il est prévu de transformer un segment de pelouse actuellement à l'état sauvage, situé à l'arrière du jardin, derrière une haie, en terrain de basket.

**RO 13/02 Il convient d'aménager un espace de jeu et de détente suffisant pour les enfants au sein du centre, surtout en prévision de l'hiver à venir.**

En réaction à cette recommandation, Fedasil a indiqué qu'un espace de jeu et de détente plus spacieux est en cours d'aménagement.

bepaalde andere categorieën van vreemdelingen en artikel 4 van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 tot bepaling van de voorwaarden en de modaliteiten voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft.

Het feit dat de minderjarigen slechts voor een korte periode in het OTC te Holsbeek verblijven is geen reden om geen onderwijs te organiseren. Het volstaat niet om te stellen dat het de ouders steeds vrij staat en het hun individuele keuze is om al dan niet contact op te nemen met een school in de buurt.

**OA 13/01 Om het recht op onderwijs te garanderen voor de minderjarigen die te Holsbeek verblijven, dient de DVZ ofwel samen te werken met scholen in de buurt ofwel aangepaste lessen te organiseren in het centrum zelf.**

De DVZ heeft na het gemeenschappelijk bezoek van de drie instellingen een overeenkomst gesloten met een school in de buurt van het OTC Holsbeek en sinds september 2013 kunnen de minderjarigen daar naar school. De ouders worden hiervan op de hoogte gebracht zodra ze aankomen in het centrum. De school laat bovendien kinderen toe die voordien Franstalig onderwijs volgden.

### 3.2. De speel- en ontspanningruimte voor de minderjarigen

Gelet op het specifieke doel van het OTC te Holsbeek, de tijdelijke opvang van families met minderjarige kinderen, is de speel- en ontspanningsruimte ruimte voor de minderjarigen er te beperkt.

Binnen in het centrum is er slechts één kleine speelruimte voor kleine kinderen. Behalve die ene speelkamer is er enkel de eigen slaapkamer (in principe met televisie) en de refter.

Buiten is er een strook gras rondom het gebouw. Tussen twee vleugels van het gebouw een klein graspleintje met daarop een schommel en een glijbaan. Achterin de tuin, achter een haag, een stukje verwilderd grasland dat in de toekomst een basketbalveld moet worden.

**OA 13/02 Het is aangewezen om binnen in het centrum te zorgen voor voldoende speel- en ontspanningsruimte voor de kinderen, vooral in het vooruitzicht van de winterperiode.**

In reactie op deze aanbeveling liet Fedasil weten dat een ruimere speel- en ontspanningsruimte wordt ingericht.

Outre ces recommandations, le rapport de visite débouche sur trois constats.

### 3.3. L'accompagnement au retour

L'article 7 de l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume prévoit une période de 3 mois pour élaborer un projet d'accompagnement. Ce projet d'accompagnement porte soit sur l'examen des procédures légales susceptibles de mettre fin à l'illégalité du séjour, soit sur l'aide au retour volontaire.

L'obligation d'octroyer une aide au retour volontaire aux familles est pleinement respectée. Il n'est par contre pas évident que la possibilité d'obtenir un séjour légal est effectivement examinée et dans quelle mesure.

Le fait que l'accueil des familles est systématiquement limité à 30 jours ne paraît pas non plus compatible avec l'arrêté royal du 24 juin 2004 qui prévoit une période de 3 mois pour élaborer un projet d'accompagnement.

**Constat:** la priorité donnée au retour et la limitation de la durée de l'accueil à un maximum de 30 jours n'est pas réglementaire.

Fedasil conteste le fait que l'accueil serait systématiquement limité à 30 jours. En principe, le trajet de retour est prévu pour une durée maximale de 30 jours. En cas de retour volontaire, ce délai est prolongé durant le temps nécessaire pour organiser ce retour. Ce délai est également prolongé, lorsque le retour volontaire ne peut avoir lieu pour des raisons de force majeure.

Fedasil précise que toute demande d'autorisation de séjour en cours ou nouvellement introduite est examinée avec la plus grande attention.

### 3.4. L'accueil des familles dans un centre géré par l'Office des étrangers (OE)

L'article 62 de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers stipule que "*l'Agence peut confier à des partenaires la mission d'octroyer aux bénéficiaires de l'accueil le bénéfice de l'aide matérielle telle que décrite dans la présente loi. Ces partenaires sont notamment la Croix-Rouge de Belgique, les autres autorités, les pouvoirs publics et les associations. A cette fin, l'Agence conclut des conventions*".

Naast de aanbevelingen heeft het bezoek ook aanleiding gegeven tot drie vaststellingen.

### 3.3. De (terugkeer)begeleiding

Artikel 7 van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 tot bepaling van de voorwaarden en de modaliteiten voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft, voorziet een termijn van drie maanden om een begeleidingsproject op te stellen. Het begeleidingsproject betreft ofwel het onderzoek van de wettelijke procedures die een einde kunnen stellen aan het illegaal verblijf, ofwel de hulp bij vrijwillige terugkeer.

Aan de wettelijke plicht om de families hulp te verlenen bij vrijwillige terugkeer is wel degelijk voldaan. In welke mate in het OTC te Holsbeek effectief wordt onderzocht of er nog een mogelijkheid bestaat om een wettelijk verblijf te bekomen, is minder duidelijk.

Het feit dat de opvang van de families systematisch beperkt wordt tot een termijn van 30 dagen blijkt ook niet verenigbaar met het koninklijk besluit van 24 juni 2004, dat een termijn van drie maanden voorziet om een begeleidingstraject op te stellen.

**Vaststelling:** de prioritaire focus op terugkeer en de beperking van de opvangstermijn tot maximum 30 dagen is onwettig.

Fedasil ontkent dat de opvang systematisch beperkt wordt tot 30 dagen. In principe is het terugkeertraject voorzien voor maximum 30 dagen. Bij vrijwillige terugkeer wordt die termijn verlengd met de termijn nodig om de terugkeer te organiseren. Ook indien de vrijwillige terugkeer niet georganiseerd kan worden wegens overmacht, wordt de termijn verlengd.

Fedasil laat weten dat elke aanvraag om machtiging tot verblijf, zowel de lopende als een nieuwe die tijdens het verblijf in Holsbeek ingediend wordt, wel degelijk wordt onderzocht.

### 3.4. De opvang van de families in een centrum beheerd door de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)

Artikel 62 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen bepaalt dat "*het Agentschap aan partners de taak kan toevertrouwen om aan begunstigden van de opvang materiële hulp te verstrekken zoals voorzien in deze wet. Deze partners zijn het Rode Kruis van België, de andere overheden, de openbare besturen en de verenigingen. Daartoe sluit Fedasil overeenkomsten af*".

Le Protocole d'accord du 29 mars 2013 conclu entre Fedasil et l'OE se base sur cet article 62.

L'article 60 de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers stipule cependant que l'aide matérielle est octroyée aux mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire dans les structures d'accueil gérées par l'Agence (Fedasil).

L'article 57, § 2, 2°, de la loi organique des centres publics d'action sociale stipule quant à lui que: "*l'aide matérielle aux mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire est exclusivement octroyée dans un centre fédéral d'accueil*".

**Constat:** l'accueil des familles dans un centre ouvert de retour géré par l'OE n'est pas réglementaire.

Fedasil estime que l'article 62 de la loi du 12 janvier 2007 lui permet de confier également la gestion de l'accueil des familles illégales à un partenaire, en l'occurrence l'OE.

### 3.5. Le lien entre l'aide matérielle et le retour

Le Protocole d'accord du 29 mars 2013 conclu entre Fedasil et l'OE a pour conséquence que l'accueil des mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire est lié au retour, de préférence volontaire, sinon forcé.

L'arrêt 106/2003 de la Cour constitutionnelle du 22 juillet 2003 sur lequel se base la réglementation relative à l'accueil des mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire, précise explicitement que l'aide sociale à laquelle les familles peuvent prétendre n'empêche pas que la mesure relative à leur éloignement soit exécutée.

L'arrêt ne stipule par contre pas que les enfants n'ont droit à l'aide matérielle que si leurs parents acceptent de repartir. Or, lorsqu'une famille accueillie à Holsbeek refuse le retour, elle se retrouve à la rue.

Les droits de l'enfant ne peuvent être enfreints en raison d'un choix de ses parents. Le droit des mineurs à l'aide matérielle ne peut dépendre de la disposition de ses parents à repartir.

Het Protocolakkoord van 29 maart 2013 tussen Fedasil en DVZ is gebaseerd op dit artikel 62.

Artikel 60 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen bepaalt echter dat de materiële hulp aan minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven toegekend wordt binnen de opvangstructuren die door het Agentschap (Fedasil) worden beheerd.

Artikel 57, § 2, 2°, van de organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn bepaalt: "*dat de materiële hulp aan minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven uitsluitend verstrekt wordt in een federaal opvangcentrum*".

**Vaststelling:** de opvang van de families in een terugkeercentrum dat wordt beheerd door de dienst Vreemdelingenzaken is bijgevolg onwettig.

Fedasil meent dat artikel 62 van de wet van 12 januari 2007 haar toelaat om het beheer van de opvang van illegale families ook toe te vertrouwen aan een partner, meer bepaald DVZ.

### 3.5. De koppeling van de materiële hulp aan de terugkeer

Als gevolg van het Protocolakkoord van 29 maart 2013 tussen Fedasil en DVZ is de opvang van minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven gekoppeld aan de terugkeer, bij voorkeur vrijwillig, anders gedwongen.

In het arrest nr. 106/2003 van het Grondwettelijk Hof van 22 juli 2003, waarop de reglementering in verband met de opvang van minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven gebaseerd is, is uitdrukkelijk vermeld dat de maatschappelijke dienstverlening waarop de families recht hebben niet belet dat de maatregel inzake hun verwijdering wordt uitgevoerd.

Het arrest bepaalt echter niet dat minderjarige kinderen enkel recht hebben op materiële hulp indien hun ouders bereid zijn om terug te keren. Niettemin, indien een familie die opgevangen wordt in het OTC te Holsbeek niet wil terugkeren, staat zij op straat.

De rechten van het kind mogen niet worden geschonden als gevolg van een keuze van de ouders. Het recht op materiële hulp van de minderjarigen kan niet afhankelijk worden gesteld van de bereidheid tot terugkeer van de ouders.

**Constat:** l'octroi conditionnel de l'aide matérielle aux mineurs qui séjournent illégalement sur le territoire avec leurs parents n'est pas réglementaire.

Fedasil soutient que le Protocole d'accord du 29 mars 2013 conclu avec l'OE n'a pas pour effet de ne garantir un droit à l'aide matérielle aux enfants que si leurs parents acceptent de repartir.

#### 4. L'accueil des familles européennes par Fedasil (recommandation RO 13/03)

##### 4.1. Les faits

Le Médiateur fédéral a été saisi à plusieurs reprises pour le compte de mineurs européens en état de besoin séjournant illégalement sur le territoire avec leur famille, car Fedasil refuse de les accueillir dans son réseau.

L'Agence motive ses décisions de refus par le fait que ces familles ne se trouveraient pas en situation d'illégalité de séjour sur le territoire, en raison de leur nationalité européenne. En tant que citoyens européens, les parents bénéficient de la libre circulation des travailleurs au sein de l'Union européenne. Ils peuvent dès lors travailler en Belgique sans permis de travail et être admis sur cette base au séjour de plus de trois mois<sup>8</sup>. Ces familles ne répondraient donc pas aux conditions de l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.

Le Médiateur fédéral a interpellé Fedasil à plusieurs reprises. En l'absence d'ordre de quitter le territoire possédant un caractère exécutoire, l'Agence refuse cependant d'accueillir ces familles.

Le Médiateur fédéral s'est par ailleurs rendu au Dispatching de Fedasil et y a consulté les demandes d'aide matérielle introduites en 2013 par des familles illégales européennes. Il en ressort que 26 demandes ont été introduites et qu'elles ont toutes fait l'objet d'un refus pour le même motif, à savoir que la demande d'hébergement de ces familles est "*non fondée*", car "*au moins un des enfants mineurs et/ou un des parents a la nationalité d'un État de l'Union européenne*".

<sup>8</sup> Instruction de Fedasil du 28 mai 2009, concernant les ressortissants des États membres de l'UE (à l'exception de la Roumanie et de la Bulgarie) qui ne sont plus accueillis sur base de l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.

**Vaststelling:** de voorwaardelijke toekenning van materiële hulp aan de minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven is onwettig.

Fedasil stelt dat het Protocolakkoord van 29 maart 2013 tussen Fedasil en DVZ niet tot gevolg heeft dat de kinderen slechts recht hebben op materiële hulp als hun ouders aanvaarden om terug te keren.

#### 4. De opvang van Europese families door Fedasil (aanbeveling OA 13/03)

##### 4.1. De feiten

De federale Ombudsman werd meermaals gecontacteerd voor rekening van Europese minderjarigen in staat van behoefte die illegaal met hun familie op het grondgebied verblijven omdat Fedasil weigert om hen in zijn netwerk op te vangen.

Het Agentschap motiveert zijn beslissingen tot weigering op basis van het feit dat deze families zich niet illegaal op het grondgebied zouden bevinden wegens hun Europese nationaliteit. Als Europese burgers genieten de ouders van het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie. Ze kunnen bijgevolg in België werken zonder arbeidskaart en op basis daarvan toegelaten worden tot een verblijf van meer dan drie maanden<sup>9</sup>. Deze families zouden dus niet de voorwaarden vervullen van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 tot bepaling van de voorwaarden en de modaliteiten voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft.

De federale Ombudsman heeft Fedasil meermaals om uitleg gevraagd. In afwezigheid van een uitvoerbaar bevel om het grondgebied te verlaten, weigert het Agentschap echter om deze families op te vangen.

De federale Ombudsman is bovendien ter plaatse geweest bij de dienst Dispatching van Fedasil en heeft er de vragen om materiële hulp die in 2013 ingediend werden door Europese illegale families ingekeken. Hieruit blijkt dat er 26 aanvragen werden ingediend en dat ze allemaal geweigerd werden om dezelfde reden. De vraag om huisvesting van deze families was "*niet gegrond*" omdat "*ten minste één van de minderjarige kinderen en/of één van de ouders de nationaliteit van een staat van de Europese unie had*".

<sup>9</sup> Instructie van Fedasil van 28 mei 2009 betreffende onderdanen van de EU-lidstaten (met uitzondering van Roemenië en Bulgarije) die niet langer worden opgevangen op grond van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 tot bepaling van de voorwaarden en de modaliteiten voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft.



Ces familles se retrouvent dès lors à la rue, livrées à elles-mêmes.

#### 4.2. Développements

Un ordre de quitter le territoire (OQT) n'est pas indispensable pour constater le caractère illégal du séjour d'une famille européenne.

L'article 21 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne dispose que tout citoyen de l'Union a le droit de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres, sous réserve des limitations et conditions prévues par les traités et par les dispositions prises pour leur application.

La loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, précise que tout citoyen de l'Union a le droit de séjourner dans le Royaume pour une période de trois mois au maximum. S'il veut séjourner dans le Royaume pour une période plus longue, le citoyen européen doit démontrer qu'il se trouve dans une des catégories prévues par la loi, notamment, être travailleur salarié ou non salarié; être demandeur d'emploi ayant des chances réelles d'être engagé; être étudiant ou disposer de ressources suffisantes et d'une assurance maladie pour ne pas devenir une charge déraisonnable pour l'État membre dans lequel il réside.<sup>9</sup>

Le citoyen de l'Union qui envisage de séjourner plus de trois mois sur le territoire doit en faire la demande auprès de l'administration communale de son lieu de résidence. Lors de la demande ou au plus tard dans les trois mois qui suivent, il devra, selon le cas, produire les documents attestant qu'il appartient à une des catégories reprises plus haut.<sup>10</sup>

L'article 57, § 2, alinéa 4, de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976 stipule qu' "un étranger qui s'est déclaré réfugié et a demandé à être reconnu comme tel, séjourne illégalement dans le Royaume lorsque la demande d'asile a été rejetée et qu'un ordre de quitter le territoire exécutoire<sup>11</sup> a été notifié à l'étranger concerné". Un tel ordre (OQT) ne sera pas systématiquement notifié aux familles européennes dont la demande d'asile n'a pas été prise en considération, notamment, lorsqu'elles séjournent sur le territoire depuis moins de trois mois. Passé ce délai

<sup>9</sup> Article 40, §§ 3 et 4, de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

<sup>10</sup> Article 50 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

<sup>11</sup> Le terme "exécutoire" a été annulé par un arrêt 43/98 de la Cour constitutionnelle du 22 avril 1998.

Deze families staan bijgevolg op straat en zijn op zichzelf aangewezen.

#### 4.2. Uiteenzetting

Een bevel om het grondgebied te verlaten (BGV) is niet noodzakelijk om het illegaal karakter van het verblijf van een Europese familie vast te stellen.

Artikel 21 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie bepaalt dat iedere burger van de Unie het recht heeft vrij op het grondgebied van de lidstaten te reizen en te verblijven, onder voorbehoud van de beperkingen en voorwaarden die bij de Verdragen en de bepalingen ter uitvoering daarvan zijn vastgesteld.

De wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen bepaalt dat iedere burger van de Unie het recht heeft gedurende maximaal drie maanden in het Rijk te verblijven. Als hij voor een langere periode in het Rijk wil verblijven moet de Europese burger aantonen dat hij behoort tot één van de in de wet voorziene categorieën meer bepaald, werknemer of zelfstandige zijn, werkzoekende zijn die een reële kans maakt om te worden tewerkgesteld, student zijn of voldoende bestaansmiddelen en een ziekteverzekering hebben om geen onredelijke last te worden voor de lidstaat waar hij verblijft.<sup>9</sup>

De burger van de Unie die overweegt om meer dan drie maanden op het grondgebied te verblijven moet hiervoor een aanvraag indienen bij het gemeentebestuur van zijn verblijfplaats. Op het moment van de aanvraag of ten laatste binnen de drie maanden die volgen, zal hij de documenten moeten voorleggen die aantonen dat hij tot één van de boven genoemde categorieën behoort.<sup>10</sup>

Artikel 57, § 2, lid 4, van de organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn bepaalt dat "een vreemdeling die zich vluchteling heeft verklaard en heeft gevraagd om als dusdanig te worden erkend, illegaal in het Rijk verblijft wanneer de asielaanvraag geweigerd is en aan de betrokken vreemdeling een uitvoerbaar<sup>11</sup> bevel om het grondgebied te verlaten is betekend". Een dergelijk bevel (BGV) wordt niet systematisch betekend aan Europese families waarvan de asielaanvraag niet in overweging werd genomen meer bepaald wanneer ze minder dan drie

<sup>9</sup> Artikel 40, §§ 3 en 4, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

<sup>10</sup> Artikel 50 van het koninklijk besluit van 8 oktober 1981 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

<sup>11</sup> De term "uitvoerbaar" werd vernietigd door een arrest 43/98 van het Grondwettelijk Hof van 22 april 1998.

seulement, ces personnes pourront être considérées comme étant en séjour illégal.

La majorité des familles qui ont saisi le Médiateur fédéral sont présentes sur le territoire depuis plus de trois mois et n'entrent dans aucune des catégories permettant aux citoyens de l'Union de prétendre à un séjour de plus de trois mois. Elles ne peuvent donc se prévaloir d'un droit de séjour en Belgique et séjournent illégalement sur le territoire au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 15 décembre 1980, qui définit le séjour illégal comme *“la présence d'un étranger qui ne remplit pas ou ne remplit plus les conditions d'accès au territoire ou de séjour”*.

La motivation selon laquelle ces familles ne peuvent prétendre à l'aide matérielle parce qu'elles possèdent la nationalité d'un pays de l'Union est dès lors inexacte, ce qui constitue un manquement eu égard à la motivation adéquate des actes administratifs, prévue par l'article 3 de la loi 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs.

En outre, la lecture restrictive de la notion d'illégalité de séjour appliquée par Fedasil, qui ne considère comme illégale que les personnes qui ont reçu un OQT, n'est pas compatible avec le contenu de l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 22 juillet 2003. Cette notion doit être comprise comme une situation qui confirme l'état de besoin de mineurs, dont les parents ne disposent d'aucune source de revenus de travail et qui sont de surcroît exclus du droit aux prestations sociales, en raison de leur situation de séjour.

Ainsi, l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 22 juillet 2003 précise en son point B 7.3 qu'*“en raison du caractère illégal de leur séjour, ces parents n'ont pas droit aux prestations familiales garanties”*. La loi instituant les prestations familiales garanties prévoit en effet que les étrangers qui ne sont pas admis ou autorisés à séjourner en Belgique ou à s'y établir sont exclus du droit aux prestations familiales garanties<sup>12</sup>. Cette considération trouve également à s'appliquer dans le cas d'européens, qui doivent être autorisés à séjourner sur le territoire pour prétendre à ces prestations.

<sup>12</sup> Article 1<sup>er</sup>, alinéa 6, 5<sup>o</sup>, b de la loi 20 juillet 1971 instituant des prestations familiales garanties: *“Si la personne physique visée à l'alinéa 1er est étrangère, elle doit être admise ou autorisée à séjourner en Belgique ou à s'y établir, conformément aux dispositions de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers”*.

maanden op het grondgebied verblijven. Pas wanneer deze termijn verstreken is, kunnen deze personen als illegaal verblijvende worden beschouwd.

De meerderheid van de families die de federale Ombudsman contacteerden verblijven langer dan drie maanden op het grondgebied en vallen onder geen enkele categorie die de burgers van de Unie toelaat aanspraak te kunnen maken op een verblijf van meer dan drie maanden. Ze kunnen zich dus niet beroepen op een verblijfsrecht in België en verblijven illegaal op het grondgebied in de zin van artikel 1 van de wet van 15 december 1980 die het illegaal verblijf definieert als *“de aanwezigheid op het grondgebied, van een vreemdeling die niet of niet langer voldoet aan de voorwaarden voor de toegang tot of het verblijf op het grondgebied”*.

De motivering dat deze families geen aanspraak kunnen maken op materiële hulp omdat ze de nationaliteit van een land van de Unie hebben is bijgevolg niet correct en is een inbreuk op de afdoende motivering van bestuurshandelingen zoals bepaald in artikel 3 van de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen.

Bovendien is de restrictieve lezing van het begrip “illegaal verblijf” door Fedasil, dat enkel personen aan wie een BGV werd betekend, als illegaal beschouwt, niet verenigbaar met de inhoud van het arrest van het Grondwettelijk Hof van 22 juli 2003. Met “illegaal verblijf” verwijst het Hof in zijn arrest naar de situatie van de minderjarigen die in staat van behoefte zijn omdat hun ouders over geen enkel arbeidsinkomen beschikken en die bovendien ingevolge hun verblijfssituatie uitgesloten zijn van het recht op sociale uitkeringen.

Zo verduidelijkt het arrest van het Grondwettelijk Hof van 22 juli 2003 in punt B 7.3 dat *“wegens het illegale karakter van hun verblijf, die ouders geen recht hebben op de gewaarborgde gezinsbijslag”*. De wet tot instelling van gewaarborgde gezinsbijslag voorziet inderdaad dat de vreemdelingen die niet toegelaten of gemachtigd zijn om in België te verblijven of zich er te vestigen uitgesloten zijn van het recht op gewaarborgde gezinsbijslag<sup>12</sup>. Deze overweging van het Hof geldt evenzeer voor de Europeanen. Ook zij moeten gemachtigd zijn om op het grondgebied te verblijven om aanspraak te kunnen maken op deze prestaties.

<sup>12</sup> Artikel 1, alinea 6, 5<sup>o</sup>, b van de wet van 20 juli 1971 tot instelling van gewaarborgde gezinsbijslag: *“Als de natuurlijke persoon bedoeld in het eerste lid vreemdeling is, moet hij toegelaten of gemachtigd zijn in België te verblijven of zich er te vestigen, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen”*.

Un OQT n'est pas exigé pour constater qu'une famille européenne est exclue du droit aux prestations familiales garanties ou aux autres prestations sociales. L'absence de l'autorisation de séjour requise pour en bénéficier suffit.

L'arrêt de la Cour constitutionnelle du 22 juillet 2003 conclut par ailleurs que la limitation de l'aide sociale à l'octroi de l'aide médicale urgente à des étrangers mineurs séjournant illégalement sur le territoire viole les articles 10 et 11 de la Constitution, combinés avec les articles 2, 3, 24.1, 26 et 27 de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant. Le législateur a introduit l'enseignement de cet arrêt dans l'ordre juridique interne à travers l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.

L'article 2 de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant dispose que les États parties s'engagent à respecter les droits qui sont énoncés dans la présente Convention et à les garantir à tout enfant relevant de leur juridiction, sans distinction aucune, indépendamment de toute considération de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre de l'enfant ou de ses parents ou représentants légaux, de leur origine nationale, ethnique ou sociale, de leur situation de fortune, de leur incapacité, de leur naissance ou de toute autre situation. Les États parties prennent toutes les mesures appropriées pour que l'enfant soit effectivement protégé contre toutes formes de discrimination ou de sanction motivées par la situation juridique, les activités, les opinions déclarées ou les convictions de ses parents, de ses représentants légaux ou des membres de sa famille.

Or, le refus systématique de Fedasil d'octroyer l'aide matérielle aux familles illégales européennes constitue une discrimination sur la base de la nationalité de ces enfants et une sanction en raison de la situation juridique de leurs parents.

La pratique de Fedasil méconnaît également l'article 3 de ce texte, qui précise que "*l'intérêt supérieur de l'enfant*" doit être une considération primordiale dans toutes les décisions qui le concernent et l'article 27, qui consacre le droit de tout enfant à un niveau de vie suffisant. Les paragraphes 2 et 3 de cet article disposent également que c'est aux parents qu'incombe au premier chef la responsabilité d'assurer, dans les limites de leurs possibilités et de leurs moyens financiers, les conditions de vie nécessaires au développement de l'enfant et que les États parties adoptent les mesures

Een BGV is niet noodzakelijk om vast te stellen dat een Europese familie uitgesloten is van het recht op gewaarborgde gezinsbijslag of andere sociale uitkeringen. Het ontbreken van een verblijfsmachtiging volstaat.

Het arrest van het Grondwettelijk Hof van 22 juli 2003 besluit overigens dat de beperking van de maatschappelijke hulp tot het toekennen van dringende medische hulp aan minderjarige vreemdelingen die illegaal op het grondgebied verblijven een schending is van de artikelen 10 en 11 van de Grondwet in samenhang gelezen met de artikelen 2, 3, 24.1, 26 en 27 van het Verdrag inzake de rechten van het kind. De wetgever heeft de onderrichting van dit arrest in de interne juridische orde omgezet met het koninklijk besluit van 24 juni 2004 tot bepaling van de voorwaarden en de modaliteiten voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft.

Artikel 2 van het Verdrag inzake de rechten van het kind bepaalt dat mede ondertekenende Staten de in dit Verdrag beschreven rechten eerbiedigen en waarborgen voor ieder kind onder hun rechtsbevoegdheid zonder discriminatie van welke aard dan ook, ongeacht ras, huidskleur, geslacht, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale, etnische of maatschappelijke afkomst, welstand, handicap, geboorte of andere omstandigheid van het kind of van zijn of haar ouder of wettige voogd. Deze Staten nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat het kind wordt beschermd tegen alle vormen van discriminatie of bestraffing op grond van het juridisch statuut, activiteiten, meningen of overtuigingen van de ouders, wettige voogden of familieleden van het kind.

De systematische weigering van Fedasil om materiële hulp toe te kennen aan Europese illegale families is echter een discriminatie op basis van de nationaliteit van deze kinderen en een bestraffing op grond van de juridische situatie van hun ouders.

De praktijk van Fedasil miskent ook artikel 3 van deze tekst dat bepaalt dat "*de belangen van het kind*" de eerste overweging vormen bij alle maatregelen betreffende kinderen alsook artikel 27 dat het recht van elk kind op een toereikende levensstandaard vastlegt. De paragrafen 2 en 3 van dit artikel bepalen ook dat de ouders de primaire verantwoordelijkheid hebben voor het waarborgen, naar vermogen en binnen de grenzen van hun financiële mogelijkheden, van de levensomstandigheden die nodig zijn voor de ontwikkeling van het kind en dat de Staten die partij zijn, in overeenstemming

appropriées, compte tenu des conditions nationales et dans la mesure de leurs moyens, pour aider les parents à mettre en œuvre ce droit et offrent, en cas de besoin, une assistance matérielle et des programmes d'appui, notamment en ce qui concerne l'alimentation, le vêtement et le logement.

La situation administrative de ces familles les exclut de toute forme de protection sociale. La lecture restrictive de l'arrêté royal du 24 juin 2004 constitue donc une infraction du même type que celles constatées par l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 22 juillet 2003. Cette pratique de Fedasil est d'autant plus critiquable que le réseau d'accueil n'est plus saturé.<sup>13</sup>

#### **Par conséquent,**

**1. Constatant que le refus systématique d'accorder l'aide matérielle sur la base de l'arrêté royal du 24 juin 2004 aux familles qui possèdent la nationalité d'un État de l'Union européenne, est contraire aux dispositions de cet arrêté royal et à l'article 60 de la loi sur l'accueil;**

**2. Constatant que cette pratique est contraire au principe constitutionnel d'égalité de traitement;**

**3. Constatant que cela constitue également une violation de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant;**

**4. Constatant que l'interprétation de la notion d'illégalité de séjour de Fedasil n'est pas conforme à la loi du 15 décembre 1980;**

#### **le Médiateur fédéral recommande à Fedasil:**

**1. de mettre fin au refus systématique d'octroyer l'aide matérielle à ces familles en raison de leur nationalité européenne;**

**2. de considérer, dans le cadre de l'application de l'article 60 de la loi sur l'accueil et de l'arrêté royal du 24 juin 2004, comme étant en séjour illégal:**

**a) les familles européennes qui se sont vues notifier un ordre de quitter le territoire dans le cadre d'une demande d'asile;**

**b) les familles européennes qui ont sollicité un droit de séjour de plus de trois mois auprès de leur administration communale et qui n'ont pu démontrer qu'elles répondent aux conditions requises dans le délai légal de trois mois, ceci,**

<sup>13</sup> Le site internet de Fedasil mentionne un taux d'occupation de 72 % au 1<sup>er</sup> novembre 2013.

met de nationale omstandigheden en met de middelen die hun ten dienste staan, passende maatregelen nemen om ouders te helpen dit recht te verwezenlijken en voorzien, indien de behoefte daaraan bestaat, in programma's voor materiële bijstand en ondersteuning, met name wat betreft voeding, kleding en huisvesting.

De administratieve situatie van deze families sluit hen uit van elke vorm van sociale bescherming. De restrictieve lezing van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 is bijgevolg een inbreuk van dezelfde aard als deze vastgesteld door het arrest van het Grondwettelijk Hof van 22 juli 2003. Deze praktijk van Fedasil is des te meer betwistbaar aangezien het opvangnetwerk niet meer verzadigd is.<sup>13</sup>

#### **Bijgevolg,**

**1. Overwegend dat het systematisch weigeren van materiële hulp op basis van het koninklijk besluit van 24 juni 2004 aan families die de nationaliteit van een staat van de Europese unie hebben, strijdig is met de bepalingen van dit koninklijk besluit en artikel 60 van de Opvangwet;**

**2. Overwegend dat deze praktijk strijdig is met het Grondwettelijk gelijkheidsbeginsel;**

**3. Overwegend dat dit ook een schending inhoudt van het internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind;**

**4. Overwegend dat de interpretatie van het begrip illegaal verblijf van Fedasil niet in overeenstemming is met de wet van 15 december 1980;**

#### **beveelt de federale Ombudsman Fedasil aan:**

**1. Een einde te maken aan het systematisch weigeren om materiële hulp toe te kennen aan deze families wegens hun Europese nationaliteit;**

**2. In het kader van de toepassing van artikel 60 van de Opvangwet en het koninklijk besluit van 24 juni 2004 als illegaal verblijvend te beschouwen:**

**a) de Europese families aan wie een bevel om het grondgebied te verlaten werd betekend in het kader van een asielaanvraag;**

**b) De Europese families die bij hun gemeentebestuur een verblijfsrecht van meer dan drie maanden hebben aangevraagd en niet binnen de wettelijke termijn van drie maanden hebben kunnen aantonen te beantwoorden aan de vereiste voorwaarden, en**

<sup>13</sup> De website van Fedasil vermeldt een bezettingsgraad van 72 % op 1 november 2013.

même lorsqu’aucun ordre de quitter le territoire ne leur a été notifié;

c) les familles européennes qui n’ont entrepris aucune démarche en vue de se voir accorder un séjour de plus de trois mois, lorsqu’elles sont présentes sur le territoire depuis plus de trois mois et que la durée de leur présence est attestée par une preuve officielle<sup>14</sup>. Pour les familles dont la demande d’asile n’a pas été prise en considération et qui n’ont reçu aucun OQT, cette demande d’asile constitue une preuve de leur présence sur le territoire. Les familles qui ne disposent d’aucune autre preuve officielle de leur présence sur le territoire, sont considérées comme étant en séjour illégal trois mois après leur demande d’aide matérielle auprès du CPAS compétent.

## 5. La situation criante des personnes internées dans les prisons (recommandation RO 13/07)

### 5.1. Contexte

Notre droit<sup>15</sup> prévoit que les personnes atteintes d’un trouble mental qui ont commis un crime ou un délit sont soumises à une procédure dérogatoire au droit commun et reçoivent un traitement spécifique visant à leur fournir des soins appropriés tout en protégeant la société.

Au stade de l’instruction du dossier pénal, la loi prévoit que l’inculpé qui est mis en détention préventive et pour lequel il existe des raisons de croire qu’il est atteint d’une maladie mentale, est mis en observation dans l’annexe psychiatrique d’un centre pénitentiaire.

Lorsqu’une décision d’internement est prononcée, la personne est soit transférée dans l’annexe psychiatrique si elle était jusque-là écrouée en quartier ordinaire d’un centre pénitentiaire, soit maintenue dans l’annexe psychiatrique où elle se trouvait en observation, dans l’attente que la Commission de défense sociale (CDS) désigne l’établissement approprié pour l’accueillir tout en assurant la protection de la société.

En cas de libération à l’essai par la CDS, si l’interné ne respecte pas les conditions de sa libération, le procureur du Roi ordonne sa réintégration dans une annexe psychiatrique en attendant une nouvelle décision de la CDS.

<sup>14</sup> Nous entendons par preuve officielle tout document émanant d’institutions étatiques, mais également d’organismes privés pouvant démontrer la présence continue de ces familles sur le territoire, comme un contrat de bail, des preuves de la scolarité des enfants, des factures d’énergie, des consultations médicales, ...

<sup>15</sup> Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1964 de défense sociale à l’égard des anormaux et des délinquants d’habitude.

dit zelfs wanneer hen geen bevel om het grondgebied te verlaten werd betekend;

c) de Europese families die geen enkele stap ondernamen om een verblijf van meer dan drie maanden te kunnen krijgen wanneer ze meer dan drie maanden op het grondgebied verblijven en de duur van hun aanwezigheid gestaafd wordt door een officieel bewijs<sup>14</sup>. Voor de families waarvan de asielaanvraag niet in overweging werd genomen en die geen bevel om het grondgebied te verlaten hebben gekregen is deze asielaanvraag een bewijs van hun aanwezigheid op het grondgebied. De families die over geen enkel officieel bewijs van hun aanwezigheid op het grondgebied beschikken, worden als illegaal beschouwd drie maanden na hun aanvraag om materiële hulp bij het bevoegde OCMW.

## 5. De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis (aanbeveling OA 13/07)

### 5.1. Context

Ons recht<sup>15</sup> voorziet dat personen met een geestesstoornis, die een misdaad of een misdrijf pleegden, onderworpen worden aan een van het gemene recht afwijkende procedure en een bijzondere behandeling krijgen teneinde hen de gepaste zorgen te verstrekken ter bescherming van de maatschappij.

De wet voorziet dat bij de behandeling van het straf-dossier de verdachte, die in voorlopige hechtenis werd genomen en waarbij gronden zijn om aan te nemen dat hij geestesziek is, in observatie wordt genomen in de psychiatische afdeling van een strafinrichting.

Op het ogenblik dat de internering gelast is, wordt de verdachte ofwel overgebracht naar de psychiatische afdeling zo hij tot dan in de gewone kwartieren van de strafinrichting opgesloten was, ofwel wordt zijn verblijf in de psychiatische afdeling bestendig in afwachting dat de Commissie tot Bescherming van de Maatschappij (CBM) een gepaste inrichting aanwijst waar hij kan opgenomen worden ter bescherming van de maatschappij.

Zo de geïnterneerde de door de CBM gestelde voorwaarden voor zijn invrijheidstelling op proef niet in acht neemt, vordert de procureur des Konings zijn wederopname in een psychiatische afdeling in afwachting van een nieuwe beslissing van de CBM.

<sup>14</sup> Met officieel bewijs bedoelen wij elk document dat uitgaat van een staatsinstelling maar ook van private organisaties dat de permanente aanwezigheid van deze familie op het grondgebied kan aantonen zoals een huurcontract, bewijzen dat de kinderen naar school gaan, energierekeningen, medische consultaties, ...

<sup>15</sup> Wet van 1 juli 1964 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en de gewontemisdadigers.

La loi repose donc entièrement sur le principe que la privation de liberté d'une personne souffrant de troubles mentaux ne peut s'effectuer dans le régime pénitentiaire ordinaire, avec les détenus de droit commun, mais doit s'effectuer dans un lieu adapté à son état.

Même lorsque le dispositif prévu par le législateur est respecté, il ne résiste pas toujours à la censure de la Cour européenne des droits de l'homme. Ainsi, la Belgique a été condamnée à plusieurs reprises par la juridiction européenne pour avoir maintenu des malades mentaux dans l'annexe psychiatrique d'un centre pénitentiaire.<sup>16</sup>

Dans ce contexte, le Médiateur fédéral a été saisi de réclamations de personnes qui, en vertu des décisions des instances judiciaires, devaient être maintenues dans une annexe psychiatrique, mais qui, faute de place, ont été détenues en milieu carcéral ordinaire, au mépris de la loi.

## 5.2. Les faits

Madame Anne Dupon<sup>17</sup> a intégré le quartier des femmes de la prison de Mons le 12 décembre 2012 alors que le procureur du Roi avait ordonné sa réintégration en annexe psychiatrique dans l'attente d'une nouvelle décision de la CDS. Elle a finalement été transférée dans un établissement de défense sociale (EDS) le 21 mai 2013, après avoir passé cinq mois en régime de détention ordinaire.

Madame Marie Peeters a intégré le quartier des femmes de la prison de Mons le 13 juin 2012 alors que selon les réquisitions du procureur du Roi, elle devait être écrouée en annexe psychiatrique dans l'attente d'une nouvelle décision de la CDS. Elle a été transférée à l'EDS le 5 janvier 2013 sur décision de la CDS qui avait désigné l'établissement concerné le 24 août 2012, sans être passée par une annexe psychiatrique.

Outre le non-respect des décisions judiciaires par l'administration pénitentiaire, ces deux dossiers illustraient les grandes difficultés vécues par ces personnes dans un établissement pénitentiaire, parmi des détenus de droit commun. Le directeur de la prison reconnaissait

De wet stoelt dus volledig op het beginsel dat de vrijheidsberoving van een geesteszieke niet mag uitgevoerd worden binnen het gewone penitentiaire regime met gedetineerden van het gemene recht, maar wel dient plaats te vinden in een omgeving aangepast aan zijn toestand.

Zelfs wanneer de door de wetgever ingestelde reglementering wordt nageleefd, blijft deze vatbaar voor kritiek van het Europees Hof voor de rechten van de Mens. Aldus werd de Belgische Staat al meermaals veroordeeld door het Europees Hof voor het vasthouden van geesteszieken in de psychiatische afdeling van een strafinrichting.<sup>16</sup>

In dit verband werd de federale Ombudsman gevat door personen die, bij toepassing van gerechtelijke beslissingen, dienden te worden opgenomen in een psychiatische afdeling, maar die, hoewel in strijd met de wet, door plaatsgebrek werden opgesloten in gewone gevangenisruimten.

## 5.2. De feiten

Mevrouw Anne Dupon<sup>17</sup> werd op 11 december 2012 opgenomen in het vrouwenkwartier van de gevangenis te Bergen niettegenstaande de procureur des Konings haar opname in de psychiatische afdeling bevolen had in afwachting van een nieuwe beslissing van de CBM. Uiteindelijk werd zij op 13 mei 2013 overgeplaatst naar een inrichting tot bescherming van de maatschappij (IBM) na vijf maanden het gewone gevangenisregime te hebben ondergaan.

Mevrouw Marie Peeters werd op 13 juni 2012 opgenomen in het vrouwenkwartier van de gevangenis te Bergen hoewel zij volgens de vorderingen van de procureur des Konings had moeten worden opgenomen in de psychiatische afdeling in afwachting van een nieuwe beslissing van de CBM. Op 24 augustus 2012 wees de CBM een IBM aan waar zij op 5 januari 2013 werd opgenomen, zonder voorafgaandelijk verblijf in een psychiatische afdeling.

Behoudens het niet naleven van de gerechtelijke beslissingen door de penitentiaire administratie legden deze beide dossiers de aanzienlijke moeilijkheden bloot die deze personen ondervonden in een strafinrichting, verblijvend tussen gedetineerden van het gemene recht.

<sup>16</sup> Arrêts L.B c. Belgique, n°22831/08, 2 octobre 2012; Claes c. Belgique, 10 janvier 2013, n°43418/09; Dufoort c. Belgique, 10 janvier 2013, n°43653/09 et Swennen c. Belgique, 10 janvier 2013, n°53448/10.

<sup>17</sup> Les noms sont fictifs.

<sup>16</sup> Arresten L.B vs. België, nr 22831/08, 2 oktober 2012; Claes vs. België, 10 januari 2013, nr. 43418/09; Dufoort vs. België, 10 januari 2013, nr. 43653/09 en Swennen vs. België, 10 januari 2013, nr. 53448/10.

<sup>17</sup> De namen zijn fictief.

l'impossibilité pour son établissement de répondre correctement à leurs besoins médicaux.

Monsieur Janssens, mis en observation pendant la détention préventive, a été placé en annexe psychiatrique pendant 17 jours, avant d'être transféré dans une aile ordinaire de la prison de Namur et mis en cellule avec un détenu de droit commun, le 13 mars 2012. Le 23 mai 2012, il a reçu des coups de son codétenu. Selon le rapport d'incident, les difficultés de comportement de Monsieur Janssens ont provoqué l'énervement des autres détenus et engendré un risque sécuritaire, non seulement pour lui, mais aussi pour la prison.

### 5.3. Développements

1. Pour être régulière, une privation de liberté doit être conforme à la loi. Or la détention des personnes internées ou mises en observation dans un quartier ordinaire d'une prison est contraire tant à la lettre qu'à l'esprit de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1964 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude.

Dans les trois cas cités ci-dessus, les personnes avaient fait l'objet d'une décision de placement en annexe psychiatrique. L'administration pénitentiaire ne disposait dès lors d'aucun titre lui permettant de les détenir en dehors de celle-ci.

Au-delà de sa conformité au droit interne, la Cour européenne des droits de l'homme a jugé qu'une détention n'est régulière que si elle est conforme au but qu'elle poursuit. La Cour considère qu'il doit *"exister un lien entre le motif censé justifier la privation de liberté et le lieu et les conditions de la détention et que, en principe, la "détention" d'une personne souffrant de troubles mentaux ne peut être considérée comme "régulière" aux fins de l'article 5, § 1<sup>er</sup>, e), que si elle s'effectue dans un hôpital, dans une clinique ou dans un autre établissement approprié"*.<sup>18</sup> La Belgique a été condamnée pour avoir maintenu un interné dans le milieu carcéral ordinaire.<sup>19</sup>

2. Le Médiateur fédéral n'ignore pas les difficultés auxquelles est confrontée l'administration pénitentiaire en raison de la surpopulation des différents établissements pénitentiaires et des annexes psychiatriques.

<sup>18</sup> L.B. c. Belgique, 2 octobre 2012, n°22831/08, considérant 93.

<sup>19</sup> De Donder et De Clippel c. Belgique, 6 décembre 2011, n° 8595/06, considérants 104 et suivants.

De gevangenisdirecteur erkende dat zijn inrichting niet bij machte was om op gepaste wijze tegemoet te komen aan hun medische noden.

De heer Janssens, tijdens zijn voorlopige hechtenis in observatie geplaatst, verbleef gedurende 17 dagen in de psychiatrische afdeling alvorens op 13 maart 2012 getransfereerd te worden naar een gewone vleugel van de gevangenis van Namen en er een cel te delen met een gedetineerde van het gemene recht. Op 23 mei 2012 kreeg hij er slagen van zijn celgenoot. Volgens het verslag van het incident gaf het problematische gedrag van de heer Janssens aanleiding tot irritatie bij andere gedetineerden en vormde het een veiligheidsprobleem niet enkel voor hemzelf maar ook voor de strafinrichting.

### 5.3. Uiteenzetting

1. Een vrijheidsberoving moet in overeenstemming zijn met de wet om rechtmatig te zijn. Echter, de opsluiting van geïnterneerde of ter observatie geplaatste personen in een gewoon gevangeniskwartier staat haaks op zowel de letter als de geest van de wet van 1 juli 1964 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en de gewoontemisdadigers.

In de drie voormelde situaties waren de betrokkenen het voorwerp van een beslissing tot opname in een psychiatrische afdeling. De penitentiaire administratie was dan ook niet gemachtigd om hen op een andere plaats vast te houden.

Behoudens de overeenstemming met het interne recht, oordeelde het Europees Hof voor de rechten van de Mens dat een detentie pas rechtmatig is, wanneer ze ook in overeenstemming is met het nagestreefde doel. Het Hof stelt dat *"er een verband dient te zijn tussen het motief dat de vrijheidsberoving kan verantwoorden en de plaats en omstandigheden van de opsluiting, alsook dat in beginsel de 'opsluiting' van een geesteszieke pas 'rechtmatig' is, in het licht van artikel 5, § 1, e), zo deze uitgevoerd wordt in een hospitaal, een ziekenhuis of in een andere geschikte inrichting"*.<sup>18</sup> De Belgische Staat werd veroordeeld voor de opsluiting van een geïnterneerde in een gewone gevangenisomgeving.<sup>19</sup>

2. De federale Ombudsman is zich bewust van de moeilijkheden die de penitentiaire administratie kent door de overbevolking in verschillende strafinrichtingen en psychiatrische afdelingen.

<sup>18</sup> L.B. vs. België, 2 oktober 2012, nr. 22831/08, considerans 93.

<sup>19</sup> De Donder en De Clippel vs. België, 6 december 2011, nr. 8595/06, consideransen 104 en volgende.

A l'occasion du dossier de Monsieur Janssens, la Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) s'est retranchée derrière le fait que toutes les décisions relatives au transfert de personnes internées ou mises en observation sont exclusivement du ressort des psychiatres responsables de l'annexe psychiatrique. En raison de la surpopulation des annexes, ils sont amenés à orienter certains internés vers les quartiers ordinaires de la prison.

Cette pratique n'est ni isolée ni récente. Dans son rapport relatif à la visite à la Belgique en septembre/octobre 2009, le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) constatait déjà qu' *"en raison — tout comme à Lantin — du manque de places à l'APJ (de Jamioulx), 19 internés étaient hébergés dans deux cellules de la section 1 de la prison, et 6 autres dans le reste de la détention. Le CPT (...) recommand(ait) aux autorités belges d'y mettre fin."*<sup>20</sup>

Les problèmes de surpopulation ne peuvent pas être invoqués pour justifier des mesures (liste d'attente, sélection des profils, ...) contraires à la loi et aux droits fondamentaux des personnes atteintes d'un trouble mental.

Dans un arrêt du 26 mars 2010, la Cour de Cassation n'a pas manqué de rappeler, en invoquant la loi de défense sociale combinée à l'article 5 de la Convention européenne des droits de l'homme que *"la personne qui a été internée (...) doit, en règle être détenue dans un établissement de défense sociale organisé par le gouvernement et désigné par la CDS, la détention dans l'annexe psychiatrique d'un centre pénitentiaire n'étant que provisoire, dans l'attente de la désignation du lieu d'internement (...) et du transfert vers ce lieu dans un délai raisonnable."*

*Le droit de la personne dont l'internement a été décidé (...) n'est pas subordonné à la condition que d'autres internés placés sur une liste d'attente en position plus favorable soient eux-mêmes auparavant internés dans le dit établissement, ni à celle que cette personne soit dans un état physique ou mental justifiant qu'un sort plus favorable lui soit réservé."*<sup>21</sup> Il en va a fortiori ainsi du droit de cette personne d'être placée

Bij de behandeling van het dossier van de heer Janssens opperde het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI) dat alle beslissingen in verband met overplaatsingen van geïnterneerden of in observatie gestelde personen de exclusieve bevoegdheid zijn van de bevoegde psychiaters van de psychiatrie afdeling. Door de overbevolking van deze afdelingen zien zij zich genoodzaakt om bepaalde geïnterneerden naar de gewone gevangeniskwartieren te oriënteren.

Deze praktijk is noch alleenstaand, noch recent. Het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafing (CPT) stelde in het verslag van zijn bezoek aan België in september/oktober 2009 al vast dat *"door het plaatsgebrek in de psychiatrie afdeling van de gevangenis in Jamioulx — net als in Lantin — waren 19 geïnterneerden ondergebracht in twee cellen van sectie 1 van de gevangenis en zes andere in de overige kwartieren. De CPT (...) beval de Belgische overheden om hier een eind aan te stellen."*<sup>20</sup>

Het probleem van de overbevolking mag niet ingeroepen worden om maatregelen (wachtljsten, profielselecties, ...) te verantwoorden die haaks staan op de wet en op de grondrechten van personen met een geestesstoornis.

Verwijzend naar de wet tot bescherming van de maatschappij, samen met artikel 5 van het Europees Verdrag voor de rechten van de Mens, liet het Hof van Cassatie in een arrest van 26 maart 2010 niet na te herinneren dat *"de geïnterneerde (...) in de regel, vastgehouden moet worden in een instelling tot bescherming van de maatschappij, georganiseerd door de regering en aangeduid door de CBM; de gevangenhouding in de psychiatrie afdeling van een penitentiair centrum is slechts voorlopig in afwachting van de aanwijzing door de commissie tot bescherming van de maatschappij van de plaats van internering (...) en de overbrenging van de geïnterneerde binnen een redelijke termijn naar die plaats."*

*Het recht van de persoon, wiens internering gelast is (...) is niet onderworpen aan de voorwaarde dat andere geïnterneerden die hoger op een wachtlijst staan, zelf eerst in die instelling worden geïnterneerd, noch aan de voorwaarde dat die persoon in een fysieke of mentale toestand verkeert op grond waarvan hij een voorkeursbehandeling zou krijgen."*<sup>21</sup> Dit geldt a fortiori ook voor het recht van deze persoon om in een psychiatrie

<sup>20</sup> Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT). Rapport au Gouvernement de la Belgique relatif à la visite effectuée en Belgique du 28 septembre au 7 octobre 2009, p.61.

<sup>21</sup> Cass., 26 mars 2010, *J.L.M.B.*, 2010, pp. 1088 à 1091.

<sup>20</sup> Rapport aan de Belgische overheid omtrent het bezoek in België van het Europees Comité voor de preventie van foltering en onmenselijke of vernederende behandeling of bestrafing (CPT) van 28 september tot 7 oktober 2009, p. 61.

<sup>21</sup> Cass., 26 maart 2010, *J.L.M.B.*, 2010, pp. 1088 tot 1091.



dans une annexe psychiatrique et non dans le quartier ordinaire d'une prison dans l'attente de la décision des instances judiciaires et/ou de la CDS.

3. A la lecture de la réponse de la DG EPI aux questions du Médiateur fédéral, il ressort en outre que les critères de sélection des personnes qui sont maintenues en annexe psychiatrique sont liés, non aux besoins de la personne, mais à l'adéquation de son profil au fonctionnement de l'annexe et à son adhésion au traitement proposé.

Les autres malades mentaux se retrouvent en quartier ordinaire. La DG EPI souligne qu'ils ne perdent pas leur statut d'interné en intégrant ces quartiers et continuent à être suivis par l'équipe de soins de l'annexe psychiatrique et à pouvoir participer, en principe, à certaines activités. Il n'en reste pas moins qu'ils sont encadrés au quotidien par des agents pénitentiaires qui n'ont aucune formation à l'accompagnement des malades mentaux, contrairement à ceux affectés aux annexes psychiatriques, et ne peuvent répondre à leurs difficultés autrement que par des mesures sécuritaires (mise en isolement, ...).

Il en résulte également que des détenus "ordinaires" se retrouvent à devoir composer, parfois 23 heures sur 24, dans une cellule exiguë, avec les troubles du comportement de personnes internées. Il n'est nullement besoin de préciser les risques qu'une telle promiscuité engendre, tant pour le détenu que pour l'interné, ainsi que cela s'est manifesté dans le troisième cas évoqué ci-dessus.

La mixité des profils, combinée à l'inadéquation de l'encadrement et à l'absence de soins appropriés dans les quartiers de détention ordinaire, sont potentiellement porteurs d'une violation de l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme. En effet, celle-ci fait obligation aux États de tenir compte de la particulière vulnérabilité des malades mentaux dans le contexte carcéral et leur impose une obligation positive de les protéger.<sup>22</sup>

#### Par conséquent,

**1. Constatant que la mise en observation des inculpés et l'enfermement des internés qui attendent une décision quant à leur placement par la CDS s'exécutent, en vertu de la loi de défense sociale du 1er juillet 1964, dans l'annexe psychiatrique d'un centre pénitentiaire et que**

<sup>22</sup> Cour européenne des droits de l'homme, 6 décembre 2011, n° 8595/06, De Donder et De Clippel, voir les références dans les considérants 68 et suivants.

afdeling opgenomen te worden en niet in een gewoon gevangeniskwartier in afwachting van een beslissing van de gerechtelijke instanties en/of de CBM.

3. Uit het antwoord van het DG EPI op de vragen van de federale Ombudsman blijkt onder andere dat de selectiecriteria van de personen verblijvend in de psychiatrische afdelingen niet ingegeven zijn door de noden van de persoon in kwestie, maar door de overeenstemming van zijn profiel met de werking van de afdeling en zijn instemming met de voorgestelde behandeling.

De andere geesteszieken verblijven in de gewone gevangeniskwartieren. Het DG EPI benadrukt dat zij hun statuut van geïnterneerde in deze kwartieren behouden en dat de zorgteams van de psychiatrische afdelingen hen, in principe, blijven voorstellen om aan bepaalde activiteiten deel te nemen. Dit neemt niet weg dat zij dagelijks omkaderd worden door penitentiaire beambten die, in tegenstelling tot deze in psychiatrische afdelingen, niet opgeleid zijn tot het omgaan met geesteszieken en aldus enkel veiligheidsmaatregelen (isolering, ...) kunnen nemen wanneer ze zelf in moeilijkheden komen.

Dit leidt er eveneens toe dat "gewone" gedetineerden soms 23 uur op 24 in een krappe cel het problematische gedrag van geïnterneerde personen dienen te verduren. Verwijzend naar het derde hierboven genoemde geval, dienen de risico's voor zowel de gedetineerde als voor de geïnterneerde van een dergelijk "op elkaars lip zitten" amper te worden geduid.

De heterogeniteit van de profielen, gekoppeld aan de ongeschikte omkadering en het ontbreken van gepaste zorgen in de gewone gevangeniskwartieren, houdt een mogelijke schending in zich van het artikel 3 van het Europees Verdrag voor de rechten van de Mens. Deze draagt de lidstaten immers op rekening te houden met de bijzondere kwetsbaarheid van de geesteszieken in een gevangenisomgeving en legt hen een begunstigende beschermingsverplichting op.<sup>22</sup>

#### Bijgevolg,

**1. Vaststellend dat de inobservatiestelling van verdachten en de opsluiting van geïnterneerden die wachten op een plaatsingsbeslissing van de CBM in de psychiatrische afdeling van een strafinrichting wordt uitgevoerd, bij toepassing van de wet tot bescherming van de maatschappij van 1 juli 1964,**

<sup>22</sup> Europees Hof voor de Rechten van de Mens, 6 december 2011, nr. 8595/06, De Donder en De Clippel, zie de verwijzingen in de overwegingen 68 en volgende.

l'administration pénitentiaire ne dispose d'aucun pouvoir d'y déroger;

2. Constatant que la détention de personnes souffrant de troubles mentaux dans les quartiers ordinaires des prisons, a été jugée contraire à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, de la Convention européenne des droits de l'homme;

3. Constatant que la détention de ces personnes en quartier ordinaire engendre des risques accrus pour leur santé et intégrité physique, les exposant à des traitements inhumains et dégradants au sens de l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme;

4. Considérant que les difficultés liées à la surpopulation des prisons et des annexes psychiatriques, ne peut dispenser la DG EPI de prendre des mesures adéquates pour garantir les droits fondamentaux des personnes internées ou mises en observation sur la base de la loi de défense sociale;

le Médiateur fédéral recommande à la Direction générale Etablissements pénitentiaires du SPF Justice de mettre immédiatement fin à la détention dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et de prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.

## 6. *Suivi des recommandations des années précédentes en matière de droits fondamentaux*

### 6.1. *Au Parlement*

#### 6.1.1 *Rencontres en 2013*

**RG 10/06** Remettre la législation sur les allocations familiales pour travailleurs salariés en conformité avec le prescrit de l'article 17 de la Charte de l'assuré social et mettre ainsi fin à la discrimination constatée par la Cour constitutionnelle entre assurés sociaux; cette discrimination consiste à permettre aux organismes de paiement des allocations familiales pour travailleurs salariés de récupérer pendant un an les allocations familiales versées indûment suite à une erreur de leur part tandis que la Charte rend une telle récupération impossible dans les mêmes circonstances dans le chef des autres institutions de sécurité sociale.

➤ Les articles 49 et 57 de la loi-programme du 28 juin 2013 ont modifié l'article 120*bis*, alinéa 3, des lois

en dat de penitentiaire administratie hiervan niet mag afwijken;

2. Vaststellend dat de hechtenis in de gewone gevangenisquartieren van personen die lijden aan een geestesstoornis strijdig is met artikel 5, § 1, van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens;

3. Vaststellend dat de hechtenis van deze personen in gewone gevangenisquartieren onmiskenbare risico's inhoudt voor hun gezondheid en hun fysieke integriteit, en hen blootstelt aan onmenselijke of vernederende behandelingen in de zin van artikel 3 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens;

4. Overwegend dat de moeilijkheden verbonden aan de overbevolking van de gevangenen en hun psychiatrische afdelingen het DG EPI niet mag vrijstellen om gepaste maatregelen te nemen om de basisrechten van geïnterneerde of in observatie gestelde personen te garanderen, conform de wet tot bescherming van de maatschappij;

beveelt de federale Ombudsman het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen van de FOD Justitie aan onmiddellijk een einde te stellen aan de opsluiting in gewone gevangenisquartieren van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen te nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.

## 6. *Opvolging aanbevelingen van vorige jaren inzake grondrechten*

### 6.1. *Aan het Parlement*

#### 6.1.1 *Ingewilligd in 2013*

**AA 10/06** De kinderbijslagwetgeving opnieuw in overeenstemming brengen met artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde en zo een einde stellen aan de door het Grondwettelijk Hof vastgestelde discriminatie tussen sociaal verzekerden die erin bestaat dat de kinderbijslaginstellingen voor werknemers gedurende een jaar de kinderbijslag kunnen terugvorderen die onterecht is betaald door een aan hen toe te schrijven vergissing terwijl het Handvest dergelijke terugvordering in dezelfde omstandigheden onmogelijk maakt voor de andere instellingen van sociale zekerheid.

➤ Door de artikelen 49 en 57 van de programmawet van 28 juni 2013 worden de artikelen 120*bis*, derde lid

coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés ainsi que l'article 9, alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi instituant des prestations familiales garanties, en ce sens qu'ils ont supprimé le délai de prescription d'un an prévu en cas de récupération de sommes payées indument à la suite d'une erreur de l'administration. L'article 17 de la Charte de l'assuré social, qui interdit toute récupération en cas d'erreur de l'administration, est en effet d'application dans ces cas. L'arrêté royal qui devait fixer au 1<sup>er</sup> janvier 2014 la date d'entrée en vigueur des articles précités n'était cependant pas encore publié au *Moniteur belge* au moment de la rédaction du présent rapport.

### 6.1.2. Pendantes

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

➤ Un groupe de travail "Actes étrangers" travaille sur ce sujet au sein de l'Agence pour la simplification administrative.

**RG 08/03** 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.

➤ Un groupe de travail "Actes étrangers" travaille sur ce sujet au sein de l'Agence pour la simplification administrative. Par ailleurs, la note de politique générale Justice du 27 décembre 2012 prévoyait une concertation avec la secrétaire d'État à l'Asile et à la Migration concernant la possible constitution d'une banque de données des actes étrangers.

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

➤ Lors de l'Examen périodique universel devant le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies en mai 2011, la Belgique s'est engagée à mettre en place le mécanisme national de prévention chargé de contrôler

van de kinderbijslagwet en 9, eerste lid van de wet tot instelling van gewaarborgde gezinsbijslag gewijzigd, met name wordt de verjaringstermijn van 1 jaar voor de terugvordering van onverschuldigde betaalde bedragen die het gevolg zijn van een administratieve fout, geschrapt. In die gevallen moet immers artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde toegepast worden dat terugvordering verbiedt in geval van administratieve fout. Het koninklijk besluit dat de inwerkingtredingsdatum van genoemde artikelen van de programmawet op 1 januari 2014 moest vaststellen, was bij het ter perse gaan evenwel nog niet verschenen in het *Belgisch Staatsblad*.

### 6.1.2. Hangend

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

➤ Een werkgroep "Buitenlandse akten" bij het Agentschap voor de administratieve vereenvoudiging werkt aan dit onderwerp.

**AA 08/03** 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.

➤ Een werkgroep "Buitenlandse akten" bij het Agentschap voor de administratieve vereenvoudiging werkt aan dit onderwerp. Bovendien voorzag de algemene beleidsnota Justitie van 27 december 2012 een overleg met de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie over de oprichting van een databank van buitenlandse akten.

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

➤ Naar aanleiding van het universeel periodiek onderzoek (*Universal periodic review (UPR)*) georganiseerd in mei 2011, heeft België de aanbeveling aanvaard om een nationaal preventiemechanisme op te richten belast

les lieux privatifs de liberté. En septembre 2013, dans son rapport de suivi à mi-parcours des recommandations acceptées, la Belgique a précisé que la ratification du Protocole facultatif additionnel à la Convention contre la torture (OPCAT) représentait un dossier particulièrement complexe. Tant le gouvernement fédéral que les entités fédérées sont partie prenante dans ce dossier et sont donc responsables de l'organisation de la supervision indépendante telle que prévue par l'OPCAT dans les domaines qui appartiennent à leurs compétences respectives.

**RG 11/02** Modifier la loi du 15 décembre 1980 telle que modifiée par la loi du 8 juillet 2011 en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial, afin d'y insérer des dispositions transitoires pour toutes les demandes introduites avant le 22 septembre 2011 et n'ayant pas encore fait l'objet à cette date d'une décision définitive.

- Cette recommandation est restée en l'état.

## 6.2. À l'administration

### 6.2.1. Rencontre en 2013

**RO 12/02** Recommandation au SPF Affaires étrangères: reconnaître les actes de reconnaissance paternelle dressés par les autorités camerounaises le 30 juillet 2010 pour les enfants Erwin et Kynan Mbendé<sup>23</sup> et leur délivrer sans délai des passeports belges.

- Le SPF Justice a émis un avis positif sur la nationalité des enfants. Suite à cela, le SPF Affaires étrangères leur ont délivré un laissez-passer.

### 6.1.2. Pendantes

**RO 09/01** Recommandation à Fedasil: mettre fin immédiatement au refus d'accueil des mineurs en état de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire.

- En 2013, le réseau d'accueil de Fedasil n'était plus saturé. Le 29 mars 2013, Fedasil et l'Office des étrangers (OE) ont en outre signé un nouveau protocole d'accord en vertu duquel les mineurs en état de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire peuvent bénéficier de l'aide matérielle dans le centre de retour ouvert (OTC) de Holsbeek. Concrètement, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, les familles illégales ne se voient plus refuser de place d'accueil pour saturation du réseau. Cependant, l'accueil de ce groupe cible à Holsbeek est contestable à bien des égards (voy. ci-dessus). Un autre

<sup>23</sup> Les noms sont fictifs.

met de contrôle van de instellingen van vrijheidsberoving. In september 2013, heeft België in zijn halftijds opvolgrapport van de aangenomen aanbevelingen, verduidelijkt dat de ratificering van het facultatief Protocol bij het Verdrag tegen Foltering (OPCAT) een bijzonder complex dossier is. Zowel de federale regering als de deelstaten zijn betrokken partij en zijn dus verantwoordelijk voor de organisatie van het onafhankelijk toezicht zoals voorzien door het OPCAT wat hun respectieve bevoegdheden betreft.

**AA 11/02** De wet van 15 december 1980, zoals gewijzigd door de wet van 8 juli 2011, aanpassen voor wat de voorwaarden voor gezinshereniging betreft, door het invoegen van overgangsmaatregelen voor alle aanvragen die voor 22 september 2011 werden ingediend en waarin op deze datum nog geen eindbeslissing was genomen.

- Deze aanbeveling is zonder gevolg gebleven.

## 6.2. Aan de administratie

### 6.2.1. Ingewilligd in 2013

**OA 12/02** Aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken: de akten van vaderschap, opgemaakt op 30 juli 2010 door de Kameroense autoriteiten, voor de kinderen Erwin en Kynan Mbendé<sup>23</sup> erkennen en hen zonder verwijl een Belgisch paspoort toe te kennen.

- De FOD Justitie gaf een positief advies over de nationaliteit van de kinderen. Daarna ontvingen ze van de FOD Buitenlandse Zaken een laissez-passer.

### 6.2.2. Hangend

**OA 09/01** Aanbeveling aan Fedasil: onmiddellijk een einde maken aan zijn huidige praktijk die erin bestaat op vang te weigeren aan minderjarigen in staat van behoefte die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven.

- Het opvangnetwerk van Fedasil was in 2013 niet langer verzadigd. Op 29 maart 2013 tekenden Fedasil en de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) een nieuw protocolakkoord op basis waarvan minderjarige kinderen in staat van behoefte die met hun familie illegaal in het land verblijven materiële opvang aangeboden krijgen in het open terugkeercentrum (OTC) van Holsbeek. Sinds 1 april 2013 wordt aan deze illegale families geen opvangplaats meer geweigerd ingevolge de verzadiging van het netwerk. De opvang die aan deze doelgroep wordt aangeboden in het centrum te Holsbeek, staat

<sup>23</sup> De namen zijn fictief.

problème persiste au niveau de l'accueil des familles de nationalité européenne avec enfants mineurs en état de besoin, que Fedasil refuse d'accueillir lorsqu'elles ne disposent d'aucun ordre de quitter le territoire. Cette pratique a également fait l'objet d'une recommandation spécifique adressée à Fedasil en 2013.<sup>24</sup>

**RO 09/02** Recommandation à Fedasil: l'État belge doit assurer à tout moment et en toutes circonstances un accueil conforme aux droits fondamentaux et à la dignité humaine à tous les bénéficiaires de la loi sur l'accueil, sans discrimination. Vu la saturation actuelle du réseau d'accueil, les mesures nécessaires doivent être prises immédiatement — soit par le déblocage de moyens humains et matériels suffisants, soit par un dispositif légal adéquat — pour que Fedasil puisse à tout moment remplir correctement sa mission d'accueil à l'égard de tous les bénéficiaires. Dans l'attente que ces mesures produisent l'effet escompté, l'État ne peut se retrancher derrière la saturation du réseau d'accueil pour s'abstenir d'accueillir certains bénéficiaires et doit permettre au mécanisme légal dérogatoire prévu pour les demandeurs d'asile dans la loi sur l'accueil de sortir pleinement ses effets afin de garantir qu'en cas de circonstances particulières tout bénéficiaire de l'accueil reçoive l'aide nécessaire pour pourvoir à ses besoins fondamentaux.

➤ Début 2013, la secrétaire d'État et le directeur général de Fedasil ont annoncé que la crise de l'accueil était terminée. En février 2014, le taux d'occupation du réseau d'accueil de Fedasil était de 72 %. La note de politique générale de la secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et la Lutte contre la pauvreté du 7 novembre 2013, indique que cette situation favorable permettra à Fedasil d'améliorer la gestion du réseau et de proposer des places d'accueil plus adaptées.

**RO 09/03** Recommandation à Fedasil: l'État fédéral doit offrir immédiatement à toute personne qui a droit à l'accueil matériel, un lieu d'hébergement permettant de faire face à ses besoins fondamentaux. Le respect de la loi, des droits fondamentaux et la bonne gouvernance commandent aux autorités fédérales de se coordonner efficacement à cette fin.

➤ Plus aucune décision de refus d'accueil pour cause de saturation du réseau n'est prise actuellement.

<sup>24</sup> Voy. pp. 30 et s.

echter in meerdere opzichten ter discussie (zie hoger). Een ander blijvend probleem is de weigering van Fedasil om opvang te verlenen aan Europese families met minderjarige kinderen in staat van behoefte aan wie geen bevel om het grondgebied te verlaten werd betekend. Ook naar aanleiding van deze praktijk werd in 2013 een specifieke aanbeveling aan Fedasil gericht.<sup>24</sup>

**OA 09/02** Aanbeveling aan Fedasil: de Belgische Staat moet alle begunstigden van de opvangwet, zonder discriminatie, te allen tijde en in alle omstandigheden een opvang verzekeren die in overeenstemming is met de grondrechten en de menselijke waardigheid. Aangezien het opvangnetwerk momenteel verzadigd is, moeten onmiddellijk de nodige maatregelen genomen worden — voldoende mensen en materiële middelen vrijmaken of een adequate wettelijke voorziening treffen — opdat Fedasil te allen tijde zijn opdracht tot opvang correct zou kunnen uitvoeren voor alle begunstigden van de opvangwet. In afwachting dat deze maatregelen het verwachte effect sorteren, kan de Staat zich niet verschuilen achter de verzadiging van het opvangnetwerk om bepaalde begunstigden de opvang te ontzeggen. De Staat moet er voor instaan dat, wanneer er sprake is van bijzondere omstandigheden, het wettelijk afwijkend mechanisme dat voor asielaanvragers voorzien is in de opvangwet ten volle effect sorteert, en dit om te garanderen dat elke begunstigde van de opvang de bijstand krijgt die nodig is om in zijn fundamentele behoeften te kunnen voorzien.

➤ Begin 2013 deelden de staatssecretaris en de directeur-generaal van Fedasil mee dat de opvangcrisis voorbij was. In februari 2014 was bezettingsgraad van het opvangnetwerk van Fedasil gedaald tot 72 %. In haar Algemene beleidsnota van 7 november 2013 stelt de staatssecretaris voor Asiel en Migratie dat deze gunstige situatie Fedasil toelaat het beheer van het netwerk te optimaliseren en meer aangepaste opvangplaatsen aan te bieden.

**OA 09/03** Aanbeveling aan Fedasil: de Federale Staat moet aan alle personen die recht hebben op materiële opvang onmiddellijk een huisvesting aanbieden die toelaat om in hun fundamentele behoeften te voorzien. De vereisten van de wet, de fundamentele rechten en het behoorlijk bestuur, verplichten de federale overheden ertoe doeltreffend samen te werken om dat doel te bereiken.

➤ Geen enkele beslissing tot weigering van opvang wordt momenteel nog genomen.

<sup>24</sup> Zie blz. 30 e. v.

**RO 09/05** Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires, SPF Justice: fermer la section cellulaire de l'établissement pénitentiaire à Merksplas car elle est impropre à recevoir des détenus.

➤ Cette recommandation est partiellement rencontrée depuis 2011.

**RO 11/09** Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires, 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.

➤ Cette recommandation est restée en l'état.

**RO 12/01** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.

➤ Cette recommandation est restée en l'état.

**RO 12/03** Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires, SPF Justice: prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée.

➤ Le Médiateur fédéral n'enregistre plus de plaintes relatives au délai de traitement des demandes de permission de sortie ou de congé pénitentiaire au sein de la Direction gestion de la détention mais le respect des délais légaux de traitement des demandes de congé pénitentiaire au sein de certaines prisons n'est toujours pas acquis. Les délais de traitement des demandes de permission de sortie au sein de ces prisons reste également déraisonnables (parfois plus d'un an).

**RO 12/05** Recommandation au SPF Affaires étrangères: reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot<sup>25</sup>.

➤ Le SPF Justice a rendu un avis positif. Nous attendons la réaction du SPF Affaires étrangères.

<sup>25</sup> Les noms sont fictifs.

**OA 09/05** Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie: de celafdeling in de Strafinrichting te Merksplas buiten gebruik stellen omdat deze ongeschikt is om er gedetineerden in onder te brengen.

➤ Sinds 2011 gedeeltelijk ingewilligd.

**OA 11/09** Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie: bijzondere onderrichtingen op stellen 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.

➤ Deze aanbeveling is zonder gevolg gebleven.

**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.

➤ Deze aanbeveling is zonder gevolg gebleven.

**OA 12/03** Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie: adequate maatregelen nemen zodat de beslissingen over de penitentiaire verloven genomen worden binnen de wettelijke termijnen en de verzoeken om uitgaansvergunning te zijner tijd genomen worden rekening houdende met het doel van de aanvraag.

➤ De federale Ombudsman registreert geen klachten meer over de behandelingstijd van uitgaansvergunningen of penitentiair verlof bij de Directie detentiebeheer maar de wettelijke behandelingstermijnen voor penitentiair verlof worden in sommige gevangenissen nog steeds niet gerespecteerd. De behandelingstermijnen voor uitgaansvergunningen zijn in deze gevangenissen eveneens onredelijk (soms meer dan een jaar).

**OA 12/05** Aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken: de echtscheiding te erkennen die in 1998 is tot stand gekomen tussen de heer Verlinden en mevrouw Talbot<sup>25</sup>.

➤ De FOD Justitie gaf een positief advies. Wij wachten op een reactie van de FOD Buitenlandse zaken.

<sup>25</sup> De namen zijn fictief.

## B. La publicité de l'administration

Le Médiateur fédéral a constaté que pour un certain nombre d'administrations, l'application correcte de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration pose des difficultés.

Cette loi est composée de deux volets: la publicité active et la publicité passive.

Lorsque le Médiateur fédéral constate qu'une administration ne s'est pas conformée aux règles de publicité de l'administration, il examine quel volet de l'obligation d'information est en cause.

Ensemble, l'information active et l'information passive occupent chaque année une place importante dans le classement des normes de bonne conduite administrative les moins bien rencontrées.

### 1. Information active

Le Médiateur fédéral définit la norme *information active* comme suit:

*"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 communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de citoyens concernés."*

Le Service des créances alimentaires du SPF Finances (SECAL), qui paie des avances sur pension alimentaire et récupère les pensions alimentaires impayées, ne rencontre pas certaines obligations en matière d'information active.

La loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration stipule à l'article 2, 3° et 4°:

## B. De openbaarheid van bestuur

De correcte toepassing van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur zorgt bij sommige administraties voor moeilijkheden.

Deze wet heeft 2 luiken: de actieve en de passieve openbaarheid.

Als de federale Ombudsman via klachten ondervindt dat een administratie de regels van openbaarheid van bestuur niet naleeft, onderzoekt hij welk luik van de informatieverplichting in het geding is.

Actieve en passieve informatieverstrekking nemen samen elk jaar een belangrijke plaats in bij de rangschikking van de minst goed nageleefde ombudsnormen.

### 1. Actieve informatieverstrekking

De federale Ombudsman definieert de ombudsnorm *actieve informatieverstrekking* als volgt:

*"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."*

De dienst voor Alimentatievorderingen bij de FOD Financiën (DAVO), die voorschotten op onderhoudsgeld betaalt en het onbetaald onderhoudsgeld invordert, blijkt op een aantal punten de verplichtingen inzake de actieve informatieverstrekking niet na te komen.

De wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur stelt in artikel 2, 3° en 4°:

*“Afin de fournir au public une information claire et objective sur l’action des autorités administratives fédérales:*

*3° toute correspondance émanant d’une autorité administrative fédérale indique le nom, la qualité, l’adresse et le numéro de téléphone de la personne en mesure de fournir de plus amples informations sur le dossier;*

*4° tout document par lequel une décision ou un acte administratif à portée individuelle émanant d’une autorité administrative fédérale est notifié à un administré indique les voies éventuelles de recours, les instances compétentes pour en connaître ainsi que les formes et délais à respecter, faute de quoi le délai de prescription pour introduire le recours ne prend pas cours.”*

Le SECAL ne mentionne aucune personne de contact sur sa correspondance. Il s’en explique par le fait que les dossiers ne sont pas confiés à un gestionnaire de dossier en particulier, mais suivi par plusieurs gestionnaires consécutifs.

En outre, les courriers ne sont pas signés et les décisions du SECAL ne mentionnaient pas les voies de recours.

Le problème relatif à l’absence de mention des voies de recours sur les notifications de décision du SECAL a été résolu assez rapidement.

L’absence de signature sur les décisions du SECAL pose problème dans la mesure où, en vertu de la jurisprudence du Conseil d’État, un acte administratif non signé est inexistant.

Le SECAL utilise des lettres types dont la plupart sont générées automatiquement par un programme informatique spécialement développé pour le SECAL. Ce programme est assez rigide et ne permet apparemment pas d’inclure une personne de contact. Pour les mêmes raisons, l’insertion d’une signature sur les courriers types s’avère impossible pour le moment.

Ce n’est que fin 2014 — lorsque le SECAL abandonnera son application informatique actuelle pour un nouveau système, une autre plateforme — qu’une solution sera envisageable. Jusque-là, la seule solution serait d’insérer systématiquement le nom et la signature du fonctionnaire dirigeant du SECAL. Toute autre adaptation risquerait de compromettre le passage au nouveau système.

*“Met het oog op een duidelijke en objectieve voorlichting van het publiek over het optreden van de federale administratieve overheden:*

*3° vermeldt elke briefwisseling uitgaande van een federale administratieve overheid de naam, de hoedanigheid, het adres en het telefoonnummer van degene die meer inlichtingen kan verstrekken over het dossier;*

*4° vermeldt elk document waarmee een beslissing of een administratieve handeling met individuele strekking uitgaande van een federale administratieve overheid ter kennis wordt gebracht van een bestuurde, de eventuele beroepsmogelijkheden, de instanties bij wie het beroep moet worden ingesteld en de geldende vormen en termijnen; bij ontstentenis neemt de verjaringstermijn voor het indienen van het beroep geen aanvang.”*

De DAVO vermeldt op zijn brieven echter geen contactpersoon en wil dit als volgt verantwoorden: een dossier wordt niet aan één dossierbehandelaar in het bijzonder toevertrouwd, maar opgevolgd door verschillende, opeenvolgende dossierbehandelaars.

Bovendien waren de brieven niet ondertekend en vermeldden de beslissingen van DAVO de beroepsmogelijkheden niet.

Het probleem van het ontbreken van de vermelding van de beroepsmogelijkheid op de afwijzingsbeslissingen van de DAVO werd relatief snel opgelost.

Het ontbreken van een handtekening op de beslissingen van de DAVO gaf problemen omdat rechtspraak van de Raad van State een niet-ondertekende administratieve akte als onbestaande beschouwt.

De DAVO werkt met standaardbrieven waarvan het grootste deel automatisch gegenereerd en afgeprint wordt via een informaticaprogramma speciaal voor de DAVO ontwikkeld. Dit informaticaprogramma blijkt echter nogal star en zou onvoldoende mogelijkheden bieden om een contactpersoon op te nemen. Ook het voorzien van een handtekening op de standaardbrieven blijkt om dezelfde reden momenteel niet mogelijk.

Pas tegen eind 2014 — het ogenblik waarop de DAVO met zijn huidige informaticatoepassingen zal overstappen naar een nieuw systeem, een ander platform — zou een oplossing mogelijk zijn. Tot dan zou de enige oplossing erin bestaan om systematisch de naam en handtekening van de leidend ambtenaar van DAVO erin op te nemen. Elke andere oplossing zou de overzetting naar het nieuwe systeem in het gedrang te brengen.



En attendant, les coordonnées d'un gestionnaire sont communiquées aux personnes qui viennent sur place solliciter l'intervention du SECAL, ce qui est souvent le cas dans certains bureaux.

Cela étant, le fait que plusieurs gestionnaires consécutifs traitent les dossiers ne devrait pas empêcher le SECAL d'indiquer une personne de contact sur ses courriers types, chargée de répondre dans la mesure du possible elle-même aux questions ou de transférer aux autres agents compétents, en cas de nécessité.

Le cas du SECAL n'est pas isolé. Si à l'époque de l'adoption de la loi sur la publicité de l'administration, le traitement des dossiers était majoritairement organisé par gestionnaire, actuellement l'administration s'est généralement convertie à une organisation par processus.

Il arrive fréquemment que différents gestionnaires de dossiers interviennent dans un même dossier, que des call centers soient impliqués dans le processus ou que des courriers soient générés automatiquement. Mais, même dans ces cas, les exigences de publicité active doivent pouvoir être rencontrées, en développant de nouvelles approches.

L'an dernier, dans son rapport annuel, le Médiateur fédéral avait déjà épinglé que les agents d'un call center du SPF Finances refusaient de divulguer leur identité. D'après le SPF Finances, l'identité du collaborateur était, *de facto*, sans importance et l'accent était mis sur la traçabilité du problème ou de la question posée au call center.

Le Médiateur fédéral s'est référé à la Charte de l'utilisateur des services publics, dont la section 1.1, traite d' "Un accueil et un contact de qualité". Elle insiste sur l'obligation pour les services publics d'indiquer dans chaque correspondance le nom, la qualité, l'adresse et le numéro de téléphone du gestionnaire de dossier, tel que stipulé par l'article 2, 3°, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.

Finalement, le SPF Finances a admis que l'anonymat pouvait apparaître comme un manque de transparence ou de proximité et que les collaborateurs des services de seconde ligne, plus spécialisés, devaient communiquer leur identité complète dans un souci de transparence et de convivialité pour le client. Le SPF Finances a donc donné des directives internes en ce sens.

Ces mesures rencontrent également notre recommandation RG 10/01<sup>26</sup> au Parlement concernant la

<sup>26</sup> RG 10/01, *Rapport annuel 2010*, p. 131.

In afwachting deelt de behandelde ambtenaar zijn contactgegevens wel mee aan degene die zijn aanvraag om tussenkomst van de DAVO ter plaatse komt indienen, een in sommige kantoren vaak voorkomende praktijk.

Het probleem van de verschillende, opeenvolgende dossierbehandelaars zou de DAVO niet mogen verhinderen om standaard een algemeen contactpersoon op de brieven te vermelden die indien mogelijk de vragen zelf beantwoordt en anders de oproepen doorschakelt naar de bevoegde ambtenaren.

De situatie bij DAVO is geen alleenstaand geval. Ten tijde van het aannemen van de wet op de openbaarheid van bestuur, was de behandeling van de dossiers hoofdzakelijk georganiseerd per dossierbehandelaar. Nu is de administratie meestal omgevormd tot een procesgestuurde organisatie.

Steeds vaker zijn er verschillende dossierbehandelaars bij eenzelfde dossier betrokken, wordt er beroep gedaan op callcenters in het proces van de dossierbehandeling, soms worden brieven geautomatiseerd gegenereerd. Maar ook dan kunnen de regels van de actieve informatieverstrekking onverkort van toepassing zijn, door er een nieuwe invulling aan te geven.

Dat een medewerker bij een algemeen informatie-nummer van de FOD Financiën weigerde zijn identiteit bekend te maken, vermeldden we vorig jaar reeds in ons jaarverslag. De identiteit van de medewerker was volgens de FOD Financiën *de facto* zonder belang. Van belang was dat het probleem of de vraag die werd gesteld aan het callcenter kon worden opgevolgd.

De federale Ombudsman verwees toen naar het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten. In afdeling 1.1 gaat het over "Een behoorlijk onthaal en kwaliteitsvolle contacten". Ook in dit handvest staat de verplichting voor de overheidsdiensten om systematisch naam, hoedanigheid en telefoonnummer van de ambtenaar die het dossier behandelt, te vermelden op elke briefwisseling, net als in artikel 2, 3°, van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur.

Uiteindelijk besliste de FOD Financiën dat de anonimiteit toch kon overkomen als een gemis aan transparantie of als te afstandelijk en dat het bij meer gespecialiseerde tweedelijns informatiediensten de transparantie en de klantvriendelijkheid ten goede zou komen als de medewerkers hun volledige identiteit meedelen. De FOD Financiën gaf dan ook interne richtlijnen in die zin.

De genomen maatregelen kwamen ook tegemoet aan de aanbeveling AA 10/01<sup>26</sup> aan het Parlement over

<sup>26</sup> AA 10/01, *Jaarverslag 2010*, blz. 131.

communication externe des autorités administratives fédérales, dans laquelle le Médiateur fédéral avait invité l'administration fédérale à se doter d'une politique de communication et d'information performante, fondée sur les principes de transparence, de proactivité et de loyauté vis-à-vis du citoyen.

## 2. Information passive

La norme *information passive*, second volet de la publicité de l'administration, stipule ceci:

*“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”.*

La loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration contient un certain nombre d'exceptions sur la base desquelles une autorité administrative peut rejeter une demande de consultation, d'explication ou de communication sous forme de copie d'un document administratif.

L'autorité fédérale applique ces exceptions de façon trop générale et semble parfois perdre de vue l'article 6, § 4, de la loi précitée qui stipule que: *“lorsque, en application des §§ 1<sup>er</sup> à 3, un document administratif ne doit ou ne peut être soustrait que partiellement à la publicité, la consultation, l'explication ou la communication sous forme de copie est limitée à la partie restante.”*

C'est ce qu'il s'est produit dans le cas de ce médecin ayant demandé au service Agréments des professions de santé du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement la consultation du dossier de reconnaissance du titre professionnel d'un collègue médecin, après avoir constaté que son nom était cité dans un arrêt du Conseil d'État statuant sur le recours de ce collègue. Ce médecin souhaitait découvrir pourquoi son nom avait été cité dans le dossier de son collègue. En outre, l'information reprise dans cet arrêt quant à sa situation était incorrecte.

L'accès au dossier lui avait été refusé au motif que la divulgation de ces documents administratifs aurait porté atteinte à *la vie privée* de son collègue médecin.

de communicatie van de federale overheden waarin de federale Ombudsman de federale overheid reeds had uitgenodigd een performant communicatie- en informatiebeleid uit te werken gebaseerd op de principes van transparantie, pro-activiteit en loyaliteit tegenover de burger.

## 2. Passieve informatieverstrekking

De ombudsnorm *passieve informatieverstrekking*, het tweede luik van de openbaarheid van bestuur, houdt het volgende in:

*“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.”*

De wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur bepaalt een aantal uitzonderingsgronden op basis waarvan de administratieve overheid een vraag om inzage, uitleg of mededeling in afschrift van een bestuursdocument kan afwijzen.

De federale overheid past deze uitzonderingsgronden te algemeen toe en blijkt soms artikel 6, § 4, van bovengenoemde wet uit het oog te verliezen waarin staat: *“wanneer in toepassing van de §§ 1 tot 3 een bestuursdocument slechts voor een deel aan de openbaarheid moet of mag worden onttrokken, wordt de inzage, de uitleg of de mededeling in afschrift tot het overige deel beperkt.”*

Zo vroeg een arts aan de dienst Erkenning van de Gezondheidszorgberoepen bij de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu inzage in het dossier over de erkenning van de beroepstitel van een collega-arts omdat zijn naam vermeld werd in een arrest van de Raad van State met betrekking tot een beroep dat die collega had ingediend. De arts wilde uitzoeken waarom zijn naam in het dossier van zijn collega was vermeld. Bovendien was de informatie in het arrest met betrekking tot zijn situatie niet correct.

Hij kreeg echter geen inzage in het dossier omdat de openbaarmaking van deze bestuursdocumenten afbreuk zou doen aan *de persoonlijke levenssfeer* van de collega-arts.

Lorsque le Médiateur fédéral a finalement pu prendre connaissance du dossier<sup>27</sup>, il a constaté que le demandeur aurait dû recevoir à tout le moins l'information contenue dans trois documents du dossier de son collègue médecin, qui avait traité sa propre situation.

Suite à cette intervention, le service Agréments des Professions de santé a appliqué correctement l'article 6, § 4, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration et lui a donné accès aux extraits de documents qui ne tombaient pas sous l'exception de la vie privée.

### C. Les problèmes liés aux nouvelles applications informatiques

Le Médiateur fédéral ne sera probablement pas le seul à constater que l'introduction d'un nouveau système informatique ne se passe pas toujours sans encombre. Les citoyens ne doivent toutefois pas en être les victimes et l'administration doit tout mettre en œuvre pour en limiter les conséquences.

#### 1. Problèmes récurrents

La mise en œuvre du nouveau système informatique du Selor et le fait que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, la communication ne se fait plus que par voie électronique ont suscité de nombreuses réclamations.

Selor n'a pas nié les difficultés mais considérait que les candidats ayant rencontré des problèmes lors de leur inscription à une procédure de sélection, n'avaient finalement subi aucun préjudice lié à ceux-ci.

Pourtant, il ressort des dossiers traités par le Médiateur fédéral que ces problèmes techniques ont bien eu des conséquences fâcheuses pour certains candidats.

Ainsi, certains candidats n'ont pas pu participer à l'étape suivante d'une sélection car Selor ne leur a pas envoyé d'invitation à y participer. Et ce, alors que Selor

<sup>27</sup> Article 11 de la loi instaurant des médiateurs fédéraux: "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."

Nadat de federale Ombudsman het dossier wel had kunnen inkiijken<sup>27</sup>, bleek dat de arts-verzoeker toch minstens recht zou moeten hebben op informatie uit 3 documenten van het dossier van de collega-arts die betrekking had op zijn eigen situatie.

Na die tussenkomst paste de dienst Erkenning van de Gezondheidszorgberoepen artikel 6, § 4, van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur wel correct toe. Hij kreeg toegang tot de gedeelten van de documenten die niet vielen onder de uitzonderingsgrond van de persoonlijke levenssfeer.

### C. Problemen bij nieuwe informaticatoepassingen

De federale Ombudsman zal wellicht niet de enige zijn die vaststelt dat het invoeren van een nieuw informaticasysteem niet altijd van een leien dakje loopt. De burgers mogen daar echter niet het slachtoffer van worden en de administratie moet alles in het werk stellen om de gevolgen tot een minimum te beperken.

#### 1. Langdurige problemen

De toepassing van het nieuwe informaticasysteem bij Selor en het feit dat de communicatie er vanaf 1 januari 2013 enkel nog elektronisch verloopt, zorgde voor heel wat klachten.

Selor ontkende de moeilijkheden niet, maar liet weten dat de kandidaten die problemen hadden bij hun inschrijving voor een selectieprocedure, daar uiteindelijk geen enkel nadeel door hadden ondervonden.

Uit de dossiers die de federale Ombudsman onderzocht, bleken die technische problemen wel degelijk gevolgen te hebben voor sommige kandidaten.

Zo hadden meerdere kandidaten niet kunnen deelnemen aan het vervolg van een selectieproef omdat Selor hen daarvoor geen geautomatiseerde uitnodiging

<sup>27</sup> Artikel 11 van de wet tot instelling van federale ombudsmannen: "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."

le leur avait pourtant explicitement promis. Au contraire, leur candidature a été clôturée. Selor a reconnu que l'envoi automatisé des invitations à participer aux étapes suivantes a connu des ratés. Il a toutefois considéré que les candidats auraient pu trouver l'information correcte en consultant leur compte "Mon Selor". Bien que ces candidats se soient simplement et légitimement fiés à l'information promise par l'administration, aucune solution n'a pu être trouvée car la procédure de sélection s'était achevée entretemps.

Le Médiateur fédéral est d'avis que les candidats concernés, sur la base du mail qu'ils avaient reçu à ce propos, étaient en droit de compter sur Selor pour les avertir à temps, même s'ils pouvaient retrouver eux-mêmes l'information sur "Mon Selor".

Si Selor estime qu'il est de la responsabilité des candidats de suivre eux-mêmes l'évolution de la procédure de sélection via "Mon Selor", il doit alors le leur communiquer clairement dans le règlement de sélection.

Cela ne doit pas dispenser Selor d'adresser des rappels par mail aux candidats, par exemple lorsqu'ils doivent s'inscrire pour un prochain module, afin de renforcer la qualité de son service. Pour éviter la confusion et les malentendus, Selor ne doit toutefois pas promettre explicitement qu'il le fera s'il n'est pas certain de pouvoir l'assurer.

A l'avenir, Selor devra également veiller à ce que des candidats qui se sont inscrits trop tard à un module de la procédure de sélection, à cause de problèmes informatiques, d'avis contradictoires ou de promesses non tenues, reçoivent spontanément une nouvelle opportunité de participer à ce module tant que la procédure n'est pas totalement clôturée.

D'autres problèmes techniques ont également abouti à de fâcheuses situations. Après une procédure de sélection, certains candidats, ayant reçu un avis automatique les informant de leur réussite, se sont aperçus quelques jours plus tard que ce n'était pas le cas. Il s'est avéré que les scores des différentes parties de test n'étaient pas correctement reliés entre eux, de sorte que le résultat final avait été mal calculé.

Entre-temps, le nombre de réclamations concernant les problèmes informatiques au Selor a clairement diminué, sans pour autant disparaître totalement. Le Médiateur fédéral a donc insisté auprès de Selor pour

had verstuurd. Selor had hen dat nochtans uitdrukkelijk beloofd. In plaats daarvan was hun kandidatuur afgesloten. Selor bevestigde dat het geautomatiseerd versturen van de uitnodigingen voor het vervolg van de selectieproeven gebreken vertoonde. Toch meende Selor dat de kandidaten de correcte informatie hadden kunnen terugvinden via hun account "Mijn Selor". Hoewel deze kandidaten enkel en legitiem vertrouwden op de door de administratie beloofde informatie, bleek geen oplossing meer mogelijk omdat de selectieprocedure intussen afgelopen was.

De federale Ombudsman is de mening toegedaan dat de betrokken kandidaten er op basis van de mail die zij daarover hadden ontvangen, inderdaad terecht mochten op vertrouwen tijdig door Selor te worden verwittigd, ook al konden ze de informatie zelf via "Mijn Selor" terugvinden.

Wanneer Selor van mening is dat het de verantwoordelijkheid van de kandidaten zelf is om het verdere verloop van de selectieprocedure op te volgen via "Mijn Selor", dan moet hij dat duidelijk vastleggen in het selectiereglement.

Dat moet Selor er met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan de kandidaten niet van weerhouden om herinneringen te sturen aan de kandidaten, bijvoorbeeld wanneer ze zich moeten inschrijven voor een volgende module. Om verwarring en misverstanden te vermijden moet Selor evenwel vooraf niet expliciet beloven dit te zullen doen als het dit niet echt kan garanderen.

In de toekomst dient Selor er ook over te waken dat de kandidaten die zich te laat hebben ingeschreven voor een module van de selectieprocedure door problemen met de informatica, tegenstrijdige adviezen of niet nagekomen beloften, spontaan een nieuwe kans krijgen om toch nog deel te nemen aan die module voor zover de procedure nog niet definitief is afgesloten.

Andere technische problemen hebben eveneens geleid tot kwalijke toestanden. Na een selectieprocedure, hadden sommige kandidaten, die een automatisch bericht hadden gekregen dat ze geslaagd waren, enkele dagen later moeten vaststellen dat dit niet het geval was. Blijkbaar waren de resultaten van verschillende testen niet correct aan elkaar gerelateerd, waardoor het uiteindelijke resultaat verkeerd berekend was.

Inmiddels is het aantal klachten over informatica-problemen bij Selor duidelijk gedaald, zonder evenwel volledig achterwege te blijven. De federale Ombudsman heeft daarom bij Selor aangedrongen oplossingen te

qu'il dégage des solutions afin que les candidats concernés ne subissent pas de préjudice irréparable.

## 2. Problèmes ponctuels

L'Office national de l'Emploi (ONEM) et l'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFST) ont également connu des difficultés informatiques.

*2.1. Après une modification de la réglementation relative au crédit-temps entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2012, le logiciel de l'ONEM a dû être adapté*

Le nouveau logiciel n'a pas pu être mis en service à temps pour l'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation. A cause de cela, l'allocation de crédit-temps d'un bénéficiaire n'a pas pu être payée dans le délai légal.

*2.2. En décembre 2012, l'ONAFST a subi des problèmes informatiques*

A cause de problèmes informatiques, l'ONAFST n'a pas été en mesure, dans un dossier concret, d'envoyer à temps le brevet garantissant la continuité du paiement des allocations familiales lors de changement d'organisme ou de régime. Suite à ces problèmes informatiques, une requérante n'a reçu aucune allocation familiale de novembre 2012 à mai 2013.

En décembre 2012, les problèmes informatiques de l'ONAFST ont également rendu impossible le paiement d'une allocation de naissance d'un bébé mort-né. Après une rapide intervention du Médiateur fédéral, l'ONAFST a immédiatement proposé une solution *ad hoc* et l'allocation a été versée.

## 3. L'impact de l'introduction d'un nouveau système informatique (recommandation transversale RG 13/01)

Derrière chaque dossier traité de manière informatisée se cache un individu. Un individu qui attend de l'administration un service: une convocation à une procédure de sélection, le paiement continu d'allocations familiales, ...

La gestion informatisée des dossiers, basée sur des processus, doit s'assurer que les dossiers pourront être traités de manière fluide.

zoeken opdat de betrokken kandidaten geen onherstelbaar nadeel zouden ondervinden.

## 2. Kortstondige problemen

Ook de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) kenden informaticaperikelen.

*2.1. Na een wijziging van de reglementering inzake tijdskrediet die in werking trad op 1 september 2012, bleek het softwareprogramma van de RVA te moeten worden aangepast*

De nieuwe software kon echter niet in gebruik worden genomen bij de inwerkingtreding van deze nieuwe reglementering. Een uitkering voor tijdskrediet van een verzoekster werd daardoor niet binnen de voorziene termijn uitbetaald.

*2.2. In december 2012 had de RKW te kampen met informaticaproblemen*

Door de informaticaproblemen kon de RKW in een concreet dossier het brevet dat moet garanderen dat de kinderbijslag ononderbroken doorbetaald wordt, ondanks veranderingen van instelling of regeling, niet tijdig versturen. Dat had ertoe geleid dat een verzoekster van november 2012 tot mei 2013 geen kinderbijslag had ontvangen.

Nog als gevolg van de informaticaproblemen bij de RKW in december 2012 leek de betaling van het kraamgeld voor een doodgeboren kindje aanvankelijk onmogelijk. Na een prompte tussenkomst van de federale Ombudsman werd onmiddellijk een *ad hoc* oplossing voorgesteld door de RKW en werd het kraamgeld betaald.

## 3. De gevolgen van het invoeren van een nieuw informaticasysteem (transversale aanbeveling AA 13/01)

Achter elk dossier dat op een geïnformatiseerde manier wordt verwerkt, gaat een individu schuil. Een individu dat een dienst verwacht van de overheid: een oproeping voor een selectieprocedure, de ononderbroken uitbetaling van de kinderbijslag, ...

Een procesmatige, geïnformatiseerde verwerking van de dossiers moet ervoor zorgen dat deze dossiers vlotter kunnen worden behandeld.

Or il n'est pas rare — c'est du moins ce que l'expérience démontre — que l'introduction d'un nouveau système informatique entraîne des difficultés inattendues et des conséquences imprévisibles, qui ont un impact sur la fluidité de traitement des dossiers.

Une réduction temporaire et minimale du service rendu est acceptable. Par contre, il n'est pas défendable que cette situation perdure.

L'introduction d'un nouveau système informatique est une mesure interne d'organisation. Toutefois, les conséquences de cette mise en œuvre n'affectent pas seulement le fonctionnement interne de l'administration mais également la relation externe avec les citoyens et le service au public.

Un nouveau système informatique ne peut pas compromettre gravement le service que le citoyen attend de l'administration.

Si les problèmes ne peuvent être résolus immédiatement au niveau de l'application informatique, il faut alors trouver des solutions provisoires afin de garantir la continuité de la prestation de services.

**RG 13/01** Lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation interne, l'administration doit 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.

#### D. Suivi des autres recommandations transversales des années précédentes (sauf droits fondamentaux)

##### 1. Rencontrées en 2013

**RG 11/01** Généraliser l'instauration d'un processus structuré et harmonisé de traitement des plaintes dans l'administration fédérale par la mise en place de services internes de plaintes dans tous les services publics fédéraux selon des standards de base communs.

➤ Cette recommandation a fait l'objet d'un suivi positif. Comme mentionné dans la partie I<sup>28</sup> du présent rapport, le développement du traitement des plaintes de première ligne est largement soutenu.

<sup>28</sup> Voy. pp. 10 et s.

Het invoeren van een nieuw informaticasysteem brengt niet zelden — zo leert de ervaring — onverwachte problemen en ongewilde gevolgen met zich mee, waardoor die dossierbehandeling niet altijd even vlot verloopt.

Een tijdelijke, minimale vermindering van de dienstverlening kan nog aannemelijk zijn. Maar als de verminderde dienstverlening blijft aanslepen, is dit onverantwoord.

Het invoeren van een nieuw informaticasysteem is een maatregel van interne organisatie. Deze invoering heeft echter niet alleen gevolgen voor de interne werking van de overheidsdienst, er zijn ook gevolgen voor de externe relatie met de burgers, voor de dienstverlening.

Een nieuw informaticasysteem mag de dienstverlening die de burger verwacht van de overheid niet ernstig in het gedrang brengen.

Kunnen de problemen niet onmiddellijk worden opgelost op niveau van de informaticatoepassing, dan moeten tussentijdse oplossingen worden aangewend om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

**AA 13/01** 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 mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden.

#### D. Opvolging van de andere transversale aanbevelingen van vorige jaren (behalve grondrechten)

##### 1. Ingewilligd in 2013

**AA 11/01** Bij de volledige federale overheid een gestructureerd en geharmoniseerd klachtenbehandelingsproces invoeren door bij alle federale overheidsdiensten een interne klachtendienst op te richten volgens eenzelfde standaardmodel.

➤ Deze aanbeveling werd ingewilligd. Zoals vermeld in deel I<sup>28</sup> van dit jaarverslag, wordt de uitbouw van een eerstelijns klachtenbehandeling algemeen ondersteund.

<sup>28</sup> Zie blz. 10 e.v.

## 2. *Pendants*

**RG 97/11** Le litige entre deux administrations sur la question de savoir laquelle des deux doit prendre à sa charge des frais incontestablement dus à un administré demeurant impayé.

- Cette recommandation est toujours d'actualité.

**RG 06/01** Imposer l'obligation à toute autorité administrative fédérale d'indiquer le délai dans lequel elle prendra une décision, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.

- Les réclamations reçues en 2013 confirment toujours la nécessité de cette mesure.

**RG 07/01** Créer un centre d'information qui fournit une information de base et oriente et transmet efficacement les demandes d'information. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale.

- La note de politique générale du 8 janvier 2013<sup>29</sup> de la Chancellerie a précisé mettre l'accent sur le développement du portail fédéral et l'ouverture d'autres voies de communication à l'intention de la population dans le cadre de l'amélioration des services prestés par les autorités fédérales, notamment la mise en place d'une ligne téléphonique d'information fédérale.

**RG 09/01** Prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers.

- Cette recommandation demeure d'actualité.

**RG 10/01** Doter l'autorité fédérale d'une politique de communication et information performante en fixant les principes généraux sur lesquels doit s'appuyer la communication externe des différentes autorités administratives fédérales.

- L'objet de cette recommandation est pris en considération dans la note de politique générale du 8 janvier 2013 de la Chancellerie en prévoyant l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de communication des autorités fédérales.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> *Doc. parl.*, 2012-2013, n°2586/029, p. 9.

<sup>30</sup> *Ibid.*

## 2. *Hangend*

**AA 97/11** Betwisting tussen besturen vermijden over wie bepaalde kosten die onbetwistbaar verschuldigd zijn, ten laste zal nemen.

- Deze aanbeveling blijft actueel.

**AA 06/01** De wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur aanvullen om alle federale administratieve overheden te verplichten de termijn mee te delen waarbinnen een beslissing zal genomen worden.

- De nieuwe klachten uit 2013 bevestigen nog altijd de noodzaak van deze maatregel.

**AA 07/01** Een centraal informatiepunt uitbouwen dat basisinformatie verstrekt en ook doeltreffend oriënteert en doorverwijst. Dit informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid.

- De algemene beleidsnota van 8 januari 2013<sup>29</sup> van de Kanselarij preciseert zich te willen toeleggen op de ontwikkeling van de federale portaalsite en het openen van andere communicatiekanalen met de bevolking in het kader van de verbetering van de dienstverlening van de federale overheid, met name de installatie van een telefonische federale infolijn.

**AA 09/01** Ter behoud van een gelijke behandeling van alle gebruikers, adequate begeleidende maatregelen voorzien voor alle administratieve procedures die steunen op de nieuwe communicatietechnologieën.

- Deze aanbeveling blijft actueel.

**AA 10/01** Een performant communicatie- en informatiebeleid voor de federale administratie uitwerken door de algemene principes vast te leggen waarop de externe communicatie van de verschillende federale administratieve overheden moet gebaseerd zijn.

- Het onderwerp van deze aanbeveling werd opgenomen in de algemene beleidsnota van 8 januari 2013 van de Kanselarij door te voorzien in het opstellen en het uitvoeren van een communicatiestrategie van de federale overheid.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> *Parl. St.*, 2012-2013, nr. 2586/029, p. 9.

<sup>30</sup> *Ibid.*

## 2. — THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE

### A. Affaires sociales

A la lumière des plaintes de 2013 dans le secteur social, nous abordons quelques difficultés nées d'un problème structurel sous-jacent:

- une pénurie de personnel pour le traitement des dossiers d'allocations familiales des indépendants roumains;

- des réglementations mal ajustées qui ne permettent pas d'obtenir à temps un nouveau titre de séjour et un permis de travail C;

- un différend entre deux administrations quant à la prise en charge des indemnités pour maladie professionnelle des zones de police locale.

#### 1. *Le délai de traitement des dossiers d'allocations familiales des indépendants roumains*

En 2013, le Médiateur fédéral a reçu plusieurs réclamations similaires de Roumains qui s'étaient établis en Belgique comme travailleurs indépendants.

Ces réclamations ont révélé un problème structurel concernant le délai de traitement des demandes d'allocations familiales par le service Droits Spéciaux de l'Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI).

Ce service avait accumulé un arriéré dû à la forte augmentation du nombre de demandes d'indépendants roumains. L'INASTI expliquait cette hausse entre autres par le fait que depuis juillet 2008, un indépendant ne doit plus avoir effectivement payé ses cotisations sociales pour pouvoir prétendre au versement d'allocations familiales. En 2012, le plus grand nombre de demandes de non-Belges émanait de ressortissants de Roumanie (juste après les Pays-Bas). Or il n'y avait qu'un seul agent, mi-temps, chargé du traitement des dossiers roumains. Ce qui s'est révélé insuffisant pour la gestion de ce nombre croissant de dossiers dans un délai raisonnable. L'INASTI s'est également retrouvé confronté à certains problèmes particuliers dans le traitement de ceux-ci. Dans de nombreuses demandes, il manquait des données spécifiques permettant de contacter les instances roumaines compétentes. Les dossiers contenant des indices d'éventuels faux indépendants devaient d'abord être examinés par le service Obligations de l'INASTI. Et finalement, les délais de réponses des caisses d'allocations belges, mais surtout

## 2. — THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE

### A. Sociale Zaken

Uit de diverse klachten die we in verband met de sociale materie hebben behandeld in 2013 worden hier een aantal problemen uitgelicht met een structureel probleem aan de basis:

- een personeelstekort bij de behandeling van de kinderbijslagdossiers van Roemeense zelfstandigen;

- slecht op elkaar afgestemde reglementering om tijdig een nieuwe verblijfstitel en een arbeidskaart C te verkrijgen;

- een geschil tussen twee administraties over de tenlasteneming van de beroepsziektevergoedingen voor de lokale politiezones.

#### 1. *De behandelingstermijn van de dossiers kinderbijslag van Roemeense zelfstandigen*

In 2013 ontving de federale Ombudsman een aantal gelijkaardige klachten van Roemenen die zich als zelfstandige in België hadden gevestigd.

De klachten brachten een structureel probleem aan het licht bij de behandelingstermijn van de aanvragen om kinderbijslag door de dienst Speciale Rechten van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ).

Deze dienst had een achterstand door het sterk toegenomen aantal aanvragen van Roemeense zelfstandigen. Het RSVZ verklaarde deze stijging onder meer door het feit dat sinds juli 2008 een zelfstandige zijn sociale bijdragen niet meer daadwerkelijk hoeft te hebben betaald om aanspraak te kunnen maken op de uitbetaling van de kinderbijslag. In 2012 kwam (na Nederland) het grootst aantal aanvragen van niet-Belgen uit Roemenië. Bovendien was er slechts één personeelslid, halftijds, belast met de behandeling van de Roemeense dossiers. Dit bleek niet voldoende om het toenemend aantal dossiers binnen een redelijke termijn te behandelen. Het RSVZ werd bij de behandeling van deze dossiers ook met een aantal bijzondere problemen geconfronteerd. In vele aanvragen ontbraken specifieke gegevens om de Roemeense bevoegde instanties te kunnen contacteren. Verder moesten de dossiers met aanwijzingen dat het zou gaan om mogelijke fictieve aansluitingen als zelfstandige, eerst worden onderzocht door de dienst Verplichtingen van het RSVZ. Ten slotte bleken ook de antwoordtermijnen van de Belgische



des instances roumaines compétentes se sont révélés anormalement longs.

— Un demandeur avait introduit sa demande en mai 2011. D'après sa caisse d'allocations familiales, il manquait deux (des neuf) certificats de naissance. Le demandeur affirmait les avoir déjà fournis en 2011 et les avoir encore renvoyés en 2012. L'INASTI a pris une décision en mai 2013, soit 24 mois après la demande.

— Un autre demandeur attendait une décision depuis avril 2011 alors que son dossier était complet. En février 2013, l'INASTI n'avait encore pris aucune décision. Celle-ci n'est intervenue qu'en mars 2013, près de 24 mois après la demande.

— Dans un dernier dossier, le demandeur avait introduit son dossier en mars 2012. La caisse d'allocations familiales lui avait signifié que le dossier était complet mais, en 2013, le demandeur n'avait toujours pas touché d'allocations familiales. L'INASTI prit une décision en mai 2013, soit 14 mois après la demande.

Généralement, suite à l'intervention du Médiateur fédéral dans les dossiers individuels, l'INASTI a pris une décision dans le mois qui suit.

Toutefois, une solution globale est nécessaire pour tous les bénéficiaires et pas seulement pour ceux passant par la voie du Médiateur fédéral. Nous avons donc également demandé à l'INASTI de quelle façon il comptait résoudre ce problème de manière structurelle.

Fin 2013, l'INASTI avait déjà pris une série de mesures afin de traiter plus rapidement ces dossiers. Il s'est également engagé à donner dorénavant la priorité de traitement aux dossiers dans lesquels toutes les informations requises sont disponibles.

Il est à noter également qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014, l'INASTI ne traitera plus aucun dossier de ce type, étant donné la suppression des différences entre les régimes d'allocations familiales des travailleurs salariés et indépendants, et la communautarisation de la compétence en matière d'allocations familiales. Dans cette perspective aussi, l'apurement de l'arriéré s'avère indispensable.

En outre, il faut s'attendre à ce que le nombre de demandes diminue à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014 puisque les Roumains pourront désormais, tout comme les autres citoyens de l'Union européenne, être exemptés de permis de travail pour pouvoir travailler en Belgique. Il est probable que dès lors moins de Roumains choisiront le statut d'indépendant.

kinderbijslagfondsen, maar vooral van de Roemeense bevoegde instanties onredelijk lang.

— Een verzoeker had reeds in mei 2011 zijn aanvraag om kinderbijslag ingediend. Volgens zijn kinderbijslagfonds ontbraken twee (van de negen) geboortecertificaten. De verzoeker beweerde die in 2011 wel degelijk te hebben bezorgd en die reeds in 2012 opnieuw te hebben opgestuurd. Het RSVZ nam een beslissing in mei 2013 of 24 maanden na de aanvraag.

— Een andere verzoeker wachtte reeds sinds april 2011 op een beslissing terwijl zijn dossier volledig was. In februari 2013 had het RSVZ nog geen beslissing genomen. Dat gebeurde pas in maart 2013, 24 maanden na de aanvraag.

— In een laatste dossier had een verzoeker in maart 2012 een dossier ingediend. Het kinderbijslagfonds had laten weten dat het dossier volledig was, maar in 2013 had verzoeker nog steeds geen kinderbijslag ontvangen. Het RSVZ nam een beslissing in mei 2013 of 14 maanden na de aanvraag.

Na tussenkomst van de federale Ombudsman in de individuele dossiers, nam het RSVZ doorgaans een maand later al een beslissing.

Er is evenwel een oplossing voor alle betrokkenen nodig, niet alleen voor diegenen die de weg naar de federale Ombudsman vinden. Aan het RSVZ werd dan ook gevraagd hoe ze het probleem structureel dachten op te lossen.

Eind 2013 nam het RSVZ reeds een aantal maatregelen om de behandeling van de dossiers vlotter te laten verlopen. Het beloofde verder de dossiers waarin alle vereiste informatie aanwezig is, bij voorrang te zullen afhandelen.

Daarbij komt nog dat het RSVZ — gezien het wegvallen van de verschillen tussen het kinderbijslagstelsel van de zelfstandigen en dat van de werknemers, en de communautarisering van de bevoegdheid inzake kinderbijslag — vanaf 1 juli 2014 niet langer nog dergelijke dossiers zal moeten behandelen. Het wegwerken van de achterstand is ook in dat kader noodzakelijk.

Bovendien ligt het in de lijn der verwachtingen dat het aantal aanvragen vanaf 1 januari 2014 zal afnemen omdat de Roemen vanaf dan, net als de andere Unieburgers, vrijgesteld worden van een arbeidskaart om als werknemer in België te werken. Waarschijnlijk zullen dan ook minder Roemen kiezen voor het statuut van zelfstandige.

**2. Pour les bénéficiaires de la protection subsidiaire, obtenir le renouvellement de leur titre de séjour et de leur permis de travail C en temps utile s'aurait pratiquement impossible**

La réglementation pour le renouvellement du nouveau permis de travail et celle pour le renouvellement du titre de séjour ne sont pas accordées l'une à l'autre. Ce qui fut source de difficultés pour des étrangers bénéficiaires de la protection subsidiaire<sup>31</sup> qui travaillent en Belgique.

La durée de validité du permis de travail C d'un étranger détenteur d'un titre de séjour sur la base de la protection subsidiaire ne peut excéder la durée de validité de son titre de séjour.

La demande de renouvellement du titre de séjour ne peut être introduite que 45 jours avant sa date d'expiration et la demande de renouvellement d'un permis de travail doit être déposée au moins 30 jours avant son expiration.

Or, pour obtenir un nouveau permis de travail C, l'étranger doit déjà avoir reçu son nouveau titre de séjour, puisqu'une copie de celui-ci doit être jointe à sa demande.

Dans la pratique, un étranger dans cette situation n'est quasiment jamais en mesure de joindre son nouveau titre de séjour à sa demande de nouveau permis de travail. Et sans permis de travail, il ne peut travailler.

Même lorsque la demande de renouvellement du titre de séjour est transmise à temps par la commune à l'Office des étrangers (OE) et que ce service traite cette demande dans les délais, l'étranger n'obtiendra pratiquement jamais le renouvellement de son permis de travail dans les temps impartis. Le délai de 15 jours (45 – 30) étant trop court.

D'autant qu'obtenir un nouveau titre de séjour électronique (Carte A) demande plus de temps qu'il n'en fallait précédemment pour se procurer un nouveau document "Certificat d'inscription au registre des étrangers" (CIRE). Auparavant, la commune pouvait immédiatement émettre un CIRE, tandis que la délivrance d'une carte A électronique n'intervient qu'environ trois

<sup>31</sup> La protection subsidiaire est reconnue aux réfugiés qui ne répondent pas aux conditions strictes de l'article 1<sup>er</sup> de la Convention de Genève relative au statut international des réfugiés mais qui nécessitent toutefois la protection d'un autre État car ils encourent un risque réel de subir des atteintes graves en cas de retour dans leur pays d'origine telles que: peine de mort ou exécution, traitements inhumains ou dégradants ou torture dans le pays d'origine, menaces graves contre la vie en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé.

**2. Het tijdig verkrijgen van de vernieuwing van hun verblijfstitel en hun arbeidskaart C bleek voor subsidiaire beschermden praktisch onmogelijk**

De reglementeringen voor de vernieuwing van een arbeidskaart en de vernieuwing van een verblijfstitel waren niet op elkaar afgestemd. Dit gaf problemen voor vreemdelingen die een subsidiaire bescherming<sup>31</sup> genieten en in België werken.

De geldigheidstermijn van een arbeidskaart C van een vreemdeling die een verblijfstitel heeft op basis van subsidiaire bescherming mag niet langer zijn dan de termijn van die verblijfstitel.

De aanvraag tot vernieuwing van de verblijfstitel kan ten vroegste 45 dagen voor het verstrijken ervan worden ingediend en de aanvraag tot vernieuwing van een arbeidskaart moet minstens 30 dagen voor het verstrijken ervan worden aangevraagd.

Om een nieuwe arbeidskaart C te kunnen aanvragen moest de vreemdeling een nieuwe verblijfstitel verkregen hebben, want een kopie daarvan moest toegevoegd worden aan de aanvraag.

In de praktijk kon een vreemdeling in deze situatie nooit een nieuwe verblijfstitel toevoegen bij zijn aanvraag voor een nieuwe arbeidskaart. En zonder arbeidskaart kan hij niet werken.

Zelfs al maakt de gemeente de aanvraag tot vernieuwing van een verblijfstitel tijdig over aan de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en behandelt deze dienst de aanvraag binnen de termijn, dan nog zal de vreemdeling niet altijd tijdig de vernieuwing van zijn arbeidskaart kunnen krijgen. Een termijn van 15 (45 – 30) dagen is te kort.

Bovendien vraagt het verkrijgen van een nieuwe elektronische verblijfskaart (A-kaart) meer tijd dan voorheen nodig was voor een nieuw papieren "Bewijs van inschrijving in het Vreemdelingenregister" (BIVR). De gemeente kon onmiddellijk een papieren BIVR afgeven, terwijl een elektronische A-kaart gemiddeld pas drie weken na het behandelen van het dossier door DVZ wordt afgeleverd.

<sup>31</sup> De subsidiaire of bijkomende bescherming wordt toegekend aan vluchtelingen die niet onder de strikte voorwaarden van artikel 1 van het Vluchtelingenverdrag vallen maar toch bescherming van een andere staat nodig hebben omdat er een reëel risico is voor ernstige schade in geval van terugkeer naar het herkomstland bijvoorbeeld om redenen van: doodstraf of executie, onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing in het land van herkomst, ernstige bedreiging van het leven als gevolg van willekeurig geweld in geval van gewapend conflict.

semaines après le traitement du dossier par l'OE. Ce qui réduit encore les chances du bénéficiaire de pouvoir introduire sa demande de nouveau permis de travail à temps.

Le Médiateur fédéral a pris contact avec l'OE et avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (ETCS), compétent pour la réglementation de l'emploi des travailleurs étrangers.

Le SPF ETCS a réagi et a résolu le problème par le biais d'une modification de l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers. Cet arrêté royal a été publié au *Moniteur belge* le 26 juillet 2013.

L'article 17 de l'arrêté royal prévoit désormais que: *“Le permis de travail C est valable à l'égard des ressortissants étrangers qui remplissent les conditions visées à l'alinéa 1<sup>er</sup> mais qui, temporairement, sont en possession d'un document établi conformément à l'annexe 15 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers car ils sont en attente de la délivrance du document de séjour”.*

L'annexe 15 est délivrée lors de la demande de renouvellement du permis de séjour.

Comme indiqué ci-dessus, l'arrêté royal précise que le permis de travail C reste valable pendant la période durant laquelle le ressortissant étranger attend la délivrance de son document de séjour. Il peut, par conséquent, continuer à travailler pendant cette période.

### **3. L'indemnité pour maladie professionnelle des membres de la police locale**

Un membre de la police locale a contacté le Médiateur fédéral car son indemnité pour maladie professionnelle ne lui était pas payée par le Fonds des Maladies professionnelles (FMP).

C'est l'Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL) qui perçoit, gère et répartit les cotisations de sécurité sociale des administrations provinciales et locales. Avant la réforme des polices de 2002, la compétence de l'ONSSAPL n'était pas formellement étendue aux zones de police locale. Alors que depuis 2002, les zones de police locale versent des cotisations “maladies professionnelles” à l'ONSSAPL, elles n'étaient pas

Hierdoor wordt de kans nog groter dat de betrokkene de nieuwe arbeidskaart niet tijdig kan aanvragen.

De federale Ombudsman nam contact op met de DVZ en met de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO) bevoegd voor de regelgeving inzake de tewerkstelling van buitenlandse werknemers.

De FOD WASO antwoordde voor een oplossing te hebben gezorgd door het koninklijk besluit van 9 juni 1999 houdende uitvoering van de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse werknemers te laten wijzigen. Dit koninklijk besluit verscheen op 26 juli 2013 in het *Belgisch Staatsblad*.

Artikel 17 van het koninklijk besluit bepaalt voortaan: *“De arbeidskaart C is geldig ten aanzien van buitenlandse onderdanen die aan de voorwaarden voldoen bedoeld in het eerste lid, maar die tijdelijk in het bezit zijn van een document overeenkomstig de bijlage 15 van het koninklijk besluit van 8 oktober 1981 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, omdat zij in afwachting zijn van de afgifte van het verblijfsdocument”.*

Een bijlage 15 wordt afgeleverd bij een aanvraag voor vernieuwing van de verblijfsvergunning.

Zoals vermeld, bepaalt het koninklijk besluit dat de arbeidskaart C geldig blijft gedurende de periode dat de buitenlandse onderdanen wachten op de afgifte van hun verblijfsdocument. Zij kunnen tijdens deze periode dan ook blijven werken.

### **3. De beroepsziektevergoeding voor de leden van de lokale politie**

Een lid van de lokale politie nam contact op met de federale Ombudsman omdat hij zijn beroepsziektevergoeding niet uitbetaald kreeg door het Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ).

Het is de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO) die de socialezekerheidsbijdragen voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten int, beheert en verdeelt. De bevoegdheid van de RSZPPO was bij de politiehervorming van 2002 echter niet uitdrukkelijk uitgebreid tot de lokale politiezones. Hoewel de lokale politiezones sinds 2002 bijdragen “beroepsziekten” betaalden aan de RSZPPO, waren ze niet uitdrukkelijk

explicitement reprises parmi les institutions qui y sont affiliées de plein droit.

Le FMP déclinait sa compétence dans les dossiers de membres de la police locale tant que la base légale<sup>32</sup> n'était pas adaptée pour tenir compte de l'affiliation des zones de police locale à l'ONSSAPL. De même, l'arrêté royal du 21 janvier 1993 relatif à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles en faveur de certains membres du personnel appartenant aux administrations provinciales et locales, affiliées à l'Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (qui définit le champ d'application en matière de réparation des dommages résultant des maladies professionnelles dans le secteur public) devait être mis en concordance.

Après analyse et intervention du Médiateur fédéral, engagement a été pris d'adapter la réglementation (rétroactivement) afin que les maladies professionnelles des membres du personnel des zones de police locale puissent être indemnisées par le FMP à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013. Le nouvel arrêté royal n'a pas encore été publié au *Moniteur belge*.

Le Médiateur fédéral a insisté auprès des services concernés afin que des mesures soient également prises pour les maladies professionnelles ayant été reconnues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et plus spécifiquement, pour celles reconnues depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, date à laquelle les zones de police locale ont effectivement commencé à verser à l'ONSSAPL des cotisations pour le secteur "maladies professionnelles".

Le 28 février 2014, à l'initiative du secrétaire d'État chargé des Risques professionnels, le conseil des ministres a approuvé trois projets d'arrêté royal qui visent à modifier la compétence juridique du FMP. Les projets donnent au FMP la compétence juridique d'indemniser les membres de la police locale, exactement comme avant la réforme. Ceci vaut également pour les cas qui ont été reconnus après la réforme puisque les cotisations ont continué à être versées.

<sup>32</sup> Article 32 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés.

opgenomen bij de instellingen die er van rechtswege bij zijn aangesloten.

Het FBZ wees zijn bevoegdheid af voor dossiers van de leden van de lokale politie zolang de wettelijke basis<sup>32</sup> niet was aangepast voor de aansluiting van de lokale politiezones bij de RSZPPO. Daarenboven moest ook het koninklijk besluit van 21 januari 1993 betreffende de schadeloosstelling voor beroepsziekten, ten gunste van sommige personeelsleden uit de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten, aangesloten bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (dat het toepassingsgebied bepaalt betreffende de schadeloosstelling voor beroepsziekten in de overheidssector) hiermee in overeenstemming worden gebracht.

Na onderzoek en tussenkomst van de federale Ombudsman werd toegezegd dat de reglementering (retroactief) zou worden aangepast zodat de beroepsziekten van de personeelsleden van de lokale politiezones met ingang vanaf 1 januari 2013 via het FBZ kunnen worden vergoed. Het nieuwe koninklijk besluit is evenwel nog niet verschenen in het *Belgisch Staatsblad*.

De federale Ombudsman drong er bij de betrokken diensten op aan om ook voor beroepsziekten die werden erkend voor 1 januari 2013 een regeling te treffen, meer bepaald vanaf 1 januari 2002. Sedert die datum zijn er immers door de lokale politiezones bijdragen gestort voor de sector 'beroepsziekten' aan de RSZPPO.

Op 28 februari 2014 keurde de ministerraad op voorstel van de staatssecretaris bevoegd voor Beroepsrisico's drie ontwerpen van koninklijk besluit goed die de juridische bevoegdheid van het FBZ wijzigen. De ontwerpen geven aan het FBZ de juridische bevoegdheid terug om de leden van de lokale politie te vergoeden, net als voor de hervorming. Hieronder vallen ook de gevallen die werden erkend na de hervorming, aangezien de bijdragen verder zijn betaald geweest.

<sup>32</sup> Artikel 32 van de samengeordende wetten betreffende kinderbijslag der werknemers.

#### 4. *Suivi des recommandations des années précédentes*

##### 4.1. *Au Parlement*

##### 4.1.1. *Rencontres en 2013*

Le suivi de la recommandation **RG 10/06** a été développé sous le point 6 du chapitre “Le respect des droits fondamentaux”<sup>33</sup>.

**RG 06/03** Donner une base légale à la pratique administrative qui permet aux travailleurs indépendants d’encore payer des cotisations sociales après le délai de prescription et déterminer la procédure à suivre.

➤ Cette recommandation a été rencontrée par la publication au *Moniteur belge* du 8 mars 2013 de l’arrêté royal du 21 février 2013 modifiant l’arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

Cet arrêté va plus loin que la recommandation du Médiateur fédéral qui demandait de donner une base légale à la pratique administrative qui permettait aux travailleurs indépendants d’encore payer, après le délai de prescription, les cotisations sociales dues à la suite de la correction tardive de leur dossier, ceci pour préserver leur droit à la pension. L’arrêté publié maintient les droits à la pension de l’indépendant en cas de correction tardive dans son dossier imputable à l’administration.

**RG 06/04** Prévoir dans la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires la possibilité pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail d’exercer du volontariat.

➤ Un arrêté royal du 29 juin 2007 permet aux indépendants en incapacité de travail d’exercer du volontariat. Pour les fonctionnaires en incapacité de travail, la possibilité d’exercer du volontariat a été instaurée par la loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions diverses urgentes en matière de législation sociale, publiée au *Moniteur belge* du 27 janvier 2014.

**RG 12/03** Transposer intégralement en droit belge la directive 2010/18/UE du 8 mars 2010 et, notamment, reconnaître au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE le droit au congé parental.

<sup>33</sup> Voy. pp. 40 et s.

#### 4. *Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren*

##### 4.1. *Aan het Parlement*

##### 4.1.1 *Ingewilligd in 2013*

De opvolging van de **AA 10/06** staat onder punt 6 van het hoofdstuk “Eerbied voor de grondrechten”<sup>33</sup>.

**AA 06/03** Een wettelijke basis geven aan de mogelijkheid voor de zelfstandigen om ondanks de verjaring toch nog aanvullende sociale bijdragen te betalen en de procedure hiervoor vastleggen.

➤ Aan deze aanbeveling werd tegemoetgekomen door de publicatie van het koninklijk besluit van 21 februari 2013 tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen in het *Belgisch Staatsblad* van 8 maart 2013.

Dit besluit gaat verder dan de aanbeveling van de federale Ombudsman die vroeg een wettelijke basis te geven aan de mogelijkheid voor de zelfstandigen om ondanks de verjaring toch nog de ingevolge de laattijdige correctie verschuldigde aanvullende bijdragen te betalen om zodoende zijn pensioenrechten te vrijwaren. Op basis van dit koninklijk besluit behoudt een zelfstandige voortaan zijn pensioenrechten na een laattijdige correctie in zijn dossier te wijten aan de administratie.

**AA 06/04** In de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers in de mogelijkheid voorzien voor arbeidsongeschikte ambtenaren en arbeidsongeschikte zelfstandigen om vrijwilligerswerk te verrichten.

➤ Als gevolg van een koninklijk besluit van 29 juni 2007 is het voor arbeidsongeschikte zelfstandigen mogelijk om vrijwilligerswerk te verrichten. Voor arbeidsongeschikte ambtenaren werd in deze mogelijkheid voorzien door de wet van 21 december 2013 houdende dringende diverse bepalingen inzake sociale wetgeving, gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 27 januari 2014.

**AA 12/03** De richtlijn 2010/18/EU van 8 maart 2010 volledig omzetten in Belgisch recht en met name het recht op ouderschapsverlof toekennen aan de contractuele personeelsleden van de buitenlandse ambassades en van de SHAPE.

<sup>33</sup> Zie blz. 40 e.v.

➤ Le 14 février 2014, le Conseil des ministres a approuvé un projet d'arrêté royal qui accorde le droit au congé parental et à l'assistance médicale au personnel contractuel des ambassades étrangères, du SHAPE et d'autres instances publiques internationales. D'autres institutions fédérales et non fédérales, qui ne ressortent pas à la réglementation déjà existante en matière de congé parental et d'assistance médicale, peuvent également rendre cet arrêté applicable à leur personnel contractuel.

#### 4.1.2. Pendantes

**RG 06/02** Adapter l'article 24, § 2, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées - qui prescrit que l'assuré social donne son accord pour procéder à la récupération via son institution bancaire - à la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées dont l'article 16, § 2, fixe les modalités auxquelles doivent répondre les décisions de récupération de montants indûment payés.

➤ Cette recommandation est restée en l'état.

**RG 09/02** Mettre fin à la discrimination consistant dans le fait qu'un chômeur dont le partenaire est un travailleur salarié (percevant un revenu limité) est considéré comme cohabitant ayant charge de famille tandis qu'un chômeur dont le partenaire est travailleur indépendant est considéré comme cohabitant sans charge de famille, nonobstant le caractère éventuellement également limité de ces revenus d'indépendant. A partir de la deuxième année de chômage, cette distinction débouche sur l'octroi d'allocations de chômage d'un montant sensiblement différent.

➤ Une proposition de résolution du 1<sup>er</sup> décembre 2010 vise à modifier la réglementation en matière de chômage afin de supprimer cette discrimination.

La ministre de l'Emploi de l'époque a demandé en avril 2011 au Comité de gestion de l'ONEM de rendre un avis sur l'opportunité d'une modification réglementaire afin d'harmoniser le traitement des chômeurs dont le partenaire dispose de revenus professionnels, selon qu'ils proviennent d'une activité salariée ou indépendante. Le Comité de gestion de l'ONEM a rendu un avis négatif le 19 mai 2011. Compte tenu des éléments repris dans cet avis, l'actuelle ministre de l'Emploi a indiqué en date du 14 février 2012 au Médiateur fédéral qu'il ne lui

➤ Op 14 februari 2014 keurde de Ministerraad een ontwerp van koninklijk besluit goed dat het recht op ouderschapsverlof en verlof voor medische bijstand toekent aan de contractuele personeelsleden van de buitenlandse ambassades, van de SHAPE en van andere internationale overheidsinstanties. Andere federale en niet-federale instanties die niet onder de reeds bestaande reglementering betreffende ouderschapsverlof en medische bijstand vallen, kunnen dit besluit eveneens toepasbaar maken op hun contractuele personeelsleden.

#### 4.1.2. Hangend

**AA 06/02** Artikel 24, § 2, van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap dat bepaalt dat de sociaal verzekerde ermee akkoord gaat dat er teruggevorderd kan worden via de bankinstelling in overeenstemming brengen met de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap die in artikel 16, § 2, de modaliteiten vastlegt waaraan beslissingen tot terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen moeten voldoen.

➤ Deze aanbeveling is zonder verder gevolg gebleven.

**AA 09/02** De discriminatie tussen werklozen wegwerken die erin bestaat dat een werkloze wiens loontrekkende partner slechts een beperkt inkomen heeft, ambtshalve beschouwd wordt als samenwonend met gezinslast, terwijl de werkloze wiens partner zelfstandige is, beschouwd wordt als samenwonend zonder gezinslast, ongeacht de (eventueel beperkte) omvang van het inkomen van de zelfstandige partner. Vanaf het tweede jaar werkloosheid leidt dit onderscheid tot een aanzienlijk verschil in het bedrag van de uitkeringen waarop de werkloze recht heeft.

➤ Op 1 december 2010 werd een voorstel van resolutie ingediend om deze discriminatie weg te werken door de werkloosheidsreglementering in die zin aan te passen.

De toenmalige minister van Werk heeft in april 2011 aan het Beheerscomité van de RVA een advies gevraagd over de opportuniteit om de reglementering te wijzigen en te harmoniseren met betrekking tot de uitkering van werklozen waarvan de partner een beroepsinkomen heeft. Nu wordt er een onderscheid gemaakt naar gelang de partner loontrekkende of zelfstandige is. Het Beheerscomité van de RVA heeft op 19 mei 2011 een negatief advies gegeven. Op basis van dat advies heeft de huidige minister van Werk op

paraissait pas possible de réserver une suite favorable à cette recommandation.

**RG 10/07** Adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées, afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale programmée prenne cours le 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la date de révision.

➤ L'administration a soumis en 2011 une proposition d'adaptation de la réglementation au secrétaire d'État de l'époque en charge des Personnes handicapées. En réponse à une question parlementaire, le secrétaire d'État a déclaré qu'il envisageait sérieusement de prendre rapidement une initiative pour adapter la réglementation. La situation n'a pas évolué en 2013.

**RG 11/03** Adapter la réglementation relative à l'octroi des allocations d'interruption en ce sens que le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur la demande d'allocations, lorsque tous les documents nécessaires dûment et entièrement complétés sont envoyés au bureau du chômage concerné dans le délai de deux mois, prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents dûment et entièrement complétés sont envoyés en dehors de ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.

➤ Le SPF ETCS a précisé que les modifications utiles afin de mettre la réglementation en conformité avec la pratique existante de l'ONEM ont été reprises dans un projet d'arrêté royal aussi bien pour le secteur privé que public. Ces modifications prévoient que les demandes d'allocations d'interruption de carrière et de crédit-temps seront examinées en fonction de leur date d'envoi, et non plus en fonction de leur date de réception. L'arrêté royal du 3 février 2014 modifiant le système de crédit-temps pour ce qui concerne le secteur privé a entre-temps été publié au *Moniteur belge* du 14 février 2014. Le projet d'arrêté pour le secteur public a été approuvé par le Conseil des ministres le 19 décembre 2013 et doit encore être soumis au Comité commun à l'ensemble des services publics.

14 februari 2012 aan de federale Ombudsman laten weten dat het onmogelijk was om aan de aanbeveling een gunstig gevolg te geven.

**AA 10/07** De reglementering betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aanpassen in die zin dat de verhoging van de tegemoetkomingen die het gevolg is van een ambtshalve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de datum van herziening.

➤ De administratie heeft in 2011 bij de toenmalige staatssecretaris belast met Personen met een Handicap een voorstel ingediend om de reglementering aan te passen in de zin van de aanbeveling. Als antwoord op een parlementaire vraag, antwoordde de staatssecretaris dat hij er ernstig aan dacht om snel een initiatief tot aanpassing van de reglementering te nemen. De toestand is in 2013 ongewijzigd gebleven.

**AA 11/03** De reglementering betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aanpassen in die zin dat het recht op uitkeringen ingaat op de dag aangeduid op de aanvraag, wanneer alle nodige documenten behoorlijk en volledig ingevuld aan het werkloosheidsbureau zijn verstuurd binnen de termijn van twee maanden, die ingaat de dag na de dag aangeduid in de aanvraag. Worden de documenten behoorlijk en volledig ingevuld verstuurd na die termijn, dan gaat het recht op uitkeringen slechts in de dag van het versturen ervan.

➤ De FOD WASO informeerde dat de aanpassingen die dienen te gebeuren om de reglementering in overeenstemming te brengen met de bestaande praktijk van de RVA, werden opgenomen in een ontwerp van koninklijk besluit voor zowel de private als de openbare sector. De wijzigingen zorgen ervoor dat aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet worden beoordeeld in functie van de datum van verzending en niet langer in functie van de datum van ontvangst. Het koninklijk besluit van 3 februari 2014 tot wijziging van het stelsel van tijdskrediet voor wat de private sector betreft, werd inmiddels gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 14 februari 2014. Het ontwerpbesluit voor de openbare sector werd op 19 december 2013 door de federale Ministerraad goedgekeurd en dient nog te worden voorgelegd aan het Gemeenschappelijk Comité voor alle overheidsdiensten.

#### 4.2. *Pendante auprès de l'administration*

**RO 10/05** Recommandation à la Direction générale Personnes handicapées (DGPH), SPF Sécurité sociale:

— améliorer l'information donnée aux personnes handicapées sur les effets d'une révision médicale programmée (prise d'effet de la nouvelle allocation pour l'avenir uniquement même si l'aggravation de l'état médical a été fixée dans le passé);

— optimiser le traitement de ce type de dossiers afin d'éviter une perte d'allocations pour la personne handicapée.

➤ Début 2011, la DGPH informait le Médiateur fédéral qu'elle étudiait les possibilités d'implémenter concrètement la recommandation. La situation est restée inchangée en 2013.

#### **B. Relations extérieures**

En 2013, le Médiateur fédéral s'est concentré sur les problèmes rencontrés par les Belges à l'étranger avec le SPF Affaires étrangères en matière d'état civil et de contestation de nationalité, qui ont fait l'objet d'un rapport intermédiaire à la Chambre des représentants, déposé en juillet 2013. Le résumé de ce rapport est repris ci-dessous.

Les recommandations concernant le SPF Affaires étrangères, émises dans le rapport intermédiaire, sont reprises sous le point 3 "Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3"<sup>34</sup>.

Un autre exemple type de réclamation à l'encontre du SPF Affaires étrangères est également développé dans ce chapitre. Il illustre les plaintes relatives à l'action des ambassades et consulats.

#### **1. L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité**

Depuis quelques années, le Médiateur fédéral constate une recrudescence des litiges entre le SPF Affaires étrangères, qui soutient les postes diplomatiques et consulaires belges dans l'exercice de leurs tâches, et les Belges à l'étranger ainsi que les membres de leur famille.

<sup>34</sup> Voy. pp. 67 et s.

#### 4.2. *Hangend bij de administratie*

**OA 10/05** Aanbeveling aan de Directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH), FOD Sociale Zekerheid:

— personen met een handicap beter informeren over de gevolgen van een ambtshalve medische herziening (de nieuwe tegemoetkoming wordt slechts toegekend voor de toekomst ook al werd de verergering van de medische toestand retroactief vastgesteld);

— de behandeling van dit soort dossiers optimaliseren om te vermijden dat de persoon met een handicap tegemoetkomingen misloopt.

➤ Begin 2011 deelde de DGPH mee dat zij de mogelijkheden van de concrete uitvoering van de aanbeveling onderzocht. De toestand is in 2013 ongewijzigd gebleven.

#### **B. Buitenlandse Betrekkingen**

In 2013 heeft de federale Ombudsman zich toegelegd op de problemen die Belgen in het buitenland ondervonden met de FOD Buitenlandse Zaken inzake burgerlijke staat en nationaliteitsbetwistingen, die het voorwerp hebben uitgemaakt van een tussentijds verslag aan de Kamer van volksvertegenwoordigers, neergelegd in juli 2013. De samenvatting van dit verslag wordt hieronder hernoemen.

De aanbevelingen uit het tussentijds verslag met betrekking tot de FOD Buitenlandse Zaken worden ook hernoemen onder punt 3 "Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3"<sup>34</sup>.

Een ander typevoorbeeld van een klacht ten aanzien van de FOD Buitenlandse Zaken, hier aangehaald, is een klacht die betrekking heeft op het optreden van de ambassades en consulaten.

#### **1. De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen**

Sinds enkele jaren merkt de federale Ombudsman een toename van de geschillen tussen de FOD Buitenlandse Zaken, die de Belgische diplomatieke en consulaire posten ondersteunt bij het uitoefenen van hun taken, en de Belgen en hun familieleden in het buitenland.

<sup>34</sup> Zie blz. 67 e.v.



L'augmentation récente des litiges est sans aucun doute liée à la circulation accrue des personnes au 21<sup>e</sup> siècle, laquelle s'accompagne d'une multiplication des situations familiales à dimension internationale. Les Belges voyagent à l'étranger, s'y établissent, s'y marient avec des ressortissants étrangers, y donnent naissance à des enfants, divorcent, se remarient, décèdent, ... Il n'est pas rare qu'ils changent plusieurs fois de pays de résidence. Les cas de double nationalité deviennent courants. Nos postes diplomatiques et consulaires sont donc confrontés de plus en plus fréquemment à des situations complexes. Déterminer l'état civil ou la nationalité n'est dans certains cas plus chose aisée: une personne qui s'adresse à eux est-elle Belge ou non? Est-elle mariée ou divorcée? Ou encore, quel nom de famille son enfant doit-il porter?

Lorsque des doutes surgissent sur la validité d'un document ou sur le droit qu'il convient d'appliquer, il peut s'avérer particulièrement compliqué pour un citoyen d'établir son statut personnel et d'exercer des droits aussi fondamentaux que de vivre en famille, se marier, reconnaître son enfant et lui attribuer son nom, etc. Si le SPF Affaires étrangères gère chaque année des milliers de dossiers de manière satisfaisante, ces quelques exemples de cas vécus indiquent que les pratiques administratives actuelles peuvent aussi déboucher sur des situations kafkaïennes pour le citoyen.

#### 1.1. *Lenteurs et hésitations dans l'établissement d'un acte de reconnaissance paternelle*

Un garçon naît de la relation entre un Belge et une Turque établis en Chine. Le père souhaite reconnaître son fils auprès du poste consulaire belge afin de lui permettre ensuite de lui attribuer la nationalité belge. Toutefois, trois ans après la naissance de l'enfant, l'acte de reconnaissance n'a toujours pas été dressé car le SPF Affaires étrangères hésite sur la nationalité initiale du fils. C'est sa nationalité actuelle qui détermine le droit applicable au nom de famille, lequel doit évidemment figurer dans l'acte. Or cela s'avère apparemment compliqué. Entretemps, le père décède inopinément. La filiation paternelle du fils ne pourra désormais être établie que moyennant une procédure judiciaire complexe. Et vu le décès de son père, il ne pourra plus obtenir la nationalité belge. Pourtant, une erreur éventuelle dans la mention du nom de famille sur l'acte de reconnaissance n'aurait pas eu d'influence sur la filiation paternelle. Un nom erroné aurait pu tout simplement être corrigé ultérieurement.

#### 1.2. *Contestation de la nationalité belge*

Un homme bénéficie depuis de nombreuses années d'un passeport belge. Soudainement, le SPF Affaires

Dat er recentelijk vaker geschillen ontstaan, heeft ongetwijfeld te maken met de toename van het personenverkeer in de 21ste eeuw waardoor steeds meer gezinssituaties een internationale dimensie krijgen. Belgen reizen naar het buitenland, gaan er wonen, trouwen er met buitenlandse onderdanen, krijgen er kinderen, scheiden er, hertrouwen er en overlijden er, ... Hun thuisland verandert soms meerdere malen en mensen met een dubbele nationaliteit zijn lang geen uitzondering meer. Onze diplomatieke en consulaire posten krijgen daardoor steeds vaker ingewikkelde situaties voorgelegd. Het bepalen van de burgerlijke staat of nationaliteit is soms niet meer evident. Is de persoon die zich tot hen richt een Belg of niet? Is hij gehuwd of gescheiden? Welke familienaam moet zijn kind krijgen?

Bij twijfel over de geldigheid van een document of het recht dat van toepassing is, wordt het bijzonder moeilijk voor een burger om zijn persoonlijke statuut aan te tonen en om zijn meest fundamentele rechten te laten gelden: zijn recht op een gezinsleven, om te huwen, zijn kind te erkennen, het zijn naam te geven, enz. Ondanks het feit dat de FOD Buitenlandse Zaken elk jaar duizenden dossiers correct afhandelt, leiden een aantal huidige administratieve praktijken ertoe dat burgers in een kafkaïaanse situatie kunnen terechtkomen, zoals blijkt uit de hierna volgende uit het leven gegrepen situaties.

#### 1.1. *Traagheid en twijfel bij het opmaken van een akte tot erkenning van vaderschap*

Uit de relatie van een Belgische man en een Turkse vrouw die in China wonen, wordt hun zoon geboren. De vader wil zijn zoon op de Belgische consulaire post erkennen, zodat hij nadien de Belgische nationaliteit kan krijgen. Omdat de FOD Buitenlandse Zaken blijft twijfelen over de oorspronkelijke nationaliteit van de zoon, is de erkenningsakte drie jaar na zijn geboorte nog steeds niet opgemaakt. Het is immers zijn huidige nationaliteit die bepaalt volgens welk recht de familienaam moet worden vastgelegd en die moet natuurlijk in de akte komen. Dit blijkt uiterst ingewikkeld. Plots overlijdt de vader. De vaderlijke afstamming van de zoon kan nu enkel nog via een omslachtige gerechtelijke procedure worden vastgesteld. En door het overlijden van zijn vader kan hij de Belgische nationaliteit niet meer krijgen. Nochtans zou een eventuele fout in de vermelding van de familienaam op de erkenningsakte geen invloed hebben gehad op de vaderlijke afstamming. Een foutieve naam zou achteraf gewoon kunnen worden rechtgezet.

#### 1.2. *De betwisting van de Belgische nationaliteit*

Een man heeft reeds jaren een Belgisch paspoort. Plots meent de FOD Buitenlandse Zaken dat de

étrangères estime que l'ambassade le lui a délivré à tort. L'ambassade se serait trompée pendant des années. L'homme ne serait pas Belge. Le SPF en informe l'administration communale en Belgique, où il réside désormais, laquelle décide de lui retirer ses documents d'identité. Ni le SPF Affaires étrangères, ni l'administration communale n'interrogent le SPF Justice afin de s'assurer que l'intéressé n'est pas Belge. Ils n'expliquent pas non plus à l'intéressé les motifs pour lesquels ils contestent sa nationalité. Il s'avère pourtant par la suite que l'homme est bien Belge.

### 1.3. *Non-reconnaissance d'un divorce étranger*

Un couple belgo-français divorce à Dubaï en 1998. L'époux belge sollicite la modification de son état civil dans les registres. Une clause de ce divorce étranger doit être examinée car elle pourrait être discriminatoire à l'égard de l'épouse. Quinze ans plus tard, le SPF Affaires étrangères persiste à considérer que les époux sont toujours mariés alors qu'entre-temps le Parquet, le SPF Justice, l'officier de l'état civil belge et les autorités françaises ont tous admis qu'ils étaient divorcés.

### 1.4. *Ecartement de la présomption de paternité de l'époux*

Un Belge est marié avec une Marocaine. Il s'adresse à son administration communale pour demander l'attribution de la nationalité belge à son bébé qui vient de naître au Maroc. L'officier de l'état civil constate qu'en tant qu'époux de la mère de l'enfant, il est légalement présumé être son père et dresse l'acte d'attribution de la nationalité belge. Le SPF Affaires étrangères refuse toutefois de délivrer un passeport belge à l'enfant et explique à l'époux que la présomption de paternité est écartée dans son cas. L'officier de l'état civil aurait fait une mauvaise application des règles du Code civil concernant la présomption de paternité de l'époux. D'après les Affaires étrangères, en cas de séparation géographique des époux, la présomption de paternité de l'époux ne joue pas automatiquement: le père doit accomplir des démarches supplémentaires et fournir une reconnaissance de paternité. Mais l'officier d'état civil refuse car il suit l'interprétation du Code civil défendue par le SPF Justice, qui n'écarte la présomption de paternité de l'époux qu'en cas de "désunion" des époux.

ambassade hem dit ten onrechte heeft uitgereikt. De ambassade zou zich jarenlang vergist hebben. De man zou geen Belg zijn. De FOD licht de gemeentelijke administratie van de woonplaats van de man in België in en die beslist om zijn Belgische identiteitsdocumenten in te trekken. Het advies van de FOD Justitie — om zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk geen Belg is — wordt noch door de FOD Buitenlandse Zaken, noch door de gemeente gevraagd. Aan de betrokkene legt niemand uit waarom zijn nationaliteit wordt betwist. Toch blijkt de man achteraf wel degelijk Belg te zijn.

### 1.3. *Het niet erkennen van een buitenlandse echtscheiding*

In 1998 scheidt een Belgisch-Frans koppel in Dubaï. De Belgische echtgenoot vraagt daarop om zijn burgerlijke staat te wijzigen in de registers. Een buitenlandse echtscheidingsclausule blijkt echter te moeten worden onderzocht, omdat ze discriminerend zou kunnen zijn ten aanzien van zijn echtgenote. Vijftien jaar later beschouwt de FOD Buitenlandse Zaken de echtgenoten nog steeds als gehuwd, terwijl intussen het Parket, de FOD Justitie, de Belgische ambtenaar van de burgerlijke stand en de Franse autoriteiten hen als gescheiden beschouwen.

### 1.4. *Het betwisten van het vermoeden van vaderschap van de echtgenoot*

Een Belg is gehuwd met een Marokkaanse. Hij vraagt aan zijn gemeentelijke administratie om de Belgische nationaliteit toe te kennen aan zijn baby die pas in Marokko is geboren. De ambtenaar van de burgerlijke stand maakt de akte op tot toekenning van de Belgische nationaliteit. Op basis van zijn huwelijk met de moeder van het kind, wordt de betrokken Belg wettelijk vermoed de vader te zijn. De FOD Buitenlandse Zaken weigert echter een Belgische paspoort aan het kind uit te reiken en legt aan de man uit dat het vermoeden van vaderschap betwist wordt in zijn situatie. De ambtenaar van de burgerlijke stand zou de regels van het Burgerlijk Wetboek over het vermoeden van vaderschap van de echtgenoot verkeerd hebben toegepast. Volgens de FOD Buitenlandse Zaken, geldt bij een geografische scheiding van de echtgenoten het vermoeden van vaderschap niet automatisch: de vader moet bijkomende stappen ondernemen en een verklaring tot erkenning van vaderschap afleggen. De ambtenaar van de burgerlijke stand weigert die te acteren omdat deze ambtenaar de interpretatie van het Burgerlijk Wetboek volgt zoals de FOD Justitie die erop nahoudt: het vermoeden van vaderschap wordt enkel betwist in geval van "verdeeldheid" van de echtgenoten.

1.5. *Refus de prise en considération d'un acte d'état civil belge*

Afin d'établir en droit belge la filiation paternelle de leur enfant commun et lui permettre de porter le nom de son père, un couple belgo-français fait dresser en Belgique des actes de reconnaissance paternelle et d'attribution du nom du père. Le SPF Affaires étrangères conteste la validité de ces actes alors qu'ils ont été dressés par un officier de l'état civil belge.

L'examen de ces situations a permis de dégager certaines difficultés d'application et d'interprétation de la réglementation par le SPF Affaires étrangères:

- l'exercice de son pouvoir d'appréciation de la validité d'actes d'état civil étrangers;
- le refus de tenir compte d'actes d'état civil belges;
- l'écartement systématique de la présomption de paternité de l'époux lorsque les époux ne résident pas (encore) à la même adresse;
- les motifs invoqués de report de la rédaction d'un acte d'état civil pour un Belge résidant à l'étranger;
- les contestations de nationalité présidant au refus de délivrer ou de renouveler un passeport.

Au-delà de ces questions juridiques se dessinent aussi des problèmes systémiques, auxquels ce rapport tente d'apporter des réponses par une série de recommandations. Ces recommandations s'appuient sur les normes de bonne conduite administrative qui forment la grille habituelle de lecture du Médiateur fédéral. Elles visent à promouvoir un meilleur équilibre entre l'intérêt général et l'intérêt particulier de chaque citoyen et à apporter une solution aux trois préoccupations suivantes:

- clarifier le rôle et les compétences des différentes autorités intervenant dans le débat (principalement les postes diplomatiques, les officiers de l'état civil et le SPF Justice) et coordonner efficacement leurs interventions;
- amener l'administration à prendre davantage en considération les conséquences de ses décisions sur les droits fondamentaux des citoyens et en particulier

1.5. *Geen rekening houden met een Belgische akte van de burgerlijke stand*

Om naar Belgisch recht de vaderlijke afstamming van hun gemeenschappelijk kind te laten vaststellen en het de familienaam van zijn vader te laten dragen, laat een Belgisch-Frans koppel in België de akten van erkenning van vaderschap en de toekenning van de naam van de vader opmaken. De FOD Buitenlandse Zaken betwist de geldigheid van deze akten, die nochtans door een Belgisch ambtenaar van de burgerlijke stand zijn opgemaakt.

Bij het onderzoek van deze situaties blijkt een aantal moeilijkheden bij de toepassing en de interpretatie van de reglementering door de FOD Buitenlandse Zaken:

- het uitoefenen van de beoordelingsbevoegdheid over de geldigheid van buitenlandse akten van burgerlijke stand;
- het weigeren om rekening te houden met Belgische akten van de burgerlijke stand;
- het systematisch betwisten van het vermoeden van vaderschap van de echtgenoot als de echtgenoten (nog) niet op hetzelfde adres verblijven;
- de aangehaalde redenen voor het uitstel bij het opstellen van een akte van de burgerlijke stand voor een Belg die in het buitenland verblijft;
- de nationaliteitsbetwistingen bij het weigeren om een paspoort uit te reiken of te verlengen.

Naast de juridische vragen tekenen zich ook systemische problemen af, waarop het tussentijds verslag een antwoord tracht te bieden door een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de ombudsnormen, de gebruikelijke toetssteen van de federale Ombudsman. Ze betreffen ook een beter evenwicht tussen het algemeen belang en het individueel belang van elke burger en willen een oplossing bieden voor de volgende drie bekommernissen:

- de rol en de bevoegdheden van de verschillende overheden in dit debat verduidelijken (hoofdzakelijk de diplomatieke posten, de ambtenaren van de burgerlijke stand en de FOD Justitie) en hun optreden efficiënt coördineren;
- de administratie aansporen om meer rekening te houden met de gevolgen van haar beslissingen voor de grondrechten van de burgers en die van de kinderen in

sur ceux des enfants, y compris dans des situations complexes de droit international privé;

— renforcer la culture de service envers les citoyens dans un esprit de fair-play. Cela implique notamment que l'administration détermine l'état civil d'un citoyen ou sa nationalité dans un délai raisonnable, qu'elle lui communique une décision écrite et motivée, qu'elle honore ses attentes légitimes et évite de remettre en cause des actes d'état civil anciens.

Les premières réactions du SPF Affaires étrangères, ainsi que du SPF Justice, à ce rapport marquent leur volonté de s'engager dans un dialogue constructif.

Entre-temps, la Chambre a adopté le 21 décembre 2013 la loi portant le Code consulaire.

Ce code a le grand mérite de coordonner la matière et d'apporter une série d'éclaircissements. Le Code consulaire n'offre toutefois pas de réponse aux critiques du Médiateur fédéral, tant en ce qui concerne les manquements aux normes de bonne conduite administrative et aux règles de fair-play qu'en ce qui concerne les difficultés dues aux interprétations divergentes.

Le Médiateur fédéral regrette particulièrement que le Code consulaire perpétue les problèmes soulevés par l'ancienne législation et la pratique de l'administration en matière de contestation de nationalité:

— l'intervention du ministre de la Justice, en sa qualité de gardien de la nationalité, n'est pas prévue en cas de doute et il n'existe aucune obligation de suivre son avis lorsqu'il se prononce, par exemple à la demande d'un citoyen;

— le Code consulaire n'entoure pas la contestation de la nationalité belge d'un minimum de garanties procédurales alors qu'il s'agit d'un droit fondamental:

— la charge de la preuve de la nationalité est exclusivement à charge du citoyen;

— celui-ci n'est pas entendu;

— l'administration n'est pas incitée à adopter une attitude proactive pour aider le citoyen à lever le doute sur sa nationalité;

— il n'est pas prévu de notifier une décision écrite à la personne pour l'informer qu'elle peut faire trancher la question de sa nationalité par le tribunal de première instance.

het bijzonder, met inbegrip van complexe situaties van internationaal privaatrecht;

— de cultuur van dienstverlening ten aanzien van de burger versterken in een geest van fair play. Dit houdt meer bepaald in dat de administratie de burgerlijke staat of nationaliteit van een burger vaststelt binnen een redelijke termijn, dat ze hem een schriftelijke en gemotiveerde beslissing bezorgt, dat ze zijn legitieme verwachtingen inlost en vermijdt om bestaande akten van burgerlijke stand in twijfel te trekken.

De eerste reacties van de FOD Buitenlandse Zaken, maar ook van de FOD Justitie, benadrukken hun wil om een constructieve dialoog aan te gaan.

Intussen heeft de Kamer op 21 december 2013 de wet houdende het Consulair Wetboek aangenomen.

Dit wetboek heeft de grote verdienste de materie te coördineren en een aantal verduidelijkingen aan te brengen. Daarentegen biedt het Consulair Wetboek geen antwoord op de kritiek van de federale Ombudsman: niet wat het niet-naleven van de ombudsnormen of regels van fair-play betreft, noch wat de moeilijkheden door de uiteenlopende interpretaties van de wet betreft.

De federale Ombudsman betreurt in het bijzonder dat het Consulaire Wetboek de problemen uit de oude wetgeving en de praktijken van de administratie met betrekking tot de betwistingen inzake nationaliteit bestendigt:

— de tussenkomst van de minister van Justitie, als bewaker van de nationaliteit in geval van twijfel, is niet voorzien en er bestaat geen enkele verplichting om zijn advies te volgen wanneer hij zich, bijvoorbeeld op vraag van een burger, daarover uitspreekt;

— het voorziet geen minimum aan procedurele waarborgen wanneer iemands Belgische nationaliteit wordt betwist, terwijl het hier toch om een fundamenteel recht gaat:

— de bewijslast van de nationaliteit ligt uitsluitend bij de burger;

— deze wordt niet gehoord;

— de administratie wordt niet aangemoedigd om proactief op te treden en de burger te helpen om de twijfel in verband met zijn nationaliteit op te heffen;

— er is niet voorzien dat een schriftelijke beslissing moet worden betekend aan de betrokkene om hem te informeren dat hij de onduidelijkheid over zijn nationaliteit kan laten opheffen door de rechtbank van eerste aanleg.

## **2. Exigences inappropriées pour la délivrance d'un passeport belge à l'Ambassade de Belgique à Pékin**

Afin de pouvoir délivrer un passeport belge à sa fille belge née en Chine, l'ambassade demandait au père de présenter, en plus de l'acte de naissance traduit et légalisé, un "Hukou". Le Hukou est un document chinois d'enregistrement local de la résidence et même souvent de l'origine. Il créerait différents statuts parmi les citoyens. Un Hukou ne pourrait en outre être obtenu que par les citoyens chinois.

Le père était dans l'impossibilité d'obtenir le document exigé, à moins de demander la nationalité chinoise pour sa fille, ce qui — outre le fait que ce n'était absolument pas son souhait — aurait présenté des obstacles pratiques.

Le Médiateur fédéral a demandé au SPF Affaires étrangères pourquoi l'ambassade exigeait ce document et quelle était leur réaction aux remarques précitées.

Sur la base de ces éléments, la Direction générale du SPF Affaires étrangères a revu sa position sur l'équivalent d'un acte de naissance en Chine. Elle a décidé que suffirait désormais, pour les personnes de nationalité belge, un certificat médical traduit et certifié par le notaire compétent et légalisé par le ministère chinois des Affaires étrangères.

Le père a pu demander un passeport belge pour son enfant sans devoir produire un Hukou.

## **3. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3**

**RI 2013/01** Le refus de reconnaître un acte authentique étranger a un impact énorme sur la vie et l'état de la personne concernée et peut avoir des conséquences importantes sur sa famille et pour les tiers.

Par conséquent, il est indispensable que l'administration agisse avec le plus grand soin, en restant dans les limites du raisonnable et de la proportionnalité. En conséquence, l'examen de la validité d'un acte authentique étranger doit:

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

## **2. Onredelijke eisen voor het uitreiken van een Belgisch paspoort op de Belgische Ambassade te Peking**

Om voor zijn in China geboren Belgische dochter een Belgisch paspoort te kunnen krijgen, vroeg de ambassade aan de vader, naast de vertaalde en gelegaliseerde geboorteakte, ook een "Hukou" voor te leggen. Deze Hukou zou een Chinese lokale residentiële en vaak ook een oorsprongsregistratie zijn die mogelijk ook burgers van verschillende rang zou creëren. Een Hukou zou bovendien echter enkel door Chinese burgers kunnen worden verkregen.

De vader zou het gevraagde document niet kunnen krijgen, tenzij hij voor zijn dochter de Chinese nationaliteit zou aanvragen, wat — naast het feit dat hij dit helemaal niet wou — ook praktische bezwaren zou opleveren.

De federale Ombudsman vroeg aan de FOD Buitenlandse Zaken waarom de ambassade dit document vereiste en wat hun reactie was op de aangehaalde opmerkingen.

Daarop herzag de directie-generaal van de FOD Buitenlandse Zaken zijn stelling inzake het equivalent van een geboorteakte in China en besliste dat voor personen met de Belgische nationaliteit een medisch certificaat, vertaald en bevestigd door de bevoegde notaris en gelegaliseerd door het Chinese ministerie van Buitenlandse Zaken, voortaan volstaat.

De vader kon voor zijn kind een Belgisch paspoort aanvragen zonder voorlegging van een Hukou.

## **3. Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3**

**TV 2013/01** De weigering tot erkenning van een authentieke buitenlandse akte grijpt rechtstreeks in in het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijks belangrijke gevolgen voor haar gezin en derden.

Daarom is het onontbeerlijk dat de administratie bij dergelijke beslissing de grootste zorgvuldigheid aan de dag legt met de er bij horende redelijkheid en proportionaliteit. Het onderzoek naar de geldigheid van een authentieke buitenlandse akte moet dus:

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

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

4. tenir compte de la bonne foi des comparants.

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

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

2. intervenir dans un délai raisonnable.

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

**RI 2013/02** 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.

**RI 2013/04** La Direction Droit des Personnes doit se conformer dès à présent à la lecture de l'article 316*bis*, 2°, du Code civil telle que dégagée par le SPF Justice.

**RI 2013/05** Les chefs de postes diplomatiques et consulaires doivent dresser les actes d'état civil avec toute la diligence requise compte tenu des droits fondamentaux en jeu et ne retarder l'établissement d'un acte qu'en présence d'un obstacle qui entraînerait la nullité de l'acte s'il n'était pas levé. En cas de doute sur la validité de l'acte à dresser, ils doivent immédiatement requérir l'avis du procureur du Roi.

2. oog hebben voor de gevolgen die de weigering om de akte te erkennen *in concreto* zullen hebben op de grondrechten van de burger en meer in het bijzonder op die van de kinderen, van wie het 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.

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

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

2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld.

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

**TV 2013/02** 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.

**TV 2013/04** De Directie Personenrecht moet zich voortaan schikken naar de interpretatie van artikel 316*bis*, 2°, van het Burgerlijk Wetboek, die de FOD Justitie heeft gegeven.

**TV 2013/05** De hoofden van diplomatieke en consulaire posten moeten de aktes van burgerlijke stand met de vereiste voortvarendheid opmaken, rekening houdend met de fundamentele rechten die op het spel staan. Ze mogen het opmaken van een akte enkel uitstellen indien er een beletsel bestaat dat tot de nietigheid van de akte zou leiden indien het niet wordt opgeheven. Ingeval van twijfel over de geldigheid van de akte, moeten zij meteen het advies inwinnen van de Procureur des Konings.

**RI 2013/06** 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.

**RI 2013/07** Lorsque la Direction Droit des Personnes conteste la nationalité belge d'une personne ayant bénéficié au préalable d'un passeport, elle doit demander l'avis du SPF Justice avant de procéder au retrait de celui-ci.

**RI 2013/09** Le Médiateur fédéral recommande à la Direction Droit des Personnes de faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et d'évoluer sans délai vers une véritable culture de service.

#### 4. *Suivi des recommandations précédentes*

##### 4.1. *Au Parlement*

###### 4.1.1. *Rencontrée en 2013*

**RG 10/05** Adopter sans délai une base légale pour la délivrance des certificats de non-empêchement à mariage aux Belges désireux de se marier à l'étranger.

➤ La recommandation est rencontrée par la loi du 2 juin 2013 modifiant le Code civil, la loi du 31 décembre 1851 sur les consulats et la juridiction consulaire, le Code pénal, le Code judiciaire et la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, en vue de la lutte contre les mariages de complaisance et les cohabitations légales de complaisance. Cette loi ajoute un article 20/1 dans la loi du 31 décembre 1851 sur les

**TV 2013/06** Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren,

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

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

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

4. moet ze ingeval van een negatief advies dit aan de belanghebbende meedelen en hem melden dat hij zijn nationaliteitskwesitie aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg.

**TV 2013/07** Wanneer de Directie Personenrecht de Belgische nationaliteit betwist van een persoon die vroeger houder was van een Belgisch paspoort, moet zij het advies vragen van de FOD Justitie voor zij het paspoort intrekt.

**TV 2013/09** De federale Ombudsman beveelt de Directie Personenrecht aan, om blijk te geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen te maken.

#### 4. *Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren*

##### 4.1. *Aan het Parlement*

###### 4.1.1. *Ingewilligd in 2013*

**AA 10/05** Onmiddellijk een juridische basis invoeren voor de afgifte van de attesten geen huwelijksbeletsel aan de Belgen die in het buitenland wensen te huwen.

➤ Ingewilligd door de wet van 2 juni 2013 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek, de wet van 31 december 1851 op de consulaten en de consulaire rechtsmacht, het Gerechtelijk wetboek en de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, met het oog op de strijd tegen schijnhuwelijken en de schijn wettelijke samenwoning. Deze wet voegt een artikel 20/1 bij de wet van 31 december 1851 op de consulaten

consulats et la juridiction consulaire. Cette disposition introduit la notion de certificat de non-empêchement à mariage dans la législation belge et détaille la procédure qui est applicable à sa délivrance.

#### 4.1.2. Pendante

**RG 12/01** Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.

➤ Cette recommandation est restée en l'état.

#### 4.2. A l'administration

##### 4.2.1. Rencontrée en 2013

Le suivi de la recommandation **RO 12/02** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>35</sup>.

##### 4.2.2. Pendante

Le suivi de la recommandation **RO 12/05** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>36</sup>.

### C. Justice

Le rapport intermédiaire relatif à l'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité, que le Médiateur fédéral a présenté lors du troisième trimestre 2013 à la Chambre des représentants, est également évoqué dans ce chapitre consacré à la Justice. Certaines recommandations issues du rapport intermédiaire se rapportent en effet au SPF Justice. Elles sont reprises sous le point "Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3"<sup>37</sup>.

La majorité des réclamations à l'encontre du SPF Justice ont été introduites par des détenus ou internés. Les réclamations les plus fréquentes en 2013 ont trait à l'exécution des peines et mesures privatives de liberté.

Les retards de paiement des frais de justice génèrent également depuis des années leur lot de réclamations. 2013 n'a pas fait exception.

<sup>35</sup> Voy. p. 42.

<sup>36</sup> Voy. p. 44.

<sup>37</sup> Voy. pp. 75 et s.

en de consulaire rechtsmacht. Deze bepaling introduceert de notie van het attest van geen huwelijksbeletsel in de Belgische wetgeving en detailleert de te volgen procedure.

#### 4.1.2. Hangend

**AA 12/01** Voor een wettelijke omkadering zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de dienst Vreemdelingenzaken toestaat aan bepaalde diplomatieke en consulaire posten om ambtshalve studentenvisa te weigeren.

➤ Deze aanbeveling is verder zonder gevolg gebleven.

#### 4.2. Aan de administratie

##### 4.2.1. Ingewilligd in 2013

De opvolging van de **OA 12/02** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>35</sup>.

##### 4.2.2. Hangend

De opvolging van de **OA 12/05** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>36</sup>.

### C. Justitie

Het tussentijds verslag in verband met de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen dat de federale Ombudsman het derde kwartaal van 2013 voorlegde aan de Kamer van volksvertegenwoordigers komt ook hier onder het deel met betrekking tot Justitie ter sprake. De aanbevelingen uit het tussentijds verslag die betrekking hebben op de FOD Justitie worden onder punt 5 "Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3"<sup>37</sup> hernomen.

Het grootste deel van de klachten met betrekking tot de FOD Justitie wordt ingediend door gedetineerden of geïnterneerden. De meest voorkomende klachten uit 2013 hebben betrekking op de strafuitvoering en de vrijheidsberovende maatregelen.

De laattijdige betaling van de gerechtskosten geeft ook sinds jaren aanleiding tot klachten. In 2013 was dat niet anders.

<sup>35</sup> Zie blz. 42.

<sup>36</sup> Zie blz. 44.

<sup>37</sup> Zie blz. 75 e.v.



## 1. *L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité*

A côté du SPF Affaires étrangères, le SPF justice est également concerné par les contestations de nationalité et de filiation paternelle. Les solutions aux problèmes évoqués passent notamment par un meilleur respect des attributions de chacune des administrations concernées et la dotation de moyens adéquats au Service Nationalité du SPF Justice pour remplir sa mission de gardien de la nationalité. Le résumé complet de ce rapport intermédiaire se trouve sous le chapitre "Relations extérieures"<sup>38</sup>.

## 2. *L'exécution des peines et mesures privatives de liberté*

Chaque détenu et chaque interné enfermé dans une prison belge ou dans un établissement de défense sociale peut introduire une réclamation à l'encontre du système carcéral auprès du Médiateur fédéral.

Chaque année, le Médiateur fédéral reçoit quelques dizaines de réclamations de détenus ou d'internés concernant des difficultés qui les opposent à la direction locale de la prison où ils résident ou à la Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI). Cette année, le Médiateur fédéral a reçu 65 réclamations recevables de détenus ou internés.

Voici un bref aperçu des réclamations.

### 2.1. *Erreur de calcul de la date d'admissibilité aux différentes modalités d'exécution de la peine*

En vue de préparer son reclassement, le détenu peut demander, après avoir purgé une certaine partie de sa condamnation, à obtenir des modalités d'exécution particulière de sa peine: permissions de sortie, congés pénitentiaires, surveillance électronique, libération conditionnelle. Ce sont les greffes de prison qui indiquent au détenu à quelle date il pourra solliciter ces mesures. Parfois, les informations communiquées au détenu ne sont pas correctes.

### 2.2. *Exécution de la peine à Tilburg*

Les détenus envoyés à Tilburg se plaignent principalement des difficultés pour préparer leur plan de reclassement. Pour certains, il est pratiquement impossible de recevoir des visites à Tilburg. D'autres se plaignent des conditions de vie dans l'établissement. Le Médiateur

<sup>38</sup> Voy. pp. 62 et s.

## 1. *De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen*

Naast de FOD Buitenlandse Zaken is ook de FOD Justitie betrokken partij wat de nationaliteitsbetwistingen en betwistingen met betrekking tot de vaderlijke afstamming betreft. De oplossing voor de aangehaalde problemen ligt in een groter respect voor de bevoegdheden van elk van de betrokken administraties en het toewijzen van gepaste middelen aan de dienst Nationaliteit van de FOD Justitie om zijn taak van bewaker van de nationaliteit te garanderen. De uitgebreide samenvatting van dit verslag staat onder het hoofdstuk "Buitenlandse betrekkingen"<sup>38</sup>.

## 2. *Strafuitvoering en vrijheidsberovende maatregelen*

Elke gedetineerde en geïnterneerde, die in een Belgische gevangenis of in een inrichting tot bescherming van de maatschappij opgesloten is, heeft het recht om klacht in te dienen bij de federale Ombudsman tegen het gevangeniswezen.

Elk jaar ontvangt de federale Ombudsman enkele tientallen klachten van gedetineerden of geïnterneerden naar aanleiding van problemen met hun plaatselijke gevangenisdirectie of met het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI). Dit jaar heeft de federale Ombudsman 65 ontvankelijke klachten ontvangen van gedetineerden of geïnterneerden.

Hierbij een kort overzicht van de klachten.

### 2.1. *Verkeerd berekende data voor het in aanmerking komen voor bijzondere modaliteiten van strafuitvoering*

Als een bepaald deel van de straf is uitgezeten, kan een gedetineerde, om zijn reclassering voor te bereiden, bijzondere modaliteiten van strafuitvoering krijgen: uitgangspersmissies, penitentiaire verloven, elektronisch toezicht, voorwaardelijke invrijheidsstelling. De griffies van de gevangenis bepalen vanaf welke data de gedetineerden voor deze maatregelen in aanmerking komen. Soms is de info die de gedetineerde daarover krijgt niet correct.

### 2.2. *De strafuitvoering in Tilburg*

Gedetineerden in Tilburg klagen over de moeilijkheden om hun reclasseringsplan voor te bereiden. Voor sommigen is het praktisch bijna onmogelijk om in Tilburg bezoek te ontvangen. Anderen klagen over de levensomstandigheden in de instelling. De

<sup>38</sup> Zie blz. 62 e.v.

fédéral s'est rendu à Tilburg en juillet 2013 pour visiter l'établissement.

### *2.3. Sanctions disciplinaires, l'usage de moyens de coercition, la fouille à corps*

Les réclamations portent généralement sur le non-respect de la procédure, l'attitude du personnel, voire un excès de pouvoir dans la mise en œuvre de ces mesures.

### *2.4. Placement en régime de sécurité particulier individuel*

Les réclamations concernent généralement la motivation des décisions de prolongation de ce régime et mettent parfois en évidence des manquements dans la tenue des registres par les prisons.

### *2.5. Délivrance de cartes d'identité, mariage*

Certains détenus qui n'ont plus d'adresse à l'extérieur éprouvent des difficultés à se faire inscrire aux registres de la population à l'adresse de la prison, préalable indispensable pour obtenir une carte d'identité. Lorsqu'un détenu désire se marier, la concrétisation de ce projet se heurte parfois à des obstacles administratifs.

### *2.6. Soins de santé*

Les soins de santé sont un motif récurrent de réclamation, qu'il s'agisse du refus de prise en charge de certains soins, du fonctionnement du service médical, du respect des prescriptions médicales, etc.

### *2.7. Usage et tarif du téléphone en prison*

Un détenu qui appelle souvent vers un GSM en Autriche a mis en évidence un problème relatif au manque d'information sur les tarifs téléphoniques dans les prisons et aux tarifs trop élevés. Les directeurs de prison eux-mêmes ne connaissent apparemment pas toujours les tarifs.

Les téléphones ont été installés au sein des prisons belges par une entreprise privée. Le tarif des communications téléphoniques est encore basé sur le tarif 2002 de Belgacom pour les cabines publiques. Le problème réside dans le fait que ces tarifs sont vraiment élevés, surtout pour les appels vers un numéro de GSM à l'étranger. La comparaison tarifaire existante avec le tarif 2002 de Belgacom pour les cabines publiques est dépassée: les prix ont évolué et les cabines publiques

federale Ombudsman heeft in juli 2013 de inrichting in Tilburg bezocht.

### *2.3. Disciplinaire sancties, dwangmaatregelen, fouilleren op het lichaam*

De klachten gaan overwegend over het feit dat de procedures niet worden gevolgd, over de houding van het personeel en soms zelfs over machtsmisbruik bij de uitoefening van de maatregelen.

### *2.4. Plaatsing in het individueel bijzonder veiligheidsregime*

Hier gaan de klachten in hoofdzaak over de motivering van de verlenging van dit regime en soms tonen ze aan dat de gevangenisregisters niet goed worden bijgehouden.

### *2.5. Het uitreiken van identiteitskaarten, huwelijk*

Sommige gedetineerden die buiten de gevangenis geen adres meer hebben, ondervinden moeilijkheden om zich in te schrijven in bevolkingsregisters op het adres van de gevangenis. Dit is nodig om een identiteitskaart te krijgen. Als een gedetineerde wil huwen, ondervindt hij soms administratieve moeilijkheden.

### *2.6. Gezondheidszorgen*

Het verstrekken van gezondheidszorgen geeft ook regelmatig aanleiding tot klachten. Deze gaan dan over het weigeren om bepaalde zorgen ten laste te nemen, over de werking van de medische dienst, over het naleven van de medische voorschriften, enz.

### *2.7. Het gebruik van de telefoon en de telefoontarieven in de gevangenis*

Een gedetineerde die vaak naar Oostenrijk en naar een gsm-toestel telefoneert, bracht een probleem aan het licht over het gebrek aan informatie over de telefoontarieven in de gevangenissen en over de te hoge tarieven. Zelfs de gevangenisdirecties kennen de exacte telefoontarieven blijkbaar niet altijd.

Een privéfirma plaatste de telefoontoestellen in de Belgische gevangenissen. Het tarief voor de telefoongesprekken is nog gebaseerd op het "Belgacom tarief Openbare telefooncellen" uit 2002. Het probleem is dat deze tarieven erg duur zijn, vooral voor gesprekken naar een mobiel nummer in het buitenland. De bestaande prijsvergelijking met het Belgacomtarief voor openbare telefooncellen van 2002 is niet meer actueel; de prijzen zijn geëvolueerd en de openbare telefooncellen worden

ne sont plus que rarement utilisées. Une comparaison aux tarifs des grands opérateurs de télécommunications et une adaptation à ceux-ci sont plus indiquées.

La DG EPI est consciente du prix élevé des communications téléphoniques dans les prisons belges. Afin de ramener ces tarifs vers un niveau plus en phase avec le marché, la DG EPI lancera une adjudication publique pour renouveler l'ensemble du système de téléphonie dans tous les établissements.

Un nouveau système de tarifs plus conformes au marché va donc voir le jour. Son exécution demandera du temps et le moment de son implémentation effective n'est pas encore précisé. L'adjudication publique est prévue pour mi-2014.

Dans l'attente de ce nouveau système, le Médiateur fédéral a une fois de plus demandé avec insistance à la DG EPI de communiquer les tarifs téléphoniques actuels aux directeurs de prison et aux détenus.

#### 2.8. Situation des internés

Les réclamations des internés concernent en particulier:

- le maintien en annexe psychiatrique alors que la commission de défense sociale a désigné l'établissement dans lequel la personne doit être admise;

- l'insuffisance des soins: toutes les annexes psychiatriques doivent normalement être dotées d'une "équipe soins" composée d'un psychiatre, un ergothérapeute, un assistant social, un psychologue, un infirmier psychiatrique, un kinésithérapeute et un éducateur (circulaire ministérielle du 7 juin 2007). Les équipes ne sont toutefois pas complètes dans toutes les annexes;

- le placement d'internés dans des ailes de détention, au milieu de détenus de droit commun.

#### 2.9. Fonctionnement du Service psycho-social (SPS)

Les réclamations visent le manque d'accessibilité des SPS et l'absence de suite aux demandes d'entretien des détenus, leur charge de travail ne leur laissant que peu de disponibilité pour d'autres tâches que leur mission d'expertise dans le cadre des différentes mesures d'exécution de la peine.

Le Médiateur fédéral tente d'abord de trouver des solutions concrètes aux problèmes dénoncés. Il aborde

nog maar zelden gebruikt. Een vergelijking met en een afstemming op de tarieven van de grote telecomoperatoren is meer aangewezen.

Het DG EPI is zich bewust van de hoge prijs voor telefooncommunicatie in de Belgische gevangenissen. Om deze tarieven naar een meer marktgericht niveau te halen zal het DG EPI in 2014 een openbare aanbesteding uitschrijven om het volledige telefoniesysteem in alle inrichtingen te vernieuwen.

Er komt dus een nieuw systeem met meer marktconforme tarieven; de uitvoering daarvan zal tijd vergen en het is onduidelijk wanneer de effectieve implementatie gebeurt. De aanbesteding is gepland voor midden 2014.

In afwachting daarvan heeft de federale Ombudsman er bij de DG EPI nogmaals op aangedrongen om de huidige telefoontarieven aan de gevangenisdirecteurs en de gedetineerden mee te delen.

#### 2.8. De situatie van de geïnterneerden

Klachten van geïnterneerden gaan in het bijzonder over:

- het feit dat ze in een psychiatrie afdeling van de gevangenis moeten verblijven terwijl de Commissie tot Bescherming van de Maatschappij een instelling heeft aangewezen waar de persoon zou moeten worden toegelaten;

- de ontoereikende zorgen; alle psychiatrie afdelingen zouden normaal een zorgteam moeten hebben bestaande uit een psychiater, een ergotherapeut, een sociaal assistent, een psycholoog, een psychiatisch verpleger, een kinesist en een opvoeder (ministeriële omzendbrief van 7 juni 2007). Deze teams zijn echter niet in alle afdelingen volledig;

- het feit dat geïnterneerden worden geplaatst tussen de gedetineerden van gemeen recht.

#### 2.9. De werking van de Psychosociale Dienst (PSD)

Deze klachten gaan over de gebrekkige toegang tot de PSD, over het gebrek aan reactie op een verzoek voor een onderhoud door een gedetineerde, de werklast van de PSD waardoor ze weinig beschikbaar zijn voor andere taken waarbij hun expertise wordt gevraagd in het kader van de verschillende uitvoeringsmodaliteiten van de straf.

De federale Ombudsman tracht in eerste instantie concrete oplossingen te vinden voor deze problemen.

ensuite les questions structurelles qui sous-tendent ces cas avec l'administration pénitentiaire. A l'issue de son analyse, s'il le juge utile, il émet des recommandations. Cette année, le sort des internés a retenu son attention particulière, vu la situation criante en la matière.

La recommandation **RO 13/07** à ce sujet est développée sous le chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>39</sup>.

### 3. Les retards de paiement des frais de justice

Sans surprise, les retards de paiement des frais de justice ont continué à générer leur lot de réclamations en 2013.

Ces réclamations concernent aussi bien les retards de paiement des frais de justice dits urgents, comprenant entre autres les frais des interprètes judiciaires, que les frais dits non urgents, entre autres les frais des experts judiciaires en matière pénale.

#### 3.1. Frais de justice urgents

Le Médiateur fédéral a été saisi de plusieurs réclamations concernant l'absence de paiement de plusieurs états de frais et d'honoraires établis par des interprètes judiciaires à la suite de missions requises par divers parquets.

Le SPF Justice verse des provisions aux greffes des tribunaux qui sont chargés de les payer aux interprètes judiciaires. Il est toutefois difficile pour les interprètes d'obtenir des renseignements sur l'évolution du paiement de leurs états de frais et d'honoraires. Egalement, le service Frais de justice du SPF Justice ne réussit pas toujours à identifier les états de frais et d'honoraires en attente de traitement, n'ayant en principe aucun contrôle sur les paiements effectués par les greffes.

#### 3.2. Frais de justice non urgents

Il s'agit par exemple de médecins légistes et d'autres experts, par exemple en matière de circulation. Le paiement des états de frais et d'honoraires de ces experts judiciaires en matière pénale est centralisé par le service Frais de justice du SPF Justice. Ces experts se plaignent aussi du retard de paiement de leurs états de frais et d'honoraires par le SPF Justice.

<sup>39</sup> Voy. pp. 35 et s.

Vervolgens zal hij de structurele problemen aankaarten die aan de basis liggen van deze problemen. Aan het eind van het onderzoek formuleert de federale Ombudsman, waar nodig, aanbevelingen. Dit jaar schonk de federale Ombudsman bijzondere aandacht aan het lot van de geïnterneerden, gezien hun schrijnende situatie.

De aanbeveling **OA 13/07** in verband daarmee staat onder het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>39</sup>.

### 3. De laattijdige betaling van gerechtskosten

Zoals verwacht hebben de vertragingen bij de betaling van de gerechtskosten in 2013 opnieuw aanleiding gegeven tot klachten.

De klachten gaan over de laattijdige betaling van zowel dringende als niet dringende gerechtskosten. Dringende gerechtskosten zijn onder meer de kosten voor gerechtstolken, de niet dringende onder meer de kosten voor gerechtsdeskundigen in strafzaken.

#### 3.1. Dringende gerechtskosten

De federale Ombudsman heeft verscheidene klachten van gerechtstolken ontvangen die werken voor verschillende parketten. Ze kloegen over het niet tijdig ontvangen van de betalingen voor hun prestaties.

De uitbetaling van de gerechtstolken gebeurt door de griffies van de rechtbanken met de provisies die de FOD Justitie aan deze griffies ter beschikking stelt. Het blijkt voor de gerechtstolken moeilijk om informatie te krijgen over de stand van de betaling van hun prestaties. Ook de dienst Gerechtskosten van de FOD Justitie kan niet altijd onmiddellijk bepalen waarom een staat van kosten en ereloon nog niet betaald is, omdat deze dienst in principe geen vat heeft op de uitbetaling door de griffies van de rechtbanken.

#### 3.2. Niet dringende gerechtskosten

Het gaat hier bijvoorbeeld om wetsdokters en andere experten, bijvoorbeeld in verkeerszaken. De uitbetaling van de staten van kosten en erelonen van deze gerechtsdeskundigen in strafzaken is gecentraliseerd bij de dienst Gerechtskosten van de FOD Justitie. Ook deze deskundigen klagen over laattijdige betaling door de FOD Justitie.

<sup>39</sup> Zie blz. 35 e. v.

Le Médiateur fédéral est parfois saisi de réclamations qui concernent des états qui auraient déjà du être traités depuis longtemps, parfois depuis plus de 6 mois. Dans certains cas, il y va de montants très élevés, se comptant en milliers d'euros, que l'expert attend encore de percevoir.

Trois phénomènes semblent se conjuguer pour expliquer la situation:

1. un sous-financement structurel de ces frais;
2. un processus administratif de gestion de ces frais obsolète, qui pêche par un manque criant de coordination entre les différents intervenants dans le traitement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires;<sup>40</sup>
3. un niveau croissant des dépenses.

Les interprètes et experts judiciaires en matière pénale regrettent que la problématique du retard de paiement de leurs états de frais et d'honoraires a été débattue à plusieurs reprises avec les autorités compétentes mais qu'une solution structurelle tarde à être trouvée.

Ils se plaignent de devoir supporter les conséquences négatives de la lenteur des paiements de leurs états de frais et d'honoraires et du surcroît de travail administratif qui l'accompagne.

#### **4. La situation criante des personnes internées dans les prisons (recommandation RO 13/07)**

**RO 13/07** Mettre immédiatement fin à la détention dans les quartiers ordinaires des prisons, de personnes internées ou mises en observation par la juridiction d'instruction et prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.<sup>41</sup>

#### **5. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013/3**

**RI 2013/03** Le SPF Justice doit diffuser une instruction concernant la portée de l'article 316*bis*, 2°, du Code civil à l'attention des parquets et des officiers de l'état civil afin de garantir une application uniforme de cette disposition et de rétablir la sécurité juridique.

<sup>40</sup> Voyez ci-dessous le suivi de la recommandation RO 11/07 au SPF Justice, p. 77.

<sup>41</sup> Voy. pp. 35 et s.

Soms ontvangt de federale Ombudsman klachten over staten die al zeer lang moesten voldaan zijn, soms zelfs meer dan zes maanden. In sommige gevallen gaat het om erg hoge bedragen en hebben de deskundigen duizenden euro's te goed.

Er blijken drie oorzaken aan de basis van deze situatie:

1. de structurele onderfinanciering voor deze kosten;
2. een verouderd administratief kostenbeheersproces dat gebukt gaat onder een schrijnend gebrek aan coördinatie tussen de verschillende betrokkenen bij behandeling van de kostenstaten en de honoraria van de gerechtsdeskundigen;<sup>40</sup>
3. de stijging van de uitgaven.

Zowel de gerechtstolken als de gerechtsdeskundigen in strafzaken betreuren dat de problematiek van de niet tijdige betaling van hun kostenstaten al meermaals het onderwerp is geweest van een debat met de bevoegde overheden, maar dat een structurele oplossing uitblijft.

Zij klagen over de nadelige gevolgen van die trage betaling van hun staten van kosten en erelonen, en over het vele extra administratieve werk als gevolg hiervan.

#### **4. De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis (aanbeveling OA 13/07)**

**OA 13/07** Onmiddellijk een einde stellen aan de hechtenis in de gewone gevangeniswinkwartieren van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.<sup>41</sup>

#### **5. Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013/3**

**TV 2013/03** De FOD Justitie moet een instructie verspreiden over de draagwijdte van artikel 316*bis*, 2, van het Burgerlijk Wetboek ter attentie van de parketten en van de ambtenaren van de burgerlijke stand, om een gelijke toepassing te garanderen van deze bepaling en de rechtszekerheid te herstellen.

<sup>40</sup> Zie hierna de opvolging van de aanbeveling aan de FOD Justitie OA 11/07, blz. 77.

<sup>41</sup> Zie blz. 35 e.v.

**RI 2013/08** 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;

3. diffusant les avis de portée générale pris par le Service Nationalité du SPF Justice afin de soutenir les officiers de l'état civil;

4. dotant le Service Nationalité du SPF Justice des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses tâches.

## 6. *Suivi des recommandations précédentes*

### 6.1. *Pendant auprès du Parlement*

Le suivi des recommandations **RG 08/02**, **RG 08/03** et **RG 10/02** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>42</sup>.

**RG 12/02** Modifier les articles 1411*quater*, § 1<sup>er</sup>, et 1452 du Code judiciaire afin que les montants crédités sur un compte bancaire à la date où une saisie-arrêt ou une cession sort ses effets bénéficient de la protection des revenus versés sur un compte telle que voulue par le législateur.

➤ Cette recommandation a été présentée devant la commission des Pétitions le 21 mai 2013. Sur proposition du président, il a été décidé de transmettre la recommandation à la commission compétente.

<sup>42</sup> Voy. pp. 41 et s.

**TV 2013/08** De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door:

1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen;

2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een met redenen omkleed advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met het advies;

3. de adviezen met algemene draagwijdte van de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie te verspreiden om de ambtenaren van de burgerlijke stand ondersteuning te geven;

4. de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie de nodige middelen te geven om zijn taak uit te voeren.

## 6. *Oprvolging van de aanbevelingen van vorige jaren*

### 6.1. *Hangend bij het Parlement*

De oprvolging van de **AA 08/02**, **AA 08/03** en **AA 10/02** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>42</sup>.

**AA 12/02** Wijziging van de artikelen 1411*quater*, § 1, en 1452 van het Gerechtelijk Wetboek zodat de bedragen die op een zichtrekening worden gecrediteerd op de datum waarop een derdenbeslag of overdracht ingaat, genieten van de bescherming van de op een zichtrekening gestorte inkomsten, als door de wetgever gewenst.

➤ Op 21 mei 2013 is deze aanbeveling voorgesteld aan de commissie voor de Verzoekschriften. De commissie stemt in met het voorstel van de Voorzitter om de aanbeveling naar de bevoegde commissie over te zenden.

<sup>42</sup> Zie blz. 41 e.v.

## 6.2. A l'administration

### 6.2.1. Rencontre en 2013

#### **RO 10/06** Recommandation au SPF Justice:

1. ne pas imposer de condition supplémentaire lors de l'application de l'article 3, 3°, de l'arrêté royal du 25 octobre 2005 aux aumôniers exerçant cette fonction à temps plein après l'avoir exercée à temps partiel; par conséquent, lors du calcul de l'ancienneté permettant la fixation du traitement annuel de base de ces agents, de prendre en considération, au moins au *pro rata* du service à temps plein, les services prestés à temps partiel par ces aumôniers;

2. réexaminer les dossiers individuels des aumôniers exerçant la fonction à temps plein après l'avoir exercée à temps partiel.

➤ Début 2011, le SPF Justice annonçait qu'il avait soumis une proposition à l'Inspection des Finances afin d'exécuter la recommandation dans les dossiers des aumôniers touchés par cette situation.

Mi-2012, le SPF Justice confirmait que l'Inspection des Finances examinait une proposition destinée à suivre la recommandation dans les dossiers des aumôniers touchés par cette situation, et que, par ailleurs, le statut des aumôniers faisait l'objet d'un projet de révision globale.

Le Médiateur fédéral a appris, fin 2013, que le calcul de l'ancienneté des aumôniers ayant auparavant effectué des prestations à temps partiel avait été revu. Leur salaire a été adapté à partir de juin 2013 et des arriérés leur ont été versés en octobre 2013. Le SPF Justice a également indiqué que les services de pension concernés ont été informés des corrections intervenues, afin qu'ils puissent recalculer le montant de la pension des aumôniers concernés.

### 6.2.2. Pendante

Le suivi des recommandations **RO 09/05**, **RO 11/09** et **RO 12/03** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>43</sup>.

**RO 11/07** Recommandation au SPF Justice: dans l'attente de la mise en place d'un outil informatique commun, en concertation avec les prescripteurs d'expertises judiciaires pénales, prendre immédiatement les mesures

<sup>43</sup> Voy. p. 44.

## 6.2. Aan de administratie

### 6.2.1. Ingewilligd in 2013

#### **OA 10/06** Aanbeveling aan de FOD Justitie:

1. voor de toepassing van artikel 3, 3°, van het koninklijk besluit van 25 oktober 2005 geen extra voorwaarden opleggen en zodoende de prestaties die de aalmoezeniers in het kader van hun deeltijdse tewerkstelling hebben geleverd, minstens *pro rata* (naar verhouding tot een voltijdse tewerkstelling) in aanmerking nemen bij de berekening van de anciënniteit met het oog op de vaststelling van hun basisjaarwedde wanneer ze, aansluitend op hun deeltijdse tewerkstelling, voltijds worden aangesteld;

2. de personeelsdossiers van de voltijdse aalmoezeniers die eerder deeltijdse prestaties leverden, herzien.

➤ Begin 2011 deelde de FOD Justitie mee dat hij aan de Inspectie van Financiën voorgesteld heeft de aanbeveling uit te voeren in de dossiers van de betrokken aalmoezeniers.

Medio 2012 bevestigde de FOD Justitie dat het voorstel om de aanbeveling uit te voeren in de dossiers van de betrokken aalmoezeniers nog steeds bij de Inspectie van Financiën was en deelde bovendien mee dat het statuut van de aalmoezeniers in zijn geheel het voorwerp was van een ontwerp tot herziening.

Eind 2013 vernam de federale Ombudsman dat de berekening van de dienstanciënniteit van de aalmoezeniers met eerdere deeltijdse prestaties was herzien, dat hun loon sedert juni 2013 werd aangepast en dat eind oktober 2013 de achterstallen werden betaald. De FOD bevestigde tenslotte dat de betrokken pensioenrechten hierover werden ingelicht opdat deze de pensioenrechten opnieuw zouden kunnen berekenen.

### 6.2.2. Hangend

De opvolging van de **OA 09/05**, **OA 11/09** en **OA 12/03** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>43</sup>.

**OA 11/07** Aanbeveling aan de FOD Justitie: in samenspraak met de opdrachtgevers van de gerechtsdeskundigen in strafzaken, onmiddellijk een systeem van efficiënte coördinatie uitwerken zodat de tijdige

<sup>43</sup> Zie blz. 44.

de coordination requises afin de garantir le traitement et le paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires dans un délai raisonnable.

➤ Cette recommandation est restée en état.

#### D. Intérieur

Le Médiateur fédéral traite plusieurs dossiers relatifs au SPF Intérieur sous le thème transversal "Le respect des droits fondamentaux"<sup>44</sup>.

Ci-dessous sont développés les autres sujets qui concernent aussi le SPF Intérieur.

##### 1. L'application de la loi du 15 décembre 1980 sur les étrangers

###### 1.1. Le refus de prorogation d'une autorisation de séjour pour raisons médicales

L'article 9<sup>ter</sup> de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, ci-après dénommée loi sur les étrangers, permet à l'Office des étrangers (OE) d'octroyer une autorisation de séjour pour une durée limitée.

L'article 13, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, de la loi sur les étrangers stipule que "l'autorisation de séjour donnée pour une durée limitée sur la base de l'article 9<sup>ter</sup> devient illimitée à l'expiration de la période de cinq ans suivant la demande d'autorisation".

Un étranger a introduit ainsi une demande 9<sup>ter</sup> en février 2008. En mars 2011, il a reçu une première décision d'octroi de séjour pour une durée d'un an, prorogeable. L'OE a prolongé le séjour en 2012, à la suite de quoi il a refusé brusquement de le proroger en juillet 2013.

Le Médiateur fédéral a demandé en juillet 2013 à l'OE pourquoi il n'avait pas prorogé le séjour et soulevé que le demandeur avait en principe droit entretemps à un séjour illimité sur la base de l'article 13, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, de la loi sur les étrangers vu que cinq ans s'étaient écoulés entre la demande de février 2008 et le refus de juillet 2013. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, un séjour illimité a été octroyé à l'étranger concerné.

<sup>44</sup> Voy. pp. 17 et s.

behandeling en betaling van de staten van kosten en erelonen van de gerechtsdeskundigen verzekerd is in afwachting van de uitwerking van een gemeenschappelijk informaticasysteem.

➤ Deze aanbeveling is zonder gevolg gebleven.

#### D. Binnenlandse Zaken

Verschillende dossiers met betrekking tot de FOD Binnenlandse Zaken bespreken we onder het transversaal thema "Eerbied voor de grondrechten"<sup>44</sup>.

Hieronder komen de andere onderwerpen aan bod die eveneens de FOD Binnenlandse Zaken aanbelangen.

##### 1. De toepassing van de Vreemdelingenwet van 15 december 1980

###### 1.1. Het weigeren tot verlengen van een machtiging tot verblijf om medische redenen

Op grond van artikel 9<sup>ter</sup> van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, hierna genoemd de Vreemdelingenwet, kan de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) een machtiging tot verblijf verstrekken voor beperkte duur.

In dit artikel 13, § 1, lid 2, van de Vreemdelingenwet staat: "De machtiging tot verblijf die verstrekt wordt voor beperkte duur op grond van artikel 9<sup>ter</sup>, wordt van onbeperkte duur bij het verstrijken van een periode van vijf jaar nadat de aanvraag tot machtiging werd aangevraagd."

Zo had een vreemdeling in februari 2008 een aanvraag 9<sup>ter</sup> ingediend. In maart 2011 kreeg hij een eerste beslissing: een machtiging tot verblijf voor de duur van één jaar, verlengbaar. In 2012 verlengt de DVZ het verblijf, waarna hij in juli 2013 plots zonder meer de verlenging weigert.

De federale Ombudsman vroeg in juli 2013 aan de DVZ waarom het verblijf niet verlengd werd én wilde weten of de verzoeker in principe intussen geen recht had op een onbeperkt verblijf op basis van artikel 13, § 1, lid 2, van de Vreemdelingenwet. Sinds de aanvraag in februari 2008 en de weigering in juli 2013 was immers meer dan vijf jaar verstreken. Na de tussenkomst van de federale Ombudsman werd aan de betrokken vreemdeling een onbeperkt verblijf toegekend.

<sup>44</sup> Zie blz. 17 e.v.



L'OE doit veiller à l'application correcte de l'article 13, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, de la loi sur les étrangers.

Parallèlement aux réclamations relatives à l'application incorrecte de cette disposition de loi, le Médiateur fédéral a constaté une augmentation sensible des réclamations portant sur des décisions de refus basées sur l'appréciation de l'évolution de la maladie et de l'accès aux soins médicaux dans le pays d'origine. Les questions liées à ces dossiers font actuellement l'objet d'une instruction par le Médiateur fédéral et sont développées *supra* sous le thème transversal "Le respect des droits fondamentaux"<sup>45</sup>.

### 1.2. La dispense de preuve de revenus stables pour des étrangers bénéficiaires de la protection subsidiaire en Belgique

Il est apparu que l'OE refusait d'octroyer un visa de regroupement familial aux membres de la famille d'étrangers bénéficiaires de la protection subsidiaire en Belgique lorsque les demandeurs ne prouvaient pas que la personne qui ouvre le droit au regroupement familial dispose de moyens de subsistance stables et suffisants, d'assurance-maladie ou d'un logement convenable.

Selon l'OE, ces demandeurs ne pouvaient pas solliciter la dispense prévue par l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers. Cette dispense ne concernerait que le regroupement familial avec une personne autorisée au séjour illimité. Au cours de leur première année après leur reconnaissance, les bénéficiaires de la protection subsidiaire ne disposent que d'un droit au séjour limité.

Le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) avait déjà annulé quelques décisions de l'OE qui exigeaient des bénéficiaires de la protection subsidiaire désireux de faire venir leur famille en Belgique qu'ils aient des revenus stables, réguliers et suffisants.

L'OE restait pourtant sur sa position.

Avant que le Médiateur fédéral ne puisse intervenir, la Cour constitutionnelle a décidé dans son arrêt du 26 septembre 2013 que "*l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi du 15 décembre 1980, modifié par la loi du 8 juillet 2011, doit être interprété comme s'appliquant aux membres de la famille d'un étranger bénéficiant de la protection subsidiaire, indépendamment du fait que son titre de séjour soit à durée limitée ou illimitée*".

<sup>45</sup> Voy. pp. 21 et s.

De DVZ moet waken over de consequente toepassing van artikel 13, § 1, lid 2, van de Vreemdelingenwet.

Naast de klachten die te maken hebben met een verkeerde toepassing van deze wetsbepaling heeft de federale Ombudsman een aanzienlijke stijging vastgesteld van klachten naar aanleiding van de weigeringsbeslissingen die gebaseerd zijn op de beoordeling van de evolutie van de ziekte en op de toegang tot de medische zorg in het land van oorsprong. De vragen in verband met deze dossiers maken momenteel het voorwerp uit van een structureel onderzoek bij de federale Ombudsman en wordt *supra* onder het transversaal thema inzake "Eerbied voor de grondrechten" uiteengezet<sup>45</sup>.

### 1.2. De vrijstelling van een bewijs van stabiele inkomsten voor vreemdelingen met subsidiaire bescherming in België

Aan familieleden van vreemdelingen die in België subsidiaire bescherming genieten, bleek de DVZ een visum gezinshereniging te weigeren wanneer de aanvragers niet bewezen hadden dat de persoon die het recht op gezinshereniging opent voldoende stabiele bestaansmiddelen heeft of een ziekteverzekering of behoorlijke huisvesting.

Volgens de DVZ konden zij geen beroep doen op de vrijstelling in artikel 10, § 2, vijfde lid, van de Vreemdelingenwet. Die zou enkel betrekking hebben op gezinshereniging met een persoon die een onbeperkt verblijfsrecht heeft. Subsidiair beschermden hebben het eerste jaar na hun erkenning slechts een beperkt verblijfsrecht.

De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV) vernietigde reeds een aantal beslissingen van de DVZ die een stabiel, regelmatig en voldoende inkomen eisten van subsidiair beschermden die hun familie naar België willen laten komen.

De DVZ bleef echter bij zijn standpunt.

Nog vóór de federale Ombudsman kon tussenkomen besliste het Grondwettelijk Hof in zijn arrest van 26 september 2013 het volgende: "*Artikel 10, § 2, vijfde lid, van de wet van 15 december 1980 gewijzigd bij de wet van 8 juli 2011 dient in die zin te worden geïnterpreteerd dat het van toepassing is op de familieleden van een vreemdeling die de subsidiaire bescherming geniet, ongeacht of zijn verblijfstitel van beperkte dan wel onbeperkte duur is*".

<sup>45</sup> Zie blz. 21 e.v.

A la suite de l'arrêt de la Cour constitutionnelle, l'OE a modifié sa pratique administrative.

Il subsiste toutefois un problème en ce qui concerne les demandes refusées par l'OE pour les raisons exposées ci-dessus et pour lesquelles aucun recours n'a été introduit auprès du CCE.

Les demandeurs de visa ne peuvent être victimes de la mauvaise interprétation que l'OE a faite pendant deux ans de l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers. Cette disposition est déjà d'application depuis le 22 septembre 2011.

Afin de garantir l'égalité de traitement, le Médiateur fédéral a proposé à l'OE de revoir aussi les demandes sur lesquelles il a pris une décision négative pour les raisons décrites ci-dessus et pour lesquelles aucun recours n'a été introduit au CCE.

Si l'identification de tous les dossiers semble difficilement réalisable, l'OE pourrait par contre retirer ses décisions sur simple demande des intéressés et prendre une nouvelle décision en accord avec l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers.

Fin 2013 est parue au *Moniteur belge* une circulaire du 13 décembre 2013 relative à l'application des articles de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial, qui ont été interprétées par la Cour constitutionnelle dans l'arrêt n° 121/2013 du 26 septembre 2013.

La circulaire ne contient toutefois pas de dispositions pour les membres de la famille de bénéficiaires de la protection subsidiaire dont la demande a déjà été refusée par l'OE sur la base de la mauvaise interprétation de l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers et qui n'ont pas introduit de recours.

L'OE a indiqué que ces membres de famille peuvent introduire une nouvelle demande même si la période d'un an après la reconnaissance du statut de protection subsidiaire est entretemps écoulée. Il leur suffit de rappeler la demande qu'ils avaient introduite précédemment dans le délai d'un an. Cette exception ne vaut évidemment que pour les demandes refusées précédemment à tort par application de la mauvaise interprétation de la loi sur les étrangers.

L'OE se placera, lors du traitement de la nouvelle demande, au moment de la première demande.

Na het arrest van het Grondwettelijk Hof wijzigde de DVZ zijn administratieve praktijk.

Er blijft echter een probleem voor de aanvragen die de DVZ om bovenvermelde reden heeft afgewezen en waartegen geen beroep bij de RvV werd ingesteld.

De visumaanvragers mogen geen slachtoffer zijn van de verkeerde interpretatie die de DVZ twee jaar lang heeft gegeven aan artikel 10, § 2, vijfde lid, van de Vreemdelingenwet. Deze bepaling is al sinds 22 september 2011 van toepassing.

Om de gelijke behandeling te waarborgen stelde de federale Ombudsman voor dat de DVZ ook de aanvragen herziet waarover hij negatief beslist heeft om bovenvermelde reden en waartegen geen beroep bij de RvV werd ingesteld.

Indien de identificatie van al deze dossiers moeilijk haalbaar blijkt, zou de DVZ zijn beslissingen op eenvoudige vraag van de betrokkenen kunnen intrekken en een nieuwe beslissing nemen in overeenstemming met artikel 10, § 2, vijfde lid, van de Vreemdelingenwet.

Eind 2013 verscheen in het *Belgisch Staatsblad* een omzendbrief van 13 december 2013 betreffende de toepassing van de artikelen van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, wat betreft de voorwaarden tot gezinshereniging, die door het Grondwettelijk Hof in het arrest nr. 121/2013 van 26 september 2013 geïnterpreteerd werden.

De omzendbrief bevat echter geen bepalingen voor de familieleden van subsidiair beschermde waarvan de DVZ de aanvraag al heeft afgewezen, op basis van de verkeerde interpretatie van artikel 10, § 2, vijfde lid, van de Vreemdelingenwet, en die hiertegen geen beroep hebben aangetekend.

De DVZ deelde mee dat deze familieleden een nieuwe aanvraag kunnen indienen ook al is de termijn van één jaar sinds hun erkenning als subsidiair beschermde intussen verstreken. De visumaanvragers moeten in hun aanvraag verwijzen naar de aanvraag die zij eerder binnen de termijn van één jaar indienden. Het gaat hier uiteraard enkel om de aanvragen die de DVZ eerder ten onrechte weigerde als gevolg van de vermelde verkeerde interpretatie van de Vreemdelingenwet.

De DVZ zal zich bij de behandeling van de nieuwe aanvraag plaatsen op het ogenblik van de eerste aanvraag.

## 2. Le retrait des documents d'identité

Un Belge d'origine congolaise, qui résidait à l'étranger, avait reçu par le passé à plusieurs reprises un passeport du poste diplomatique ou consulaire belge. Pour l'une ou l'autre raison, la Direction Droits des personnes du SPF Affaires étrangères a soudainement estimé que cette personne était considérée à tort comme belge. Etant donné que l'intéressé se trouvait entretemps de nouveau en Belgique, la Direction Droit des personnes a communiqué sa constatation à l'administration communale de son domicile et lui a demandé de prendre les mesures nécessaires. La commune a convoqué l'intéressé afin qu'il restitue ses documents d'identité au motif que la nationalité belge lui avait été attribuée par erreur. D'un jour à l'autre, l'intéressé se retrouvait sans aucun document d'identité, sans décision motivée et sans possibilité de la contester. Il avait pourtant une raison sérieuse de contester le retrait de son identité belge: il était bel et bien de nationalité belge, ce qui a été par la suite confirmé par le SPF Justice.

Indépendamment de la question de savoir si la contestation de la nationalité n'est pas déjà en soi injustifiée, l'administration doit assortir le retrait de documents d'identité d'un minimum de garanties procédurales. La loi ne précise rien quant aux démarches que l'administration doit entreprendre lorsqu'elle constate qu'elle a délivré un document d'identité à une personne qui s'avère par la suite ne pas être Belge. Mais le mutisme de la loi ne justifie en rien celui de l'administration.

Une personne qui n'est pas ou plus Belge ne peut (plus) exercer aucun droit lié à cette nationalité, ce qui paraît évident. Mais en raison du retrait de ses documents d'identité sans la moindre explication, l'intéressé perd d'un jour à l'autre toute possibilité de démontrer sa situation administrative en cas de contrôle d'identité.

Le Médiateur fédéral a par conséquent demandé au SPF Intérieur de composer un document permettant à l'intéressé d'établir la raison pour laquelle il est dépourvu de tout document d'identité et sur lequel les voies de recours sont indiquées.

Par le biais d'une circulaire du 5 juillet 2013, le SPF Intérieur a informé les administrations communales qu'à la demande du Médiateur fédéral, un formulaire (annexe 33) a été créé, lequel sera remis au citoyen lorsque la commune décide de retirer la carte d'identité d'un Belge. Au moyen de ce document, le citoyen peut désormais prouver le retrait de sa carte d'identité à la suite de la perte de la nationalité belge. Les voies de recours y sont également indiquées.

## 2. De intrekking van identiteitsdocumenten

Een Belg, van Congolese origine, die in het buitenland verbleef, had in het verleden reeds meerdere malen een paspoort verkregen van de Belgische diplomatieke of consulaire post. Om een of andere reden meende de Directie Personenrecht van de FOD Buitenlandse Zaken plots dat die persoon ten onrechte als Belg werd beschouwd. Omdat betrokkene intussen opnieuw in België was, deelde de directie Personenrecht aan de gemeentelijke administratie van zijn woonplaats haar vaststelling mee en vroeg de nodige maatregelen te nemen. De betrokkene werd uitgenodigd door zijn gemeente met de vraag zijn identiteitsdocumenten terug te geven omdat de Belgische identiteit hem *per vergissing* was toegekend. Van de ene dag op de andere had verzoeker geen identiteitsdocumenten meer, zonder gemotiveerde beslissing en zonder de mogelijkheid om die beslissing te betwisten. Reden om de intrekking van zijn Belgische identiteit te betwisten had hij wel degelijk: verzoeker bleek wel de Belgische nationaliteit te hebben. Dit werd nadien door de FOD Justitie bevestigd.

Los van de vraag of de betwisting van de nationaliteit al dan niet gerechtvaardigd is, moet de administratie het intrekken van de identiteitsdocumenten omkleden met een minimum aan procedurele waarborgen. De wet zegt niets over wat de administratie moet doen wanneer zij vaststelt dat ze een identiteitsdocument heeft afgeleverd aan een persoon die achteraf geen Belg blijkt te zijn. Maar het is niet omdat de wet zwijgt, dat de administratie dat ook moet doen.

Een persoon die geen of niet langer Belg is, kan geen rechten (meer) putten uit die nationaliteit. Dat is evident. Maar door de identiteitsdocumenten zonder meer in te trekken, verliest de betrokkene van de ene dag op de andere elke mogelijkheid om zijn administratieve situatie te bewijzen bij een identiteitscontrole.

Daarom vroeg de federale Ombudsman aan de FOD Binnenlandse Zaken een document te ontwerpen waarmee de betrokkene kan aantonen waarom hij geen identiteitsdocumenten meer heeft en waarop de beroepsmogelijkheden worden aangeduid.

Via een omzendbrief van 5 juli 2013 heeft de FOD Binnenlandse Zaken aan de gemeentelijke administraties laten weten dat op vraag van de federale Ombudsman een formulier (bijlage 33) werd opgemaakt dat de burger zal krijgen wanneer de gemeente beslist een identiteitskaart van een Belg in te trekken. Aan de hand van dat document kan de burger voortaan aantonen dat zijn identiteitskaart is ingetrokken als gevolg van het verlies van de Belgische nationaliteit. Ook de beroepsmogelijkheden worden erop vermeld.

### 3. Les numéros de maison dans le Registre national (recommandation RO 13/05)

#### 3.1. Les faits

Le Médiateur fédéral reçoit depuis plusieurs années des plaintes de personnes qui ne reçoivent pas les courriers envoyés par certaines autorités ou qui reçoivent des courriers qui ne leur sont pas destinés.

Madame Iris Depaepe<sup>46</sup> habite Winterlaan 1 à Anvers et reçoit continuellement la correspondance destinée aux habitants de l'immeuble à appartements sis au 1A Winterlaan.

Monsieur Patrick Deleermaker habite Kortebaant 133A, boîte 10 à 2018 Anvers. Il signale des problèmes de distribution de courrier car la lettre A est séparée à tort du numéro de sa maison et accolée au numéro de boîte, qui devient ainsi A10. La médiatrice de la ville d'Anvers confirme que, malgré plusieurs tentatives de rectification, l'adresse de Monsieur Deleermaker reste inexacte dans les différents programmes de l'administration communale, où elle apparaît sous les formes 133 boîte A10 ou 133-A10.

Il est impossible de vérifier si nombre de courriers adressés à Monsieur Deleermaker s'égarerent mais il tient à ce que l'ensemble des courriers qu'il reçoit mentionne la bonne adresse, à savoir Kortebaant 133A, (boîte) 10.

Monsieur Destrijker habite Bergstraat 32B, b7 à 8400 Ostende, mais sa correspondance arrive dans la boîte à lettres du Bergstraat 32.

La distribution du courrier pose aussi problème à l'adresse Grootlaan 20B, 200 à 2800 Malines.

#### 3.2. Exposé

Le Médiateur fédéral a déjà signalé à plusieurs reprises au SPF Intérieur, Direction générale Institutions et Population (DGIP), que certains envois postaux importants se perdent. Les personnes concernées ont essayé en vain de solutionner leur problème avec La Poste, devenue bPost. Le problème n'a toutefois pas trait à la perte de certains envois postaux par bPost, mais bien à l'indication de l'adresse du destinataire, et plus précisément de son numéro de maison.

Selon le SPF Intérieur, les causes du problème peuvent être multiples, comme notamment le fait que les programmes informatiques de la ville/commune et

<sup>46</sup> Tous les noms et adresses sont fictifs.

### 3. De huisnummers in het Rijksregister (aanbeveling OA 13/05)

#### 3.1. De feiten

De federale Ombudsman ontvangt al meerdere jaren klachten van personen, die de brieven die een bepaalde overheid hen toezendt, niet ontvangen of van personen die brieven ontvangen die niet voor hen bestemd zijn.

Mevrouw Iris Depaepe<sup>46</sup> woont in de Winterlaan 1 te Antwerpen. Zij ontvangt voortdurend briefwisseling bestemd voor de bewoners van het appartementsgebouw gelegen in de Winterlaan 1A.

De heer Patrick Deleermaker woont in de Kortebaant 133A, bus 10, te 2018 Antwerpen. Hij meldt dat er problemen met de postbedeling zijn omdat de letter A ten onrechte van zijn huisnummer gescheiden wordt en bij het busnummer wordt gevoegd met als resultaat bus A10. De ombudsvrouw van de stad Antwerpen bevestigde dat, zelfs na verscheidene pogingen om het adres te verbeteren, het adres van de heer Deleermaker in verschillende programma's van het stadsbestuur foutief blijft, namelijk 133 bus A10 of 133-A10.

Het is niet mogelijk om na te gaan of er nog briefwisseling van de heer Deleermaker verloren gaat maar hij staat er op dat alle brieven die hij ontvangt het correcte adres zouden vermelden, namelijk Kortebaant 133A, (bus) 10.

De heer Destrijker woont in de Bergstraat 32B, b7 te 8400 Oostende, maar zijn briefwisseling belandt in de brievenbus van de Bergstraat 32.

De postbedeling stelt ook een probleem op het adres Grootlaan 20B, 200 te 2800 Mechelen.

#### 3.2. Uiteenzetting

De federale Ombudsman heeft de FOD Binnenlandse Zaken, Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB), al meermaals gemeld dat bepaalde belangrijke poststukken verloren gaan. De betrokken personen deelden mee dat zij al vergeefs getracht hebben om hun probleem op te lossen met De Post, nu bPost, maar daar niet in slagen. Het gaat dus niet om een verlies van bepaalde poststukken door bPost, het probleem is de vermelding van het adres van de geadresseerde en meer bepaald van zijn huisnummer.

Volgens de FOD Binnenlandse Zaken kan het probleem verschillende oorzaken hebben, zoals onder meer het niet volledig compatibel zijn van de

<sup>46</sup> Alle namen en adressen zijn fictief.

le Registre national ne sont pas tout à fait compatibles, l'utilisation par les services de la ville/l'administration de programmes informatiques obsolètes, l'introduction automatique erronée du mot "boîte",...

La problématique est effectivement complexe et les causes de la non-réception de certains courriers peuvent être multiples.

Les problèmes de distribution du courrier destiné aux personnes qui ont contacté le Médiateur fédéral sont néanmoins, au moins pour partie, imputables à la manière dont le SPF Intérieur reprend certains numéros de maison au Registre national.

Comme indiqué ci-dessus, la problématique concerne des destinataires dont le numéro de maison contient non seulement des chiffres mais également une lettre. L'administration locale a créé un numéro de maison supplémentaire par l'ajout d'une lettre afin d'éviter la renumérotation de la rue.

Le Registre national comprend, d'une part, un champ dans lequel le numéro de maison est enregistré et, d'autre part, un champ "index", prévu pour introduire le numéro de boîte ou d'appartement. Lors de la création d'un nouveau numéro de maison par l'ajout d'une lettre au numéro de maison, cette lettre ne peut toutefois pas être reprise dans le champ prévu pour le numéro de maison dans le Registre national. En effet, ce champ est exclusivement numérique. Seul l'ajout de chiffres est donc possible, et non celui de lettres.

Par conséquent, la lettre du numéro de maison est reprise dans le champ "index", c'est-à-dire dans le champ réservé au numéro de boîte.

Comme certaines autorités publiques tirent les données des administrés du Registre national, il peut être à l'origine, en tout ou partie, du fait que certains envois postaux arrivent à la mauvaise adresse. Une partie du numéro de maison ne se trouve en tout cas pas dans le champ prévu pour les numéros de maison, ce qui est incorrect.

Le Médiateur fédéral a donc proposé au SPF Intérieur de modifier la structure du Registre national de sorte qu'une lettre puisse aussi être reprise dans le champ des numéros de maison.

Le SPF Intérieur a répondu que la transformation de la structure du Registre national par l'introduction d'un champ alphanumérique aurait un impact considérable, non seulement pour les applications du Registre national mais aussi pour toutes les communes (adaptation des

informatieprogramma's van de stad/ de gemeente en het Rijksregister, het gebruik van verouderde informatieprogramma's door de stadsdiensten/ overheid, het automatisch verkeerdelijk invoegen van het woord "bus",...

De problematiek is inderdaad complex en het niet ontvangen van bepaalde brieven kan diverse oorzaken hebben.

De problemen van de postbedeling aan de personen die de federale Ombudsman contacteerden zijn, hoe dan ook minstens gedeeltelijk, te wijten aan de wijze waarop de FOD Binnenlandse Zaken bepaalde huisnummers opneemt in het Rijksregister.

Zoals hierboven vermeld, gaat het om geadresseerden met een huisnummer waarin niet alleen cijfers maar ook een letter is vervat. De lokale overheid creëerde een extra huisnummer door toevoeging van een letter om een henummering van de straat te vermijden.

Het Rijksregister heeft een veld waarin het huisnummer geregistreerd wordt en een veld voor de "index", waarin het bus- of appartementsnummer wordt ingevoerd. Bij de creatie van een nieuw huisnummer door toevoeging van een letter aan het huisnummer kan deze letter echter niet in het veld van het huisnummer in het Rijksregister worden opgenomen. Het veld van het huisnummer in het Rijksregister is inderdaad uitsluitend numeriek. Er kunnen dus enkel cijfers worden ingevoerd, geen letters.

De letter van het huisnummer wordt daarom in het Rijksregister in het veld van de index dus het veld van het busnummer vermeld.

Daar sommige overheden de gegevens van de burgers uit het Rijksregister halen, kan dit geheel of deels de oorzaak zijn dat er bepaalde poststukken aan het foutieve adres worden bezorgd. Alleszins staat een deel van het huisnummer niet in het veld bedoeld voor de huisnummers wat niet correct is.

De federale Ombudsman stelde de FOD Binnenlandse Zaken dan ook voor om de structuur van het Rijksregister te wijzigen zodat ook in het veld van de huisnummers een letter kan worden opgenomen.

De FOD Binnenlandse Zaken antwoordde dat de omvorming van de structuur van het Rijksregister naar een alfanumeriek veld een belangrijke impact zou hebben, niet enkel voor de toepassingen van het Rijksregister maar ook voor alle gemeenten (aanpassing van de

programmes pour l'enregistrement et/ou actualisation de cette donnée) et pour toutes les institutions et organismes qui tirent cette donnée du Registre national.

Le SPF Intérieur renvoie entre autres vers une analyse de bPost sur la manière dont les données de l'adresse sont enregistrées. bPost y comparait les données reprises dans le fichier du Registre national et les données de bPost. Selon cette analyse, les problèmes liés à l'enregistrement de l'adresse sont plus larges que la seule question du numéro de maison.

Le SPF Intérieur est aussi impliqué dans le projet BeST Address, un partenariat entre l'État fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale visant à l'uniformisation de la manière de se référer aux adresses et à leur mise en commun.

Le SPF Intérieur a proposé au Comité des utilisateurs du Registre national de rendre le champ "numéro de maison" alphanumérique ou de prévoir une alternative qui verrait la création d'un champ supplémentaire permettant l'introduction d'un numéro de maison accompagné d'une lettre.

Un champ "numéro de boîte" est aussi créé, lequel accueille le numéro qui est inscrit sur la boîte à lettres et qui est utilisé pour la distribution de la correspondance.

D'autres champs sont envisagés pour enregistrer des données de nature géographiques et topographiques (entre autres l'étage de l'immeuble) par analogie au décret flamand du 8 mai 2009 relatif au Fichier central d'Adresses de Référence (décret FCAR), lequel crée pour la Flandre un fichier central d'adresses qui devient la source de données géographiques de référence pour les adresses sur le territoire de la Région flamande.

Il s'agit cependant encore de propositions dont le SPF Intérieur doit discuter avec les représentants des communes et les gros utilisateurs.

Vu l'ampleur de son impact, il n'est pas certain que cette opération puisse être menée à court terme.

Le Médiateur fédéral insiste néanmoins sur la nécessité de trouver sans tarder une solution au problème de distribution du courrier engendré par le mode d'enregistrement des numéros de maison alphanumériques dans le Registre national.

programma's voor de registratie en/of bijwerking van dit gegeven) en voor alle instellingen en organismen die dit adresgegeven ontvangen van het Rijksregister.

De FOD Binnenlandse Zaken verwijst onder meer naar een analyse van bPost over de wijze waarop de adresgegevens worden geregistreerd. bPost maakte een vergelijking van de gegevens in het bestand van het Rijksregister en de adresgegevens van bPost. Volgens deze analyse zijn de problemen inzake adresregistratie veel ruimer dan enkel het huisnummer.

De FOD Binnenlandse Zaken is ook betrokken partij bij het project BeST Address, een samenwerkingsverband tussen de Federale Staat, het Vlaams Gewest, het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met betrekking tot de eenmaking van de wijze waarop gerefereerd wordt aan adressen en koppeling van adresgegevens.

De FOD Binnenlandse Zaken antwoordde dat hij voorgesteld heeft aan het Gebruikerscomité van het Rijksregister om de zone "huisnummer" alfanumeriek te maken of een alternatief te voorzien om een extra veld te creëren om het huisnummer met een letter in op te nemen.

Er wordt ook een veld "busnummer" gecreëerd dat het nummer bevat dat op de brievenbus staat en gebruikt wordt voor de bedeling van de briefwisseling.

Er wordt overwogen om extra velden toe te voegen om eerder geografische en plaatsbeschrijvende elementen te registreren (onder meer de verdieping van het gebouw) naar analogie met het Vlaamse decreet van 8 mei 2009 betreffende het Centraal Referentieadressenbestand (CRAB- decreet) dat voor Vlaanderen een Centraal Referentieadressenbestand opricht dat de authentieke geografische gegevensbron wordt voor adressen op het grondgebied van het Vlaamse Gewest.

Het gaat echter nog maar om voorstellen die de FOD Binnenlandse Zaken nog moet bespreken met de vertegenwoordigers van de gemeenten en de grote gebruikers.

Door de grote impact is het niet zeker dat deze operatie op korte termijn kan worden doorgevoerd.

De federale Ombudsman dringt evenwel aan op de noodzaak om snel een oplossing te vinden voor het probleem met de postbedeling dat zijn oorzaak vindt in de wijze waarop de alfanumerieke huisnummers worden opgenomen in het Rijksregister.

Cette problématique est connue depuis plusieurs années et les personnes confrontées à ces désagréments ont le droit, comme tout le monde, de recevoir sans encombre l'ensemble de leurs courriers, en particulier ceux émanant des instances officielles.

**Par conséquent,**

**1. Constatant que lors de la création d'un nouveau numéro de maison par l'ajout d'une lettre au numéro de maison, cette lettre ne peut pas être reprise dans le champ prévu pour le numéro de maison dans le Registre national;**

**2. Constatant que les problèmes de distribution du courrier destiné aux personnes qui ont contacté le Médiateur fédéral sont au moins pour partie imputables à la manière selon laquelle le SPF Intérieur reprend certains numéros de maison au Registre national;**

**le Médiateur fédéral recommande au SPF Intérieur d'adapter le Registre national de telle sorte que tous les numéros de maison, en ce compris ceux pourvus d'une lettre, puissent être enregistrés dans le champ adéquat, afin que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.**

**4. Convocation des citoyens européens pour procéder au renouvellement de leur carte d'identité (recommandation RO 13/06)**

**4.1. Les faits**

Plusieurs citoyens de l'Union ont pris contact avec le Médiateur fédéral parce qu'ils n'avaient pas reçu de convocation avant l'expiration de la période de validité de leur carte d'identité pour étrangers.

Ces citoyens se sentaient discriminés par rapport aux citoyens belges. Persuadés qu'ils recevraient une convocation, ils avaient laissé passer par inadvertance le délai de validité de leur carte d'identité et se retrouvaient donc sans carte d'identité valable pendant un certain temps, avec tous les problèmes que cela peut entraîner.

Lorsque le Médiateur fédéral a fait part de cette plainte à la Direction générale Institutions et Population (DGIP) et à l'Office des étrangers (OE), ceux-ci se sont retranchés dans un premier temps derrière la réglementation qui n'impose pas de convoquer les citoyens de

De problematiek is al meerdere jaren gekend en de personen die met deze ongemakken geconfronteerd worden hebben het recht om, zoals iedereen, al hun brieven, waaronder deze van officiële instanties, correct te ontvangen.

**Bijgevolg,**

**1. Vaststellend dat bij het aanmaken van een nieuw huisnummer door toevoeging van een letter aan het huisnummer deze letter niet in het veld van het huisnummer in het Rijksregister kan worden opgenomen;**

**2. Vaststellend dat de problemen van de postbesteding aan de personen die de federale Ombudsman contacteerden, minstens gedeeltelijk, te wijten zijn aan de wijze waarop de FOD Binnenlandse Zaken bepaalde huisnummers opneemt in het Rijksregister;**

**beveelt de federale Ombudsman de FOD Binnenlandse Zaken aan om het Rijksregister aan te passen zodat alle huisnummers, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister kunnen opgenomen worden in het veld van de huisnummers, zodat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden verstuurd.**

**4. Unieburgers oproepen om hun identiteitskaart te laten hernieuwen (aanbeveling OA 13/06)**

**4.1. De feiten**

Verscheidene Unieburgers namen contact op met de federale Ombudsman omdat zij geen oproeping hadden ontvangen voor het verstrijken van de geldigheidstermijn van hun identiteitskaart voor vreemdelingen.

Deze Unieburgers voelden zich gediscrimineerd ten opzichte van de Belgen. Daar zij er van overtuigd waren dat zij een oproeping zouden ontvangen, hadden zij door onachtzaamheid de geldigheidstermijn van hun identiteitskaart laten verstrijken en bevonden zij zich gedurende een bepaalde tijd zonder identiteitskaart met alle problemen die dat met zich mee kan brengen.

Toen de federale Ombudsman de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB) en de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) aanschreef over deze klacht, voerden deze eerst aan dat de reglementering niet bepaalt om de Unieburgers op te roepen bij het

l'Union à l'expiration de la période de validité de leur carte d'identité pour étrangers.

L'OE met les données relatives à l'expiration des titres de séjour à la disposition des communes, qui peuvent décider de convoquer les citoyens de l'Union pour renouveler leur carte. Certaines communes le font déjà, tandis que d'autres ne le font pas.

La DGIP relève que la convocation systématique et organisée des citoyens de l'Union pour renouveler leur carte d'identité à l'échéance nécessite la prise de mesures adéquates. Cela implique notamment des adaptations des programmes informatiques pour mettre les convocations à disposition des communes.

#### 4.2. Développements

Il n'y a actuellement pas d'obligation légale d'envoyer une convocation aux citoyens de l'Union à l'expiration de leur carte d'identité pour étrangers. L'article 33 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers stipule en son alinéa premier que l'étranger doit demander lui-même le renouvellement entre le quarante-cinquième et le trentième jour avant la date d'expiration de sa carte d'identité pour étrangers<sup>47</sup>.

L'absence d'obligation ne constitue toutefois pas une raison suffisante pour ne pas convoquer les citoyens de l'Union. En effet, la législation ne prévoit pas non plus cette obligation pour les détenteurs de cartes d'identité de Belges.

La convocation des Belges pour procéder au renouvellement de leur carte d'identité à l'échéance découle des Instructions générales relatives aux cartes d'identité électroniques de Belges qui prescrivent la procédure à suivre par les communes.

Le Médiateur fédéral estime dès lors que le SPF Intérieur doit adapter ses instructions pour étendre cette procédure aux citoyens de l'Union. Ceci afin de supprimer le traitement inégal réservé aux citoyens de l'Union lors de l'expiration de leur carte d'identité pour

<sup>47</sup> L'article 33 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers stipule en son alinéa premier que: "entre le quarante-cinquième et le trentième jour avant la date d'échéance de son titre de séjour ou d'établissement, de sa carte bleue européenne ou de son permis de séjour de résident de longue durée-CE l'étranger est tenu de se présenter à l'administration communale du lieu de sa résidence pour demander le renouvellement de son titre de séjour ou d'établissement, de sa carte bleue européenne ou de son permis de séjour de résident de longue durée-CE".

verstrijken van de geldigheidstermijn van hun identiteitskaart voor vreemdelingen.

De DVZ stelt de gegevens in verband met het verstrijken van de geldigheidstermijn van de verblijfstitels ter beschikking van de gemeenten, die kunnen beslissen om de Unieburgers al dan niet op te roepen om hun kaart te vernieuwen. Sommige gemeenten doen dit al, andere niet.

De ADIB deelde mee dat de systematische en georganiseerde oproeping van de Unieburgers om hun identiteitskaart te vernieuwen bij het verstrijken van de geldigheidstermijn gepaste maatregelen vergt. Er zijn onder meer informatica-aanpassingen nodig om de oproepingen ter beschikking te stellen van de gemeenten.

#### 4.2. Uiteenzetting

Er is op dit ogenblik geen wettelijke verplichting om een oproeping te zenden aan de Unieburgers bij het verstrijken van hun identiteitskaart voor vreemdelingen. Artikel 33, eerste alinea, van het koninklijk besluit van 8 oktober 1981 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen bepaalt dat de vreemdeling de vernieuwing zelf moet vragen tussen de vijftienvertigste en de dertigste dag, voor het verstrijken van de geldigheidstermijn van zijn identiteitskaart voor vreemdelingen<sup>47</sup>.

De afwezigheid van een verplichting is op zich nochtans geen voldoende reden om de Unieburgers niet op te roepen. Ook voor de identiteitskaarten van Belgen bepaalt de wetgeving immers deze verplichting niet.

De oproeping van de Belgen om hun identiteitskaart te vernieuwen bij het verstrijken van de geldigheidstermijn staat in de Algemene Onderrichtingen betreffende de elektronische identiteitskaarten van België die de procedure bepalen die de gemeenten moeten volgen.

De federale Ombudsman meent daarom dat de FOD Binnenlandse Zaken zijn onderrichtingen moet aanpassen teneinde deze procedure uit te breiden tot de Unieburgers. Dit om de ongelijke behandeling van de Unieburgers bij het verstrijken van hun identiteitskaart

<sup>47</sup> Artikel 33 van het koninklijk besluit betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, alinea 1: "Tussen de vijftienvertigste en de dertigste dag voor de vervaldatum van zijn verblijfs- of vestigingsvergunning, van zijn Europese blauwe kaart of van zijn EG-verblijfsvergunning voor langdurig ingezetene moet de vreemdeling zich bij het gemeentebestuur van zijn verblijfplaats aanbieden om de vernieuwing van zijn verblijfs- of vestigingsvergunning, zijn Europese blauwe kaart of van zijn EG-verblijfsvergunning voor langdurig ingezetene aan te vragen."



étrangers par rapport aux Belges lors de l'expiration de leur carte d'identité.

Tant l'OE que la DGIP souscrivent à cette recommandation. L'OE propose même de l'étendre au renouvellement des cartes d'identité de tous les ressortissants étrangers.

La DGIP demande néanmoins le temps nécessaire pour procéder aux adaptations indispensables afin de transposer la recommandation dans la pratique. La DGIP doit en effet adapter son système informatique pour pouvoir produire automatiquement les convocations et les mettre à disposition des communes.

### Par conséquent,

**1. Constatant qu'il existe un traitement inégal des citoyens de l'Union lors de l'expiration de leur carte d'identité pour étrangers par rapport aux Belges lors de l'expiration de leur carte d'identité;**

**2. Constatant que tant l'OE que la DGIP du SPF Intérieur considèrent que cette recommandation est réalisable moyennant les adaptations informatiques nécessaires pour soutenir les communes dans ce processus;**

**le Médiateur fédéral recommande au SPF Intérieur de prendre les mesures nécessaires à la convocation des citoyens de l'Union pour qu'ils demandent le renouvellement de leur carte d'identité pour étrangers à l'expiration de sa période de validité.**

### 5. *Suivi des recommandations précédentes*

#### 5.1. *Au Parlement*

##### 5.1.1. *Rencontres en 2013*

**RG 12/04** Fixer une durée de validité plus longue pour la carte d'identité électronique des personnes âgées.

➤ L'arrêté royal du 24 février 2014 exécutant l'article 6, § 6, de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes d'étranger et aux documents de séjour et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques est publié au *Moniteur belge* du 28 février 2014. L'arrêté royal exécute la loi du 9 janvier 2012 modifiant l'article 6, § 6, de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes

pour vreemdelingen ten aanzien van de Belgen bij het verstrijken van hun identiteitskaart weg te werken.

Zowel de DVZ als de ADIB onderschrijven deze aanbeveling. De DVZ stelt zelfs voor om deze uit te breiden tot de vernieuwing van de identiteitskaarten van alle vreemdelingen.

De ADIB vraagt wel de nodige tijd om de noodzakelijke aanpassingen door te voeren om de aanbeveling praktisch uit te voeren. Zo moet de ADIB immers zijn informaticasysteem aanpassen om automatisch de oproepingen te kunnen aanmaken om deze ter beschikking te stellen van de gemeenten.

### Bijgevolg,

**1. Vaststellend dat er een ongelijke behandeling is van de Unieburgers bij het verstrijken van hun identiteitskaart voor vreemdelingen ten aanzien van de Belgen bij het verstrijken van hun identiteitskaart;**

**2. Vaststellend dat zowel de DVZ als de ADIB van de FOD Binnenlandse Zaken stellen dat deze aanbeveling kan worden gerealiseerd als de nodige informatica-aanpassingen worden doorgevoerd om de gemeenten te ondersteunen;**

**beveelt de federale Ombudsman de FOD Binnenlandse Zaken aan de nodige maatregelen te nemen om de Unieburgers op te roepen om de vernieuwing van hun identiteitskaart voor vreemdelingen aan te vragen, bij het verstrijken van hun geldigheidstermijn.**

### 5. *Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren*

#### 5.1. *Aan het Parlement*

##### 5.1.1. *Ingewilligd in 2013*

**AA 12/04** Een langere geldigheidsduur bepalen voor de elektronische identiteitskaart van bejaarden.

➤ Het koninklijk besluit van 24 februari 2014 tot uitvoering van artikel 6, § 6, van de wet van 19 juli 1991 betreffende de bevolkingsregisters, de identiteitskaarten, de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten en tot wijziging van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen is verschenen in het *Belgisch Staatsblad* van 28 februari 2014. Dit koninklijk besluit voert de wet van 9 januari 2012 uit tot wijziging van artikel 6, § 6, van de

d'identité, aux cartes d'étranger et aux documents de séjour et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques. La carte d'identité électronique délivrée aux citoyens belges de septante-cinq ans accomplis et plus est valable trente ans à partir de la date de commande. L'arrêté royal du 25 février 2014 stipule que la loi susmentionnée du 9 janvier 2012, publiée au *Moniteur belge* le 14 février 2012, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2014. La recommandation générale a été rencontrée.

### 5.1.2. Pendantes

Le suivi des recommandations **RG 08/02** et **RG 11/02** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>48</sup>.

**RG 03/01** Le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers.

➤ La note de politique générale du 3 décembre 2013 de la secrétaire d'État à l'Asile et la Migration précise que "*l'Office des étrangers continue à tout mettre en œuvre afin de résorber au plus vite la charge de travail exceptionnelle découlant de l'opération de régularisation de 2009*".

**RG 12/01** Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.

➤ La recommandation est restée en l'état.

### 5.2. Pendantes auprès de l'administration

Le suivi de la recommandation **RO 12/01** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>49</sup>.

**RO 06/03** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: traiter la demande d'autorisation de séjour dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé ou l'autorité tierce pour fournir l'information demandée par l'Office des étrangers et nécessaire pour prendre sa décision.

<sup>48</sup> Voy. pp. 41-42.

<sup>49</sup> Voy. p. 44.

wet van 19 juli 1991 betreffende de bevolkingsregisters, de identiteitskaarten, de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten en tot wijziging van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen. De elektronische identiteitskaart, die wordt uitgereikt aan de Belgische burgers van volle vijfenzeventig jaar en meer, is dertig jaar geldig vanaf de datum van aanvraag. Het besluit van 25 februari 2014 bepaalt dat de bovenvermelde wet van 9 januari 2012, gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 14 februari 2012, in werking is getreden op 1 maart 2014.

### 5.1.2. Hangend

De opvolging van de **AA 08/02** en **AA 11/02** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>48</sup>.

**AA 03/01** Behandelingstermijn van de in België ingediende dossiers voorgelegd aan de dienst Vreemdelingenzaken.

➤ De algemene beleidsnota van 3 december 2013 van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie preciseert dat "*de Dienst Vreemdelingenzaken alles in het werk blijft stellen om zo vlug mogelijk de uitzonderlijke werklust als gevolg van de regularisatiecampagne van 2009 weg te werken*".

**AA 12/01** Voor een wettelijke omkadering zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de dienst Vreemdelingenzaken toestaat aan bepaalde diplomatieke en consulaire posten om studentenvisa ambtshalve te weigeren.

➤ Deze aanbeveling is in 2013 zonder gevolg gebleven.

### 5.2. Hangend bij de administratie

De opvolging van de **OA 12/01** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>49</sup>.

**OA 06/03** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: de aanvragen tot het verkrijgen van een verblijfsmachtiging behandelen binnen de redelijke termijn, zoals voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden en, in voorkomend geval, verlengen met de termijn die de betrokkene of een andere overheid nodig had om de door de dienst Vreemdelingenzaken gevraagde informatie, nodig om een beslissing te nemen, verschaffen.

<sup>48</sup> Zie blz. 41-42.

<sup>49</sup> Zie blz. 44.

➤ La note de politique générale du 3 décembre 2013 de la secrétaire d'État à l'Asile et la Migration précise que *“l'Office des étrangers continue à tout mettre en œuvre afin de résorber au plus vite la charge de travail exceptionnelle découlant de l'opération de régularisation de 2009”*. A la date du 31 août 2013, 9 143 demandes basées sur l'article 9bis de la loi sur les étrangers étaient en cours de traitement contre 11 992 fin 2012 et 31 858 fin 2010. Concernant les “demandes 9ter”, alors que la réserve de travail était de 6 022 dossiers fin 2012, elle n'était plus que de 3 734 dossiers au 31 août 2013.

**RO 06/04** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré du Bureau “Article 9, alinéa 3 – humanitaire”.

➤ Les observations formulées sous la recommandation RO 06/03 peuvent être ici reprises.

**RO 06/05** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que l'Office des étrangers prenne une décision sur la demande de prorogation ou de renouvellement d'un titre de séjour temporaire avant sa date d'expiration.

➤ Dans sa note de politique générale du 3 décembre 2013, la secrétaire d'État à l'Asile et la Migration s'est engagée à développer une procédure visant à simplifier la prolongation des titres de séjour. Et de rappeler que l'étranger doit en principe solliciter la prolongation de son titre de séjour entre le 45<sup>ème</sup> et le 30<sup>ème</sup> jour précédant la date d'expiration de sa carte. En pratique, ce délai se révèle insuffisant pour permettre à l'administration d'examiner la demande et de fabriquer la carte de séjour électronique.

**RO 06/06** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: traiter la demande d'autorisation de séjour pendant avant de notifier un ordre de quitter le territoire.

➤ En 2012, cette recommandation était partiellement rencontrée. Elle est restée en l'état en 2013.

**RO 06/07** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: délivrer un titre de séjour provisoire aux apatrides qui sont dans l'attente d'une décision concernant leur demande d'autorisation de séjour.

➤ De algemene beleidsnota van 3 december 2013 van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie preciseert dat *“de dienst Vreemdelingenzaken alles in het werk blijft stellen om zo vlug mogelijk de uitzonderlijke werklust als gevolg van de regularisatiecampagne van 2009 weg te werken”*. Op 31 augustus 2013 waren 9 143 aanvragen op basis van artikel 9bis in onderzoek tegenover 11 992 eind 2012 et 31 858 eind 2010. Wat de aanvragen artikel 9 ter betreft, zou de werkreserve slechts 3 734 dossiers bedragen op 31 augustus 2013, terwijl dit eind 2012 nog 6 022 was.

**OA 06/04** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: een plan met deadlines aannemen voor het inhalen van de achterstand van het Bureau “Artikel 9, lid 3 – humanitair”.

➤ Zie de opvolging onder de aanbeveling OA 06/03.

**OA 06/05** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: alle nodige maatregelen treffen om te garanderen dat de dienst Vreemdelingenzaken een beslissing neemt over de vraag tot verlenging of vernieuwing van een tijdelijke verblijfstitel voor het verstrijken van de vervaldatum.

➤ In haar algemene beleidsnota van 3 december 2013 engageert de staatssecretaris voor Asiel en Migratie zich om een procedure te ontwikkelen om de verlenging van verblijfsvergunningen te vereenvoudigen. Zij herinnert eraan dat de vreemdeling de verlenging van zijn vergunning in principe tussen de 45<sup>ste</sup> en de 30<sup>ste</sup> dag voorafgaand aan de vervaldatum van de kaart moet aanvragen. In de praktijk blijkt deze termijn onvoldoende om de administratie toe te laten de aanvraag te onderzoeken en de elektronische verblijfskaart aan te maken.

**OA 06/06** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: vooraleer een bevel om het grondgebied te verlaten te betekenen, de hangende aanvraag om machtiging tot verblijf behandelen.

➤ Deze aanbeveling was reeds in 2012 gedeeltelijk ingewilligd, maar is in 2013 zonder verder gevolg gebleven.

**OA 06/07** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: een tijdelijke verblijfstitel afgeven aan de staatlozen die wachten op een beslissing over hun aanvraag om machtiging tot verblijf.

➤ En 2012, cette recommandation était partiellement rencontrée. Elle est restée en l'état en 2013.

**RO 08/03** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: réduire l'insécurité juridique en précisant les directives de traitement des demandes de régularisation de séjour humanitaires suivies par l'Office des étrangers, de préférence par voie de circulaire rendue publique et mise à jour régulièrement dès lors que des nouvelles modalités d'application seraient précisées ou que la pratique administrative aurait changé. Cette recommandation se situe dans le prolongement de la recommandation RG 01/01 au Parlement, laquelle visait une plus grande transparence et une plus grande sécurité juridique dans l'application par l'Office des étrangers de la loi du 15 décembre 1980.

➤ En 2012, cette recommandation était partiellement rencontrée. Elle est restée en l'état en 2013.

**RO 10/02** Recommandation au secrétaire d'État à l'Asile et la Migration: modifier l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en vue d'élaborer un modèle spécifique de décision concernant l'éloignement de citoyens de l'Union et d'éviter que, par erreur, un citoyen de l'Union reçoive un ordre de quitter non seulement le territoire belge mais aussi le territoire des autres États de l'Espace Schengen.

➤ Cette recommandation est restée en l'état.

**RO 12/04** Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: accepter un passeport ou une carte d'identité périmés comme preuve d'identité et de nationalité pour l'introduction d'une demande sur la base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980 et ne pas ajouter de condition à la loi en exigeant systématiquement que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité.

➤ La recommandation est restée en l'état.

➤ Deze aanbeveling was reeds in 2012 gedeeltelijk ingewilligd, maar is in 2013 zonder verder gevolg gebleven.

**OA 08/03** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: de rechtsonzekerheid te reduceren door de richtlijnen die gevolgd worden door de DVZ bij de behandeling van de regularisatieaanvragen om humanitaire redenen te verduidelijken, bij voorkeur door middel van een openbaar gemaakte rondzendbrief die regelmatig aangepast wordt van zodra er nieuwe toepassingsmodaliteiten zouden zijn uitgewerkt of de administratieve praktijk zou zijn gewijzigd. Deze aanbeveling ligt in het verlengde van de aanbeveling AA 01/01 aan het Parlement, die een grotere transparantie en een grotere rechtszekerheid beoogde in de toepassing van de wet van 15 december 1980 door de DVZ.

➤ Deze aanbeveling was reeds in 2012 gedeeltelijk ingewilligd, maar is in 2013 zonder verder gevolg gebleven.

**OA 10/02** Aanbeveling aan de staatsecretaris voor Migratie- en Asielbeleid: het koninklijk besluit van 8 oktober 1981 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen wijzigen zodat een specifiek model voor een beslissing inzake de verwijdering van burgers van de Unie wordt uitgewerkt en vermeden wordt dat, per vergissing, aan een burger van de Unie niet alleen het bevel gegeven wordt om het Belgisch grondgebied te verlaten maar ook het grondgebied van de andere Schengenlanden.

➤ Deze aanbeveling is zonder verder gevolg gebleven.

**OA 12/04** Aanbeveling aan de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: een vervallen paspoort of identiteitskaart als bewijs van identiteit en nationaliteit aanvaarden voor de indiening van een aanvraag op basis van artikel 9ter van de wet van 15 december 1980, en geen voorwaarde aan de wet toevoegen door systematisch te eisen dat de aanvrager zijn actuele nationaliteit aantoont door een niet vervallen document.

➤ Deze aanbeveling is zonder gevolg gebleven.

## E. Finances

Le 24 septembre 2013, une audition a eu lieu au sein de la Commission parlementaire mixte chargée de la réforme fiscale. A cette occasion, le Médiateur fédéral a communiqué une vue d'ensemble des réclamations dont il a été saisi au cours de ces 16 dernières années dans le domaine de la fiscalité.

Les problématiques abordées avec l'administration fiscale concernent dans une première phase l'établissement de l'impôt et, dans ce cadre, la détermination des revenus taxables, des dépenses déductibles, l'octroi des réductions ou exonérations d'impôt, etc. L'absence d'un avis de rectification de la déclaration est également un élément récurrent dans les réclamations. En 2013, le Médiateur fédéral a de nouveau invité le SPF Finances à résoudre ce problème.

S'ensuivent les réclamations à l'encontre des procédures prévues par la réglementation, déterminantes dans la rectification des erreurs et dans l'efficacité à établir le *juste impôt*. L'interprétation incertaine et — suivant les normes de bonne conduite administrative — trop restrictive de la notion d'"erreur matérielle" génère des réclamations depuis de nombreuses années. Une modification de la loi, intervenue fin 2013, apporte certaines améliorations.

Les remboursements d'impôts donnent également lieu à des réclamations lorsque le remboursement n'est pas exécuté dans les délais et que des intérêts ne sont pas alloués. En 2013, l'administration de la TVA a rencontré dans ce cadre, une partie des aspirations des assujettis à la TVA. Concernant le remboursement à l'impôt des personnes physiques, le SPF Finances a rencontré la recommandation du Médiateur fédéral portant sur le paiement d'office des intérêts moratoires.

Enfin, le Médiateur fédéral a formulé en 2013 une recommandation relative à l'enregistrement des baux à loyers. L'absence de sécurité juridique avait engendré des réclamations.

### 1. L'envoi obligatoire de l'avis de rectification de la déclaration

Lorsque le fisc modifie la déclaration du contribuable, entraînant une augmentation de la base imposable communiquée par ce dernier, un avis de rectification doit lui être envoyé. Il s'agit d'une forme substantielle, une obligation imposée à l'administration par l'article 346 du Code des impôts sur les revenus 1992 (CIR

## E. Financiën

Op 24 september 2013 vond een hoorzitting met de federale ombudsmannen in de gemengde parlementaire commissie belast met de fiscale hervorming. Daar gaf de federale Ombudsman een overzicht van klachten die hij de afgelopen 16 jaar heeft ontvangen in het domein van de fiscaliteit.

De problemen die we met de fiscale administratie hebben besproken, gaan in een eerste fase over de vestiging van de belasting en alles wat daarmee verband houdt: de bepaling van de belastbare inkomsten, aftrekbare uitgaven, vermindering of vrijstelling van belasting, enz. Het ontbreken van het verplicht bericht van wijziging is een vaak voorkomend element in deze klachten. In 2013 vroeg de federale Ombudsman opnieuw aan de FOD Financiën om dit probleem op te lossen.

In een volgende fase rijzen er klachten over de procedures voorzien in de reglementering om fouten recht te zetten en de effectiviteit van die procedures om de *rechtmatige belasting* te heffen. De onduidelijke en — naar ombudsnormen — te beperkte invulling van het begrip "materiële vergissing" zorgde jarenlang voor klachten. Een wetswijziging van eind 2013 heeft voor een zekere verbetering gezorgd.

Ook de teruggave van de belastingen geeft aanleiding tot klachten wanneer die teruggave niet tijdig gebeurt en er geen interesten worden toegekend. In 2013 loste de btw-administratie een deel van de verzuchtingen in van btw-plichtigen in verband hiermee. Voor de teruggave van de inkomstenbelasting aanvaardde de FOD Financiën de aanbeveling van de federale Ombudsman betreffende het ambtshalve betalen van moratoriuminteresten.

Ten slotte formuleerde de federale Ombudsman in 2013 ook een aanbeveling over het registreren van woninghuurcontracten. Het gebrek aan rechtszekerheid had hier voor klachten gezorgd.

### 1. Het verplichte bericht van wijziging van belastingaangifte

Als de fiscus een wijziging aanbrengt in de aangifte en die een hogere belastbare grondslag tot gevolg heeft dan aangegeven door de belastingplichtige, dan moet hij de belastingplichtige een bericht van wijziging sturen. Het is een substantiële vormvereiste, een verplichting die aan de administratie is opgelegd door artikel 346 van

92). Il semble pourtant que cette obligation ne soit pas systématiquement respectée par les agents du fisc.

Lorsqu'un contribuable s'aperçoit que sa déclaration a été modifiée sans avis de rectification préalable, il a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du directeur régional et de demander l'annulation de son imposition pour non-respect des exigences de forme. Il doit toutefois le faire dans le délai de six mois suivant la réception de son avertissement-extrait de rôle.

Du point de vue de la mission du Médiateur fédéral, c'est nettement insuffisant.

L'avis de rectification a pour but d'informer explicitement le contribuable des changements que l'administration souhaite apporter à sa déclaration. C'est un moyen de communication important qui permet au contribuable de déterminer si les changements que l'administration entend faire sont corrects. Et, si ce n'est pas le cas, l'avis de rectification constitue le point de départ d'une discussion se déroulant suivant une procédure bien établie. Une adaptation de la déclaration sans information préalable de la part de l'administration peut passer inaperçue aux yeux du contribuable, pas nécessairement attentif aux codes et montants figurant sur son avertissement-extrait de rôle. Le contribuable concerné peut en effet, en principe, se baser sur sa confiance légitime envers l'administration qui n'est pas censée modifier la déclaration sans avertissement préalable.

Vraisemblablement, les directives administratives exhortant les agents du fisc à se conformer strictement aux règles de procédure, ne suffisent pas.

Le Président du comité de direction du SPF Finances envisage donc l'automatisation de certains courriers — dont l'avis de rectification — afin de favoriser l'application stricte des règles de procédure.

En attendant, l'Administration générale de la Fiscalité entend rappeler de manière explicite à ses services l'obligation d'envoyer un avis de rectification.

## 2. *L'interprétation de la notion d'"erreur matérielle"*

Remplir sa déclaration fiscale constitue une démarche complexe pour le contribuable moyen. Or les procédures fiscales offrent peu de latitude pour rectifier les erreurs.

het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 (WIB 92). Toch blijkt dat deze verplichting door de belastingambtenaren niet consequent wordt nageleefd.

Wanneer een belastingplichtige vaststelt dat zijn aangifte werd gewijzigd zonder voorafgaand bericht van wijziging, heeft hij de mogelijkheid om bezwaar in te dienen bij de gewestelijk directeur en om de nietigverklaring van zijn aanslag te vragen wegens schending van een vormvoorwaarde.

Vanuit de optiek van de opdracht van de federale Ombudsman is dit echter onvoldoende.

Het bericht van wijziging wil de belastingplichtige vooraf uitdrukkelijk informeren over de wijzigingen die de administratie wil aanbrengen in de aangifte. Het is een belangrijk communicatiemiddel. Op die manier kan de belastingplichtige nagaan of de aanpassingen die de administratie van plan is aan te brengen correct zijn. Is dit niet het geval, dan is het bericht van wijziging het startpunt van een discussie die via een geijkte procedure verloopt. Een aanpassing van de aangifte zonder deze voorafgaande informatie van de administratie loopt het risico onopgemerkt te blijven omdat de betrokken belastingplichtige mogelijks minder aandachtig zal zijn bij het controleren van de codes en de erbij horende bedragen op het aanslagbiljet. Hij mag er in principe immers op vertrouwen dat de administratie zijn aangifte niet onaangekondigd zal wijzigen.

Blijkbaar volstaan de administratieve richtlijnen die de belastingambtenaren opdragen strikt de procedureregels na te leven, niet.

De voorzitter van het directiecomité bij de FOD Financiën overweegt daarom het gebruik van bepaalde brieven — waaronder de berichten van wijziging — te automatiseren, wat de nauwgezette toepassing van de procedureregels moet bevorderen.

In afwachting daarvan zal de Algemene administratie van de Fiscaliteit de diensten uitdrukkelijk herinneren aan de verplichting om het bericht van wijziging te versturen.

## 2. *De invulling van het begrip "materiële vergissing"*

Het invullen van een belastingaangifte blijkt complex voor een gemiddelde belastingplichtige. Bovendien laten de fiscale procedures weinig ruimte om vergissingen recht te zetten.

Il existe trois procédures administratives pour contester un avertissement-extrait de rôle à l'impôt des personnes physiques: le dégrèvement par rôle, la réclamation et le dégrèvement d'office.

Dans un but de simplification et de rapidité, la loi prévoit d'abord *le dégrèvement par rôle*. Dans les mêmes hypothèses que celles du dégrèvement d'office, un nouvel avertissement-extrait de rôle peut être établi — avant le 30 juin de l'année d'imposition — pour rectifier l'avertissement-extrait de rôle précédent. Cette procédure permet d'éviter une procédure de réclamation ou de dégrèvement d'office.

Après réception de l'avertissement-extrait de rôle, le contribuable dispose d'un délai de six mois pour introduire une *réclamation* auprès de la direction régionale des Contributions directes compétente pour son ressort. Le contribuable peut invoquer dans sa réclamation tout élément qui a une influence sur l'établissement de l'impôt: la base de calcul, la procédure, une omission.

Enfin, la loi prévoit le *dégrèvement d'office*, qui permet au directeur régional des Contributions directes, dans un nombre limité de cas prévus par la loi<sup>50</sup>, tant sur son initiative qu'à la demande du contribuable, de rectifier l'impôt dans un délai de cinq ans à dater du 1<sup>er</sup> janvier de l'année au cours de laquelle l'impôt a été établi.

Nous aborderons ici la possibilité du dégrèvement d'office en cas d'erreur matérielle.

Lors de l'audition le 24 septembre 2013, le Médiateur fédéral avait déjà invité la Commission parlementaire mixte chargée de la réforme fiscale à réfléchir à une définition de la notion d'erreur matérielle qui inclut les omissions évidentes et dûment établies dans la procédure de dégrèvement d'office.

Actuellement, les erreurs de droit ou les omissions doivent faire l'objet d'une réclamation, à la différence des erreurs purement matérielles qui peuvent faire l'objet d'un dégrèvement d'office.

<sup>50</sup> En plus d'avoir la possibilité de rectifier une erreur par dégrèvement d'office en cas de surtaxes résultant d'erreurs matérielles, de doubles emplois, de documents ou de faits nouveaux, le directeur régional peut également accorder le dégrèvement d'office dans le cas d'excédents de précomptes ou de versements anticipés qui n'ont pas été pris en compte, mais aussi dans le cas de certaines réductions auxquelles le contribuable a droit et qui ne lui auraient pas été accordées comme la réduction pour personne à charge, les réductions pour pensions, ... (article 376 du CIR 92).

Er zijn drie administratieve procedures om een aanslag in de inkomstenbelastingen te betwisten: de rechtzetting via het kohier, het bezwaar en de ontheffing van ambtswege.

Als snelle en vereenvoudigde procedure voorziet de wet *de ontheffing via het kohier*. In de gevallen die in aanmerking komen voor een ontheffing van ambtswege, kan door een ontheffing via het kohier een nieuw aanslagbiljet — nog vóór 30 juni van het aanslagjaar — worden opgesteld ter verbetering van een vorig aanslagbiljet. Deze procedure laat toe om een bezwaarprocedure of een procedure tot ontheffing van ambtswege te vermijden.

Na ontvangst van het aanslagbiljet beschikt de belastingplichtige over een termijn van zes maanden om een *bezwaar* in te dienen bij de bevoegde gewestelijke directie van de Directe Belastingen. De belastingplichtige kan in zijn bezwaar elk element invoeren dat volgens hem een invloed heeft op de vestiging van de aanslag: de berekeningsgrondslag, de procedure, een vergetelheid.

Ten slotte voorziet de wet in een *ontheffing van ambtswege*, die in een beperkt aantal door de wet voorziene gevallen<sup>50</sup> de gewestelijk directeur van de Directe Belastingen toelaat om zowel uit eigen beweging als op vraag van de belastingplichtige, een rechtzetting door te voeren binnen een termijn van vijf jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de belasting werd gevestigd.

We belichten hier de mogelijkheid van ontheffing van ambtswege in geval van een materiële vergissing.

Tijdens de hoorzitting van 24 september 2013 nodigde de federale Ombudsman de gemengde parlementaire commissie belast met de fiscale hervorming reeds uit om na te denken over een definitie van het begrip materiële vergissing die toelaat voor de hand liggende en afdoende aangetoonde vergetelheden onder het toepassingsgebied van een ontheffing van ambtswege te laten vallen.

Momenteel moet voor vergissingen in rechte of vergetelheden een bezwaar worden ingediend, in tegenstelling tot de zuiver materiële vergissingen die het voorwerp kunnen uitmaken van een ontheffing van ambtswege.

<sup>50</sup> Naast de mogelijkheid om een vergissing recht te zetten door een ontheffing van ambtswege in geval van overbelastingen die voortvloeien uit materiële vergissingen, uit dubbele belasting of uit afdoende nieuwe bescheiden of feiten, kan de gewestelijk directeur de ontheffing van ambtswege ook toekennen in geval van een overschot aan voorheffingen of voorafbetalingen dat niet werd verrekend evenals wanneer bepaalde verminderingen waarop de belastingplichtige recht heeft niet zijn toegekend zoals personen ten laste, vermindering voor pensioenen, ... (artikel 376 van het WIB).

Parfois, le contribuable croit pouvoir prétendre à un dégrèvement d'office du chef d'une erreur dans sa déclaration alors que l'interprétation administrative et jurisprudentielle de la notion d'*erreur matérielle* s'avère souvent trop restrictive pour permettre les rectifications demandées.

Quelques exemples tirés de notre expérience pratique.

— Dans sa déclaration fiscale de revenus 2010, une contribuable a oublié de remplir les montants déductibles de son emprunt hypothécaire. Elle a constaté cet oubli lors du remplissage de sa déclaration de revenus 2011; à ce moment, le délai de réclamation était déjà expiré. La contribuable a pu démontrer qu'il s'agissait d'une omission: elle disposait encore de l'estimation du calcul de l'impôt effectuée par son organisme bancaire la veille de l'introduction de sa déclaration, sur laquelle les montants avaient bien été mentionnés. L'administration fiscale a toutefois rejeté sa demande de dégrèvement d'office.

— Une contribuable bénéficiait de réductions d'impôt depuis la souscription de son emprunt hypothécaire. Pour un exercice d'imposition, elle a omis de reproduire dans sa déclaration fiscale définitive, les données portées dans la version brouillon. Elle ne s'est rendu compte de son erreur que l'année suivante. Un autre contribuable, qui a également souscrit un emprunt hypothécaire, a oublié, lors du passage à Tax-on-web, de déclarer les intérêts et a seulement mentionné le capital remboursé. Il n'a remarqué son erreur que quatre ans plus tard. Dans les deux dossiers, les réclamations des plaignants ont été rejetées: l'administration n'a pas considéré les erreurs de ces contribuables comme des erreurs matérielles mais les a assimilées à des choix conscients de leur part.

— Un contribuable a indiqué dans sa déclaration le montant maximal de l'avantage fiscal pour investissement pour économiseurs d'énergie, comme il l'avait également fait l'année précédente. La législation avait entre-temps été modifiée et le contribuable aurait dû déclarer le montant facturé ou le solde de la facture. Il n'a relevé cette erreur que l'année suivante, après l'expiration du délai de réclamation. Le contribuable a ainsi perdu 2 160 euros.

Pourtant, tous les services de taxation locaux n'appliquent pas la même interprétation de la notion d'*erreur matérielle*. Certains services, voire certains fonctionnaires, plus sensibles aux arguments du contribuable ou au contact d'un public plus précarisé, appliquent une interprétation plus extensive de la notion. Certains services locaux ressentent manifestement la nécessité

De belastingbetaler meent soms recht te hebben op een ontheffing van ambtswege, terwijl de administratie en de rechtspraak het begrip *materiële vergissing* vaak een interpretatie geven die te strikt blijkt om aan de gevraagde rechtzettingen toe te laten.

Enkele voorbeelden uit onze praktijkervaring.

— Een belastingplichtige vergat voor inkomstenjaar 2010 in de aangifte het bedrag aan fiscaal aftrekbare betalingen voor haar hypothecaire lening in te vullen. Zij merkt dit pas wanneer zij het jaar erop haar aangifte voor inkomstenjaar 2011 invult; op dat moment is de bezwaartermijn echter al verstreken. De belastingplichtige kan aantonen dat het ging om een vergetelheid. Ze had nog een simulatie van de berekening die ze daags voor het indienen van haar aangifte had laten uitvoeren door haar bankinstelling en waarin de bedragen wel waren opgenomen. De belastingadministratie nam evenwel een negatieve beslissing over haar verzoek tot ambts-halve ontheffing.

— Een belastingplichtige genoot sinds het afsluiten van een hypothecaire lening belastingverminderingen. Eén aanslagjaar vergat zij de gegevens die zij op de kladversie van haar belastingaangifte had genoteerd, over te brengen op de definitieve aangifte. Ze stelde haar vergissing pas het volgende jaar vast. Een andere belastingplichtige, die eveneens een hypothecaire lening had afgesloten, vergat bij het overschakelen naar Tax-on-web de interesten aan te geven en vermeldde enkel het terugbetaalde kapitaal. Pas vier jaar later merkte hij zijn vergissing op. In de twee dossiers werden de bezwaarschriften van verzoekers afgewezen: de administratie beschouwt de vergissingen van deze belastingplichtigen niet als materiële vergissingen maar als bewuste keuzes van hun kant.

— Met betrekking tot de toekenning van belastingverminderingen voor energiebesparende maatregelen vermeldde een belastingplichtige op zijn aangifte het maximale fiscale voordeel, zoals hij het jaar daarvoor ook had gedaan. Ondertussen was de wetgeving gewijzigd en moest hij het volledige factuurbedrag of het saldo weergeven. Deze fout wordt pas het volgende jaar opgemerkt, buiten de bezwaartermijn. Hierdoor loopt hij 2 160 euro mis.

Niet alle lokale taxatiediensten hanteren nochtans dezelfde interpretatie van het begrip *materiële vergissing*. Sommige taxatiediensten of ambtenaren die gevoeliger zijn voor de argumentatie van de belastingbetaler of in contact staan met een kwetsbaarder publiek, passen een ruimere interpretatie toe van het begrip. Om billijkheidsredenen voelen bepaalde lokale diensten



de prévoir des possibilités de dégrèvement pour des raisons d'équité.

Par ailleurs, la réponse à la question de savoir s'il s'agit ou non d'une *erreur matérielle* évolue selon le moment où on se situe dans la procédure fiscale. Tant que le délai de réclamation n'est pas expiré, l'administration fiscale promeut une acception large de la notion dans le cadre d'un dégrèvement par rôle pour rectifier des anomalies et ainsi épargner au contribuable et à l'administration une procédure de réclamation. Une fois le délai de réclamation expiré, l'administration applique, sauf exceptions locales, une interprétation beaucoup plus restrictive.

Une extension de la notion d'*erreur matérielle* devrait permettre à l'administration de rectifier des erreurs comme celles rencontrées dans les exemples précités, même après l'expiration du délai de réclamation.

Partir du principe que l'introduction d'une déclaration fiscale exacte relève du devoir civique, ce qui suppose entre autres choses que le contribuable soit toujours bien informé, témoigne de peu de compréhension de la complexité à laquelle le citoyen est confronté. La distinction que fait l'administration entre l'*erreur matérielle stricto sensu* et le choix conscient (erreur de droit) du contribuable lorsqu'il remplit sa déclaration fiscale n'est pas réaliste pour le citoyen. Le Médiateur fédéral sait par expérience qu'une erreur ou une omission remarquée tardivement est rarement le résultat d'un choix conscient du contribuable.

La rectification des erreurs ou omissions évidentes dans le cadre d'une extension des possibilités de dégrèvement d'office permettrait de remédier à des situations inéquitables aux yeux du citoyen et contraires au principe du juste impôt.

Comme indiqué précédemment, certains bureaux de taxation appliquent déjà cette approche. Le Service de Conciliation fiscale est également enclin à la suivre. Le Médiateur fédéral prône une généralisation réfléchie de cette approche.

La loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions fiscales et financières diverses (publiée au *Moniteur belge* le 31 décembre 2013) étend la procédure de dégrèvement d'office à toutes les réductions d'impôts reprises dans les articles 145-1 à 145-36 du CIR 92. Cette disposition entre en vigueur à partir de l'exercice d'imposition 2014. La liste des réductions d'impôt qui

blijkbaar de noodzaak mogelijkheden te voorzien om ontheffingen toe te staan.

Het antwoord op de vraag of het al dan niet gaat om een *materiële vergissing* zelf, lijkt bovendien te evolueren naargelang de fase van de fiscale procedure waarin men zich bevindt. Zolang de gewone bezwaartermijn niet is verstreken, verzekert de fiscus een ruimere toepassing van de notie in het kader van de ontheffing via het kohier, om anomalieën recht te zetten en zo de belastingplichtige het opstarten van een bezwaarprocedure te besparen. Eenmaal de bezwaartermijn is verstreken, hanteert de administratie, behoudens lokale uitzonderingen, een veel striktere interpretatie.

Via een uitbreiding van de notie *materiële vergissing* zou de administratie over de mogelijkheid beschikken om vergissingen zoals in de aangehaalde voorbeelden recht te zetten zelfs na het verstrijken van de gewone bezwaartermijn.

Ervan uitgaan dat een correcte aangifte indienen een burgerplicht is die onder meer inhoudt dat de belastingplichtige zich altijd correct informeert, getuigt van weinig begrip voor de complexiteit waarmee de burger geconfronteerd wordt. Het onderscheid dat de administratie maakt tussen de *materiële vergissing sensu stricto* en de bewuste keuze (vergissing in rechte) die een belastingplichtige maakt op het moment dat hij zijn aangifte invult, is weinig realistisch voor de burger. Uit ervaring weet de federale Ombudsman dat een vergissing of een vergetelheid die een belastingplichtige pas laattijdig ontdekt, zelden het gevolg is van een bewuste keuze van zijn kant.

Onbillijke situaties in de ogen van de burger en situaties waarin een belasting werd gevestigd in strijd met het principe van de juiste belasting zouden kunnen worden vermeden door vergissingen of voor de hand liggende vergetelheden recht te zetten in het kader van een uitbreiding van de mogelijkheden tot ambtshalve ontheffing.

Bepaalde taxatiekantoren passen dit — zoals reeds eerder gemeld — in de praktijk al toe. Ook de Fiscale Bemiddelingsdienst blijkt deze benadering genegen te zijn. De federale Ombudsman wenst een doordachte veralgemening van deze benadering.

De wet van 21 december 2013 houdende diverse fiscale en financiële bepalingen (gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 31 december 2013) breidt de procedure tot ambtshalve ontheffing vanaf aanslagjaar 2014 uit tot alle belastingverminderingen vermeld in de artikels 145-1 tot 145-36 van het WIB 92. De lijst met belastingverminderingen die aanleiding kunnen geven

peuvent donner lieu à un dégrèvement d'office s'est dès lors considérablement allongée (p. ex. les réductions pour l'épargne à long terme, les dépenses pour économie d'énergie, les dons, etc.).

Le législateur évitera ainsi grand nombre de problèmes à partir de l'exercice d'imposition 2014.

D'éventuels problèmes subsistent toutefois encore pour:

- les dossiers jusqu'à l'exercice d'imposition 2013 inclus, en particulier ceux qui concernent les investissements pour économiseurs d'énergie;

- les rentes alimentaires et l'habitation unique et propre (article 104, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup>, et 9<sup>o</sup>).

Un entretien s'est déroulé le 9 janvier 2014 avec le service du Contentieux de l'Administration générale de la Fiscalité afin:

- de discuter de la façon de pouvoir rectifier dans les délais les omissions évidentes et dûment établies;

- d'échanger les points de vue sur les situations qui peuvent encore être problématiques parce qu'elles ne sont pas incluses dans l'extension de l'article 376, § 3, 2<sup>o</sup>, CIR 92, comme par exemple les rentes alimentaires et l'habitation unique et propre.

L'administration reconnaît que les exemples cités par le Médiateur fédéral (emprunt hypothécaire oublié une fois, omissions évidentes concernant les dépenses pour économie d'énergie liées à la modification de la réglementation) visent des situations qui pourraient être corrigées par une interprétation plus large de la notion d'erreur matérielle.

Les services centraux du SPF Finances constatent également que la notion d'*erreur matérielle* n'est pas toujours appliquée uniformément et qu'elle doit être utilisée de manière plus extensive dans le cas d'omissions évidentes et non contestées (tant avant qu'après l'expiration du délai de réclamation de six mois), à la lecture de la circulaire n<sup>o</sup> Ci.RH.861/573.445 - Ci.RH.862/536.019 (AFER 49/2005) dd. 13.12.2005:

*"25. L'article 376ter, alinéa 2, CIR 92, confère au directeur ou au fonctionnaire désigné par lui, le pouvoir d'accorder le dégrèvement d'office des surtaxes, des excédents de précomptes ou de versements anticipés et des autres réductions, visés à l'article 376, CIR 92,*

tot een ambtshalve ontheffing wordt aanzienlijk uitgebreid (de verminderingen voor het lange termijn sparen, energiebesparende uitgaven, giften,...).

Daardoor zal de wetgever vanaf aanslagjaar 2014 heel wat problemen weten te voorkomen.

Mogelijke problemen blijven nog bestaan voor:

- de dossiers tot en met aanslagjaar 2013, vooral met betrekking tot de energiebesparende investeringen;

- de onderhoudsuitkeringen en de enige, eigen woning (artikel 104, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> en 9<sup>o</sup>).

Een onderhoud op 9 januari 2014 met de dienst Geschillen van de Algemene administratie van de Fiscaliteit had tot doel:

- te bespreken hoe voor de hand liggende en afdoende aangetoonde vergetelheden tijdig kunnen worden rechtgezet;

- van gedachten te wisselen over het feit dat er nog situaties zijn die voor problemen kunnen zorgen omdat ze niet onder de uitbreiding van artikel 376, § 3, 2<sup>o</sup>, WIB 92 vallen, zoals bijvoorbeeld voor de onderhoudsuitkeringen en de enige eigen woning.

De administratie erkent dat de voorbeelden die de federale Ombudsman aanhaalt (hypothecaire lening die éénmalig vergeten werd, evidente vergissingen inzake energiebesparende uitgaven gelet op gewijzigde regelgeving) situaties zijn die via een ruimere interpretatie van het begrip *materiële vergissing* zouden kunnen worden rechtgezet.

Te oordelen op basis van de bestaande circulaire nr. Ci.RH.861/573.445 – Ci.RH.862/536.019 (AOIF 49/2005) dd. 13.12.2005 erkent de centrale administratie van de FOD Financiën ook dat de notie *materiële vergissing* niet altijd uniform wordt toegepast en neemt ook het standpunt in dat een ruimere interpretatie van het begrip *materiële vergissing* moet worden toegepast in het geval van evidente niet betwiste anomalieën (zowel voor als na het verstrijken van de bezwaartermijn van zes maanden) gelet op:

*"25. Artikel 376ter, lid 2, WIB 92, verleent aan de directeur of aan de door hem aangewezen ambtenaar de bevoegdheid om tot ambtshalve ontheffing over te gaan van de overbelastingen, het overschot van de voorheffingen of de voorafbetalingen en de andere*

par la voie de l'inscription, au nom du contribuable intéressé, du montant dégrèvé dans un rôle rendu exécutoire.

26. En conséquence, il conviendra d'agir par le biais d'un "enrôlement négatif" pour les seuls cas visés par l'article 376, CIR 92, dans la voie tracée par le "projet Coperfin" qui recommande "un traitement accéléré des cotisations négatives réparant des erreurs matérielles commises par le contribuable ou par l'administration, ou des anomalies incontestables. Un objectif important est d'éviter, eu égard à la brièveté du délai de réclamation, que le contribuable introduise une réclamation à titre conservatoire (cf. instruction du 12 juillet 2002 - Co.88.21/73.772 - COPERFIN (quick wins))".

Il s'ensuit que la notion "d'erreur matérielle" susceptible d'ouvrir la voie à la procédure de dégrèvement et à l'enrôlement d'une cotisation négative devra s'interpréter avec largesse afin de couvrir la rectification "d'anomalies incontestables" se présentant comme évidentes et d'éviter par là, l'introduction inutile de réclamations dont le sort peut être aisément réglé par une procédure moins lourde et plus rapide.

27. Tout doute sur la procédure à suivre devra profiter au contribuable en vue de le remplir de ses droits, en faisant application de l'adage "in dubio contra fiscum" qui fera considérer l'erreur comme une erreur matérielle."

Dans une instruction complémentaire, le service du Contentieux de l'Administration générale de la Fiscalité attirera l'attention des services extérieurs sur l'importance d'une interprétation large de la notion d'erreur matérielle (dans le cas d'anomalies évidentes et non contestées). En outre, le commentaire du Code des impôts sur les revenus 1992 sera actualisé et complété par des exemples concrets.

L'avenir dira si l'extension de l'article 376, § 3, 2°, CIR 92, et la démarche des services centraux d'inviter les services extérieurs à procéder au dégrèvement tenant compte d'une interprétation plus extensive de la notion d'erreur matérielle, suffiront.

Cela étant, dans les cas où le directeur régional rejeterait le dégrèvement d'office malgré une erreur ou omission évidente, le contribuable ne peut actuellement pas espérer obtenir via le Médiateur fédéral une correction de la décision, dans la mesure où le fisc considère qu'une telle décision ne peut être contestée que

verminderingen, bedoeld in artikel 376, WIB 92, door middel van de registratie, op naam van de betrokken belastingplichtige, van het ontheven bedrag in een kohier dat uitvoerbaar wordt verklaard.

26. Bijgevolg moet worden gehandeld door middel van een "negatieve inkohiering" voor de gevallen beoogd in artikel 376, WIB 92, zoals voorgeschreven in het "Coperfin-project" dat het volgende aanbeveelt "een versnelde verwerking voor negatieve aanslagen ingevolge door de belastingplichtige of door de administratie begane materiële vergissingen, of bij niet betwiste anomalieën. Een belangrijk doel is dat daarmee kan worden vermeden dat de belastingplichtige, gelet op de korte bezwaartermijn, een bezwaarschrift zal indienen om zijn rechten te vrijwaren (zie instructie van 12.7.2002 - Co.88.21/73.772 - COPERFIN (quick wins))".

Daaruit volgt dat de term "materiële vergissing" die aanleiding kan geven tot toepassing van de onthefingsprocedure en de negatieve inkohiering, breed moet worden geïnterpreteerd. Op die manier worden "niet betwiste anomalieën" die evident zijn, verbeterd en wordt de indiening van nutteloze bezwaarschriften vermeden die gemakkelijk kunnen worden opgelost door een minder zware en snellere procedure.

27. Elke twijfel omtrent de te volgen procedure moet worden beslecht in het voordeel van de belastingplichtige volgens het adagium "in dubio contra fiscum" zodat de vergissing moet worden aangemerkt als een materiële vergissing."

In een bijkomende instructie zal de dienst Geschillen van de Algemene administratie van de Fiscaliteit de buitendiensten wijzen op het belang van een ruime interpretatie van de term *materiële vergissing* (in het geval van evidente niet betwiste anomalieën). Daarenboven zal de Commentaar op het Wetboek Inkomstenbelastingen 1992 worden geactualiseerd en uitgebreid met concrete voorbeelden.

De toekomst zal uitwijzen of een uitbreiding van artikel 376, § 3, 2°, WIB 92, en de bijkomende stappen van de centrale administratie om de buitendiensten uit te nodigen tot onthefingen over te gaan via een ruime interpretatie van het begrip *materiële vergissing*, zal volstaan.

In ieder geval blijft het zo dat wanneer de gewestelijk directeur een ontheffing van ambtswege weigert ondanks een evidente vergissing of vergetelheid, de belastingplichtige momenteel niet kan hopen op een rechtzetting van de beslissing via de federale Ombudsman omdat de fiscus meent dat een dergelijke beslissing

devant le tribunal de première instance. A cet égard, la recommandation RG 07/04 au Parlement (toujours pendante) du Médiateur fédéral de 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, conserve toute sa pertinence.

### 3. Intérêts sur un remboursement TVA

#### 3.1. Aux assujettis TVA actifs

En cas de restitution tardive de la TVA d'une année définie, les services TVA de l'Administration générale de la Fiscalité du SPF Finances n'octroient des intérêts que si le remboursement est intervenu après le 31 mars de l'année suivante et à condition que ces intérêts soient explicitement demandés.

En règle générale, une restitution de la TVA aux assujettis TVA actifs (n'étant pas en cessation d'activité) intervient dans les trois mois, si l'assujetti en a fait la demande dans sa déclaration TVA et s'il remplit toutes les conditions. Si aucun problème n'est détecté lors d'un éventuel contrôle, le délai de remboursement standard reste d'application.

Mais, en cas de versement à un mauvais numéro de compte ou de conflit latent par exemple, la restitution de la TVA peut prendre quelques mois de plus. Et dans ce cas, généralement, aucun intérêt n'est alloué.

Or, selon l'article 91, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> du Code de la TVA, un intérêt de 0,8 % par mois est exigible de plein droit sur les sommes à restituer et ce, à compter de l'expiration du délai fixé par l'article 76, § 1<sup>er</sup>, premier et troisième alinéas.

Dans le premier alinéa de l'article 76, § 1<sup>er</sup>, le délai est explicitement mentionné: *dans les trois mois suivant la fin de l'année civile*. En d'autres termes: la restitution de la TVA doit intervenir avant le 31 mars. Le troisième alinéa — auquel l'article 91, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> du Code de la TVA se réfère également — stipule quant à lui que le Roi peut prévoir la restitution de l'excédent avant la fin de l'année civile dans les cas et aux conditions qu'il détermine.

Vu le renvoi au troisième alinéa de l'article 76, § 1<sup>er</sup>, l'administration de la TVA doit donc également tenir compte du délai fixé par l'arrêté royal n°4 du 29 décembre 1969, article 8/1, § 3, alinéa 3: *"dans les trois mois suivant une déclaration trimestrielle ou dans les deux mois suivant une déclaration mensuelle"*.

enkel kan worden aangevochten voor de rechtbank van eerste aanleg. Naar analogie van de aanbeveling AA 07/04 aan het Parlement (nog niet in wetgeving omgezet) van de federale Ombudsman om artikel 375 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 92 aan te passen opdat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid krijgt om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken, volledig haar relevantie.

### 3. Interesten bij btw-teruggaven

#### 3.1. Aan actieve btw-plichtigen

De btw-administratie bij de Algemene administratie van de Fiscaliteit van de FOD Financiën kent voor laat-tijdige btw-teruggaven van een bepaald jaar enkel interesten toe als zij na 31 maart van het daaropvolgende jaar worden uitbetaald en op voorwaarde dat die interest uitdrukkelijk wordt gevraagd.

Normalerwijze wordt een btw-teruggave aan actieve btw-plichtigen (niet-stopzetters) uiterlijk binnen drie maanden uitbetaald, als de btw-plichtige dat in zijn btw-aangifte vraagt en als hij aan alle voorwaarden voldoet. Wanneer er bij een mogelijke controle geen problemen worden vastgesteld, blijft de standaard teruggevattermijn van kracht.

Door bijvoorbeeld een storting op een verkeerd rekeningnummer of een aanslepend conflict, kan het zijn dat de btw-teruggave een paar maanden later gebeurt. Vaak worden hier dan geen interesten toegekend.

Uit artikel 91, § 3, lid 1, 1<sup>o</sup>, van het btw-Wetboek volgt nochtans dat een interest van 0,8 % per maand van rechtswege verschuldigd is over de terug te geven sommen en dit te rekenen vanaf het verstrijken van de termijn in artikel 76, § 1, eerste en derde lid.

In het eerste lid van artikel 76, § 1, is de termijn uitdrukkelijk vermeld: *binnen drie maanden volgend op het einde van het kalenderjaar*. Met andere woorden: de btw-teruggave moet gebeuren vóór 31 maart. Het derde lid — waarnaar artikel 91, § 3, lid 1, 1<sup>o</sup>, van het btw-Wetboek ook verwijst — stelt verder ook dat de Koning kan bepalen dat het overschot, in die gevallen en onder de voorwaarden door Hem bepaald, vóór het einde van het kalenderjaar wordt teruggegeven.

De btw-administratie moet op basis van de verwijzing naar het derde lid, van artikel 76, § 1, ook rekening houden met de termijnen bepaald in het koninklijk besluit nr. 4 van 29 december 1969, artikel 8/1, § 3, al. 3: *binnen drie maanden voor een kwartaalaangifte of binnen twee maanden voor een maandaangifte*.

Certains agents de l'administration TVA font une lecture très restrictive de cet article 76, § 1<sup>er</sup>, du Code la TVA, et estiment que selon l'article 91, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, du Code de la TVA, l'intérêt ne serait dû que lorsque les excédents d'impôt mentionnés dans les déclarations TVA ne sont pas effectivement restitués au 31 mars de l'année suivant l'année au cours de laquelle ils sont apparus, puisque *dans les trois mois suivant la fin de l'année civile* est l'unique délai figurant mot pour mot dans l'article 76, § 1<sup>er</sup>, premier et troisième alinéas.

Il s'agit d'une mauvaise application de la réglementation. Cela nous a été confirmé par l'Administration centrale de la TVA, laquelle s'engage à corriger l'attitude de ses services extérieurs.

### 3.2. Aux ex-assujettis

La restitution du solde de TVA aux assujettis ayant cessé leur activité prend actuellement beaucoup plus de temps que le délai standard d'une restitution de TVA à un assujetti TVA actif.

Un assujetti qui cesse ses activités doit le signaler à l'administration de la TVA qui, en principe, effectue d'abord un contrôle de cessation d'activité avant de restituer le solde de TVA.

L'administration reconnaît qu'après la cessation d'activité, les contribuables doivent souvent attendre trop longtemps avant le remboursement et avance deux explications à cela: une forte diminution du personnel au sein de l'Administration générale de la Fiscalité et une procédure de remboursement mal structurée.

L'Administration générale de la Fiscalité envisage à l'avenir d'effectuer une sélection des "cessations d'activité" à contrôler, sur la base de critères déterminés. Lorsque ces nouveaux critères de sélection seront implémentés, les contribuables non soumis au contrôle pourront être remboursés plus rapidement qu'auparavant. Et ceux qui doivent être contrôlés verront le délai de contrôle raccourci afin qu'ils puissent eux aussi obtenir plus rapidement leur éventuel remboursement.

Dès l'application des nouveaux critères, l'Administration générale de la Fiscalité veillera à l'octroi automatique des intérêts de retard en cas de restitution tardive du crédit d'impôt.

Les contribuables qui cessent leur activité recevront automatiquement un courrier leur rappelant leurs obligations après cessation d'activité et leur demandant de communiquer les informations nécessaires à la clôture

Sommige ambtenaren binnen de btw-administratie houden er een erg enge lezing van bovengenoemd artikel 76, § 1, van het btw-Wetboek op na en beweren dat de door artikel 91, § 3, eerste lid, 1<sup>o</sup>, van het WBTW vastgelegde interest enkel verschuldigd is wanneer de belastingteruggaven van alle BTW-aangiftes niet daadwerkelijk werden teruggegeven uiterlijk 31 maart van het jaar volgend op het jaar waarin ze zijn ontstaan, omdat *binnen drie maanden volgend op het einde van het kalenderjaar* de enige termijn is die met zoveel woorden in artikel 76, § 1, eerste lid en derde lid, staat.

Dit is een verkeerde toepassing van de reglementering. Het Hoofdbestuur van de btw-administratie bevestigde dit. De btw-administratie verklaarde zich bereid om de houding van de buitendiensten bij te sturen.

### 3.2. Bij btw-stopzetting

De teruggave van het btw-saldo aan btw-plichtigen die hun activiteit hebben stopgezet duurt momenteel heel wat langer dan de standaardtermijn voor een btw-teruggave aan een actieve btw-plichtige.

Een btw-plichtige die zijn activiteiten stopzet, moet dat melden aan de btw-administratie die in principe eerst een stopzettingscontrole uitvoert vooraleer het btw-saldo wordt uitbetaald.

De administratie erkent dat belastingplichtigen na stopzetting vaak te lang moeten wachten op een terugbetaling. Ze haalt daarvoor twee oorzaken aan: er is een sterke vermindering van het personeelsbestand binnen de Algemene administratie van de Fiscaliteit en de teruggave-procedure blijkt niet goed gestroomlijnd.

De Algemene administratie van de Fiscaliteit stelde zelf voor om aan de hand van een aantal criteria een selectie te maken van de te controleren "stopzetters". Wanneer die nieuwe selectiecriteria geïmplementeerd zijn, zullen al degenen die niet aan een controle onderworpen zijn vlugger dan voorheen worden terugbetaald. Bij de te controleren belastingplichtigen wordt de termijn voor de uit te voeren controle verkort, zodat ook zij minder lang op een mogelijke teruggave zullen moeten wachten.

Vanaf de toepassing van de nieuwe criteria, zal de Algemene administratie van de Fiscaliteit erover waken dat bij een laattijdig terugbetaald belastingkrediet de laattijdigeinteresten automatisch worden verrekend.

Stopzetters zullen voortaan ook automatisch een brief krijgen waarin wordt gewezen op de verplichtingen na stopzetting van activiteiten en waarin wordt verzocht de noodzakelijke gegevens te bezorgen met het oog op

effective de leur dossier. Cela devrait contribuer à rendre plus efficiente la gestion des dossiers.

Ces initiatives de l'administration de la TVA méritent d'être soulignées.

#### **4. Le paiement d'office des intérêts moratoires (recommandation RO 13/04)**

##### *4.1. Les faits*

Les articles 418 et 419 du Code des impôts sur les revenus de 1992 (CIR 92) prévoient qu'un intérêt moratoire est alloué au taux de l'intérêt légal en cas de remboursement d'impôts, de précomptes, de versements anticipés, d'intérêts de retard, d'accroissements d'impôts ou d'amendes administratives, après le 1<sup>er</sup> septembre de l'année qui suit celle dont le millésime désigne l'exercice d'imposition, pour autant que leur montant atteigne 5 euros par mois.

La loi ne requiert pas de demande préalable du contribuable, si bien que ces intérêts moratoires doivent être alloués d'office par l'administration.

Pourtant, dans le cas des remboursements d'impôt qui ne suivent pas la procédure de liquidation ordinaire, nommés "cas spéciaux" par l'administration fiscale, des intérêts moratoires ne sont pas alloués d'office lorsque les conditions des articles 418 et 419, CIR 92, sont remplies.

Selon les directives internes de l'administration du Recouvrement<sup>51</sup>, "*les remboursements d'excédent de précompte professionnel, de précompte mobilier ou de versements anticipés enrôlés dans les délais visés aux articles 359 ou 353 CIR 92, mais liquidés au bénéficiaire des revenus ou à ses ayants droit après la date prévue, pour une raison imputable soit aux services de recouvrement soit à une cause externe, donnent lieu, sur demande expresse du contribuable ou de ses ayants droit, à l'octroi d'un intérêt moratoire en application de l'article 419, alinéa 2, CIR 92*".

Cette demande du contribuable ou de ses ayant droit doit être adressée à la Direction régionale du Recouvrement compétente.

<sup>51</sup> Questions & Réponses du Bulletin d'information de l'administration du Recouvrement, éd. automne 2001, vol. II, n°1, p. 5.

de définitieve afsluiting van hun dossier. Dat moet de afhandeling van de dossiers efficiënter maken.

Dit zijn lovenswaardige initiatieven van de btw-administratie.

#### **4. Ambtshalve moratoriuminteressen betalen (aanbeveling OA 13/04)**

##### *4.1. De feiten*

De artikelen 418 en 419 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 (WIB92) bepalen dat moratoriuminterest wordt toegekend tegen de wettelijke rentevoet bij terugbetaling van belastingen, bedrijfsvoorheffing, roerende voorheffing, voorafbetalingen, nalatigheidsinterest, belastingverhogingen of administratieve boeten, vanaf 1 september van het jaar volgend op het aanslagjaar, zodra de interest 5 euro per maand bedraagt.

De administratie moet die moratoriuminteressen ambtshalve toekennen, de wet voorziet immers niet in een aanvraag door de belastingplichtige.

De belastingadministratie gebruikt de omschrijving "speciale gevallen", voor de belastingteruggaven die niet volgens de gewone teruggaveprocedure verlopen. Ambtshalve worden daarvoor geen moratoriuminteressen toegekend, ook al zijn de voorwaarden van de artikelen 418 en 419 WIB 92 vervuld.

Volgens de interne richtlijnen van de Administratie van de Invordering<sup>51</sup> "*geven de terugbetalingen van het overschot van bedrijfsvoorheffing, roerende voorheffing of voorafbetalingen die binnen de in art. 359 of 353 WIB 92 bedoelde termijnen werden ingekohierd maar pas na de voorziene datum aan de verkrijger van de inkomsten of zijn rechthebbenden werden vereffend — omwille van een externe oorzaak — op uitdrukkelijk verzoek van de belastingplichtige of van zijn rechthebbenden, aanleiding tot de toekenning van moratoriuminterest.*"

Dat verzoek moet door de belastingplichtige of zijn rechthebbenden worden gericht aan de bevoegde Gewestelijke directie Invordering.

<sup>51</sup> Vragen en Antwoorden van het Informatiebulletin van de invordering, Herfst 2001, boekdeel II, nr. 1, p. 5.

#### 4.2. Développements

En exigeant une demande expresse du contribuable pour lui allouer des intérêts moratoires, l'administration impose une condition qui n'est pas prévue par la loi.

En outre, le contribuable n'est pas systématiquement informé de son droit à obtenir des intérêts moratoires, ni des démarches à entreprendre à cette fin.

Par courrier du 11 avril 2012, le Médiateur fédéral a donc invité l'administration à prendre les mesures nécessaires afin de rendre sa pratique conforme aux dispositions légales en la matière.

Cette requête a été adressée simultanément à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement et à l'Administration de la Trésorerie; puisqu'à cette époque, ces deux administrations intervenaient dans la procédure de liquidation des remboursements d'impôt traités en "cas spéciaux".

Par réponse du 5 septembre 2012, l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement reconnaissait que des intérêts moratoires doivent être alloués d'office en cas de liquidation tardive d'un remboursement d'impôt répondant aux conditions des articles 418 et 419 CIR 92, quelle que soit la procédure de liquidation.

L'administration estimait cependant que dans l'immediat le paiement d'office de ces intérêts n'était pas réalisable pour les "cas spéciaux". Le regroupement de l'ensemble de la procédure de traitement des "cas spéciaux" au sein de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, ainsi que l'extension de l'application informatique STIMER en projet, devraient par contre permettre à terme de rencontrer la proposition du Médiateur fédéral.

Dans cette perspective, le Médiateur fédéral a donc invité dès octobre 2012 l'administration fiscale à prendre les mesures nécessaires afin d'informer les contribuables concernés des conditions dans lesquelles des intérêts moratoires peuvent leur être alloués et des démarches à entreprendre pour les obtenir.

Cette demande reste sans suite à ce jour.

Entre-temps, le traitement des "cas spéciaux" a été transféré exclusivement à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement suite à l'instauration

#### 4.2. Uiteenzetting

Door van de belastingplichtige te eisen dat hij een uitdrukkelijk verzoek zou indienen om aanspraak te kunnen maken op moratoriuminteressen, legt de administratie een voorwaarde op die niet voorzien is in de wet.

Bovendien wordt de belastingplichtige niet systematisch op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om moratoriuminteressen te bekomen, noch van de stappen die hiervoor moeten worden gezet.

De federale Ombudsman nodigde de administratie in zijn brief van 11 april 2012 uit om de nodige maatregelen te nemen om zijn handelwijze in overeenstemming te brengen met de wettelijke bepalingen.

Dat verzoek werd gelijktijdig verstuurd naar de Algemene Administratie van de Inning en Invordering en de Administratie van de Thesaurie omdat op dat ogenblik deze twee administraties betrokken waren bij de belastingteruggaves die als "speciaal geval" werden behandeld.

De Algemene Administratie van de Inning en Invordering erkende in haar antwoord van 5 september 2012 dat, volgens de bepalingen van de artikelen 418 en 419 WIB 92, moratoriuminteressen automatisch moeten worden toegekend bij een laattijdige betaling van een belastingteruggave, en dit los van de wijze waarop de betaling gebeurde.

De administratie was echter van mening dat de automatische betaling van deze interesten op korte termijn niet te realiseren valt voor de "speciale gevallen". De reorganisatie van de procedure "speciale gevallen" binnen de Algemene Administratie van de Inning en Invordering, alsmede de uitbreiding van het informatiproject STIMER, moesten uiteindelijk toelaten om te voldoen aan het voorstel van de federale Ombudsman.

In het licht van dit alles heeft de federale Ombudsman al in oktober 2012 de fiscale administratie uitgenodigd om de noodzakelijke maatregelen te nemen zodat de betrokken belastingplichtigen op de hoogte zijn onder welke voorwaarden moratoriuminteressen kunnen worden toegekend en welke stappen daartoe moeten worden gezet.

Tot op vandaag werd geen gevolg gegeven aan dit verzoek.

Ondertussen werden de dossiers procedure "speciale gevallen" overgedragen aan het "Inningskantoor" dat werd opgericht binnen de Algemene Administratie van

d'un "Centre de perception" en son sein, dans lequel les services du Comptable du Contentieux de l'Administration de la Trésorerie ont été intégrés.

Le développement de l'application STIMER a quant à lui été interrompu.

#### **Par conséquent,**

**1. Constatant que la pratique actuelle de l'administration fiscale n'est pas conforme aux dispositions légales en vigueur en ce qu'elle prive une catégorie de contribuables du paiement d'office des intérêts moratoires qui leur reviennent;**

**2. Constatant que l'administration n'informe pas les contribuables concernés de manière systématique et transparente de la possibilité d'y remédier en demandant aux contribuables mêmes de solliciter le paiement de ces intérêts;**

**3. Qu'il s'ensuit que nombre de contribuables n'obtiennent dès lors pas les intérêts moratoires auxquels ils ont droit par manque d'informations;**

#### **le Médiateur fédéral recommande:**

**1. de prendre les mesures nécessaires afin de verser d'office les intérêts moratoires dus en cas de liquidation tardive de remboursement d'impôt dans tous les cas répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92;**

**2. dans l'attente que ces mesures soient effectives, d'informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu'ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d'impôts en "cas spéciaux".**

#### **5. La sécurité juridique concernant l'enregistrement des baux à loyers (recommandation RO 13/09)**

##### **5.1. Contexte**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la réglementation en matière d'enregistrement des baux à loyers est modifiée en ce qu'elle n'impose plus qu'au seul bailleur l'obligation de faire enregistrer un bail d'habitation.<sup>52</sup> Ce dernier doit présenter le contrat au bureau d'enregistrement

<sup>52</sup> Par application de la loi-programme du 27 décembre 2006.

de Inning en Invordering en waarin de diensten van de Rekenplichtige der Geschillen van de Administratie van de Thesaurie werden geïntegreerd.

De ontwikkeling van de applicatie STIMER werd stopgezet.

#### **Bijgevolg,**

**1. Vaststellend dat de huidige handelswijze van de fiscus niet conform de geldende wettelijke beschikkingen is in die zin dat ze een categorie belastingplichtigen de ambtshalve betaling van moratoire interesten die hen toekomt ontzegt;**

**2. Vaststellend dat de administratie de betrokken belastingplichtigen niet systematisch en transparant informeert over de mogelijkheid hierop beroep te doen en deze belastingplichtigen zelf om de betaling van deze interesten moeten verzoeken;**

**3. Dat veel belastingplichtigen hierdoor niet de moratoire interesten verkrijgen waarop zij recht hebben bij gebrek aan informatie;**

#### **beveelt de federale Ombudsman aan:**

**1. de nodige maatregelen te treffen om de moratoire interesten ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB;**

**2. in afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spontaan te informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de moratoriuminteresten waar zij recht op hebben te verkrijgen, in het bijzonder door deze informatie te vermelden in alle briefwisseling die hen wordt gestuurd in het kader van de verwerking van hun belastingteruggave als "speciaal geval".**

#### **5. Rechtszekerheid garanderen bij het registreren van woninghuurcontracten (aanbeveling OA 13/09)**

##### **5.1. Context**

Sinds 1 januari 2007 is de wetgeving in verband met de registratie van huurcontracten van het type 'uitsluitend wonen' in die zin gewijzigd dat enkel de verhuurder verplicht is een geschreven huurovereenkomst te laten registreren.<sup>52</sup> Hij moet het contract voorleggen aan het

<sup>52</sup> In navolging van de programmawet van 27 december 2006.



du lieu où le bien se situe. L'enregistrement du bail lui confère une date certaine, protégeant ainsi le bailleur d'un départ prématuré du locataire. A dater de l'enregistrement, le locataire est également protégé contre une expulsion à la demande du nouveau propriétaire suite à la vente du bien.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation relative à l'enregistrement des baux, l'administration a du faire face à une augmentation substantielle du volume de contrats de bail à enregistrer. Ceci résulte pour partie du fait que les contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2007 pouvaient être soumis gratuitement à la formalité de l'enregistrement jusqu'au 30 juin 2007. Compte tenu des implications de l'absence d'enregistrement sur le plan civil, les bureaux d'enregistrement sont également confrontés depuis lors à une recrudescence de demandes de renseignements concernant ces baux.

### 5.2. Les faits

L'obligation d'enregistrement repose sur les épaules du bailleur. C'est par conséquent principalement le locataire qui, dans certaines circonstances, s'adresse au bureau d'enregistrement pour s'enquérir de l'enregistrement du contrat de bail. Conformément à l'article 236 du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe, il doit s'acquitter pour cette consultation d'une redevance dont le montant est fixé par un arrêté ministériel du 20 juin 2002.

Plusieurs plaignants ayant saisi le Médiateur fédéral avaient reçu une attestation précisant, sous réserve et selon une terminologie différente d'un bureau à l'autre, qu'aucun contrat de bail enregistré n'avait été retrouvé. Cette formulation suscite bien entendu dans le chef du demandeur des questions justifiées au sujet de l'utilité non seulement de l'enregistrement mais aussi de l'information fournie. Dans une plainte récente, le plaignant avait rompu son contrat de bail prématurément en se fondant sur le contenu de cette attestation. Le bailleur lui présenta ensuite le contrat de bail enregistré, ce qui eut pour conséquence d'obliger le locataire au paiement d'une indemnité de rupture de deux mois de loyer.

Le système d'enregistrement des baux, mis sur pied pour offrir une sécurité juridique protégeant les parties, peine pour l'heure à rencontrer cet objectif. Le paiement d'une redevance pour la consultation et la délivrance d'une attestation n'apparaît dans les circonstances présentes pas justifié.

registratiekantoor van de plaats waar de woning gelegen is. Door de registratie krijgt het huurcontract een zogenaamde "vaste datum" en zodoende is de verhuurder beschermd tegen een vervroegd vertrek van de huurder. Vanaf deze vaste datum is ook de huurder wettelijk beschermd tegen uitzetting door de nieuwe eigenaar bij een verkoop van de gehuurde woning.

Van bij de invoering van de gewijzigde wetgeving inzake de registratie van huurcontracten, heeft de administratie te maken met een aanzienlijke toename van het aantal te registreren huurcontracten. Dit mede door het feit dat akten die dagtekenden van vóór 1 januari 2007 eveneens tot 30 juni 2007 kosteloos ter registratie konden worden aangeboden. Gelet op het burgerrechtelijk gevolg in geval van niet-registratie van het huurcontract worden registratiekantoren sindsdien eveneens geconfronteerd met een stijging van het aantal aanvragen om inlichtingen over deze contracten.

### 5.2. De feiten

De verplichting tot registratie ligt bij de verhuurder. Het is bijgevolg meestal de huurder die zich in bepaalde omstandigheden tot zijn registratiekantoor richt om te vragen of zijn contract al dan niet geregistreerd is. Hij betaalt hiervoor overeenkomstig artikel 236 van het Wetboek der registratie,- hypotheek,- en griffierechten een retributie die wordt vastgesteld door het ministerieel besluit van 20 juni 2002.

Sommige klagers die zich tot de federale Ombudsman richtten ontvingen bij hun opvraging echter een attest waarin onder voorbehoud (met formules die variëren naargelang het registratiekantoor) wordt meegedeeld dat er geen huurcontract kon worden teruggevonden. Dit schept bij hen terechte vragen over het nut van de registratie en de informatie. In een recente klacht heeft een verzoeker op basis van dergelijk attest zijn contract met de huurder vroegtijdig verbroken. Naderhand legde de verhuurder hem de geregistreerde huurovereenkomst voor, met als gevolg dat de huurder twee maanden huur als schadevergoeding heeft moeten betalen.

Het systeem dat werd opgezet om rechtszekerheid te bieden, slaagt hier voorlopig niet in. Het vragen van een retributie voor de opzoeking en het afleveren van een attest is in dergelijke omstandigheden dan ook niet verantwoord.

### 5.3. Développements

Lors de l'adoption de la nouvelle réglementation, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, le législateur avait pour objectif d'assurer une meilleure protection de chacune des parties au contrat.

Au cours de l'année 2007, ce ne sont pas moins de 557 000 contrats qui furent présentés à l'enregistrement. Ce qui représente près de dix fois le nombre de baux présentés à la formalité de l'enregistrement les années précédentes. Pour pouvoir faire face à cet afflux, l'administration a développé une nouvelle application informatique mise en production dès le 2 juillet 2007. Celle-ci doit servir à la fois de base de données et de système de consultation de tous les baux présentés à l'enregistrement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. L'inventaire des Directions régionales de l'enregistrement portant sur les baux non encore encodés dans cette base de données recensait cependant encore début 2014 un arriéré de 175 000 dossiers pour lesquels l'administration ne peut offrir une sécurité juridique totale. La cellule créée pour résorber cet arriéré devra s'y consacrer pendant encore plusieurs années.

En plus de la création de cette cellule, l'administration a également pris ou prévu plusieurs autres mesures. L'article 1714 du Code civil énonce dorénavant que le contrat de bail doit obligatoirement comporter les noms, prénoms, domiciles et dates et lieux de naissance des parties contractantes. Quand elle dispose déjà de ces données, l'administration est en mesure d'identifier correctement les parties et de garantir l'intégrité de leurs données et peut ainsi insérer dans sa base de données une clé d'identification interne qui permet d'identifier les parties. Ce faisant, l'administration permet également aux parties contractantes elles-mêmes de faire les recherches via My Minfin. Elle a également développé un système de traçabilité des contrats envoyés dans les centres de scannings avant l'encodage dans la base de données ce qui permet de répondre avec plus d'assurance aux demandes de renseignements. Du personnel supplémentaire provenant du secteur des Hypothèques devrait être affecté à la résorption de l'arriéré. Enfin, les efforts visant à promouvoir l'utilisation de My Rent par les agents immobiliers seront également poursuivis.

Malgré ces mesures, l'administration admet néanmoins que lorsque des bureaux d'enregistrement recherchent un contrat de bail dans la base de données, actuellement le résultat ne peut être communiqué que sous réserve. Et ce, d'autant plus lorsque certains bureaux d'enregistrement accusent encore un retard de plusieurs semaines à plusieurs mois dans les opérations

### 5.3. Uiteenzetting

Bij het ontwerpen van de nieuwe wetgeving, ingegaan op 1 januari 2007, had de wetgever een betere bescherming van beide contracterende partijen voor ogen.

In de loop van dat jaar werden 557 000 huurcontracten ter registratie aangeboden. Dit is bijna tien keer het volume dat de registratiekantoren voor 2007 jaarlijks te verwerken kregen. Om aan de veranderde omstandigheden gevolg te kunnen geven werd een nieuwe webtoepassing ontwikkeld die vanaf 2 juli 2007 en als database en zoekstelsel dient voor de huurcontracten die sinds 1 januari 2007 ter registratie worden aangeboden. Toch bleek er uit de inventaris van de Gewestelijk Directeurs voor wat betreft de nog niet ingecodeerde huurcontracten begin 2014 nog een achterstand van 175 000 documenten te bestaan waarvoor de administratie geen volledige rechtszekerheid kan bieden. De Cel Achterstand Huur die in het leven werd geroepen om de achterstand bij te benen, zal er meerdere jaren over doen.

Buiten de Cel Achterstand Huurcontracten heeft de administratie een aantal andere maatregelen getroffen of voorzien. Artikel 1714 van het Burgerlijk Wetboek stipuleert voortaan dat het huurcontract verplicht de naam, eerste twee voornamen, woonplaats en datum en plaats van geboorte van de contracterende partijen moet vermelden. Wanneer ze over deze gegevens beschikt, kan de administratie de partijen correct identificeren en de integriteit van hun gegevens garanderen en zo een interne identificatiesleutel aan haar databank toevoegen. Zodoende biedt de administratie de contracterende partijen de mogelijkheid om zelf een opzoeking te doen via My Minfin. De administratie heeft eveneens een systeem van traceerbaarheid van de contracten ontwikkeld nog voor deze worden gecodeerd in de databank en ingescand door een scanningscentrum. Zo kan zij bij een vraag om inlichtingen adequater informeren. Bijkomend personeel afkomstig uit het departement 'Hypotheek' wordt ingezet voor het wegwerken van de achterstand. Tenslotte blijft de administratie zich inzetten om het gebruik van My Rent bij de immobielkantoren te promoten.

Ondanks deze maatregelen, geeft de administratie toe dat wanneer registratiekantoren een huurcontract opzoeken in de database, het resultaat van deze opzoeking voorlopig enkel onder voorbehoud kan worden meegedeeld. Des te meer wanneer sommige registratiekantoren aangeven weken of zelfs meerdere maanden achterstand te hebben met het coderen van

d'encodage dans la base de données de contrats parvenus par voie postale, email ou fax.

La délivrance d'informations non fiables portant sur l'enregistrement d'un bail a déjà conduit à la condamnation de l'État belge, appelé en intervention, dans un jugement du tribunal de première instance de Louvain du 16 octobre 2013, au paiement d'une indemnité de procédure de 990 euros à un locataire qui pensait pouvoir se fier au courrier provenant de l'administration de l'enregistrement. Au vu des conséquences sur le plan civil, on peut craindre que d'autres demandes de dédommagement suivent.

Bien que les initiatives prises par l'administration contribuent à assurer une plus grande sécurité juridique lors de la consultation de la base de données, celle-ci ne peut cependant provisoirement pas être garantie.

**Par conséquent,**

**1. Constatant l'existence d'un arriéré important dans l'encodage des baux dans la base de données informatisée;**

**2. Constatant que la sécurité juridique ne peut encore être garantie lors de la délivrance d'une attestation d'absence de contrat de bail enregistré dans la documentation patrimoniale;**

**3. Constatant qu'une redevance est due alors que l'information délivrée n'est pas fiable;**

**4. Constatant que l'administration reconnaît les difficultés actuelles et le caractère inapproprié de l'exigence d'une rétribution compte tenu de ces circonstances;**

**le Médiateur fédéral recommande:**

**1. de poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d'encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale;**

**2. dans l'attente de la réalisation de cet objectif, de ne plus exiger le paiement d'une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d'une attestation précisant qu'aucun contrat de bail n'a été retrouvé;**

**3. d'accélérer le traitement de l'arriéré lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration.**

de huurcontracten die via reguliere post, e-mail of fax binnenkomen.

Het verstrekken van onbetrouwbare informatie over de registratie van een huurcontract heeft er reeds toe geleid dat de Belgische Staat, in tussenkomst geroepen in een vonnis van de rechtbank van eerste aanleg te Leuven van 16 oktober 2013, is veroordeeld tot het betalen van een rechtsplegingsvergoeding ten belope van 990 euro aan een huurder die meende rechtszekerheid te kunnen putten uit het afschrift dat hij van de registratie ontving. Gezien de burgerrechtelijke gevolgen van al dan niet registratie, zouden nog meer schadeclaims kunnen volgen.

Hoewel de ingrepen van de administratie ertoe leiden dat de rechtszekerheid bij opvraging wordt ondersteund en wordt verhoogd, kan deze voorlopig niet worden gegarandeerd.

**Bijgevolg,**

**1. Vaststellend dat er een grote achterstand is bij het ingeven van de huurcontracten in de database;**

**2. Vaststellend dat er nog geen rechtszekerheid kan worden geboden bij de aflevering van het attest in geval geen huurcontract werd gevonden;**

**3. Vaststellend dat er een retributie wordt gevraagd voor het verstrekken van onbetrouwbare informatie;**

**4. Vaststellend dat de administraties de huidige moeilijkheden erkent evenals het ongeoorloofde karakter van de retributie gezien deze omstandigheden;**

**beveelt de federale Ombudsman aan:**

**1. ervoor te zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat volledige rechtszekerheid kan worden geboden;**

**2. in afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest;**

**3. versneld werk te maken van het inhalen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie.**

## 6. *Suivi des recommandations précédentes*

### 6.1. *Pendants auprès du Parlement*

**RG 06/07** Exonérer la taxe de circulation sur les véhicules affectés à la location avec chauffeur: supprimer la mention “à l’occasion de cérémonies” dans l’article 15, § 2, 2°, de l’arrêté royal du 8 juillet 1970.

➤ La réglementation est régionalisée. Le Médiateur fédéral reste compétent pour les résidents de la Région de Bruxelles-Capitale.

**RG 07/02** Modifier l’article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l’établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d’office au directeur compétent.

➤ La recommandation a été présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010.

Une proposition de loi du 2 février 2011 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne l’introduction d’une réclamation écrite a été déposée. A la demande du président de la Chambre, la Cour des comptes a remis un avis concluant à l’impossibilité d’estimer l’impact budgétaire qui pourrait résulter de l’adoption de cette proposition.

**RG 07/03** Modifier l’article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d’envoi de la réclamation vaille comme date d’introduction.

➤ La Chambre des représentants s’est saisie d’une proposition d’initiative législative formulée par le Comité parlementaire de suivi législatif visant à modifier à modifier l’article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 (proposition de loi visant à corriger plusieurs lois réglant une matière visée à l’article 78 de la Constitution<sup>53</sup>).

**RG 07/04** Modifier l’article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.

<sup>53</sup> *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n°3098/008.

## 6. *Opvolging van de aanbevelingen van vorige jaren*

### 6.1. *Hangend bij het Parlement*

**AA 06/07** Vrijstelling van verkeersbelasting op ceremoniewagens: de woorden ‘ter gelegenheid van plechtigheden’ schrappen in artikel 15, § 2, 2°, van het koninklijk besluit van 8 juli 1970.

➤ De reglementering is geregionaliseerd. De federale Ombudsman blijft bevoegd voor de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**AA 07/02** Artikel 366 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 92 herformuleren zodat een bezwaarschrift ingediend bij een dienst betrokken bij de vestiging of invordering van de belasting die de belastingplichtige in zijn bezwaarschrift betwist, ook als geldig ingediend kan worden beschouwd en ambtshalve doorgestuurd kan worden aan de bevoegde directeur der belastingen.

➤ Aanbeveling werd op 17 november 2010 in de commissie Financiën en Begroting voorgesteld.

Wetsvoorstel van 2 februari 2011 tot wijziging van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft. In een advies van het Rekenhof aan de voorzitter van de Kamer concludeert het Rekenhof dat het onmogelijk is om de budgettaire impact in te schatten van de goedkeuring van dit voorstel.

**AA 07/03** Artikel 371 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 92 aanvullen zodat de verzendingsdatum van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening.

➤ De Kamer van volksvertegenwoordigers heeft een voorstel van wetgevend initiatief opgesteld door het Parlementair Comité belast met de wetsevaluatie in behandeling genomen met het oog op de wijziging van artikel 371 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 92 (Wetsvoorstel ter verbetering van verschillende wetten die een aangelegenheid regelen als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet<sup>53</sup>).

**AA 07/04** Artikel 375 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken.

<sup>53</sup> *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, n°3098/008.

➤ Proposition de loi du 9 août 2010 modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992.

Recommandation présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010.

### 6.2. *Pendants auprès de l'administration*

**RO 08/06** Recommandation au SPF Finances: instruire les demandes en réduction du précompte immobilier dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du précompte immobilier et nécessaire pour prendre sa décision.

➤ Fin 2010, l'administration avait précisé qu'il ne lui était pas possible de traiter les recours en cette matière dans un délai de 4 à 8 mois. Lorsque la législation impose d'attendre l'expiration de la période imposable, le contribuable en est avisé. Dans les autres cas, l'administration entendait intensifier sa collaboration avec le Cadastre pour réduire les délais de traitement.

En 2012, le groupe de travail, créé au sein du SPF Finances et associant les Régions, continuait d'examiner les mesures nécessaires pour tenter d'endiguer de nouvelles réclamations. Dès 2013, les agents des cellules précomptes immobiliers ont pu disposer d'accès électroniques aux banques de données du Cadastre, accélérant sensiblement le traitement des dossiers qui auparavant exigeait le transmis du dossier à cette administration. Les exonérations pour les zones Natura 2000 furent accordées de manière automatisée. En février 2014, de nouvelles instructions furent encore adressées aux services locaux afin d'appliquer au contentieux en cours les dernières évolutions réglementaires et jurisprudentielles.

**RO 08/07** Recommandation au SPF Finances: adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations en matière de réduction du précompte immobilier dans les Directions régionales des Contributions directes connaissant une situation préoccupante.

➤ Fin 2010, l'Administration générale de la Fiscalité n'avait pas encore établi de plan de résorption des stocks de réclamation en souffrance dans les Directions régionales des Contributions directes. Le stock de réclamations non résolues en fin d'année avait tendance à

➤ Wetsvoorstel van 9 augustus 2010 tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek op de inkomstenbelastingen.

De aanbeveling werd op 17 november 2010 in de commissie Financiën en Begroting voorgesteld.

### 6.2. *Hangend bij de administratie*

**OA 08/06** Aanbeveling aan de FOD Financiën: de aanvragen om vermindering van de onroerende voorheffing onderzoeken binnen de redelijke termijn voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden, in voorkomend geval te verlengen met de termijn die de betrokkene nodig had om de door de diensten van de Onroerende Voorheffing gevraagde informatie te verschaffen, die nodig is om een beslissing te nemen.

➤ Eind 2010 had de administratie verduidelijkt dat het onmogelijk was om de bezwaarschriften in verband hiermee binnen een termijn van 4 à 8 maanden te behandelen. Wanneer de wetgeving voorschrijft om te wachten tot het verstrijken van de belastbare periode, wordt de belastingplichtige hierover geïnformeerd. In de andere gevallen wenste de administratie een nauwere samenwerking met het Kadaster om de behandelings-termijn te verkorten.

De werkgroep, opgericht binnen de FOD Financiën en waaraan de regio's ook deelnamen, heeft hierrond haar werk voortgezet in 2012 om de instroom van nieuwe bezwaarschriften in te dijken. De ambtenaren van de cellen onroerende voorheffing beschikken sinds 2013 over elektronische toegangen tot de databanken van het Kadaster. Hierdoor wordt de behandeling van de dossiers, die voordien eerst naar deze administratie moesten worden gestuurd, aanzienlijk versneld. De vrijstellingen voor de Natura 2000-gebieden werden automatisch toegekend. In februari 2014 werden nog nieuwe instructies verzonden naar de lokale diensten om de lopende bezwaarschriften steeds te toetsen aan de recentste reglementering en rechtsspraak.

**OA 08/07** Aanbeveling aan de FOD Financiën: voor de Gewestelijke Directies der Directe Belastingen waar de situatie zorgwekkend is, een plan zou uitwerken met deadlines voor het inhalen van de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften over de vermindering van de onroerende voorheffing.

➤ De Algemene administratie van de Fiscaliteit had eind 2010 nog geen plan opgesteld voor het wegwerken van de bezwaarachterstand bij de gewestelijke directies der Directe Belastingen. Het aantal hangende bezwaren op het einde 2010 steeg (51 174 hangende bezwaren

augmenter légèrement (51 174 recours administratifs pendants fin 2010 contre 50 524 fin 2009). La priorité étant donnée au traitement du contentieux récent, le stock des réclamations plus anciennes était géré en fonction des disponibilités propres de chaque service contentieux régional. En 2012, le groupe de travail, créé au sein du SPF Finances et associant les Régions, continuait d'examiner les mesures nécessaires pour tenter d'endiguer de nouvelles réclamations. Dès 2013, les agents des cellules précomptes immobiliers ont pu disposer d'accès électroniques aux banques de données du Cadastre, accélérant sensiblement le traitement des dossiers qui, auparavant, exigeait le transmis du dossier à cette administration. Les exonérations pour les zones Natura 2000 ont été accordées de manière automatisée. En février 2014, de nouvelles instructions ont encore été adressées aux services locaux afin d'appliquer au contentieux en cours les dernières évolutions réglementaires et jurisprudentielles.

**RO 09/06** Recommandation au SPF Finances: adopter les mesures suivantes concernant les remboursements d'impôts qui ne suivent pas le processus ordinaire de liquidation (cas spéciaux):

— accélérer le processus de traitement des cas spéciaux en renforçant la coordination entre les différents services impliqués;

— veiller à améliorer l'information du contribuable à chaque stade de la procédure de liquidation, en particulier en ce qui concerne la date de paiement de la créance;

— désigner à cette fin un point de contact qui informe le contribuable de l'évolution de son dossier;

— mener à bref délai un audit du processus de liquidation de ces remboursements.

➤ Fin 2013, l'ensemble du processus de remboursement des cas spéciaux avait été analysé. L'intégration des services des comptables du contentieux au sein du centre de perception national s'est poursuivie. L'intervention des anciennes Directions régionales du recouvrement a peu à peu été abandonnée, dégageant une structure à deux niveaux (Recette locale et centre de perception national) qui a permis d'accélérer le processus de traitement. Malgré le report de STIMER, l'administration a développé une application "Mon bureau" auquel ont accès ces services ainsi que le

eind 2010 tegen 50 524 eind 2009). Recente geschillen krijgen prioriteit. Het beheren van de stock van oudere bezwaren gebeurde in functie van de beschikbaarheid van elke gewestelijke geschillendienst. De werkgroep, opgericht binnen de FOD Financiën en waarbij de regio's ook deelnamen, heeft hierrond haar werk voortgezet in 2012 om de instroom van nieuwe bezwaarschriften in te dijken. De ambtenaren van de cellen onroerende voorheffing beschikken sinds 2013 over elektronische toegangen tot de databanken van het Kadaster. Hierdoor wordt de behandeling van de dossiers, die voordien eerst naar deze administratie moesten worden gestuurd, aanzienlijk versneld. De ambtenaren van de cellen onroerende voorheffing beschikken sinds 2013 over elektronische toegangen tot de databanken van het Kadaster. Hierdoor wordt de behandeling van de dossiers, die voordien eerst naar deze administratie moesten worden gestuurd, aanzienlijk versneld. De vrijstellingen voor de Natura 2000-gebieden werden automatisch toegekend. In februari 2014 werden nog nieuwe instructies verzonden naar de lokale diensten om de lopende bezwaarschriften steeds te toetsen aan de recentste reglementering en rechtsspraak.

**OA 09/06** Aanbeveling aan de FOD Financiën: de volgende maatregelen nemen in verband met de belastingteruggaven die niet volgens de standaardprocedure verlopen (speciale gevallen):

— de belastingteruggave versnellen door een efficiënte coördinatie tussen de betrokken diensten;

— de belastingplichtige beter informeren over de evolutie van zijn dossier, in elke fase van de procedure en in het bijzonder over de betalingsdatum;

— hiervoor een contactpersoon aanduiden;

— op korte termijn de gevolgde procedure voor deze belastingteruggaven kritisch doorlichten.

➤ De analyse van de procedure waarbij de teruggave van de speciale gevallen wordt uitbetaald, was eind 2013 rond. De diensten van de rekenplichtigen werden verder geïntegreerd in het nationale inningscentrum. Geleidelijk nam een structuur op twee niveaus (lokaal ontvangkantoor en nationaal inningscentrum) de taak van de vroegere Gewestelijke directies Invordering volledig over, met een snellere teruggave als resultaat. STIMER werd uitgesteld, maar de administratie ontwikkelde de tool "Mijn kantoor", ook consulteerbaar door het Contactcenter van de FOD Financiën als

Contact center des Finances qui devient un nouveau point de contact privilégié pour répondre aux demandes d'informations des citoyens. Une liste étoffée de questions fréquentes a également été développée. Il est à noter que les dossiers de cessions de créances au profit de tiers n'ont cessé d'augmenter en 2013 pour atteindre plus de 45 % du volume total des cas spéciaux.

**RO 09/07** Recommandation au SPF Finances: inviter les contribuables séparés de fait qui introduisent une déclaration fiscale individuelle à apporter les preuves du moment de leur séparation de fait à l'administration, avant de regrouper les deux déclarations individuelles en vue d'une imposition commune.

➤ L'administration fiscale estime que l'envoi d'un avis de rectification (article 346 CIR 92) aux contribuables séparés de fait avant le regroupement de leurs déclarations fiscales n'est pas nécessaire et engendrerait une charge administrative supplémentaire. Le Médiateur fédéral considère que cette motivation n'est pas convaincante.

## F. Infrastructure et Communications

La majorité des réclamations à l'encontre du SPF Mobilité et Transports concernent l'immatriculation des véhicules. En 2013, il s'agissait principalement du retard dans le traitement des demandes d'immatriculation, des effets liés à la radiation de l'immatriculation ainsi que du coût d'une nouvelle plaque d'immatriculation.

L'application prématurée du nouveau tarif d'immatriculation entré en vigueur en janvier 2012 a finalement débouché sur une recommandation, le SPF Mobilité et Transports n'ayant pas encore remboursé l'excédent réclamé aux citoyens qui avaient introduit leur demande avant son entrée en vigueur.

### 1. La communication de l'arriéré en matière d'immatriculation des véhicules

Via l'application internet *WebDIV* de la Direction Immatriculation et Homologation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports, les compagnies et courtiers d'assurance peuvent rapidement et facilement immatriculer un véhicule. Le traitement des demandes d'immatriculation y est entièrement automatisé.

Toutefois, certains courtiers continuaient à introduire leurs demandes par écrit, comme les particuliers. De ce

geprivilegiée partner om op de informatievragen van burgers te antwoorden. De lijst van FAQs werd gevoelig uitgebreid. De dossiers met overdrachten van schuldvordering met bijhorende betalingen aan derden gingen in 2013 in stijgende lijn en maken ondertussen 45 % uit van de speciale gevallen.

**OA 09/07** Aanbeveling aan de FOD Financiën: de belastingadministratie moet de feitelijk gescheiden belastingplichtigen die apart een belastingaangifte indienen, uitnodigen om de bewijzen van het tijdstip van hun feitelijke scheiding aan de administratie voor te leggen, vooraleer de aparte aangiftes worden samengevoegd tot één gezamenlijke aanslag.

➤ De fiscale administratie meent dat de verzending van een bericht van wijziging (artikel 346 WIB 92) aan de belastingplichtigen die feitelijk gescheiden zijn en dit voor het samenvoegen van hun aangiftes, onnodig is en een grotere werklust ten gevolg heeft. Deze motivering overtuigt de federale Ombudsman niet.

## F. Infrastructuur en Verkeer

Problemen in verband met de inschrijving van voertuigen liggen meestal aan de basis van de klachten ten aanzien van de FOD Mobiliteit en Vervoer. In 2013 waren dat de achterstand bij het inschrijven van voertuigen, de invloed van het schrappen van een inschrijving op de verkeersbelasting en de kostprijs van een nieuwe nummerplaat.

Een voorbarige toepassing van het nieuwe inschrijvingstarief dat in januari 2012 in werking was getreden heeft uiteindelijk geleid tot een aanbeveling aan de FOD Mobiliteit en Vervoer, omdat die het overschot nog niet had terugbetaald dat de burgers eisten die hun aanvraag vóór die inwerkingtreding hadden ingediend.

### 1. Informeren over de achterstand bij het inschrijven van voertuigen

Via de internetapplicatie *WebDIV* van de directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) bij de FOD Mobiliteit en Vervoer kunnen verzekeringsmaatschappijen en -makelaars snel en vlot nieuwe voertuigen inschrijven. De afhandeling van de inschrijvingsaanvraag gebeurt dan volledig automatisch.

Sommige makelaars bleven echter lange tijd de aanvragen schriftelijk indienen, zoals de particulieren

fait, le nombre de demande d'immatriculation sur papier est resté conséquent. La majeure partie du traitement de ces demandes papier s'effectuant manuellement, du retard a régulièrement été enregistré, généralement après les périodes de vacances. C'est du moins ce qu'il ressort des plaintes.

Après les vacances de l'été 2013, l'arriéré atteignait trois à quatre semaines. La DIV a alors promis que tout retard considérable — de plus d'une semaine — dans le traitement des demandes papier serait désormais communiqué sur son site internet.

Mi-novembre, après les vacances d'automne, le Médiateur fédéral a reçu de nouvelles plaintes. Mais le retard étant à peine supérieur à une semaine, la DIV a décidé qu'il n'était pas nécessaire de le communiquer sur son site internet: *"ce retard répondant malgré tout aux objectifs opérationnels"*. Une telle attitude n'est pas compatible avec la culture de service qui devrait animer toute administration en contact avec le public.

Pour résoudre de façon structurelle ces retards récurrents, la charge de travail des antennes doit être diminuée. D'après la DIV, 25 % des demandes introduites par écrit dans les antennes auraient pu l'être via internet (*WebDIV*). La DIV souhaite donc que l'application internet *WebDIV* soit utilisée plus systématiquement par les compagnies et les courtiers d'assurance.

Depuis janvier 2014, l'introduction via *WebDIV* est obligatoire pour toutes les demandes pouvant être introduites via internet. Sur le site internet de la DIV, il est d'ailleurs indiqué: *"Dans le but d'augmenter encore le volume de demandes traitées par internet et d'ainsi satisfaire au plus vite un plus grand nombre de clients, l'utilisation de WebDIV sera obligatoire pour tous les cas (expliqués dans un document à part) qui sont actuellement traitables par cette voie"*.

La DIV a également décidé que, dorénavant, si de telles demandes lui parvenaient encore par écrit, elles seraient renvoyées.

Depuis la fin 2013, l'arriéré atteignait de nouveau deux à trois semaines. Hélas, le site internet du SPF Mobilité et Transports ne mentionnait à nouveau rien à ce propos.

Le 31 janvier 2014, au cours d'une réunion, la DIV s'est néanmoins engagée à communiquer, dès février 2014, tout retard de plus d'une semaine sur son site internet.

dit ook doen. Hierdoor bleef het aantal papieren inschrijvingsaanvragen aanzienlijk. De afhandeling van deze papieren inschrijvingsaanvragen gebeurt grotendeels nog manueel en hierbij ontstaat nog regelmatig een achterstand, vaak na vakantieperiodes, zo blijkt uit de klachten.

Na de zomervakantie van 2013 bedroeg de achterstand drie tot vier weken. Toen beloofde de DIV om voortaan aanzienlijke vertragingen — van meer dan één week — bij het behandelen van de papieren aanvragen op zijn website te vermelden.

Half november, na de herfstvakantie, had de federale Ombudsman opnieuw klachten ontvangen. Maar omdat de vertraging toen slechts een kleine week betrof, besliste de DIV dat het niet nodig was die achterstand te vermelden op zijn website: *"die achterstand paste nog binnen de operationele doelstellingen"*. Een dergelijke houding komt niet overeen met de dienstverlening die men kan verwachten van een administratie bij haar contacten met het publiek.

Om deze regelmatig weerkerende achterstand structureel op te lossen, moest de werklast in de antennes worden verminderd. Volgens de DIV kon 25 % van de aanvragen die op papier bij een antenne werden ingediend perfect via internet (*WebDIV*) gebeuren. De DIV wilde dan ook dat de internetapplicatie *WebDIV* door de verzekeringsmaatschappijen en -makelaars consequenter werd gebruikt.

Vanaf januari 2014 is *WebDIV* verplicht voor alle aanvragen die via internet kunnen gebeuren. Op de website van de DIV zelf staat: *"Met het oog op de verhoging van het aantal via WebDIV behandelde aanvragen en zodoende een groot aantal van de klanten vlugger tevreden te stellen, wordt het gebruik van WebDIV verplicht voor alle gevallen (toegelicht in een apart document) die nu al op deze wijze behandeld kunnen worden."*

Gebeuren dergelijke aanvragen toch nog via papier, dan zullen ze worden teruggestuurd, zo liet de DIV ons nog weten.

Sinds eind 2013 is er opnieuw sprake van een achterstand van twee à drie weken. Helaas vermeldt de website van de FOD Mobilité en Vervoer daar opnieuw niets over.

Tijdens een vergadering op 31 januari 2014 heeft de DIV zich ertoe geëngageerd om de vertragingen van meer dan één week vanaf februari 2014 op zijn website te vermelden.



## 2. Le double paiement de la taxe de circulation pour un même mois

Lorsqu'un véhicule est immatriculé par la Direction Immatriculation et Homologation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports sous une nouvelle plaque d'immatriculation à la fin d'un mois (x) et que la radiation de l'ancienne plaque d'immatriculation ne peut avoir lieu avant la fin de ce même mois, cette impossibilité pratique aura pour conséquence qu'une même personne devra payer de manière injuste deux fois la taxe de circulation pour le mois (x) au cours duquel il a reçu sa nouvelle plaque d'immatriculation: une fois pour la nouvelle plaque, mais également encore une (dernière) fois pour l'ancienne. L'ancienne plaque sera radiée au début du mois (x+1).

La taxe de circulation est calculée par mois complet et non par jour. La taxe de circulation est due à partir du premier jour du mois de l'immatriculation, même lorsque l'immatriculation a lieu le (ou l'un des) dernier(s) jour(s) du mois.

Au niveau des services de taxation, le service Contributions Autos rectifie cette *double* imposition lorsqu'un contribuable en fait lui-même la demande et qu'il est en mesure de prouver qu'il a bien payé une première fois pour sa nouvelle plaque mais aussi une (dernière) fois pour l'ancienne plaque.

Toutefois, une solution globale à ce problème est impérative. Cette double taxation devrait être évitée automatiquement et ne pas dépendre de l'initiative d'un contribuable vigilant.

Une solution doit donc être mise en œuvre au niveau de la DIV.

Sur le listing des plaques d'immatriculation radiées, envoyé aux services chargés de la perception de la taxe de circulation, la DIV devrait indiquer clairement chaque plaque d'immatriculation pour laquelle une double imposition est théoriquement possible. La DIV devrait veiller à ce qu'un lien puisse être fait entre l'ancienne et la nouvelle plaque d'immatriculation.

Ce lien serait possible si le propriétaire du véhicule précise, dans sa demande de nouvelle plaque d'immatriculation, quelle autre plaque il va renvoyer dans les jours suivants. Ce système pourrait être mis en œuvre via *WebDIV*.

Lors de la réunion qui s'est tenue le 31 janvier 2014, la DIV a informé le Médiateur fédéral que des contacts

## 2. Twee maal verkeersbelasting betalen voor dezelfde maand

Als het inschrijven van een voertuig bij de directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) bij de FOD Mobiliteit en Vervoer onder een nieuwe nummerplaat op het einde van de maand (x) plaatsvindt en het praktisch onmogelijk is om de oude nummerplaat nog in diezelfde maand te laten schrappen, dan leidt die praktische onmogelijkheid ertoe dat eenzelfde persoon voor maand (x) waarin hij zijn wagen heeft ingeschreven ten onrechte twee maal verkeersbelasting zal moeten betalen: één keer voor de nieuwe, maar ook nog een (laatste) keer voor de oude. De oude nummerplaat zal immers pas begin van de maand (x+1) worden geschrapt.

De verkeersbelasting wordt per volledige maand berekend en niet per dag. De verkeersbelasting is verschuldigd vanaf de eerste dag van de maand van de inschrijving, ook al gebeurt de inschrijving pas op (een van) de laatste dag(en) van de maand.

Op het niveau van verkeersbelasting wordt deze *dubbele* belasting rechtgezet door de dienst Belastingen Auto's, wanneer een belastingplichtige zelf stappen onderneemt en kan aantonen dat hij één keer voor de nieuwe, maar ook nog een (laatste) keer voor de oude nummerplaat heeft betaald.

Een veralgemeende oplossing voor dit probleem dringt zich echter op. Deze dubbele belasting zou automatisch moeten kunnen worden vermeden en niet afhankelijk mogen zijn van het initiatief van een alerte belastingplichtige.

Een oplossing moet daarom op niveau van de DIV worden uitgewerkt.

De DIV zou elke nummerplaat waarvoor een dubbele heffing theoretisch mogelijk is, moeten aanduiden op de lijsten van geschrapte nummerplaten die doorgestuurd worden naar de belastingdiensten die instaan voor de inning van de verkeersbelasting. De DIV moet ervoor zorgen dat een link kan worden gemaakt tussen de oude en de nieuwe nummerplaat.

Dat is mogelijk als de eigenaar bij de aanvraag van de nieuwe plaat aangeeft welke nummerplaat hij enkele dagen later zal terugsturen. Dit zou via *WebDIV* kunnen worden georganiseerd.

Tijdens de vergadering van 31 januari 2014 heeft de DIV de federale Ombudsman laten weten contact

avaient été pris avec les administrations fiscales en Flandre et en Wallonie<sup>54</sup> afin de trouver une éventuelle solution à ce problème.

### **3. Payer à tort 30 euros pour une marque d'immatriculation ou un duplicata (recommandation RO 13/08)**

#### *3.1. Les faits*

Le Médiateur fédéral a été saisi début 2012 de plusieurs réclamations de citoyens qui contestaient la redevance d'un montant de 30 euros qui leur avait été réclamée par la société La Poste SA pour la distribution de leur marque d'immatriculation.

Ces réclamants avaient en effet introduit leur demande avant le 1<sup>er</sup> janvier 2012, date à laquelle la redevance due pour la livraison de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation a été augmentée de 20 à 30 euros<sup>55</sup>. Ils estimaient par conséquent devoir bénéficier du tarif de 20 euros en vigueur au moment de l'introduction de leur demande.

Selon la Direction Immatriculation et Homologation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports, le nouveau tarif en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 était applicable à toutes les demandes de délivrance d'une marque d'immatriculation traitées après cette date.

#### *3.2. Développements*

Depuis l'arrêté royal du 6 novembre 2010 modifiant l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules, les compétences de fabrication et de distribution de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation ont été confiées à un concessionnaire, moyennant le paiement d'une rétribution par le demandeur.

Cette concession a été accordée par l'État fédéral à la société La Poste SA par un contrat du 30 juillet 2010.

<sup>54</sup> Depuis 2011, la taxe de circulation est perçue en Flandre par l'administration fiscale flamande et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la taxe de circulation en Wallonie est également perçue par l'administration fiscale wallonne. L'administration fédérale reste compétente pour les habitants de Bruxelles.

<sup>55</sup> Arrêté royal du 28 décembre 2011 modifiant l'arrêté royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules.

te hebben opgenomen met de Vlaamse en de Waalse fiscale administraties<sup>54</sup> met het oog op een mogelijke oplossing van dit probleem.

### **3. Ten onrechte 30 euro betalen voor een nummerplaat of duplicaat (aanbeveling OA 13/08)**

#### *3.1. De feiten*

De federale Ombudsman ontving begin 2012 meerdere klachten van burgers die niet akkoord gingen met het bedrag van 30 euro dat hun werd aangerekend door De Post NV voor de levering van hun nummerplaat.

Zij hadden immers hun aanvraag ingediend vóór 1 januari 2012, datum waarop de vroegere retributie van 20 euro voor de levering van een nummerplaat of een duplicaat, verhoogd werd tot 30 euro<sup>55</sup>. Zij waren van oordeel recht te hebben op het tarief van 20 euro, dat gold bij het indienen van hun aanvraag.

Volgens de Directie Inschrijving en Homologaties Voertuigen (DIV) van de FOD Mobiliteit en Vervoer, moest het nieuwe tarief dat inging op 1 januari 2012 worden toegepast op alle aanvragen tot inschrijving van een voertuig behandeld na die datum.

#### *3.2. Uiteenzetting*

Sinds het koninklijk besluit van 6 november 2010 tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen, werd de bevoegdheid verleend aan een concessionaris voor het aanmaken en verdelen van nummerplaten en duplicaten ervan, tegen betaling van een vergoeding door de aanvrager.

Die concessie werd door de Federale Staat aan De Post NV toegekend op basis van een contract van 30 juli 2010.

<sup>54</sup> De verkeersbelasting in Vlaanderen wordt sinds 2011 door de Vlaamse belastingadministratie geïnd en sinds 1 januari 2014 wordt de verkeersbelasting in Wallonië ook door de Waalse belastingadministratie geïnd. Voor de inwoners van Brussel blijft de federale administratie bevoegd.

<sup>55</sup> Koninklijk besluit van 28 december 2011 tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 november 2010 betreffende de vaststelling van de vergoedingen verbonden aan de inschrijving van voertuigen.

D'après les termes des *Conditions Générales pour la livraison de plaques d'immatriculation et de certificats d'immatriculation*<sup>56</sup>, la redevance à payer au concessionnaire pour la distribution d'une marque d'immatriculation est due à partir du moment de la demande. La créance est donc certaine à la date de la demande.

Par application de ces Conditions Générales, le tarif de 30 euros ne pouvait dès lors être appliqué qu'aux seules demandes de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation introduites après le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Par conséquent, le Médiateur fédéral a invité en mai 2012 le SPF Mobilité et Transports à prendre les mesures nécessaires afin que les citoyens qui ont introduit une demande de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation avant le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et qui se sont vus réclamer une redevance d'un montant de 30 euros récupèrent l'excédent de 10 euros qu'ils ont dû acquitter.

Le principe d'un remboursement aux personnes concernées a été accepté par l'administration dès le mois de mai 2012.

Cette position a été confirmée par un courrier du 5 mars 2013, dans lequel le SPF Mobilité et Transports s'engageait à rembourser tous les citoyens ayant subi l'application prématurée du nouveau tarif après avoir identifié ces personnes.

Selon les chiffres communiqués au Médiateur fédéral, il semblerait que 2 300 personnes sont concernées.

En septembre 2013, l'administration informait toutefois le Médiateur fédéral qu'elle n'était plus en mesure d'exécuter cet engagement en 2013 pour des raisons budgétaires.

Fin janvier 2014, saisi du projet de recommandation, le SPF Mobilité et Transports a cependant confirmé son engagement de désintéresser toutes les personnes concernées. Celles-ci seront contactées par courrier pour les inviter à communiquer leur numéro de compte financier.

#### Par conséquent,

**1. Constatant que le tarif en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 a été appliqué indûment aux demandes de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation introduites avant cette date;**

<sup>56</sup> Consultables sur le site internet de bPost.

Volgens de *Algemene Voorwaarden voor de levering van kentekenplaten en kentekenbewijzen*<sup>56</sup>, is de retributie te betalen aan de concessionaris voor de levering van een nummerplaat, verschuldigd vanaf het ogenblik van de aanvraag. De vordering ontstaat dus op de datum van aanvraag.

In toepassing van deze Algemene Voorwaarden kon het tarief van 30 euro dus enkel worden aangerekend voor de aanvragen tot levering van een nummerplaat of een duplicaat ingediend na 1 januari 2012.

De federale Ombudsman spoorde de FOD Mobiliteit en Vervoer in mei 2012 dan ook aan om de nodige maatregelen te nemen opdat de burgers die vóór 1 januari 2012 een aanvraag tot levering van een nummerplaat of een duplicaat indienden en een retributie van 30 euro werden aangerekend, het teveel betaalde verschil van 10 euro zouden terugkrijgen.

Het principe dat de betrokkenen zouden worden terugbetaald, werd door de administratie in de maand mei 2012 aanvaard.

Het standpunt van de administratie werd bevestigd in een brief van 5 maart 2013, waarin de FOD Mobiliteit en Vervoer zich ertoe verbond om een lijst van deze personen op te stellen met het doel hen het voorstel tot terugbetaling te doen.

Volgens de cijfers meegedeeld aan de federale Ombudsman, zou het in totaal gaan om 2 300 personen.

In september 2013 meldde de administratie aan de federale Ombudsman dat zij niet meer in staat was dit engagement waar te maken in 2013 om budgettaire redenen.

Eind januari 2014, herbevestigde de FOD Mobiliteit en Vervoer, gevat door een project van aanbeveling, echter haar engagement om alle betrokkenen terug te betalen. Deze laatsten zullen een brief krijgen met de vraag om hun rekeningnummer mee te delen.

#### Bijgevolg,

**1. Vaststellend dat het tarief geldig vanaf 1 januari 2012 onterecht werd toegepast op de aanvragen voor de levering van een nummerplaat of een duplicaat die werden ingediend vóór die datum;**

<sup>56</sup> Te vinden op de website van bPost.

2. Constatant dès lors que les citoyens concernés se sont vus réclamer une redevance d'un montant de 30 euros au lieu du montant de 20 euros prévu par la réglementation en vigueur au moment de leur demande;

3. Constatant que l'administration a confirmé le 31 janvier 2014 la faisabilité de rembourser les citoyens concernés;

le Médiateur fédéral recommande au SPF Mobilité et Transports de restituer l'excédent de 10 euros acquitté par les citoyens qui se sont vus indûment réclamer une redevance d'un montant de 30 euros pour leur demande de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation introduite avant le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

#### G. Autres commissions: suivi des recommandations des années précédentes

##### 1. Économie

###### 1.1. *Pendante auprès de l'administration*

**RO 12/06** Recommandation à la Direction générale Energie, SPF Economie: 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.

➤ Le secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité a indiqué que cette recommandation a retenu toute son attention. Il a demandé à la Direction générale de l'Energie de chercher en concertation avec le Médiateur fédéral et les diverses institutions sociales impliquées une solution qui rencontrera les objectifs de la recommandation. Dans ce cadre, plusieurs rencontres ont déjà été organisées entre la Direction générale de l'Energie, le Médiateur fédéral et la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale.

2. Vaststellend dat de betrokken burgers een retributie van 30 euro werd aangerekend in plaats van het bedrag van 20 euro, dat gold op basis van de reglementering van kracht op het moment van hun aanvraag;

3. Dat de administratie op 31 januari 2014 heeft bevestigd dat zij de betrokken burgers thans kan terugbetalen;

beveelt de federale Ombudsman de FOD Mobiliteit en Vervoer aan om het verschilbedrag dat teveel werd betaald doordat de burgers onterecht een retributie van 30 euro werd aangerekend voor hun aanvraag tot levering van een nummerplaat of duplicaat ingediend vóór 1 januari 2012, terug te betalen.

#### G. Andere commissies: opvolging aanbevelingen van vorige jaren

##### 1. Economie

###### 1.1. *Hangend bij de administratie*

**OA 12/06** Aanbeveling aan Algemene Directie Energie, FOD Economie: ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer maakt tot 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.

➤ De staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit deelde mee dat deze aanbeveling zijn volledige aandacht geniet. Hij vroeg de Algemene Directie Energie om samen met de federale Ombudsman en de betrokken sociale instellingen te zoeken naar een oplossing die tegemoet komt aan de bezorgdheden vervat in de aanbeveling. In dit kader vonden reeds enkele ontmoetingen plaats tussen de Algemene Directie Energie, de federale Ombudsman en de Directie-generaal Personen met een Handicap van de FOD Sociale Zekerheid.

## 2. Santé publique

### 2.1. Rencontrée par l'administration en 2013

**RO 10/03** Recommandation au SPF Santé publique: en matière de reconnaissance de qualifications professionnelles, offrir au praticien d'une profession non sectorielle des soins de santé qui demande, en application de la directive européenne 2005/36/CE, la reconnaissance de sa qualification professionnelle acquise dans un autre État membre de l'Union européenne mais qui diffère fondamentalement de la formation requise en Belgique pour l'accès à ou l'exercice de la profession des soins de santé réglementée, la possibilité de démontrer qu'il a acquis les connaissances et compétences manquantes, au moyen d'une épreuve d'aptitude ou d'un stage (les "mesures de compensation"); dès lors, ne plus rejeter, sans plus, sa demande de reconnaissance mais subordonner cette reconnaissance à la réalisation de la mesure de compensation proposée.

➤ Dorénavant, des mesures de compensation sont proposées lorsque la commission d'agrément compétente l'estime nécessaire.

### 2.2. Pendante auprès de l'administration

Le suivi des recommandations **RO 09/01**, **RO 09/02** et **RO 09/03** a été développé sous le point 6 du chapitre "Le respect des droits fondamentaux"<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> Voy. pp. 42-43.

## 2. Volksgezondheid

### 2.1. Ingewilligd door de administratie in 2013

**OA 10/03** Aanbeveling aan de FOD Volksgezondheid: aan de beoefenaar van een niet-sectoraal gezondheidszorgberoep, die met toepassing van de Europese richtlijn 2005/36/EG de erkenning vraagt van zijn beroepskwalificatie verkregen in een ander land van de Europese Unie en die wezenlijk verschilt van de in België voor de toelating tot of de uitoefening van het gereguleerde gezondheidszorgberoep vereiste opleiding, de mogelijkheid te bieden om aan te tonen dat hij de ontbrekende kennis en vaardigheid heeft verworven, door middel van een proeve van beroepsbekwaamheid of stage ("compenserende maatregelen") en zijn erkenningsaanvraag niet langer zonder meer te weigeren maar te laten afhangen van het voldoen aan de voorgestelde compenserende maatregelen.

➤ De administratie licht toe dat voortaan compenserende maatregelen worden voorgesteld wanneer de adviserende erkenningscommissie dat nodig acht.

### 2.2. Hangend bij de administratie

De opvolging van de **OA 09/01**, **OA 09/02** en **OA 09/03** staat onder punt 6 van het hoofdstuk "Eerbied voor de grondrechten"<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> Zie blz. 42-43.



## PARTIE III

### A. CHIFFRES GÉNÉRAUX

Vous trouverez ci-dessous les statistiques globales de 2013 reprenant:

- a. les nouveaux dossiers
- b. le total des réclamations
- c. les réclamations recevables par administration
- d. le traitement des réclamations recevables
- e. l'évaluation des réclamations fondées
- f. les normes de bonne conduite administrative méconnues
- g. la durée de traitement des réclamations recevables

## DEEL III

### A. ALGEMENE CIJFERS

Hier vindt u de algemene statistische gegevens van 2013 met:

- a. de nieuwe dossiers
- b. het totaal aantal klachten
- c. de ontvankelijke klachten per administratie
- d. de behandeling van de ontvankelijke klachten
- e. de evaluatie van de gegronde klachten
- f. de geschonden ombudsnormen
- g. de behandelingsduur van de ontvankelijke klachten



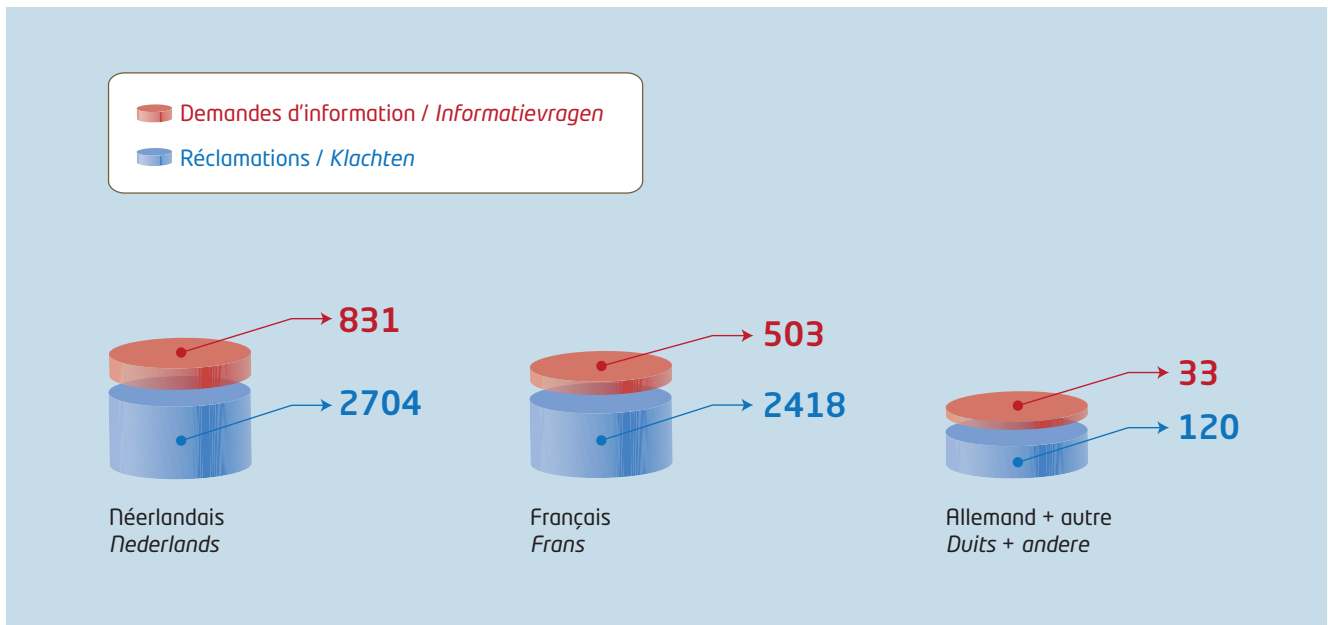


### a. Nouveaux dossiers

En 2013, le Médiateur fédéral a reçu 5242 nouvelles réclamations et 1367 demandes d'information, ce qui représente un total de 6609 dossiers.

Le front office du Médiateur fédéral a enregistré plus de 10 000 appels téléphoniques en 2013. Tous n'ont bien évidemment pas été enregistrés comme une demande d'information ou une réclamation.<sup>1</sup>

### NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE NIEUWE DOSSIERS PER TAAL



En octobre 2013, le Médiateur fédéral a décidé de ne plus accepter — sauf exception — les réclamations introduites par téléphone, conformément à son règlement d'ordre intérieur.<sup>2</sup>

### a. Nieuwe dossiers

In 2013 ontving de federale Ombudsman 5242 nieuwe klachten en 1367 informatievragen, samen 6609 dossiers.

De Frontoffice van de federale Ombudsman registreerde in 2013 meer dan 10 000 telefonische oproepen. Deze werden bij de federale Ombudsman uiteraard niet allemaal als een informatievraag of een klacht geregistreerd.<sup>1</sup>

In oktober 2013 heeft de federale Ombudsman besloten om — tenzij uitzondering — in overeenstemming met zijn huishoudelijke reglement geen telefonisch ingediende klachten meer te aanvaarden.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Le nouveau système de gestion de dossiers implémenté en janvier 2013 et le nouveau système de téléphonie informatisé (VOIP) utilisé depuis avril 2013 ne permettent actuellement pas de disposer de séquences statistiquement homogènes pour établir une comparaison avec les années précédentes.

<sup>2</sup> Article 6 du règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs fédéraux. Approuvé le 19 novembre 1998 par la Chambre des représentants (article 17 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux).

<sup>1</sup> Aangezien de federale Ombudsman in januari 2013 met een nieuw dossierbeheersysteem is van start gegaan en in april 2013 overgeschakeld is naar een nieuw geïnformatiseerd (VOIP) telefonesysteem, beschikt de federale Ombudsman thans niet over statistisch homogene reeksen die in verband hiermee een vergelijking met vorige jaren zomaar mogelijk maken.

<sup>2</sup> Artikel 6 van het huishoudelijk reglement van het College van de federale ombudsmannen. Op 19 november 1998 door de Kamer van volksvertegenwoordigers goedgekeurd (art.17 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen).

**NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION**  
**NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL**

Electronique / Elektronisch.....	60,02 %
Téléphone / Telefoon.....	18,91 %
Lettre / Brief.....	9,40 %
Visite / Bezoek.....	7,70 %
Permanence / Spreekuur.....	2,54 %
Fax.....	1,42 %

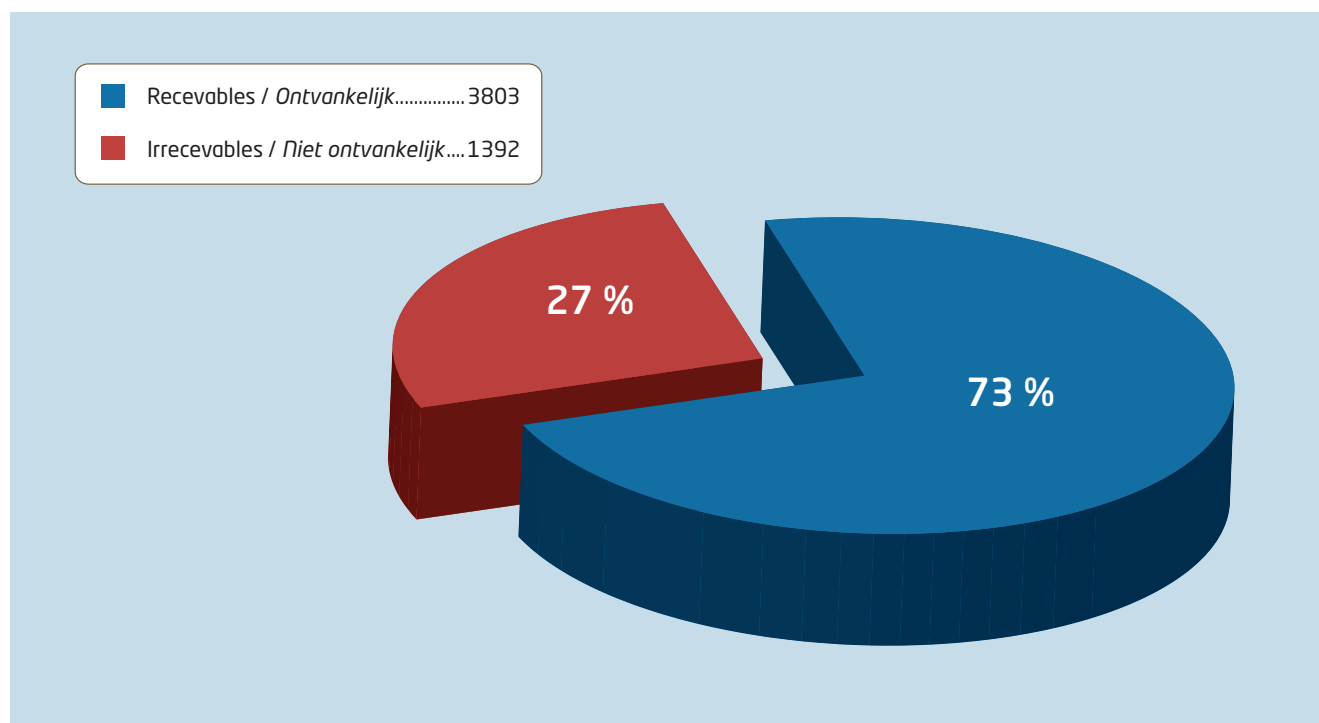
**b. Total des réclamations**

En 2013, le Médiateur fédéral a reçu 5242 nouvelles réclamations, dont 3803 étaient recevables et 1392 irrecevables. Pour 47 réclamations, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2013.

**TOTAL DES RÉCLAMATIONS**  
**TOTAAL AANTAL KLACHTEN**

**b. Totaal aantal klachten**

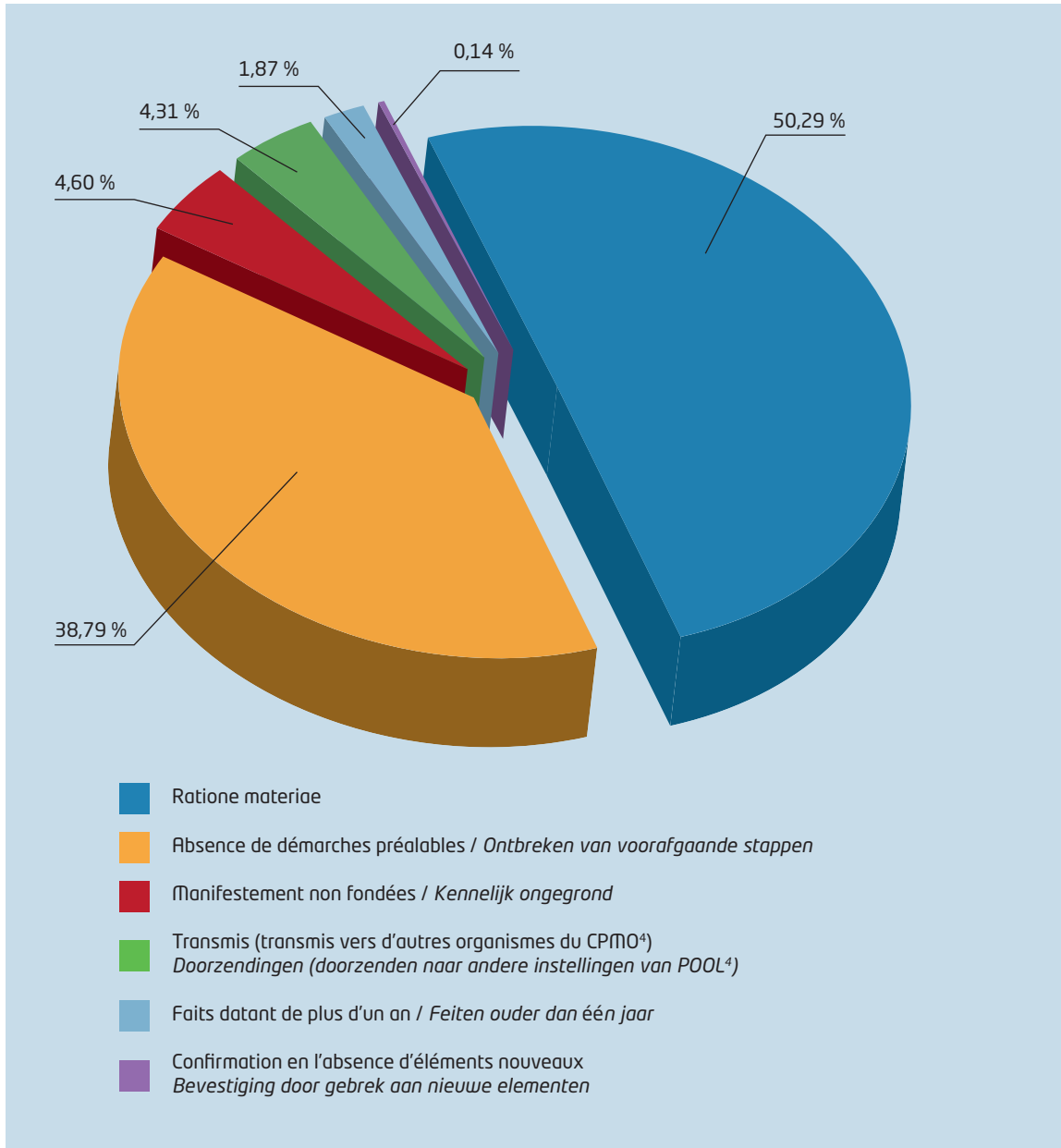
De federale Ombudsman ontving in 2013 5242 nieuwe klachten waarvan er 3803 ontvankelijk bleken en 1392 niet ontvankelijk. Voor 47 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2013 niet afgerond.



Voici la répartition des réclamations par motif d'irrecevabilité, comme repris dans la loi organique<sup>3</sup> et le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Hieronder volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet<sup>3</sup> en het huishoudelijk reglement van de federale Ombudsman.

**RÉCLAMATIONS IRRECEVABLES**  
**NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN**



<sup>3</sup> Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

<sup>4</sup> Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans.

<sup>3</sup> Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

<sup>4</sup> Permanent Overleg Ombudsdlieden.

### c. *Réclamations recevables par administration*

Une même réclamation pouvant concerner plusieurs autorités administratives, le nombre total de réclamations par administration est plus important que le nombre total de réclamations recevables.

La comparaison avec l'année 2012 est effectuée, par analogie avec les résultats globaux du Réseau fédéral Gestion des plaintes.<sup>5</sup>

Une distinction est opérée entre les réclamations d'usagers et les "réclamations de fonctionnaires". Ces dernières concernent des réclamations formulées par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui ont trait à un service de soutien ou du personnel, voire éventuellement un service opérationnel (p. ex. une réclamation contre le supérieur hiérarchique direct).

Le Médiateur fédéral a reçu 80 réclamations de fonctionnaires en 2013. Ces réclamations ne sont pas reprises dans les statistiques par administration.

### c. *Ontvankelijke klachten per administratie*

Vermits één klacht betrekking kan hebben op verschillende administratieve overheden, is de som van alle klachten per administratie hoger dan het totaal aantal ontvankelijke dossiers.

De vergelijking met 2012 wordt hier gemaakt, naar analogie met de algemene resultaten van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.<sup>5</sup>

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 die een ondersteunende staf- of personeelsdienst betreffen of eventueel een operationele dienst (vb. een klacht tegen een rechtstreeks hiërarchische meerdere).

De federale Ombudsman ontving in 2013 80 ambtenarenklachten. Deze klachten komen niet voor in de statistieken per administratie.

<sup>5</sup> Annexe 3.

<sup>5</sup> Bijlage 3.

**RÉCLAMATIONS RECEVABLES PAR ADMINISTRATION**  
**ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE**

	2013	2012
SPF Chancellerie du Premier Ministre / <i>FOD Kanselarij van de Eerste Minister</i>	3	1
SPF Personnel et Organisation / <i>FOD Personeel en Organisatie</i>	109	38
SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict) <i>FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)</i>	2	0
SPF Justice / <i>FOD Justitie</i>	82	93
SPF Intérieur / <i>FOD Binnenlandse Zaken</i>	1206	1415
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i>	128	116
Ministère de la Défense / <i>Ministerie van Defensie</i>	2	1
SPF Finances / <i>FOD Financiën</i>	1027	1152
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale / <i>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i>	7	8
SPF Sécurité sociale / <i>FOD Sociale Zekerheid</i>	172	258
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i>	75	57
SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie / <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i>	25	26
SPF Mobilité et Transports / <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i>	246	390
Services publics de programmation / <i>Programmatorende overheidsdiensten</i>	3	2
Parastataux sociaux / <i>Sociale parastatalen</i>	404	325
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP <i>Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD</i>	40	54
Organismes privés chargés d'un service public / <i>Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</i>	337	290
<b>Total / Totaal</b>	<b>3868</b>	<b>4226</b>

#### d. *Traitement des réclamations recevables*

Pour l'analyse du traitement des réclamations recevables, nous ajoutons les nouvelles réclamations recevables introduites en 2013 (3803) au nombre de réclamations recevables, encore en cours de traitement, introduites avant 2013 (2835).

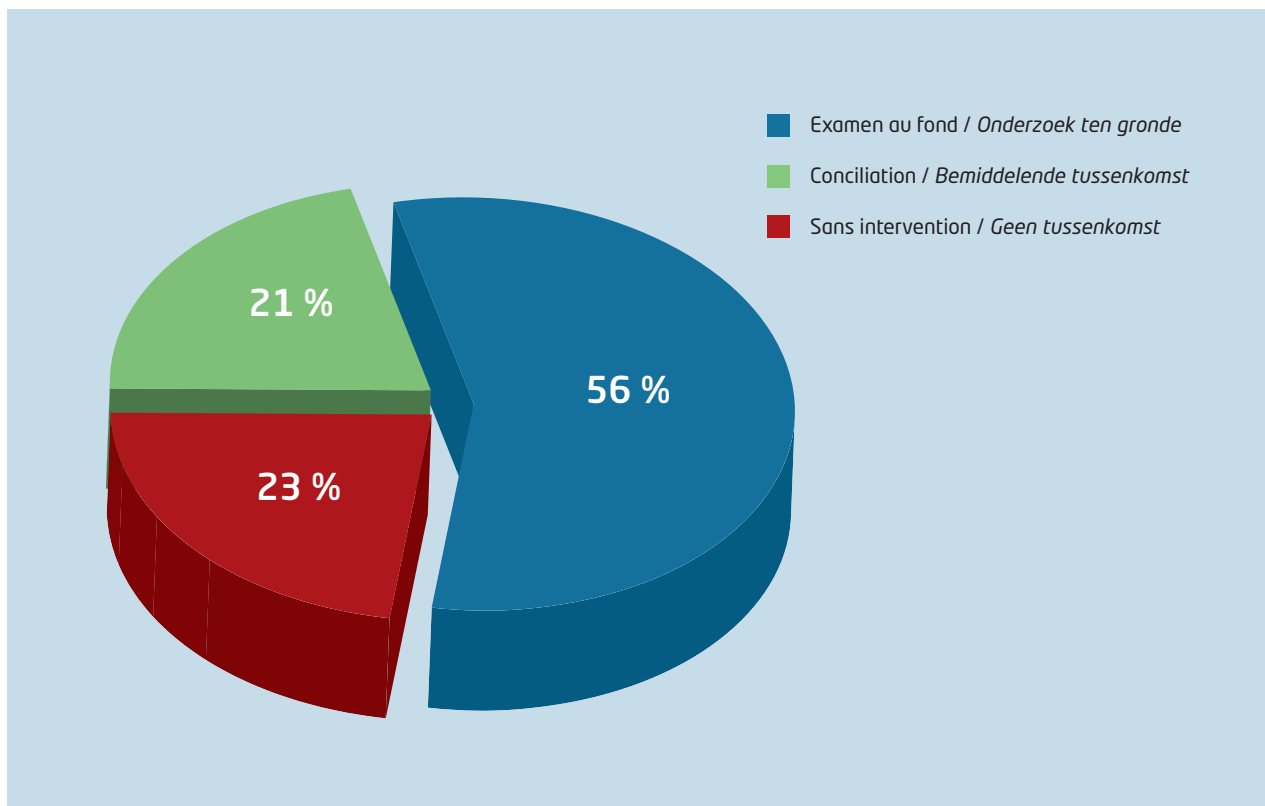
Sur ces 6638 réclamations en traitement en 2013, 4576 ont été clôturées. 178 réclamations ont en outre été suspendues.<sup>6</sup>

#### TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN

#### d. *Behandeling van de ontvankelijke klachten*

Voor de bespreking van de behandeling van de ontvankelijke klachten tellen we de nieuwe ontvankelijke klachten, ingediend in 2013 (3803) bij het aantal ontvankelijke, nog openstaande klachten ingediend vóór 2013 (2835).

Van de 6638 klachten die in 2013 in behandeling waren, zijn er in 2013 4576 afgesloten. Daarenboven werden er 178 opgeschort.<sup>6</sup>



#### — Examen au fond

Après l'examen d'une réclamation, le Médiateur fédéral peut aboutir à quatre évaluations.

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

<sup>6</sup> L'article 13 de la loi instaurant des médiateurs fédéraux dispose que le Médiateur fédéral peut suspendre l'examen d'une réclamation lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé.

#### — Onderzoek ten gronde

Na een onderzoek van een klacht kan de federale Ombudsman tot vier besluiten komen.

1) De klacht is ongegrond: er is geen schending van een ombudsnorm vastgesteld.

<sup>6</sup> Op basis van artikel 13 van de wet tot instelling van federale ombudsmannen kan de federale Ombudsman in sommige gevallen het onderzoek van een klacht opschorten wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij een rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld.

2) La réclamation est fondée: une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative sont méconnues.

Lorsque la réclamation est fondée, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction est discuté sous le point e.

3) La réclamation est partiellement fondée: trois situations peuvent se présenter.

➤ La réclamation comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale, mais qui ne sont pas tous fondés;

➤ La responsabilité est partagée entre le réclamant et l'administration;

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

Le Médiateur fédéral demande également une correction pour la partie de la plainte qui est fondée. Le résultat de cette correction est également discuté sous le point e.

4) Il est impossible de se prononcer sur le bien fondé de la réclamation: cela implique qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non fondé de la réclamation.

2) De klacht is gegrond: een of meerdere ombudsnormen zijn niet nageleefd.

Als de klacht gegrond is, vraagt de federale Ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt hierna besproken onder punt e.

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).

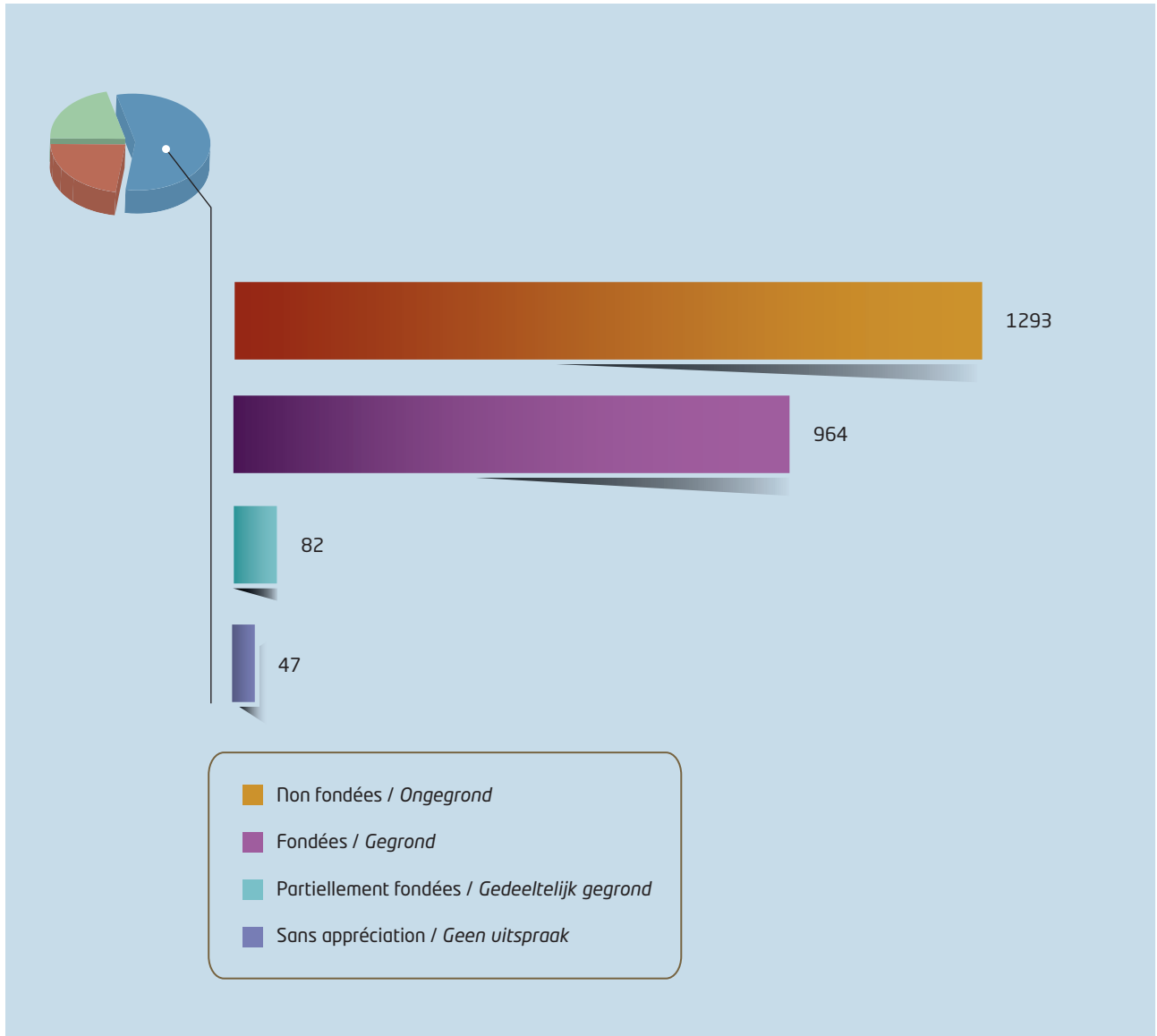
Ook voor het onderdeel van de klacht dat gegrond blijkt, vraagt de ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt ook hierna besproken onder punt e.

4) Er is geen uitspraak mogelijk: dit houdt in dat het na onderzoek van de klacht niet mogelijk is om een uitspraak te doen over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Le graphique ci-dessous représente le résultat de l'examen des réclamations en 2013.

**EXAMEN AU FOND**  
**ONDERZOEK TEN GRONDE**

Onderstaande grafiek geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2013.



— **Conciliation**

Une conciliation est pratiquée dans une réclamation dont on ne peut pas dire immédiatement si elle est fondée ou non (l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou pour laquelle une solution peut être rapidement obtenue sans qu'il ne soit pertinent de rechercher les responsabilités du problème survenu.

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

— **Bemiddelende tussenkomst**

Een bemiddelende tussenkomst gebeurt wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd (de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel een oplossing kan worden bewerkstelligd zonder dat verantwoordelijkheden nader moeten worden onderzocht.

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



d'expérience du Médiateur fédéral dans le traitement de ces dossiers et de la bonne coopération des administrations dans la recherche d'une solution pour ces réclamations.

En 2013, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 896 dossiers. Son intervention a abouti dans 885 dossiers. Seuls 11 dossiers ont été clôturés sans résultat.

#### — Sans intervention

Un certain nombre de dossiers sont clôturés sans intervention:

➤ l'absence de réponse du réclamant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral. En 2013, 409 dossiers ont été clôturés de cette façon;

➤ la réclamation est devenue sans objet lorsque le réclamant informe le Médiateur fédéral que son intervention n'est plus nécessaire ou que le problème a été résolu avant que le Médiateur fédéral entame son examen. En 2013, le Médiateur fédéral a conclu que la réclamation était devenue sans objet dans 551 dossiers.

#### e. *Evaluation des réclamations fondées*

Lorsque la réclamation est fondée ou partiellement fondée, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction peut être:

- correction;
- correction partielle;
- correction refusée;
- correction impossible: il n'est matériellement pas (plus) possible de remédier au problème;
- intervention structurelle<sup>7</sup>: lorsque, dans des circonstances précises, déterminées préalablement, le Médiateur fédéral ne demande pas de rectification dans les cas individuels mais des mesures structurelles profitables à tous les cas semblables.

<sup>7</sup> Face à la situation difficile dans laquelle se trouvait le Service Régularisations humanitaires de l'Office des étrangers (OE), le Médiateur fédéral n'évoque plus, depuis fin 2010, individuellement avec l'OE ces nombreuses réclamations, à l'exception des dossiers qui recèlent une possible atteinte à un droit fondamental. Cette décision était nécessaire pour, d'une part, ne pas alourdir la charge de travail de ce service et, d'autre part, préserver l'égalité de traitement des demandeurs de régularisation. Le Médiateur fédéral établissait un relevé de toutes ces réclamations, qu'il transmettait périodiquement à l'OE. Nous ne demandions pas de correction individuelle pour ces dossiers, mais nous avons opté pour une intervention structurelle au bénéfice de tous les réclamants. Fin septembre 2013, le Médiateur fédéral a mis fin à cette intervention structurelle et a repris l'intervention individuelle dans ces dossiers.

jarenlange ervaring van de federale Ombudsman bij de behandeling van deze dossiers en de bereidwillige medewerking van de administraties bij het zoeken naar een oplossing voor deze klachten.

In 2013 deed de federale Ombudsman in 896 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 885 dossiers was die tussenkomst geslaagd, slechts in 11 dossiers niet.

#### — Geen tussenkomst

Een aantal dossiers wordt afgesloten zonder tussenkomst:

➤ het gebrek aan antwoord van de verzoeker op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman. In 2013 werden zo 409 dossiers afgesloten;

➤ de klacht is zonder voorwerp 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 551 dossiers besloot de federale Ombudsman in 2013 dat de klacht zonder voorwerp was geworden.

#### e. *Evaluatie van de gegronde klachten*

Als de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is, vraagt de ombudsman een rechtzetting. Het mogelijke resultaat is dan:

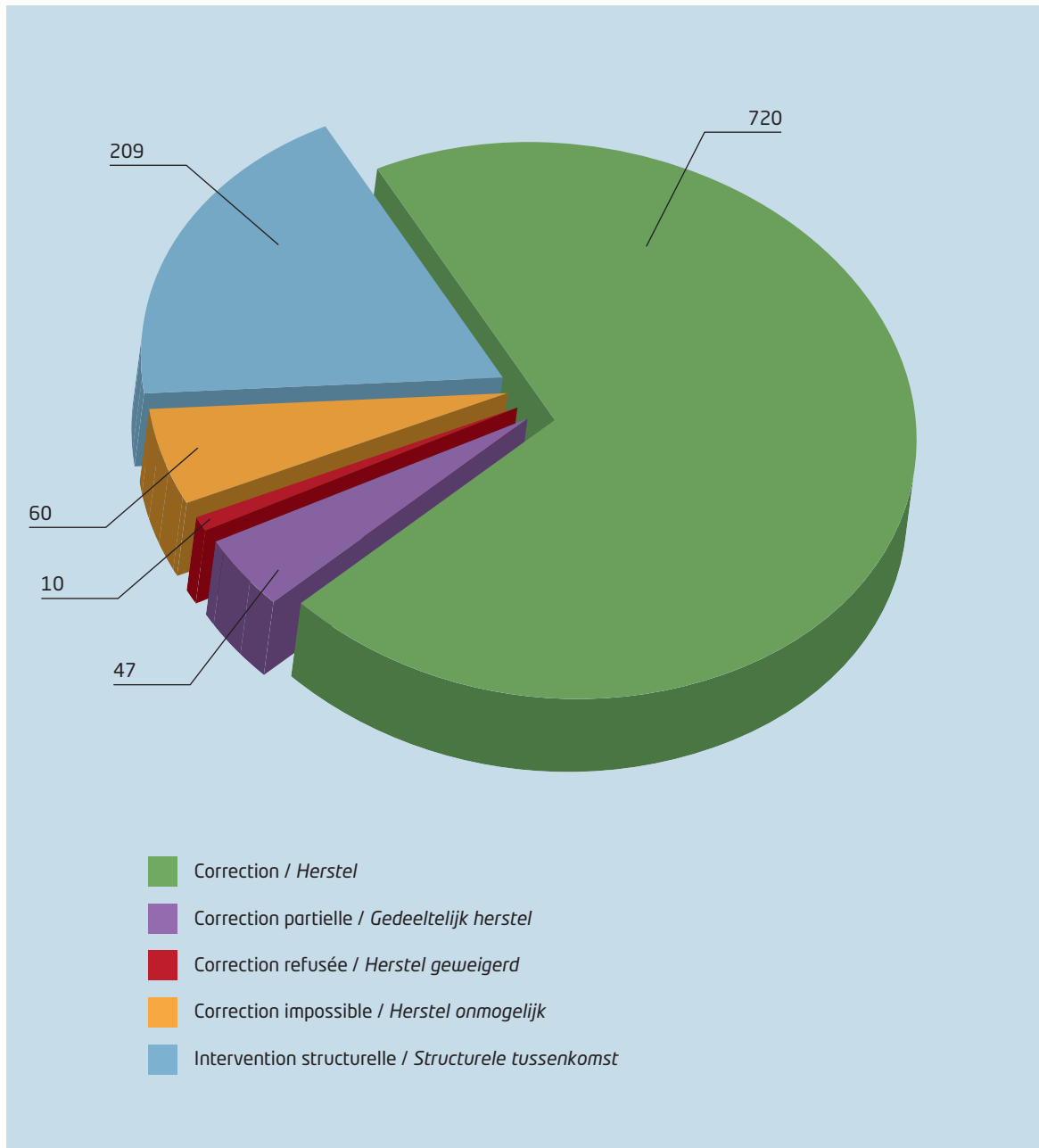
- herstel;
- gedeeltelijk herstel;
- herstel geweigerd;
- herstel onmogelijk: als het materieel niet (meer) mogelijk is om het euvel te verhelpen;
- structurele tussenkomst<sup>7</sup>: als in duidelijk vooraf bepaalde omstandigheden de federale Ombudsman voor de klachten geen individuele rechtzetting, maar wel maatregelen vraagt die alle soortgelijke klachten ten goede moeten komen.

<sup>7</sup> Als gevolg van de moeilijke situatie bij de dienst Humanitaire Regularisaties van de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) had de federale Ombudsman eind 2010 beslist om — behalve bij een mogelijke schending van een grondrecht — de grote aantallen klachten over de behandelingsduur van de aanvragen om machtiging tot verblijf niet langer individueel te bespreken met de DVZ. Dit was noodzakelijk om de werklast van deze dienst niet te verzwaren en om de gelijke behandeling van de aanvragers te waarborgen. De federale Ombudsman lijstte al die klachten op en bezorgde de lijsten periodiek aan de DVZ. De federale Ombudsman vroeg de DVZ niet om een individuele rechtzetting van de situatie in die dossiers, maar opteerden voor een structurele tussenkomst die allen ten goede zou moeten komen. Eind september 2013 zette de federale Ombudsman deze structurele tussenkomst stop en hervatte hij de individuele tussenkomst in deze dossiers.

Le graphique suivant donne un aperçu global du résultat de l'intervention du Médiateur fédéral après l'examen au fond de la réclamation. Il montre la proportion des corrections obtenues, partielles, impossibles ou refusées ainsi que les interventions structurelles pour les réclamations (partiellement) fondées.

De onderstaande grafiek geeft een gedetailleerd 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 de structurele tussenkomst.

**ÉVALUATION DES RÉCLAMATIONS FONDÉES**  
**EVALUATIE VAN DE GEGRONDE KLACHTEN**



#### f. Normes de bonne conduite administrative méconnues

Le graphique suivant donne un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des réclamations clôturées en 2013 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite administrative peuvent être méconnues dans un même dossier, par exemple la méconnaissance de la norme de coordination efficace est généralement accompagnée de la méconnaissance d'une autre norme de bonne conduite administrative. Ceci explique pourquoi le nombre de normes de bonne conduite administrative méconnues dépasse le nombre de dossiers clôturés comme fondés ou partiellement fondés.

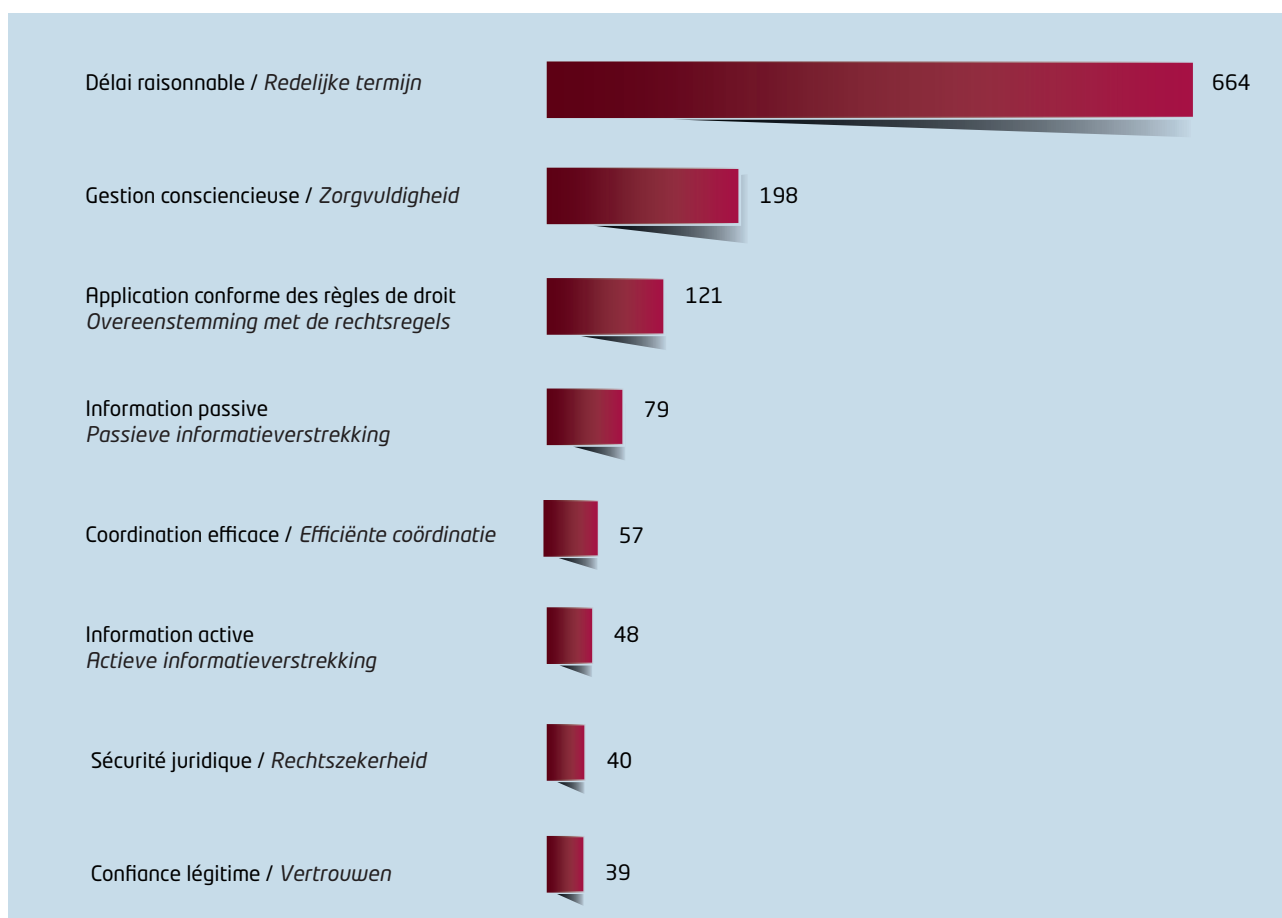
En annexe<sup>8</sup> du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral se fonde pour évaluer le fonctionnement des administrations fédérales.

#### f. Geschonden ombudsnormen

Hierna volgt een overzicht van de ombudsnormen aangewend bij de beoordeling van de klachten die in 2013 werden afgesloten met de evaluatie gegrond of gedeeltelijk gegrond. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier, een schending van de norm efficiënte coördinatie bijvoorbeeld gaat in beginsel samen met de schending van een andere ombudsnorm. Dit verklaart waarom het aantal keren dat een ombudsnorm geschonden is, groter is dan het aantal afgesloten gegronde of gedeeltelijk gegronde dossiers.

Als bijlage<sup>8</sup> bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van het optreden van de federale administraties.

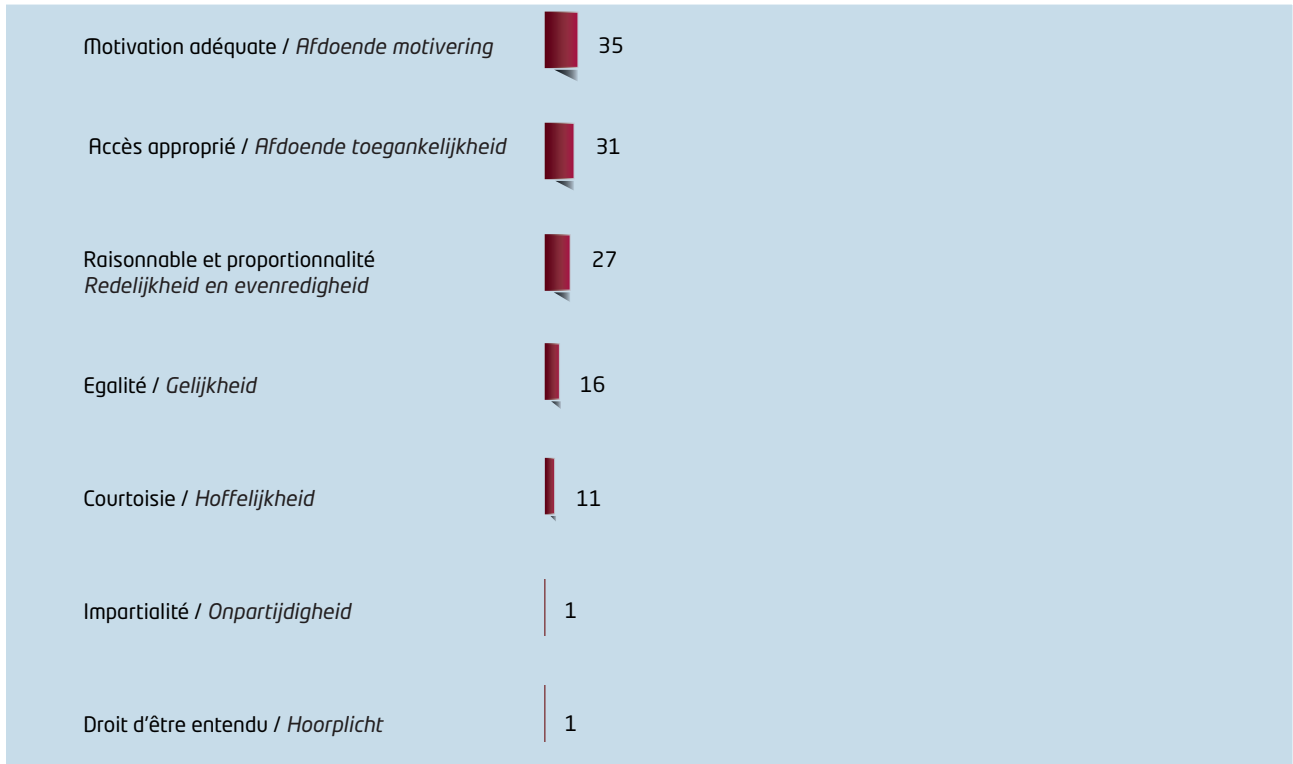
### NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE OMBUDSNORMEN



<sup>8</sup> Annexe 2.

<sup>8</sup> Bijlage 2.

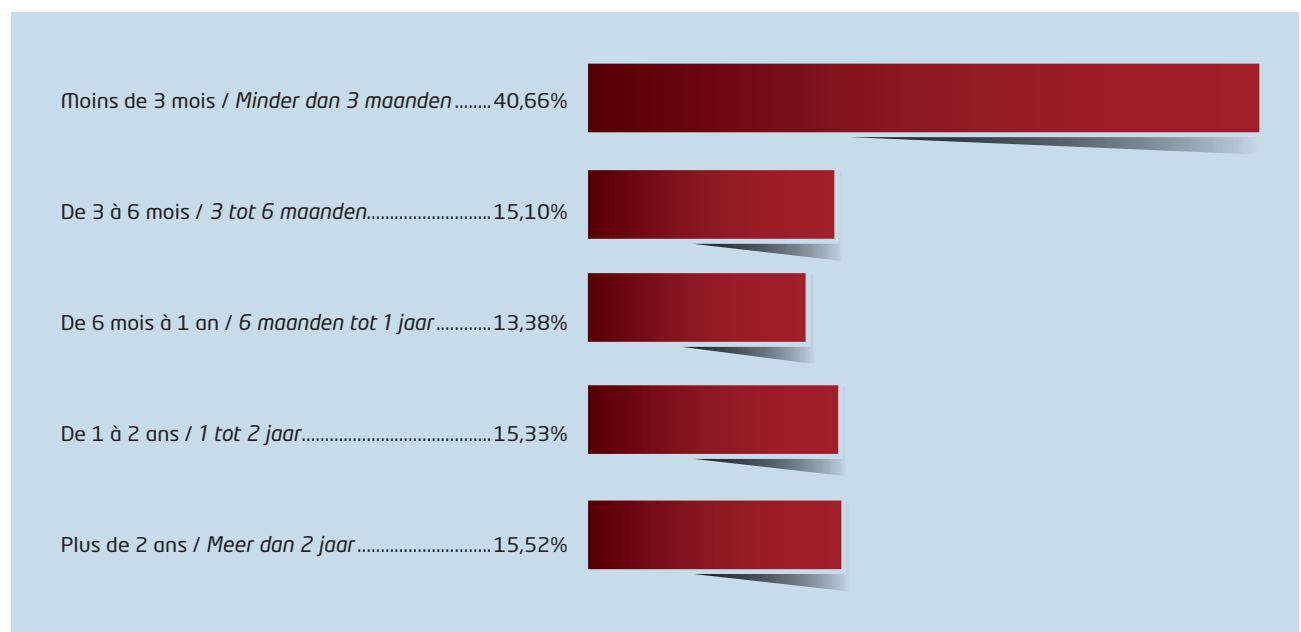
**NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE (SUITE)**  
**OMBUDSNORMEN (VERVOLG)**



g. **Durée de traitement des réclamations recevables**

g. **Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten**

**DURÉE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES**  
**BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN**



## B. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

Nous reprenons, ici, les réclamations recevables traitées en 2013 selon:

- a) leur nombre;
- b) leur traitement;
- c) leur évaluation;
- d) les normes de bonne conduite administrative méconnues;

et ce, par administration:

- SPF Chancellerie du Premier Ministre
- SPF Personnel et Organisation
- SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)
- SPF Justice
- SPF Intérieur
- SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement
- Ministère de la Défense
- SPF Finances
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
- SPF Sécurité sociale
- SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
- SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie
- SPF Mobilité et Transports
- SPP Politique scientifique
- Parastataux sociaux
- Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP
- Organismes privés chargés d'un service public

## B. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

Hier hernemen wij de ontvankelijke klachten die in 2013 behandeld zijn volgens:

- a) het aantal;
- b) de behandeling;
- c) de evaluatie;
- d) de geschonden ombudsnormen;

en dit per administratie:

- FOD Kanselarij van de Eerste Minister
- FOD Personeel en Organisatie
- FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)
- FOD Justitie
- FOD Binnenlandse Zaken
- FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking
- Ministerie van Defensie
- FOD Financiën
- FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
- FOD Sociale Zekerheid
- FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
- FOD Mobiliteit en Vervoer
- POD Wetenschapsbeleid
- Sociale parastatalen
- Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD
- Private organisaties belast met een openbare dienstverlening



**SPF Chancellerie du Premier Ministre/  
FOD Kanselarij van de Eerste Minister**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Chancellerie du Premier Ministre/ FOD Kanselarij van de Eerste Minister</b>	-	3	3	3	-	0
Direction générale Communication externe/ Directie-generaal Externe Communicatie	-	2	2	2	-	0
Institutions relevant du premier ministre/ Instellingen die afhangen van de eerste minister	-	1	1	1	-	0

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>SPF Chancellerie du Premier Ministre/ FOD Kanselarij van de Eerste Minister</b>	2	-	-	1	-	-	-
Direction générale Communication externe/ Directie-generaal Externe Communicatie	1	-	-	1	-	-	-
Institutions relevant du premier ministre/ Instellingen die afhangen van de eerste minister	1	-	-	-	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Chancellerie du Premier Ministre/ <i>FOD Kanselarij van de Eerste Minister</i></b>	2	-	-	-
Direction générale Communication externe/ <i>Directie-generaal Externe Communicatie</i>	1	-	-	-
Institutions relevant du premier ministre/ <i>Instellingen die afhangen van de eerste minister</i>	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Chancellerie du Premier Ministre/ <i>FOD Kanselarij van de Eerste Minister</i></b>	<b>2</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	1
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	1



**SPF Personnel et Organisation/  
FOD Personeel en Organisatie**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Personnel et Organisation/ FOD Personeel en Organisatie</b>	<b>9</b>	<b>109</b>	<b>118</b>	<b>83</b>	<b>-</b>	<b>35</b>
Selor	9	105	114	81	-	33
Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)/ Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)	-	3	3	1	-	2
Direction générale Ressources humaines et Carrière/ Directoraat-generaal Human Resources en Loopbaan	-	1	1	1	-	0

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegronde	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>SPF Personnel et Organisation/ FOD Personeel en Organisatie</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>15</b>
Selor	15	22	3	8	-	18	15
Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)/ Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Ressources humaines et Carrière/ Directoraat-generaal Human Resources en Loopbaan	-	1	-	-	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>SPF Personnel et Organisation/ FOD Personeel en Organisatie</b>	<b>14</b>	-	-	<b>1</b>
Selor	14	-	-	1

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Personnel et Organisation/ FOD Personeel en Organisatie</b>	<b>20</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	8
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	4
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	3
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	2
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	2
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	1

**SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)/  
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)l	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)/ FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)</b>	-	2	2	-	-	2
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	1	1	-	-	1
Service Desk	-	1	1	-	-	1

**SPF Justice/  
FOD Justitie**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Justice/ FOD Justitie</b>	<b>126</b>	<b>82</b>	<b>208</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>132</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	1	1	-	-	1
Direction générale de l'Organisation judiciaire/ Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie	7	8	15	3	-	12
Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen	108	65	173	68	-	105
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux/ Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden	10	7	17	4	-	13
Direction générale des Maisons de Justice/ Justitiehuizen	1	-	1	1	-	0
Commission des jeux de hasard/ Kansspelcommissie	-	1	1	-	-	1

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegrond</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Justice/ FOD Justitie</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	-	<b>11</b>	-	<b>24</b>	<b>11</b>
Direction générale de l'Organisation judiciaire/ <i>Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie</i>	-	1	-	2	-	-	-
Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ <i>Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen</i>	12	13	-	8	-	24	11
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux/ <i>Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden</i>	1	2	-	1	-	-	-
Direction générale des Maisons de Justice/ <i>Justitiehuisen</i>	-	1	-	-	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>SPF Justice/ FOD Justitie</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ <i>Directoraat-generaal Penitentiare Inrichtingen</i>	6	2	-	4
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux/ <i>Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden</i>	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

<b>SPF Justice/ FOD Justitie</b>	<b>22</b>
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	7
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	6
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	4
Raisonné et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	2
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	1
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	1
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	1

**SPF Intérieur/  
FOD Binnenlandse Zaken**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)l	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Intérieur/ FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>1483</b>	<b>1206</b>	<b>2689</b>	<b>1741<sup>1</sup></b>	<b>129</b>	<b>819</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	1	1	1	-	0
Direction générale de la Sécurité Civile/ Algemene directie van de Civiele Veiligheid	3	1	4	2	-	2
Direction générale Institutions et Population/ Algemene directie Instellingen en Bevolking	23	21	44	18	-	26
Direction générale Sécurité et Prévention/ Algemene directie Veiligheid en Preventie	4	4	8	1	-	7
Direction générale Centre de crise/ Directie-generaal Crisiscentrum	-	1	1	1	-	0
Office des étrangers/ Dienst Vreemdelingenzaken	1444	1115	2559	1676	120	763
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)/ Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)	9	62	71	42	9	20
Autres/ Andere	-	1	1	-	-	1

<sup>1</sup> En 2013, le Médiateur fédéral a clôturé 336 réclamations à l'égard de l'Office des étrangers (OE) avec l'évaluation « sans appréciation – délai Service Régularisations humanitaires ». Ces réclamations faisaient l'objet d'une intervention structurelle vu la situation difficile dans laquelle se trouvait le Service Régularisations humanitaires. Le Médiateur fédéral n'a pas pu évaluer au fond une partie de ces réclamations car l'OE ne le tenait pas informé de l'évolution de chaque réclamation individuelle. En septembre 2013, il est apparu que certaines de ces réclamations avaient déjà trouvé une issue à l'OE depuis longtemps, parfois même depuis plus d'un an. L'évaluation de ces réclamations n'a donc pas été reprise dans le chiffre pour 2013 car le Médiateur fédéral n'avait plus de vue sur ces réclamations individuelles. Fin septembre 2013, le Médiateur fédéral a mis fin à cette intervention structurelle et a repris l'intervention individuelle dans ces dossiers./

*De federale Ombudsman heeft in 2013 336 dossiers afgesloten ten op zicht van de Dienst Vreemdelingen Zaken (DVZ) met de evaluatie "geen oordeel – termijn Dienst Humanitaire Regularisatie". Deze dossiers maakten deel uit van de dossiers waarin de federale Ombudsman besloten had tot een structurele tussenkomst. Voor een deel van deze dossiers was het onmogelijk om ze finaal ten gronde te beoordelen aangezien de DVZ de federale Ombudsman niet op de hoogte had gehouden van de evolutie van elk individueel dossier. In september 2013 bleken sommige dossiers reeds lange tijd – vaak zelfs meer dan één jaar voordien – afgehandeld door de DVZ. De evaluatie werd dan ook niet in het cijfer voor 2013 in aanmerking genomen omdat de federale Ombudsman op die individuele dossier geen vat meer had. Eind september 2013 zette de federale Ombudsman deze structurele tussenkomst stop en hervatte hij de individuele tussenkomst in deze dossiers.*

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkoms</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkoms</i>	
	Fondées/ <i>Gegron</i>	Non fondées/ <i>Niet gegron</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Intérieur/ <i>FOD Binnenlandse Zaken</i></b>	<b>540</b>	<b>405</b>	<b>4</b>	<b>199</b>	<b>5</b>	<b>107</b>	<b>145</b>
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale de la Sécurité Civile/ <i>Algemene directie van de Civiele Veiligheid</i>	1	-	-	-	-	-	1
Direction générale Institutions et Population/ <i>Algemene directie Instellingen en Bevolking</i>	1	11	-	3	-	2	1
Direction générale Sécurité et Prévention/ <i>Algemene Directie Veiligheid en Preventie</i>	-	-	-	-	-	-	1
Direction générale Centre de crise/ <i>Directie-generaal Crisiscentrum</i>	-	1	-	-	-	-	-
Office des étrangers/ <i>Dienst Vreemdelingenzaken</i>	521	380	4	193	5	99	138
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRF)/ <i>Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)</i>	17	12	-	3	-	6	4



### C. Évaluation des réclamations fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk	Intervention structurelle/ Structurele tussenkoms
<b>SPF Intérieur/ FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>282</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>209</b>
Direction générale de la Sécurité Civile/ Algemene directie van de Civiele Veiligheid	-	1	-	-	-
Direction générale Institutions et Population/ Algemene directie Instellingen en Bevolking	1	-	-	-	-
Office des étrangers/ Dienst Vreemdelingenzaken	264	14	1	33	209
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)/ Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)	17	-	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

<b>SPF Intérieur/ FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>627</b>
Délai raisonnable/Redelijke termijn	474
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	37
Confiance légitime/Vertrouwen	30
Application conforme des règles de droit/Overeenstemming met de rechtsregels	27
Motivation adéquate/Afdoende motivering	14
Egalité/Gelijkheid	13
Sécurité juridique/Rechtszekerheid	13
Raisonné et proportionnalité/Redelijkheid en evenredigheid	9
Coordination efficace/Efficiënte coördinatie	7
Information passive/Passieve informatieverstrekking	3

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

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</b>	<b>127</b>	<b>128</b>	<b>255</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>111</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	4	4	1	-	3
Direction générale des Affaires consulaires/ Directie-generaal Consulaire Zaken	126	124	250	142	1	107
Direction générale de la Coopération au Développement/ Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking	1	-	1	-	-	1

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkoms		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>21</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	-	-	1	-	-	-
Direction générale des Affaires consulaires/ Directie-generaal Consulaire Zaken	47	38	6	25	1	4	21

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i></b>	25	4	6	12
Direction générale des Affaires consulaires/ <i>Directie-generaal Consulaire Zaken</i>	25	4	6	12

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i></b>	<b>82</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	19
Sécurité juridique/ <i>Rechtszekerheid</i>	15
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	11
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	10
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	9
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	6
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	3
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	2
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	2
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	2
Droit d'être entendu/ <i>Hoorplicht</i>	1
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	1
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	1

**Ministère de la Défense/  
Ministerie van Defensie**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>Ministère de la Défense/ Ministerie van Defensie</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Secrétariat administratif et technique/ Administratief en Technisch Secretariaat	1	-	1	-	-	1
Direction générale Budget et Finances (DG BudFin)/ Algemene directie Budget en Financiën (DG BudFin)	-	1	1	-	-	1
Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)/ Algemene directie Juridische steun en Bemiddeling (DG JM)	-	1	1	1	-	0

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkoms		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>Ministère de la Défense/ Ministerie van Defensie</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)/ Algemene directie Juridische steun en Bemiddeling (DG JM)	-	-	-	1	-	-	-

**SPF Finances/  
FOD Financiën**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Finances/ FOD Financiën</b>	<b>291</b>	<b>1027</b>	<b>1318</b>	<b>1106</b>	<b>24</b>	<b>188</b>
Administration générale de la Trésorie/ Algemene administratie van de Thesaurie	12	56	68	58	1	9
Administration générale de la Fiscalité/ Algemene administratie van de Fiscaliteit	132	417	549	462	18	69
Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ Algemene administratie van de Inning en de Invordering	87	345	432	373	2	57
Administration générale des Douanes et Accises/ Algemene administratie van de Douane en Accijnzen	5	36	41	31	-	10
Administration générale de la Documentation patrimoniale/ Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie	54	157	211	165	3	43
Contact center	1	10	11	11	-	0
Service de Conciliation fiscale/ Fiscale Bemiddelingsdienst	-	2	2	2	-	0
Service de Coordination des réclamations/ Dienst Klachtenbeheer	-	4	4	4	-	0

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkost</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Geground</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i></b>	<b>209</b>	<b>399</b>	<b>22</b>	<b>269</b>	<b>4</b>	<b>90</b>	<b>113</b>
Administration générale de la Trésorie/ <i>Algemene administratie van de Thesaurie</i>	8	6	1	31	-	5	7
Administration générale de la Fiscalité/ <i>Algemene administratie van de Fiscaliteit</i>	99	198	15	80	2	31	37
Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ <i>Algemene administratie van de Inning en de Invordering</i>	43	120	3	117	2	37	51
<i>Administration générale des Douanes et Accises/ Algemene administratie van de Douane en Accijnzen</i>	6	16	-	2	-	6	1
Administration générale de la Documentation patrimoniale/ <i>Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie</i>	50	55	3	33	-	11	13
Contact center	3	2	-	4	-	-	2
Service de Conciliation fiscale/ <i>Fiscale Bemiddelingsdienst</i>	-	2	-	-	-	-	-
Service de Coordination des réclamations/ <i>Dienst Klachtenbeheer</i>	-	-	-	2	-	-	2

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i></b>	<b>177</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Administration générale de la Trésorie/ <i>Algemene administratie van de Theaurie</i>	5	2	-	1
Administration générale de la Fiscalité/ <i>Algemene administratie van de Fiscaliteit</i>	81	13	3	2
Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ <i>Algemene administratie van de Inning en de Invordering</i>	40	-	2	1
Administration générale des Douanes et Accises/ <i>Algemene administratie van de Douane en Accijnzen</i>	4	2	-	-
Administration générale de la Documentation patrimoniale/ <i>Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie</i>	44	2	-	4
Contact center	3	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i></b>	<b>310</b>
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	89
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	57
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	42
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	27
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	25
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	18
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	12
Sécurité juridique/ <i>Rechtszekerheid</i>	11
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	10
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	7
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	6
Egalité/ <i>Gelijkheid</i>	3
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	2
Impartialité/ <i>Onpartijdigheid</i>	1

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

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	1	1	1	-	0
Direction générale Contrôle des lois sociales/ Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten	2	1	3	2	-	1
Direction générale Contrôle du bien-être au travail/ Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk	1	2	3	2	-	1
Direction générale Emploi et Marché du travail/ Algemene directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt	2	1	3	3	-	0
Direction générale Relations collectives de travail/ Algemene directie Collectieve Arbeidsbetrekkingen	-	1	1	1	-	0
Direction générale Relations individuelles du travail/ Algemene directie Individuele Arbeidsbetrekkingen	-	1	1	1	-	0



## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkost</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegrond</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	-	<b>3</b>	-	<b>2</b>	-
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	1	-	-	-	-	-	-
Direction générale Contrôle des lois sociales/ <i>Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten</i>	-	-	-	2	-	-	-
Direction générale Contrôle du bien-être au travail/ <i>Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk</i>	-	1	-	1	-	-	-
Direction générale Emploi et Marché du travail/ <i>Algemene directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt</i>	-	1	-	-	-	2	-
Direction générale Relations collectives de travail/ <i>Algemene directie Collectieve Arbeidsbetrekkingen</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Relations individuelles du travail/ <i>Algemene directie Individuele Arbeidsbetrekkingen</i>	-	1	-	-	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ <i>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i></b>	<b>1</b>	-	-	-
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ <i>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i></b>	<b>2</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	1
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	1

**SPF Sécurité sociale/  
FOD Sociale Zekerheid**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)l	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid</b>	<b>240</b>	<b>172</b>	<b>412</b>	<b>285</b>	<b>4</b>	<b>123</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	1	1	2	2	-	0
Direction générale Politique sociale/ Directie-generaal Sociaal Beleid	-	1	1	-	-	1
Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)	236	165	401	279	4	118
Direction générale Indépendants/ Directie-generaal Zelfstandigen	1	4	5	2	-	3
Direction générale Victimes de la guerre/ Directie-generaal Oorlogsslachtoffers	1	1	2	1	-	1
Direction générale Inspection sociale/ Directie-generaal Sociale Inspectie	1	-	1	1	-	0

## B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkoms		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>46</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	-	-	-	-	1	1
Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)	65	65	1	91	-	12	45
Direction générale Indépendants/ Directie-generaal Zelfstandigen	-	1	-	1	-	-	-
Direction générale Victimes de la guerre/ Directie-generaal Oorlogsslachtoffers	1	-	-	-	-	-	-
Direction générale Inspection sociale/ Directie-generaal Sociale Inspectie	-	1	-	-	-	-	-

## C. Évaluation des réclamations fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)	62	2	-	1
Direction générale Victimes de la guerre/ Directie-generaal Oorlogsslachtoffers	1	-	-	-

## D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid</b>	<b>79</b>
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	22
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	19
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	12
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	12
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	7
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	6
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	1

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

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</b>	<b>40</b>	<b>75</b>	<b>115</b>	<b>66</b>	<b>3</b>	<b>46</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	1	2	3	1	-	2
Direction générale Organisation des Etablissements de soins/ Directoraat-generaal Organisatie Gezondheidszorgvoorzieningen	2	1	3	2	-	1
Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise/ Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer	29	53	82	50	-	32
Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation/ Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding	1	4	5	2	-	3
Medex	7	15	22	11	3	8

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkost</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegrond</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i></b>	<b>13</b>	<b>15</b>	-	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	1	-	-	-	-	-	-
Direction générale Organisation des Établissements de soins/ <i>Directoraat- generaal Organisatie Gezondheidszorgvoorzieningen</i>	-	-	-	1	-	1	-
Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise/ <i>Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer</i>	8	12	-	10	-	10	10
Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation/ <i>Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding</i>	-	1	-	-	-	-	1
Medex	4	2	-	1	1	-	3

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i></b>	<b>13</b>	-	-	-
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	1	-	-	-
Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise/ <i>Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer</i>	8	-	-	-
Medex	4	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement/ <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i></b>	<b>14</b>
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	8
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	3
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	2
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	1



**SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/  
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)/ Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie	-	6	6	6	-	0
Direction générale de l'Énergie/ Algemene directie Energie	8	3	11	2	-	9
Direction générale Réglementation économique/ Algemene directie Economische Reglementering	1	1	2	1	-	1
Direction générale Statistique et Information économique/ Algemene directie Statistiek en Economische Informatie	-	2	2	1	-	1
Direction générale Qualité et Sécurité/ Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid	-	2	2	1	-	1
Direction générale du Contrôle et de la Médiation/ Algemene directie Controle en Bemiddeling	2	6	8	7	-	1
Direction générale de la Politique des PME/ Algemene directie KMO-beleid	1	1	2	1	1	0
Fonds de participation/ Participatiefonds	1	4	5	4	-	1

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkost</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Geground</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i></b>	2	8	1	5	-	3	4
Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)/ <i>Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie</i>	-	1	1	-	-	1	3
Direction générale de l'Énergie/ <i>Algemene directie Energie</i>	1	-	-	1	-	-	-
Direction générale Réglementation économique/ <i>Algemene directie Economische Reglementering</i>	1	-	-	-	-	-	-
Direction générale Statistique et Information économique/ <i>Algemene directie Statistiek en Economische Informatie</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Qualité et Sécurité/ <i>Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid</i>	-	-	-	-	-	-	1
Direction générale du Contrôle et de la Médiation/ <i>Algemene directie Controle en Bemiddeling</i>	-	4	-	2	-	1	-
Direction générale de la Politique des PME/ <i>Algemene directie KMO-beleid</i>	-	-	-	1	-	-	-
Fonds de participation/ <i>Participatiefonds</i>	-	2	-	1	-	1	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i></b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>
Direction générale de l'Énergie/ <i>Algemene directie Energie</i>	1	-	-	-
Direction générale Réglementation économique/ <i>Algemene directie Economische Reglementering</i>	-	-	-	1

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i></b>	<b>2</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	1
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	1

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

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant/ Ingediend voor 2013	Introduites en/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPF Mobilité et Transports/ FOD Mobiliteit en Vervoer</b>	<b>102</b>	<b>246</b>	<b>348</b>	<b>280</b>	<b>-</b>	<b>68</b>
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	3	3	-	-	3
Direction générale Mobilité et Sécurité routière (DIV inclus)/ Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)	100	228	328	266	-	62
Direction générale Transport aérien/ Directie-generaal Luchtvaart	2	9	11	8	-	3
Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)/ Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)	-	6	6	6	-	0

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkoms		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>SPF Mobilité et Transports/ FOD Mobiliteit en Vervoer</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>43</b>
Direction générale Mobilité et Sécurité routière (DIV inclus)/ Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)	64	67	5	81	-	7	42
Direction générale Transport aérien/ Directie-generaal Luchtvaart	3	3	-	1	-	-	1
Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)/ Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)	1	3	-	2	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>SPF Mobilité et Transports/ <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i></b>	<b>67</b>	<b>1</b>	-	-
Direction générale Mobilité et Sécurité routière (DIV inclus)/ <i>Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)</i>	63	1	-	-
Direction générale Transport aérien/ <i>Directie-generaal Luchtvaart</i>	3	-	-	-
Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)/ <i>Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)</i>	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPF Mobilité et Transports/ <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i></b>	<b>89</b>
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	34
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	18
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	14
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	12
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	5
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	2
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	1
Raisonné et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	1
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	1
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	1

**SPP Politique scientifique/  
POD Wetenschapsbeleid**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>SPP Politique scientifique/ POD Wetenschapsbeleid</b>	-	3	3	3	-	0
Direction générale Coordination internationale et interfédérale et Indicateurs scientifiques/ <i>Algemene directie Internationale en Interfederale Coördinatie en Wetenschappelijke Indicatoren</i>	-	1	1	1	-	0
Services opérationnels (directions générales)/ <i>Operationele diensten (algemene directies)</i>	-	2	2	2	-	0

**B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten**

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkost</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegron</i>	Non fondées/ <i>Niet gegrond</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>SPP Politique scientifique/ POD Wetenschapsbeleid</b>	1	-	-	1	-	-	1
Direction générale Coordination internationale et interfédérale et Indicateurs scientifiques/ <i>Algemene directie Internationale en Interfederale Coördinatie en Wetenschappelijke Indicatoren</i>	-	-	-	-	-	-	1
Services opérationnels (directions générales)/ <i>Operationele diensten (algemene directies)</i>	1	-	-	1	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>SPP Politique scientifique/ POD Wetenschapsbeleid</b>	<b>1</b>	-	-	-
Services opérationnels (directions générales)/ <i>Operationele diensten (algemene directies)</i>	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>SPP Politique scientifique/ POD Wetenschapsbeleid</b>	<b>1</b>
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	1

**Parastataux sociaux/  
Sociale parastatalen**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen</b>	<b>247</b>	<b>404</b>	<b>651</b>	<b>440</b>	<b>14</b>	<b>197</b>
Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie- invalidité (CAAMI)/ Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)	1	2	3	3	-	0
Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)	19	56	75	60	-	15
Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)/ Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	-	1	1	-	-	1
Fonds des Accidents du Travail (FAT)/ Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)	12	4	16	5	-	11
Fonds des Maladies professionnelles (FMP)/ Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)	3	2	5	2	-	3
Institut national d'Assurance Maladie- invalidité (INAMI)/ Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)	13	21	34	16	-	18
Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)/ Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	24	24	48	32	1	15
Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de Mutualités/ Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen	-	1	1	-	-	1
Office de Sécurité Sociale d'Outre- mer (OSSOM)/ Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)	1	3	4	3	-	1
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)/ Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)	59	76	135	87	2	46
Office national de l'Emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	94	168	262	190	10	62
Office national de Sécurité sociale (ONSS)/ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)	5	18	23	15	1	7



## A. Nombre de réclamations (suite) / Aantal klachten (vervolg)

	Introduites avant 2013/ <i>Ingediend voor 2013</i>	Introduites en 2013/ <i>Ingediend in 2013</i>	<b>Tota(a)</b>	Clôturées/ <i>Afgesloten</i>	Suspendues/ <i>Opgeschort</i>	Solde/ <i>Saldo</i>
Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)/ <i>Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)</i>	12	21	<b>33</b>	19	-	14
Office national des Vacances annuelles (ONVA)/ <i>Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)</i>	3	7	<b>10</b>	7	-	3
Plateforme eHealth/ <i>eHealth-platform</i>	1	-	<b>1</b>	1	-	0

## B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegronnd	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen</b>	<b>51</b>	<b>147</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>57</b>	<b>73</b>
Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)/ Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)	-	3	-	-	-	-	-
Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheids- uitkeringen (HVW)	6	8	-	18	-	7	21
Fonds des Accidents du Travail (FAT)/ Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)	-	1	-	-	-	3	1
Fonds des Maladies professionnelles (FMP)/ Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)	2	-	-	-	-	-	-
Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)/ Rijksinstituut voor Ziekte- en	4	6	-	1	-	1	4
Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)/ Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	5	11	-	6	-	6	4
Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM)/ Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)	-	1	-	-	-	1	1
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs saliariés (ONAFTS)/ Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)	15	20	1	35	-	5	11

## B. Traitement des réclamations (suite) / Behandeling van de klachten (vervolg)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegronnd	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
Office national de l'Emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	15	82	1	43	-	26	23
Office national de Sécurité sociale (ONSS)/ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)	-	5	-	4	-	3	3
Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)/ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)	2	9	-	2	-	2	4
Office national des Vacances annuelles (ONVA)/ Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)	1	1	-	1	-	3	1
Plateforme eHealth/ eHealth-platform	1	-	-	-	-	-	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen</b>	<b>49</b>	-	-	<b>2</b>
Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)	6	-	-	-
Fonds des Maladies professionnelles (FMP)/ Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)	2	-	-	-
Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)/ Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)	4	-	-	-
Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)/ Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	5	-	-	-
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)/ Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)	15	-	-	-
Office national de l'Emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	14	-	-	1
Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)/ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)	2	-	-	-
Office national des Vacances annuelles (ONVA)/ Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)	-	-	-	1
Plateforme eHealth/ eHealth-platform	1	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

<b>Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen</b>	<b>62</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	15
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	14
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	13
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	13
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	2
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	1
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	1
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	1
Sécurité juridique/ <i>Rechtszekerheid</i>	1
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	1

**Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP/  
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP/ Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/ POD</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>32</b>
Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)/ Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)	-	2	2	2	-	0
Loterie nationale/ Nationale Loterij	-	1	1	1	-	0
Fedasil	20	19	39	15	2	22
Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé/ Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten	-	2	2	1	-	1
Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)/ Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)	1	10	11	4	-	7
Entreprises publiques autonomes/ Autonome Overheidsbedrijven	1	1	2	1	-	1
Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA)/ Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)	-	1	1	1	-	0
Banque nationale de Belgique (BNB)/ Nationale Bank van België (NBB)	-	1	1	1	-	0
Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme/ Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding	-	1	1	1	-	0
Associations de professions libérales/ Verenigingen Vrije Beroepen	-	2	2	1	-	1
Autres/ Andere	1	-	1	1	-	0

## B. Traitement des réclamations / *Behandeling van de klachten*

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkoms</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegron</i>	Non fondées/ <i>Niet gegron</i>	Sans appréciation/ <i>Geen uitspraak</i>	Aboutie/ <i>Geslaagd</i>	Non aboutie/ <i>Niet geslaagd</i>	Manque d'information du réclamant/ <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
<b>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP/ <i>Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/ POD</i></b>	6	9	-	4	-	5	5
Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)/ <i>Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)</i>	-	1	-	1	-	-	-
Loterie nationale/ <i>Nationale Loterij</i>	-	-	-	1	-	-	-
Fedasil	4	3	-	2	-	4	2
Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé/ <i>Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten</i>	-	1	-	-	-	-	-
Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)/ <i>Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)</i>	-	1	-	-	-	-	3
Entreprises publiques autonomes/ <i>Autonome Overheidsbedrijven</i>	1	-	-	-	-	-	-
Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA)/ <i>Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Banque nationale de Belgique (BNB)/ <i>Nationale Bank van België (NBB)</i>	1	-	-	-	-	-	-

## B. Traitement des réclamations (suite) / Behandeling van de klachten (vervolg)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde		Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst		
	Fondées/ Gegronde	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme/ Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding	-	1	-	-	-	-	-
Associations de professions libérales/ Verenigingen Vrije Beroepen	-	1	-	-	-	-	-
Autres/ Andere	-	-	-	-	-	1	-

## C. Évaluation des réclamations fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
<b>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP/ Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD</b>	6	-	-	-
Fedasil	4	-	-	-
Entreprises publiques autonomes/ Autonome Overheidsbedrijven	1	-	-	-
Banque nationale de Belgique (BNB)/ Nationale Bank van België (NBB)	1	-	-	-

## D. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

<b>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP/ Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD</b>	<b>6</b>
Application conforme des règles de droit/Overeenstemming met de rechtsregels	4
Délai raisonnable/Redelijke termijn	1
Information passive/Passieve informatieverstrekking	1

**Organismes privés chargés d'un service public/  
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening**

**A. Nombre de réclamations / Aantal klachten**

	Introduites avant 2013/ Ingediend voor 2013	Introduites en 2013/ Ingediend in 2013	Tota(a)	Clôturées/ Afgesloten	Suspendues/ Opgeschort	Solde/ Saldo
<b>Organismes privés chargés d'un service public/ Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</b>	<b>218</b>	<b>337</b>	<b>555</b>	<b>362</b>	<b>4</b>	<b>189</b>
Assureurs des accidents du travail/ Arbeidsongevallenverzekeraars	1	3	4	2	1	1
Association belge d'identification et d'enregistrement canins/ Belgische Vereniging voor Identificatie en Registratie van Honden	1	-	1	1	-	0
Confédération belge du Cheval/ Belgische Confederatie van het Paard	1	-	1	1	-	0
Caisses d'allocations familiales/ Kinderbijslagfondsen	67	62	129	89	-	40
Centres d'examens/ Rijexamencentra	-	1	1	1	-	0
Caisses d'assurances sociales/ Sociale Verzekeringsfondsen	43	59	102	66	-	36
Sodexo	22	88	110	78	-	32
Caisses de vacances/ Vakantiefondsen	1	1	2	2	-	0
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)	27	38	65	38	1	26
Mutualités/ Ziekenfondsen	54	85	139	83	2	54
Autres/ Andere	1	-	1	1	-	0



## B. Traitement des réclamations / Behandeling van de klachten

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkoms		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du réclamant/ Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
<b>Organismes privés chargés d'un service public/ Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</b>	<b>37</b>	<b>114</b>	<b>7</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>60</b>	<b>64</b>
Assureurs des accidents du travail/ Arbeidsongevallenverzekeraars	-	-	-	-	-	2	-
Association belge d'identification et d'enregistrement canins/ Belgische Vereniging voor Identificatie en Registratie van Honden	-	1	-	-	-	-	-
Confédération belge du Cheval/ Belgische Confederatie van het Paard	-	-	-	1	-	-	-
Caisses d'allocations familiales/ Kinderbijslagfondsen	12	22	-	29	-	15	11
Centres d'examens/ Rijexamencentra	-	1	-	-	-	-	-
Caisses d'assurances sociales/ Sociale Verzekeringsfondsen	5	25	-	16	-	12	8
Sodexo	11	22	2	11	-	12	20
Caisses de vacances/ Vakantiefondsen	-	-	-	1	-	-	1
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)	4	11	2	8	-	3	10
Mutualités/ Ziekenfondsen	5	32	3	14	-	15	14
Autres/ Andere	-	-	-	-	-	1	-

### C. Évaluation des réclamations fondées / *Evaluatie van de gegronde klachten*

	Correction/ <i>Herstel</i>	Correction partielle/ <i>Gedeeltelijk herstel</i>	Correction refusée/ <i>Herstel geweigerd</i>	Correction impossible/ <i>Herstel onmogelijk</i>
<b>Organismes privés chargés d'un service public/ <i>Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</i></b>	<b>36</b>	-	-	<b>1</b>
Caisses d'allocations familiales/ <i>Kinderbijslagfondsen</i>	11	-	-	1
Caisses d'assurances sociales/ <i>Sociale Verzekeringsfondsen</i>	5	-	-	-
Sodexo	11	-	-	-
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ <i>Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)</i>	4	-	-	-
Mutualités/ <i>Ziekenfondsen</i>	5	-	-	-

### D. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

<b>Organismes privés chargés d'un services public/ <i>Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</i></b>	<b>41</b>
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	12
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	11
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	7
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	7
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	3
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	1

## ANNEXE 1 — LOI DU 22 MARS 1995 INSTAURANT DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX<sup>1</sup>

### CHAPITRE I<sup>er</sup>

#### Des médiateurs fédéraux

##### Article 1<sup>er</sup>

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<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>, de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3, et 15, alinéa 1<sup>er</sup>.

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 collègue.

##### 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 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

<sup>1</sup> Modifiée par la loi du 11 février 2004, *M.B.* du 29 mars 2004, par la loi du 23 mai 2007, *M.B.* du 20 juin 2007 et par la loi du 19 janvier 2014, *M.B.* du 3 février 2014.

## BIJLAGE 1 — WET VAN 22 MAART 1995 TOT INSTELLING VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN<sup>1</sup>

### 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<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup>, aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid, en 15, 1e lid.

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 personeel dat hun bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkring 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

<sup>1</sup> Gewijzigd bij wet van 11 februari 2004, *B.S.* 29 maart 2004, bij wet van 23 mei 2007, *B.S.* 20 juni 2007 en bij wet van 19 januari 2014, *B.S.* 3 februari 2014.

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) 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<sup>er</sup>, alinéa 2.

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:

- 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.

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<sup>er</sup>, 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) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1<sup>er</sup> 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.

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) 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.

## 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.

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.

## 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.

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

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

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.

Par dérogation au paragraphe 1<sup>er</sup> 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

## 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 medelen 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 tuchtvergrijp kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

## Art. 13

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.

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

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.

CHAPITRE 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.

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.

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.

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

Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

## Art. 18

Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillées, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus 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. 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 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

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.

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<sup>er</sup>, 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.

## 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.

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.

## ANNEXE 2 — LES 15 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.

## BIJLAGE 2 — DE 15 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 omgedoopt tot "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 verfijnd.

### Overeenstemming met de rechtsregels

De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten.

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.

L'administration se doit également de respecter ses propres circulaires et instructions administratives pour autant qu'elles ne soient pas contraires aux dispositions légales et réglementaires.

### **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.

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.

De administratie moet haar eigen omzendbrieven en interne richtlijnen naleven voor zover zij niet in strijd zijn met de wettelijke normen en voorschriften.

### **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.

## 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.

## 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.

### Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont suscitées chez le citoyen.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exception, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration.

### 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.

### Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door haar vaste gedragslijn of eerdere toezeggingen of beslissingen bij de burger heeft gewekt.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd zijn. Behoudens uitzonderingen vloeit het vertrouwensbegin-sel niet voort uit het stilzwijgen van de administratie.

### 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.

### **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.

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

### **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.

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

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.

### **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

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.

### **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, onduwbelzinnig, 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



restaure la confiance du citoyen en l'administration en lui présentant des excuses.

### **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.

de burger, biedt zij haar excuses aan om het vertrouwen van de burger in de administratie te herstellen.

### **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.

**ANNEXE 3 — RÉSULTATS GLOBAUX DU RÉSEAU FÉDÉRAL GESTION DES PLAINTES<sup>1</sup>/**  
**BIJLAGE 3 — ALGEMENE RESULTATEN VAN HET FEDERAAL NETWERK KLACHTENMANAGEMENT<sup>1</sup>**

Réception des plaintes/ Ontvangst van de klachten	2013	2012
1. Le nombre de plaintes reçues via la procédure standard de gestion des plaintes (par tous les canaux possibles)/ <i>Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen)</i>	8626	6449
2. Le nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (dont le Médiateur fédéral) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne/ <i>Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (onder andere de Federale Ombudsman) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden</i>	326	213
3. Le nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet, ...)/ <i>Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...)</i>	242	236
4. Le nombre de plaintes pour une autre Administration Fédérale/ <i>Aantal klachten voor een andere Federale Administratie</i>	193	296
5. Le nombre de plaintes pour une Administration Non Fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique, ...)/ <i>Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...)</i>	119	/
<b>6. Le nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)/</b> <b>Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5)</b>	<b>8882</b>	<b>6602</b>
7. Le nombre de demandes d'information via la procédure standard de gestion des plaintes (par tous les canaux possibles)/ <i>Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen)</i>	1917	8117
<b>8. Le nombre total de messages reçus via la procédure standard de gestion des plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+6)/</b> <b>Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7)</b>	<b>10543</b>	<b>14566</b>

Le nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal/ Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal		2013	2012
	Oral (accueil)/ <i>Mondeling (onthaal)</i>	98	21
	Lettre et formulaire gestion des plaintes sous forme papier/ <i>Brief en papieren klachtenformulier</i>	1610	503
	Téléphone/ <i>Telefoon</i>	139	199
	Fax	22	298
	E-mail (externe ou interne de la part des collègues)/ <i>E-mail (extern en intern van collega's)</i>	2864	3303
	Formulaire gestion des plaintes électronique/ <i>Online klachtenformulier</i>	4149	2378

<sup>1</sup> Extrait du rapport "Orientation client: ce petit quelque chose en plus!" du Réseau fédéral Gestion des plaintes/Uittreksel uit het verslag "Klantgerichtheid: net dat ietsje meer!" van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement

<b>Traitement des plaintes/ Behandeling van de klachten</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Le nombre de plaintes fondées et donc légitimes/ Aantal gegronde en dus terechte klachten</b>	<b>4389</b>	<b>3512<sup>1</sup></b>
Le nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2013, mais encore en traitement)/ Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2013, maar nog in behandeling)	436	252

<b>Analyse des plaintes et rapportage/ Analyse van de klachten en rapportering</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Le nombre de plaintes légitimes concernant l'attitude du fonctionnaire qui assure la gestion/ Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar	417	251
Le nombre de plaintes légitimes concernant la qualité des produits ou services/ Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst	2322	877
Le nombre de plaintes légitimes concernant le traitement (procédure) des produits et services/ Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering	1626	2378
Le nombre de plaintes légitimes concernant la gestion des plaintes/ Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling	24	7

Le nombre de plaintes légitimes qui vont de la première vers la deuxième ligne (dont le Médiateur fédéral)/ Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (onder andere de Federale Ombudsman)	33	37
Le nombre de plaintes légitimes qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État/ Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State	7	25
Le nombre de plaintes légitimes faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction/ Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank	9	4

<sup>1</sup> Le nombre de plaintes formulées à l'encontre des organisations connexes/Aantal klachten tegenover aanverwante organisaties : 65

#### ANNEXE 4 — CONTACTS EXTERNES DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

7 janvier 2013	Réunion de travail avec le Médiateur européen (Bruxelles)
10 janvier 2013	Réunion de travail avec le <i>Vlaamse Ombudsman</i> (Bruxelles)
14 janvier 2013	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Economie (Bruxelles)
15-25 Janvier 2013	Accueil de deux stagiaires collaborateurs de l'Ombudsman du Burundi (Bruxelles)
22 janvier 2013	Visite de travail chez l' <i>Austrian Ombudsman Board</i> (Vienne, Autriche)
24 janvier 2013	Réunion de travail avec la Direction générale Institutions et Population, SPF Intérieur (Bruxelles)
24 janvier 2013	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
31 janvier 2013	Présentation du Médiateur fédéral au Club consulaire (Bruxelles)
6 février 2013	Présentation du rapport de l'UNHCR "État des lieux de l'Apatridie en Belgique" (Bruxelles)
12 février 2013	Rencontre de travail avec le Directeur général Affaires juridiques, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
12 février 2013	Rencontre avec le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (Bruxelles)
18 février 2013	Rencontre avec le nouveau Bureau du Conseil supérieur de la Justice (Bruxelles)
19 février 2013	Réunion de travail avec la Direction générale de Fedasil (Bruxelles)
26 février 2013	Visite d'une délégation de médiateurs russes, accompagnés de délégués du Haut-Commissariat aux droits de l'homme et du coordinateur du département Discrimination du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (Bruxelles)
27 février 2013	Rencontre avec le secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Energie, à la Mobilité et aux Réformes institutionnelles (Bruxelles)
7 mars 2013	Réunion de travail avec le Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel et Organisation (Bruxelles)
7 mars 2013	Réunion de travail avec l'administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines, SPF Finances (Bruxelles)
7 mars 2013	Réunion de travail avec les médiateurs sectoriels (Bruxelles)
12 mars 2013	Réunion de travail avec le cabinet de la Vice-première ministre et ministre de l'Intérieur et de l'Égalité des chances (Bruxelles)

#### BIJLAGE 4 — EXTERNE CONTACTEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

7 januari 2013	Werkvergadering met de Europese Ombudsman (Brussel)
10 januari 2013	Werkvergadering met de Vlaamse ombudsman (Brussel)
14 januari 2013	Werkvergadering met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Economie (Brussel)
15-25 januari 2013	Ontvangst van twee stagiairs-medewerkers van de Ombudsman van Burundi (Brussel)
22 januari 2013	Werkbezoek aan de <i>Austrian Ombudsman Board</i> (Wenen, Oostenrijk)
24 januari 2013	Werkvergadering met de Directie-generaal Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
24 januari 2013	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
31 januari 2013	Voorstelling van de federale Ombudsman aan de Consulaire club (Brussel)
6 februari 2013	Voorstelling van het rapport "Staatloosheid in België" van de UNHCR (Brussel)
12 februari 2013	Werkvergadering met de Directeur-generaal Juridische Zaken bij de FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)
12 februari 2013	Ontmoeting met het Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding (Brussel)
18 februari 2013	Ontmoeting met het nieuwe Bureau van de Hoge Raad voor de Justitie (Brussel)
19 februari 2013	Werkvergadering met de Directie-generaal van Fedasil (Brussel)
26 februari 2013	Werkbezoek van een delegatie van Russische ombudsmannen, een delegatie van het Hoog Commissariaat voor de Mensenrechten en de coördinator van de afdeling Discriminatie van het Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding (Brussel)
27 februari 2013	Werkvergadering met de staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie, Mobiliteit en Staatshervorming (Brussel)
7 maart 2013	Werkvergadering met het Federaal Netwerk Klachtenmanagement bij de FOD Personeel en Organisatie (Brussel)
7 maart 2013	Werkvergadering met de Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen bij de FOD Financiën (Brussel)
7 maart 2013	Werkvergadering met de sectoriële ombudsmannen (Brussel)
12 maart 2013	Werkvergadering met het kabinet van de vice-eersteminister en minister van Binnenlandse Zaken en Gelijkheid van Kansen (Brussel)

13 mars 2013	Réunion de travail avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)	13 maart 2013	Werkvergadering met de <i>Délégué général aux droits de l'enfant</i> en de <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Brussel)
14 mars 2013	Réunion de travail avec la Direction générale Législation, Liberté et Droits fondamentaux, SPF Justice (Bruxelles)	14 maart 2013	Werkvergadering met het Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden bij de FOD Justitie (Brussel)
19 mars 2013	Audition en commission de l'Intérieur et des Affaires administratives (Bruxelles)	19 maart 2013	Hoorzitting in de commissie voor de Binnenlandse Zaken en Administratieve Aangelegenheden (Brussel)
20 mars 2013	Réunion de travail avec la Chancellerie du Premier Ministre (Bruxelles)	20 maart 2013	Werkvergadering met de Kanselarij van de Eerste Minister (Brussel)
20 mars 2013	Rencontre avec la Direction du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (Bruxelles)	20 maart 2013	Ontmoeting met de Directie van het Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding (Brussel)
21 mars 2013	Visite de travail de la médiatrice du CPAS d'Ixelles (Bruxelles)	21 maart 2013	Werkbezoek van de ombudsvrouw van het OCMW van de gemeente Elsene (Brussel)
27 mars 2013	Présentation du rapport annuel 2012 du <i>Vlaamse Ombudsman</i> (Bruxelles)	27 maart 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsman (Brussel)
28 mars 2013	Présentation de la nouvelle Direction générale des Etablissements pénitentiaires (Bruxelles)	28 maart 2013	Voorstelling van het nieuwe Directoraat-generaal van de Penitentiaire Inrichtingen bij de FOD Justitie (Brussel)
15 avril 2013	Conseil d'administration européen de l'Institut international de l'Ombudsman (Vienne, Autriche)	15 april 2013	Europese Raad Bestuur van het Internationaal Ombudsman Instituut (Wenen, Oostenrijk)
16 avril 2013	Audition en commission des Pétitions de la Chambre (Bruxelles)	16 april 2013	Hoorzitting in de commissie Verzoekschriften van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
19-21 avril 2013	Conseil d'administration et assemblée générale de l'Institut européen de l'Ombudsman (Jekatarinburg, Russie)	18-21 april 2013	Raad van Bestuur en Algemene vergadering van het Europees Ombudsman Instituut (Jekatarinburg, Rusland)
23 avril 2013	Réunion de travail avec la Cellule stratégique du ministre des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et des Affaires européennes (Bruxelles)	23 april 2013	Werkvergadering met de Strategische Cel van het kabinet van de minister van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Europese Zaken (Brussel)
24 avril 2013	Remise du rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral au Président de la Chambre (Bruxelles)	24 april 2013	Overhandiging van het jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman aan de Voorzitter van de Kamer (Brussel)
25 avril 2013	Séance de remise de doctorats honorifiques à l' <i>Université Antwerpen</i> (Anvers)	25 april 2013	Bijwonen van de uitreiking van de Eredocoraten aan de Universiteit van Antwerpen (Antwerpen)
25 avril 2013	Réception d'adieu du <i>Gemeentelijke Ombudsman</i> (Amsterdam, Pays-Bas)	25 april 2013	Afscheidsreceptie voor de Gemeentelijke Ombudsman (Amsterdam, Nederland)
29 avril 2013	Présentation du rapport annuel 2012 du <i>Dienst Ombudsman van de Stad Brugge</i> (Bruges)	29 april 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 van de dienst Ombudsman van de Stad Brugge (Brugge)
30 avril 2013	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels (Bruxelles)	30 april 2013	Werkvergadering met het kabinet van de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's (Brussel)
16 mai 2013	Visite du Médiateur de la Turquie (Bruxelles)	16 mei 2013	Bezoek van de Turkse Ombudsman (Brussel)
21 mai 2013	Présentation du rapport d'activité 2012 du Service de Médiation de l'Énergie (Bruxelles)	21 mei 2013	Voorstelling van het activiteitenverslag 2012 van de Ombudsdienst voor Energie (Brussel)
21 mai 2013	Présentation du rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral à la commission des Pétitions (Bruxelles)	21 mei 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman aan de commissie Verzoekschriften (Brussel)

24 mai 2013	Séance académique pour le 20e anniversaire du Comité permanent de contrôle des services de renseignements et de sécurité (Bruxelles)	24 mei 2013	Academische zitting naar aanleiding van de 20ste verjaardag van het Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Brussel)
28 mai 2013	Séance de remise de doctorats honorifiques à la <i>Vrije Universiteit Brussel</i> (Bruxelles)	28 mei 2013	Uitreiking van de Eredocoraten aan de Vrije Universiteit van Brussel (Brussel)
30-31 mai 2013	Réunion du Conseil de l'Europe sur la protection des donneurs d'alerte (Strasbourg, France)	30-31 mei 2013	Vergadering van de Raad van Europa over de bescherming van de klokkenluiders (Straatsburg, Frankrijk)
31 mai 2013	Conférence " <i>Mijn onbegrijpelijke overheid</i> ", <i>Nationale ombudsman</i> (Den Haag, Pays-Bas)	31 mei 2013	Lezing 'Mijn onbegrijpelijke overheid' van de Nationale Ombudsman (Den Haag, Nederland)
3 juin 2013	Rencontre avec le Président de la Chambre (Bruxelles)	3 juni 2013	Ontmoeting met de Kamervoorzitter (Brussel)
3 juin 2013	Réunion de travail avec le secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics (Bruxelles)	3 juni 2013	Werkvergadering met de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten (Brussel)
4 juin 2013	Présentation du rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral au Collège des présidents des Services publics fédéraux et de programmation et approbation du protocole d'accord (Bruxelles)	4 juni 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 aan het College van de voorzitters van de Federale en Programmatorische Overheidsdiensten en goedkeuring van het protocolakkoord (Brussel)
7 juin 2013	Présentation du rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral au Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale et approbation du protocole d'accord (Bruxelles)	7 juni 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 aan het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en goedkeuring van het protocolakkoord (Brussel)
7 juin 2013	Présentation du rapport annuel 2012 de l' <i>Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen</i> (Anvers)	7 juni 2013	Voorstelling van het jaarverslag 2012 van de Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen (Antwerpen)
7 juin 2013	Rencontre avec le Président du Comité permanent de contrôle des services de renseignements et de sécurité (Bruxelles)	7 juni 2013	Ontmoeting met de Voorzitter van het Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Brussel)
10 juin 2013	Rencontre avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)	10 juni 2013	Ontmoeting met de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
14 juin 2013	Lunch-débat de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	14 juni 2013	Discussielunch van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
17 juin 2013	Réunion de travail avec l'Office belge de la Propriété intellectuelle, SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie (Bruxelles)	17 juni 2013	Werkvergadering met de Dienst voor de Intellectuele Eigendom bij de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie ((Brussel)
18 juin 2013	Réunion de travail avec l'Administration générale de la Fiscalité, SPF Finances (Bruxelles)	18 juni 2013	Werkvergadering met de Algemene Administratie van de Fiscaliteit bij de FOD Financiën (Brussel)
19 juin 2013	Visite du centre ouvert de retour à Holsbeek, Office des étrangers, SPF Intérieur (Holsbeek)	19 juni 2013	Bezoek aan het open terugkeercentrum van Holsbeek van de dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken (Holsbeek)
20 juin 2013	Réunion de travail avec le COMMnetkern, SPF Personnel & Organisation (Bruxelles)	20 juni 2013	Werkvergadering met de COMMnetkern bij de FOD Personeel en Organisatie (Brussel)
24 juin 2013	Audition en commission de la Comptabilité de la Chambre (Bruxelles)	24 juni 2013	Hoorzitting in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
25 juin 2013	Réunion de travail avec la direction du Comité Belge d'Aide aux Réfugiés (Bruxelles)	25 juni 2013	Werkvergadering met de directie van het Belgisch Comité voor Hulp aan Vluchtelingen (Brussel)

26 juin 2013	Installation du Président de la Cour Constitutionnelle (Bruxelles)	26 juni 2013	Installatievergadering van de Voorzitter van het Grondwettelijk Hof (Brussel)
2 juillet 2013	Présentation du rapport annuel du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)	2 juli 2013	Voorstelling van het jaarverslag van de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
3 juillet 2013	Visite de la prison de Tilburg, SPF Justice (Tilburg, Pays-Bas)	3 juli 2013	Werkbezoek van de gevangenis van Tilburg, FOD Justitie (Tilburg, Nederland)
12 juillet 2013	Réunion de travail avec le Médiateur pour les voyageurs ferroviaires (Bruxelles)	12 juli 2013	Werkvergadering met de Ombudsman voor de treinreizigers (Brussel)
15 juillet 2013	Rencontre avec le secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Énergie, à la Mobilité et aux Réformes institutionnelles (Bruxelles)	15 juli 2013	Werkvergadering met de staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit en voor de Staatshervorming (Brussel)
17 juillet 2013	Réunion de travail avec le coordinateur du Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel et Organisation (Bruxelles)	17 juli 2013	Werkvergadering met de coördinator van het Federaal netwerk Klachtenmanagement bij de FOD Personeel en Organisatie (Brussel)
31 juillet 2013	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)	31 juli 2013	Werkvergadering met de Dienst Vreemdelingenzaken bij de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
3-4 septembre 2013	Orateur invité à l' <i>International Symposium on Ombudsman Institutions</i> (Ankara et Istanbul, Turquie)	3-4 september 2013	Spreker op het <i>International Symposium on Ombudsman Institutions</i> (Ankara en Istanbul, Turkije)
9 septembre 2013	Réunion de travail avec la Direction générale Soins de santé, SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (Bruxelles)	9 september 2013	Werkvergadering met het Directoraat-generaal Gezondheidszorg, bij de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (Brussel)
15-17 septembre 2013	9e Séminaire national du Réseau européen des Médiateurs (Dublin, Irlande)	15-17 september 2013	9de Seminarie van het Europees Netwerk van Ombudsmannen (Dublin, Ierland)
19 septembre 2013	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	19 september 2013	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
19-21 septembre 2013	Conseil d'administration, cérémonie pour les 25 ans de l'Institut européen de l'Ombudsman, session de travail et assemblée générale (Innsbruck, Autriche)	19-21 september 2013	Raad van Bestuur, plechtigheid naar aanleiding van de 25ste verjaardag van het Europees Ombudsman Instituut, werkvergadering en Algemene Vergadering (Innsbruck, Oostenrijk)
24 septembre 2013	Audition en commission mixte sur la Réforme fiscale (Bruxelles)	24 september 2013	Hoorzitting in de commissie Fiscale Hervorming (Brussel)
24 septembre 2013	Ouverture de l'année académique à la <i>Vrije Universiteit Brussel</i> (Bruxelles)	24 september 2013	Opening academiejaar op de Vrije Universiteit Brussel (Brussel)
25 septembre 2013	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)	25 september 2013	Werkvergadering met het Directoraat-generaal van de Dienst Vreemdelingenzaken bij de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
25 septembre 2013	Réunion de travail avec l'Administration générale Perception et Recouvrement, SPF Finances (Bruxelles)	25 september 2013	Werkvergadering met de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering bij de FOD Financiën (Brussel)
29 septembre 2013	Journée commémorative à l'occasion du 30e anniversaire du Défenseur du Peuple (Madrid, Espagne)	29 september 2013	Dag ter herdenking van de 30ste verjaardag van de <i>Defensor del Pueblo</i> (Madrid, Spanje)
30 septembre 2013	Audience d'engagement solennel du Médiateur européen (Luxembourg, Grand-Duché du Luxembourg)	30 september 2013	Plechtige installatie van de Europese Ombudsman (Luxemburg, G.H. Luxemburg)
3 octobre 2013	Réunion de travail avec la Direction générale Sécurité et Prévention, SPF Intérieur (Bruxelles)	3 oktober 2013	Werkvergadering met de Algemene Directie Veiligheid en Preventie bij de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
3 octobre 2013	Présentation du rapport annuel 2012 de l' <i>Ombudsvrouw van de Stad Gent</i> (Gand)	3 oktober 2013	Voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsvrouw van de Stad Gent (Gent)

15 octobre 2013	Visite de travail de la Médiateure du Grand Duché du Luxembourg et du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)	15 oktober 2013	Bezoek van de Ombudsvrouw van het Groothertogdom Luxemburg en de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
15 octobre 2013	Fête des 10 ans d'existence de l'Université Antwerpen (Anvers)	15 oktober 2013	Plechtigheid naar aanleiding van het 10-jarig bestaan van de Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
17 octobre 2013	Inauguration de la prison de Marche-en-Famenne, SPF Justice (Marche-en-Famenne)	17 oktober 2013	Officiële opening van de gevangenis in Marche-en-Famenne, FOD Justitie (Marche-en-Famenne)
22 octobre 2013	Conseil d'administration européen de l'Institut international de l'Ombudsman (Bruxelles)	22 oktober 2013	Europese Raad van Bestuur van het Internationaal Ombudsman Instituut (Brussel)
23 octobre 2013	Réunion de travail avec le Conseil central de surveillance pénitentiaire, SPF Justice (Bruxelles)	23 oktober 2013	Werkvergadering met de Centrale Toezichtsraad voor het gevangeniswezen bij de FOD Justitie (Brussel)
24 octobre 2013	Rencontre avec un professeur de l'Université Antwerpen (Bruxelles)	24 oktober 2013	Ontmoeting met een professor van de Universiteit van Antwerpen (Brussel)
12-13 novembre 2013	Orateur invité au symposium organisé pour le 15e anniversaire du service du Médiateur de Grèce (Athènes, Grèce)	12-13 november 2013	Gastspreker op het symposium ter gelegenheid van de 15ste verjaardag van de Griekse Ombudsman (Athene, Griekenland)
19 novembre 2013	Prestation de serment des médiateurs fédéraux devant la Chambre des représentants (Bruxelles)	19 november 2013	Eedaflegging van de federale ombudsmannen voor de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
20 novembre 2013	Audition en commission de la Comptabilité de la Chambre (Bruxelles)	20 november 2013	Hoorzitting in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
22 novembre 2013	Journée "États généraux sur la prison" organisé par le Conseil central de surveillance pénitentiaire (Bruxelles)	22 november 2013	Studiedag "Staten-Generaal van het gevangeniswezen" georganiseerd door de Centrale Toezichtsraad voor het gevangeniswezen (Brussel)
23 novembre 2013	Séminaire de la commission d'avis et d'enquête réunie du Conseil supérieur de la Justice (Marche-en-Famenne)	23 november 2013	Seminarie van de verenigde advies- en onderzoekscommissie van de Hoge Raad voor de Justitie (Marche-en-Famenne)
28 novembre 2013	Réunion du Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel et Organisation (Bruxelles)	28 november 2013	Werkvergadering met het Federaal Netwerk Klachtenmanagement bij de FOD Personeel en Organisatie (Brussel)
3 décembre 2013	Réception du Conseil d'État pour l'éméritat du Premier Président (Bruxelles)	3 december 2013	Receptie voor het emeritaat van de Eerste Voorzitter van de Raad van State (Brussel)
6 décembre 2013	Réunion de travail avec une équipe de recherche de l'Université Antwerpen (Bruxelles)	6 december 2013	Werkvergadering met een onderzoeksgroep van de Universiteit Antwerpen (Brussel)
12 décembre 2013	Réunion de travail avec la Présidence du Comité de direction du SPF Finances et l'Administration générale de la Fiscalité, SPF Finances (Bruxelles)	12 december 2013	Werkvergadering met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Financiën en de Algemene Administratie van de Fiscaliteit, bij de FOD Financiën (Brussel)
12 décembre 2013	Séance d'installation du Président à la Cour constitutionnelle (Bruxelles)	12 december 2013	Installatie van de Voorzitter van het Grondwettelijk Hof (Brussel)
13 décembre 2013	Séance académique à l'occasion des 50 ans du Fonds des Maladies professionnelles (Bruxelles)	13 december 2013	Academische Zitting naar aanleiding van het 50 jarig bestaan van het Fonds voor Beroepsziekten (Brussel)
13 décembre 2013	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	13 december 2013	Algemene ledenvergadering het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
13 décembre 2013	Participation au congrès <i>Mobility Day</i> de la SNCB (Bruxelles)	13 december 2013	Deelname aan het congres <i>Mobility Day</i> van de NMBS (Brussel)



17 décembre 2013	Déjeuner de travail avec le Conseil supérieur de la Justice, le Comité permanent R et la Commission de la protection de la vie privée (Bruxelles)	17 december 2013	Kennismakingslunch met de Hoge Raad voor de Justitie, het Vast Comité I en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Brussel)
19 décembre 2013	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)	19 december 2013	Werkvergadering met de Directiegeneraal van de Dienst Vreemdelingenzaken bij de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
19 décembre 2013	Participation au colloque " <i>Re-Bel's 10th public event: corruption and regulation in today's Belgium</i> " (Bruxelles)	19 december 2013	Deelname aan het colloquium " <i>Re-Bel's 10th public event: corruption and regulation in today's Belgium</i> " (Brussel)
20 décembre 2013	Réunion de travail avec une équipe de recherche de l' <i>Universiteit Antwerpen</i> (Bruxelles)	20 december 2013	Werkvergadering met een onderzoeksgroep van de Universiteit Antwerpen (Brussel)
23 décembre 2013	Réunion de travail au cabinet du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté (Bruxelles)	23 december 2013	Werkvergadering op het kabinet van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie, Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding (Brussel)

## ANNEXE 5 — QUESTIONS PARLEMENTAIRES, PROJETS ET PROPOSITIONS DE LOI

Nous mentionnons au point A les questions parlementaires (écrites et orales) et les demandes d'explications publiées en 2013 qui se réfèrent explicitement au Médiateur fédéral.

Le point B reprend les projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation ou la loi instaurant des médiateurs fédéraux.

Les questions et textes sont issus des publications parlementaires de la Chambre des représentants et du Sénat.

Par souci d'exhaustivité, nous répétons notre appel aux parlementaires de communiquer systématiquement au Médiateur fédéral leurs questions et propositions en lien avec ses rapports annuels.

### A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral

#### Vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et des Affaires Européennes

Question écrite n° 5-8881 de M. Bert Anciaux du 26 avril 2013, "Office des étrangers — Délégation de pouvoirs de refuser d'office la délivrance de visas pour études — Base légale — Recommandation du Médiateur fédéral", Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-8882 de M. Bert Anciaux du 26 avril 2013, "Médiateur fédéral — Rapport annuel — Recommandations — Reconnaissance du divorce d'un couple belgo-français", Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-9151 de M. Bert Anciaux du 24 mai 2013, "La recommandation du Médiateur fédéral relative aux actes camerounais de reconnaissance de paternité", Sénat, 2012-2013.

Question n° 612 de M. Bruno Valkeniers du 19 septembre 2013, "Octroi du congé parental au personnel des ambassades étrangères en Belgique en du SHAPE", Q.R., Chambre, 2013-2014, n° 139, pp. 84-85.

Question écrite n° 5-10248 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, "Médiateur fédéral — rapport — État civil des Belges à l'étranger — Contestations de

## BIJLAGE 5 — PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden en de vragen om uitleg van 2013 die uitdrukkelijk verwijzen naar de federale Ombudsman.

In punt B worden wetsvoorstellen en/of –ontwerpen opgenomen die verband houden met een aanbeveling of met de wet tot instelling van federale ombudsmannen.

De vragen en teksten komen uit de publicaties van de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te garanderen, worden de parlementsleden uitgenodigd hun vragen en voorstellen in verband met de jaarverslagen systematisch mee te delen aan de federale Ombudsman.

### A. Parlementaire vragen waarin wordt verwezen naar de federale Ombudsman

#### Vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Europese Zaken

Schriftelijke vraag nr. 5-8881 van de heer Bert Anciaux van 26 april 2013, "Dienst Vreemdelingenzaken — Delegation van de bevoegdheden voor het weigeren van studentenvisa — Wettelijke basis — Aanbeveling van de federale Ombudsman", Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-8882 van de heer Bert Anciaux van 26 april 2013, "Federale Ombudsman — Jaarverslag — Aanbeveling — Erkenning van de echtscheiding van een Belgisch-Frans koppel", Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-9151 van de heer Bert Anciaux van 24 mei 2013, "De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake de Kameroense akten van vaderschap", Senaat, 2012-2013.

Vraag nr. 612 van de heer Bruno Valkeniers van 19 september 2013, "Toekenning van ouderschapsverlof aan personeel dat tewerkgesteld is op een buitenlandse ambassade in België of bij SHAPE", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 139, pp. 84-85.

Schriftelijke vraag nr. 5-10248 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, "Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het

nationalité — Refus de reconnaître un acte authentique”, Sénat, 2013-2014.

Question écrite n° 5-10251 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — Rapport — État civil des Belges à l'étranger — Contestation de nationalité — Avis aux chefs de postes diplomatiques et consulaires”, Sénat, 2013-2014.

Question écrite n° 5-10252 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — État civil des Belges à l'étranger et contestations de nationalité — Recommandations relatives à la délivrance des passeports”, Sénat, 2013-2014.

Question écrite n° 5-10255 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — Rapport — État civil des Belges à l'étranger — Contestation de nationalité — Direction droits des personnes”, Sénat, 2013-2014.

Question n° 724 de Mme Jacqueline Galant du 25 novembre 2013, “La lutte contre les mariages de complaisance — La procédure de délivrance des certificats de non-empêchement de mariage”, *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 141, pp. 67-68.

**Vice-premier ministre et ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord**

Question écrite n° 5-8884 de M. Bert Anciaux du 26 avril 2013, “Rapport du Médiateur fédéral — Recommandation — Date d'entrée en vigueur du tarif social pour le gaz et l'électricité”, Sénat, 2012-2013.

**Vice-première ministre et ministre de l'Intérieur et de l'Égalité des chances**

Question n° 900 de M. Bruno Valkeniers du 3 mai 2013, “Médiateur fédéral — Rapport annuel — Durée de validité de la carte électronique des personnes âgées”, *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 132, pp. 212-214.

Questions jointes n° 17508 de Mme Valérie De Bue du 28 mai 2013, “La validité des cartes d'identité”, et n° 17631 de M. Peter Logghe du 28 mai 2013, “La durée de validité des cartes d'identité électroniques”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 757, pp. 37-39.

Question écrite n° 5-9184 de M. Bert Anciaux du 5 juin 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral relative à la carte d'identité des personnes âgées de plus de 75 ans”, Sénat, 2012-2013.

buitenland — Nationaliteitsbetwistingen — Weigering van erkenning van een authentieke akte”, Senaat, 2013-2014.

Schriftelijke vraag nr. 5-10251 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland — Nationaliteitsbetwistingen — Advies aan de hoofden van diplomatieke en consulaire posten”, Senaat, 2013-2014.

Schriftelijke vraag nr. 5-10252 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen — Aanbevelingen over de aflevering van paspoorten”, Senaat, 2013-2014.

Schriftelijke vraag nr. 5-10255 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland — Nationaliteitsbetwistingen — Directie Personenrecht”, Senaat, 2013-2014.

Vraag nr. 724 van mevrouw Jacqueline Galant van 25 november 2013, “Strijd tegen schijnhuwelijken — Procedure voor de uitreiking van het 'attest geen huwelijksbeletsel' (AGHB)”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 141, pp. 67-68.

**Vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee**

Schriftelijke vraag nr. 5-8884 van de heer Bert Anciaux van 26 april 2013, “Jaarverslag van de federale Ombudsman — Aanbeveling — Datum waarop het sociaal tarief voor gas en elektriciteit in voege gaat”, Senaat, 2012-2013.

**Vice-eersteminister en minister van Binnenlandse Zaken en Gelijke Kansen**

Vraag nr. 900 van de heer Bruno Valkeniers van 3 mei 2013, “Federale Ombudsman — Jaarverslag — geldigheidsduur eID voor bejaarden”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 132, pp. 212-214.

Samengevoegde vragen nr. 17508 van mevrouw Valérie De Bue van 28 mei 2013, “De geldigheid van de identiteitskaarten”, en nr. 17631 van de heer Peter Logghe van 28 mei 2013, “De geldigheidsduur van de elektronische identiteitskaarten”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 757, pp. 37-39.

Schriftelijke vraag nr. 5-9184 van de heer Bert Anciaux van 5 juni 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake de identiteitskaart voor 75-plussers”, Senaat, 2012-2013.

**Ministre de la Justice**

Question n° 17613 de M. Fouad Lahssaini du 7 mai 2013, “Le rapport des médiateurs fédéraux”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 735, pp. 12-13.

Question n° 18453 de Mme Sophie De Wit du 11 juin 2013, “Les recommandations du Médiateur fédéral à l’administration pénitentiaire”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 773, pp. 19-20.

Question écrite n° 5-9481 de M. Bert Anciaux du 5 juillet 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral relative aux congés pénitentiaires”, Sénat, 2012-2013.

Question n° 1073 de M. Peter Logghe du 11 septembre 2013, “Les communications téléphoniques dans les prisons”, *Q.R.*, Chambre 2013-2014, n° 137, pp. 213-215.

Question n° 19860 de Mme Laurence Meire du 2 octobre 2013, “La présomption de paternité et le personnel consulaire”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 824, pp. 24-25.

Interpellation n° 111 de M. Fouad Lahssaini du 19 novembre 2013, “L’instauration d’un organe de contrôle des lieux de détention OPCAT”, *C.R.I.*, Chambre, 2013-2014, 53 COM 858, pp. 1-4.

**Ministre de l’Emploi**

Question écrite n° 5-8885 de M. Bert Anciaux du 26 avril 2013, “Rapport annuel du Médiateur fédéral — Recommandation — Office national de l’Emploi (ONEM) — Transposition en droit belge de la directive 2010/18 UE — Congé parental du personnel des ambassades étrangères et du SHAPE”, Sénat, 2012-2013.

Question n° 574 de M. Guy D’haeseleer du 8 juillet 2013, “Contrôles à domicile de l’ONEM — Réclamations introduites auprès du Médiateur fédéral compétent”, *Q.R.*, Chambre, 2012-2013, n° 127, pp. 94-95.

Question n° 666 de M. Bruno Valkeniers du 14 octobre 2013, “Octroi du congé parental au personnel des ambassades étrangères en Belgique et du SHAPE”, *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 135, pp. 112-113.

Question n° 689 de Mme Zuhail Demir du 13 novembre 2013, “Réclamations introduites auprès du

**Minister van Justitie**

Vraag nr. 17613 van de heer Fouad Lahssaini van 7 mei 2013, “Het jaarverslag van de federale Ombudsman”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 735, pp. 12-13.

Vraag nr. 18453 van mevrouw Sophie De Wit van 11 juni 2013, “De aanbevelingen van de federale Ombudsman aan het gevangeniswezen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 773, pp. 19-20.

Schriftelijke vraag nr. 5-9481 van de heer Bert Anciaux van 5 juli 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake het penitentiair verlof”, Senaat, 2012-2013.

Vraag nr. 1073 van de heer Peter Logghe van 11 september 2013, “Telefoneren in de gevangenis”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 137, pp. 213-215.

Vraag nr. 19860 van mevrouw Laurence Meire van 2 oktober 2013, “Het vermoeden van vaderschap en het consulaire personeel”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 824, pp. 24-25.

Interpellatie nr. 111 van de heer Fouad Lahssaini van 19 november 2013, “De instelling van een controleinstantie voor de detentieplaatsen OPCAT”, *Int. Versl.*, Kamer, 2013-2014, 53 COM 858, pp. 1-4.

**Minister van Werk**

Schriftelijke vraag nr. 5-8885 van de heer Bert Anciaux van 26 april 2013, “Jaarverslag van de federale Ombudsman — Aanbeveling — Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening — Omzetten van richtlijn 2010/18 EU naar Belgisch recht — Ouderschapsverlof voor personeelsleden van buitenlandse ambassades en de SHAPE”, Senaat, 2012-2013.

Vraag nr. 574 van de heer Guy D’haeseleer van 8 juli 2013, “Thuiscontroles van de RVA — Klachten bij de bevoegde federale Ombudsman”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2012-2013, nr. 127, pp. 94-95.

Vraag nr. 666 van de heer Bruno Valkeniers van 14 oktober 2013, “Toekenning van ouderschapsverlof aan personeel dat tewerkgesteld is op een buitenlandse ambassade in België of bij SHAPE”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 135, pp. 112-113.

Vraag nr. 689 van mevrouw Zuhail Demir van 13 november 2013, “Klachten bij de federale Ombudsman

Médiateur fédéral concernant l'intervention de l'ONEM", *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 141, pp. 273-274.

### **Secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Énergie et à la Mobilité**

Question n° 449 de Mme Valérie Warzée-Caverenne du 1<sup>er</sup> juillet 2013, "Le système automatique d'octroi du tarif social en matière d'énergie", *Q.R.*, Chambre, 2012-2013, n° 129, pp. 278-280.

Question n° 570 de Mme Valérie Warzée-Caverenne du 30 octobre 2013, "Le système DIV New", *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 138, p. 148.

### **Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté**

Question écrite n° 5-7983 de M. Bert Anciaux du 25 janvier 2013, "Fedasil — Accueil des familles européennes illégales — Chiffres 2012", Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-8949 de M. Willy Demeyer du 3 mai 2013, "Office des étrangers — Visa court séjour — Demandes de conjoints de citoyens belges — Suspensions de détournement de procédure — Refus du visa — Chiffres — Directives", Sénat, 2012-2013.

Question n° 16860 de Mme Karin Temmerman du 7 mai 2013, "La condamnation de la Belgique par le Conseil de l'Europe pour le non-respect de la législation concernant l'accueil des mineurs de nationalité étrangère", *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 734, pp. 1-4.

Demande d'explications n° 5-3536 de Mme Freya Piryns du 4 juin 2013, "La recommandation du Médiateur fédéral relative aux familles en séjour irrégulier", *Ann. parl.*, Sénat, 2012-2013, n° 5-229 COM, pp. 15-19.

Questions jointes n° 17891 et n° 18081 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, "L'accueil de personnes en situation illégale", "L'accueil des enfants qui séjournent illégalement dans notre pays avec leurs parents", *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, n° 53 COM 768, pp. 29-33.

Question n° 18091 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, "Le point de vue du Médiateur fédéral concernant l'accueil des enfants des ressortissants des nouveaux États membres de l'Union européenne", *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 10-12.

aangaande het optreden van de RVA", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 141, pp. 273-274.

### **Staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit**

Vraag nr. 449 van mevrouw Valérie Warzée-Caverenne van 1 juli 2013, "Automatische toekenning van het sociale energietarief", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2012-2013, nr. 129, pp. 278-280.

Vraag nr. 570 van mevrouw Valérie Warzée-Caverenne van 30 oktober 2013, "DIV New-software", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 138, p. 148.

### **Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding**

Schriftelijke vraag nr. 5-7983 van de heer Bert Anciaux van 25 januari 2013, "Fedasil — Opvang van illegale gezinnen — Weigeringen — Cijfergegevens 2012", Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-8949 van de heer Willy Demeyer van 3 mei 2013, "Dienst Vreemdelingenzaken — Visa kort verblijf — Aanvragen van echtgenoten van Belgen — Verdenking van misbruik van procedure — Weigering van visa — Cijfers — Richtlijnen", Senaat, 2012-2013.

Vraag nr. 16860 van mevrouw Karin Temmerman van 7 mei 2013, "De veroordeling van België door de Raad van Europa voor het niet naleven van de wetgeving over de opvang van minderjarige vreemdelingen", *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 734, pp. 1-4.

Vraag om uitleg nr. 5-3536 van mevrouw Freya Piryns van 4 juni 2013, "De aanbeveling van de federale Ombudsman over gezinnen zonder wettig verblijf", *Handelingen*, Senaat, 2012-2013, nr. 5-229 COM, pp. 15-19.

Samengevoegde vragen nr. 17891 en nr. 18081 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, "De opvang van illegalen", "De opvang van kinderen die met hun ouders illegaal in ons land verblijven", *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 29-33.

Vraag nr. 18091 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, "Het standpunt van de federale Ombudsman inzake het recht op opvang van kinderen van 'nieuwe Europeanen'", *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 10-12.

Question n° 18097 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, “Le refus d’octroyer un visa de courte durée aux conjoints de citoyens possédant de nationalité belge”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 12-14.

Question n° 18098 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, “La délégation de certaines compétences en matière d’octroi de visas à des missions diplomatiques”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 37-39.

Question n° 18099 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, “La subordination de l’octroi du visa en vue d’un regroupement familial au remboursement des frais de rapatriement”, *C.R.I.*, Chambre 2012-2013, 53 COM 768, pp. 39-41.

Question n° 18104 de M. Peter Logghe du 5 juin 2013, “La nécessité de présenter un certificat de nationalité actualisé lors de l’introduction d’une demande de régularisation pour raisons médicales”, *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 41-42.

Question écrite n° 5-9195 de M. Bert Anciaux du 5 juin 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral relative au droit au mariage”, Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-9196 de M. Bert Anciaux du 5 juin 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral à l’Office des étrangers relative aux documents d’identité périmés”, Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-9197 de Mme Freya Piryns du 5 juin 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral relative aux documents d’identité périmés”, Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-9198 de M. Bert Anciaux du 5 juin 2013, “La recommandation du Médiateur fédéral à Fedasil sur le refus d’accueil de mineurs en séjour illégal et en état de besoin”, Sénat, 2012-2013.

Question écrite n° 5-9510 de M. Bert Anciaux du 9 juillet 2013, “Médiateur fédéral — Recommandation — Délégation de pouvoirs de refuser d’office la délivrance de visas pour études — Office des étrangers — Base légale”, Sénat, 2012-2013.

### **Secrétaire d’État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics**

Question écrite n° 5-8485 de M. Guido De Padt du 13 mars 2013, “Administration — Culture de service

Vraag nr. 18097 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, “De weigering van visa kort verblijf aan echtgenoten van Belgen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 12-14.

Vraag nr. 18098 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, “De delegatie van bepaalde bevoegdheden inzake de uitreiking van visa aan de diplomatieke missies”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 37-39.

Vraag nr. 18099 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, “Het afhankelijk maken van de uitreiking van een visum met het oog op gezinshereniging van de terugbetaling van repatriëringskosten”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53COM 768, pp. 39-41.

Vraag nr. 18104 van de heer Peter Logghe van 5 juni 2013, “De vereiste van een aktueel bewijs van nationaliteit bij de indiening van een regularisatieaanvraag om medische redenen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2012-2013, 53 COM 768, pp. 41-42.

Schriftelijke vraag nr. 5-9195 van de heer Bert Anciaux van 5 juni 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake het recht om te huwen”, Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-9196 van de heer Bert Anciaux van 5 juni 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman naar de Dienst Vreemdelingenzaken inzake vervallen identiteitsdocumenten”, Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-9197 van mevrouw Freya Piryns van 5 juni 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman in verband met vervallen identiteitsdocumenten”, Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-9198 van de heer Bert Anciaux van 5 juni 2013, “De aanbeveling van de federale Ombudsman naar Fedasil inzake het weigeren van opvang aan illegale minderjarigen in staat van behoefte”, Senaat, 2012-2013.

Schriftelijke vraag nr. 5-9510 van de heer Bert Anciaux van 9 juli 2013, “Federale Ombudsman — Aanbeveling — Delegeren van bevoegdheden voor het weigeren van studentenvisa — Dienst Vreemdelingenzaken — Wettelijke basis”, Senaat, 2012-2013.

### **Staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten**

Schriftelijke vraag nr. 5-8485 van de heer Guido De Padt van 13 maart 2013, “Overheid — Dienstencultuur

— Gestion des plaintes — Chartes des clients — Centre d'information fédéral — Communication externe — Moyens", Sénat, 2012-2013.

### **B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation, la loi instaurant des médiateurs fédéraux ou évoquant le Médiateur fédéral**

Proposition de résolution visant à instituer un Comité D chargé de contrôler les différents lieux de privation de liberté en Belgique, *Doc. parl.*, Sénat, 2012-2013, 5 mars 2013, n° 5-2002/1.

Proposition de résolution visant à instituer un Comité D chargé de contrôler les différents lieux de privation de liberté en Belgique, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 29 avril 2013, n° 2781/001.

Proposition de loi relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, *Doc. parl.*, Sénat, 2012-2013, 2 mai 2013, n° 5-217/9.

Projet de loi relatif à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 8 mai 2013, n° 2802/001.

Projet de loi modifiant certains articles de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 14 mai 2013, n° 2744/003.

Proposition de loi modifiant la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus, concernant l'extraction sous escorte, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 15 mai 2013, n° 2813/001.

Proposition de loi modifiant certains arrêtés royaux relatifs aux allocations d'interruption, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 29 mai 2013, n° 2842/001.

Propositions d'initiative législative rédigées par le Comité parlementaire chargé du suivi législatif, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 9 juin 2013, n° 2580/002.

Propositions d'initiative législative rédigées par le Comité parlementaire chargé du suivi législatif, *Doc. parl.*, Sénat, 2012-2013, 9 juin 2013, n° 5-1893/2.

— Overzicht — Klachtenmanagement — Klantencharter — Federaal informatiepunt — Externe communicatie — Middelen", Senaat, 2012-2013.

### **B. Parlementaire stukken die verband houden met een aanbeveling of de wet tot instelling van federale ombudsmannen of waarin de federale Ombudsman vernoemd wordt**

Voorstel van resolutie om een Comité D op te richten dat toezicht houdt op de verschillende plaatsen in België waar mensen van hun vrijheid zijn beroofd, *Parl. St.*, Senaat, 2012-2013, 5 maart 2013, nr. 5-2002/1.

Voorstel van resolutie tot oprichting van een Comité D dat toezicht houdt op de verschillende plaatsen in België waar mensen van hun vrijheid zijn beroofd, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 29 april 2013, nr. 2781/001.

Wetsvoorstel betreffende de melding van een verondersteld integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, *Parl. St.*, Senaat, 2012-2013, 2 mei 2013, nr. 5-217/9.

Wetsontwerp betreffende de melding van een verondersteld integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 8 mei 2013, nr. 2802/001.

Wetsontwerp tot wijziging van bepaalde artikelen van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 14 mei 2013, nr. 2744/003.

Wetsvoorstel tot wijziging van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden, inzake de uithaling onder begeleiding, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 15 mei 2013, nr. 2813/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van sommige Koninklijke besluiten betreffende de onderbrekingsuitkeringen, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 29 mei 2013, nr. 2842/001.

Voorstellen van wetgevend initiatief opgesteld door het Parlementair Comité belast met de wetsevaluatie, *Parl. St.*, Kamer 2012-2013, 9 juni 2013, nr. 2580/002.

Voorstellen van wetgevend initiatief opgesteld door het Parlementair Comité belast met de wetsevaluatie, *Parl. St.*, Senaat 2012-2013, 9 juni 2013, nr. 5-1893/2.

Proposition de loi portant création d'un institut des Droits de l'homme, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 10 juillet 2013, n° 2946/001.

Projet de loi portant des dispositions diverses urgentes en matière de législation sociale, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, 16 septembre 2013, n° 3007/001.

Projet de loi portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État, *Doc. parl.*, Sénat, 2012-2013, 7 octobre 2013, n° 5-2277/1.

Proposition de loi visant à corriger plusieurs lois réglant une matière visée à l'article 78 de la Constitution, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, 25 octobre 2013, n° 3098/001.

Projet de loi portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, 6 décembre 2013, n° 3233/001.

Wetsvoorstel houdende oprichting van een Mensenrechteninstituut, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 10 juli 2013, nr. 2946/001.

Wetsontwerp houdende dringende diverse bepalingen inzake sociale wetgeving, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, 16 september 2013, nr. 3007/001.

Wetsontwerp houdende hervorming van de bevoegdheid, de procedureregeling en de organisatie van de Raad van State, *Parl. St.*, Senaat, 2012-2013, 7 oktober 2013, nr. 5-2277/1.

Wetsvoorstel ter verbetering van verschillende wetten die een aangelegenheid regelen als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet, *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, 25 oktober 2013, nr. 3098/001.

Wetsontwerp houdende hervorming van de bevoegdheid, de procedureregeling en de organisatie van de Raad van State, *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, 6 december 2013, nr. 3233/001.



