

le **Médiateur** fédéral

Rapport annuel

de federale **Ombudsman**

Jaarverslag

2019

écouter
améliorer
rapprocher

luisteren
overtuigen
bemiddelen

www.mediateurfederal.be
☎ 0800 99 961

www.federaalombudsman.be
☎ 0800 99 962

RAPPORT ANNUEL 2019
du Médiateur fédéral

JAARVERSLAG 2019
van de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral, mars 2020
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles

*de federale Ombudsman, maart 2020
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

Reproductie (volledig of gedeeltelijk) voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

Ce rapport est disponible en ligne : www.mediateurfederal.be

Dit verslag is beschikbaar online: www.federaalombudsman.be

Monsieur le Président de la Chambre des représentants,

Madame la Présidente de la commission des Pétitions,

Mesdames et Messieurs les députés,

Conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons l'honneur de vous remettre le rapport annuel 2019 du Médiateur fédéral.

Comme à l'accoutumée, les chiffres vous donneront un premier aperçu du fonctionnement du Médiateur fédéral. Vous y trouverez également le rapport d'activité spécifique du Centre Intégrité et un chapitre consacré à la gestion de l'institution.

En 2019, sur base des plaintes reçues, nous avons mené plusieurs enquêtes thématiques, dont les résultats ont entre-temps été soumis au Parlement. Comme l'an dernier, le rapport annuel ne contient donc plus de chapitre regroupant, par commission, les thématiques examinées tout au long de l'année.

Par contre, vous trouverez, dans ce rapport annuel, un aperçu des recommandations formulées au cours de notre mandat écoulé 2013-2019. Ces recommandations sont non seulement classées par thème, mais elles sont également développées du point de vue des normes de bonne conduite administrative. Par cet aperçu, nous souhaitons offrir une vision claire de la diversité des plaintes et des solutions (qui peuvent y être) apportées. Nous pensons qu'il peut également constituer un fil conducteur pour les responsables politiques et les administrations afin de contribuer ensemble à une administration plus orientée citoyen, responsable, intègre et équitable.

Dans cette optique, nous attirons également votre attention sur notre memorandum adressé aux instances chargées de définir les orientations politiques du gouvernement fédéral. Il détaille les défis qui, selon nous, s'annoncent essentiels pour le fonctionnement des administrations fédérales dans les prochaines années.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

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

Les médiateurs fédéraux,

Catherine DE BRUECKER et Guido HERMAN

Mijnheer de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers,

Mevrouw de Voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften,

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Wij hebben de eer u het jaarverslag 2019 van de federale Ombudsman te bezorgen, zoals voorgeschreven in artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

Zoals steeds krijgt u aan de hand van de cijfers een eerste zicht op de werking van de federale Ombudsman. Daarnaast zijn het specifieke activiteitenverslag van het Centrum Integriteit en een toelichting over het beheer van de instelling opgenomen.

In 2019 hebben we op basis van ontvangen klachten verschillende thematische onderzoeken uitgevoerd, waarvan de resultaten inmiddels aan het Parlement werden voorgelegd. Net zoals vorig jaar bevat dit jaarverslag dan ook geen bundeling meer van de tijdens het jaar onderzochte thema's per commissie.

Wel vindt u in dit jaarverslag een overzicht van de aanbevelingen die wij tijdens ons voorbije mandaat 2013-2019 gedaan hebben. Deze aanbevelingen zijn niet enkel per thema ingedeeld, ze worden ook belicht vanuit de ombudsnormen. Met dit overzicht beogen we een helder beeld te geven van de diversiteit aan klachten en de oplossingen die eraan gegeven (kunnen) worden. Daarenboven denken we dat dit ook een leidraad kan zijn voor beleidsmakers en administraties om samen tot een meer burgergerichte, verantwoordelijke, integere en rechtvaardige administratie te komen.

In dat verband willen wij ook verwijzen naar ons memorandum dat gericht is aan de instanties die de beleidslijnen voor de federale regering uitzetten. Het geeft toelichting bij de uitdagingen die volgens ons essentieel zijn voor de werking van de federale administratie in de komende jaren.

Wij wensen u alvast veel leesgenot.

Met de meeste hoogachting,

De federale ombudsmannen,

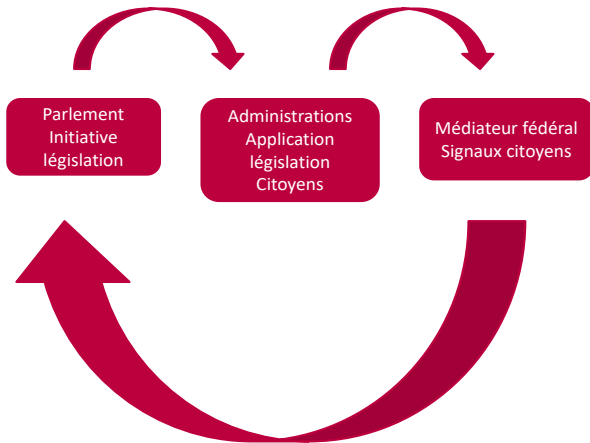
Guido HERMAN en Catherine DE BRUECKER

PARTIE I : RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL	7	DEEL I : ACTIVITEITENVERSLAG VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN	7
1. Renforcer la confiance des citoyens en l'administration par le biais des recommandations.....	7	1. Via aanbevelingen het vertrouwen van de burgers in de overheid versterken	7
2. Le fonctionnement du Médiateur fédéral en chiffres		2. De werking van de federale Ombudsman in cijfers	
A. Chiffres généraux	47	A. Algemene cijfers	47
B. Chiffres par administration	58	B. Cijfers per administratie	58
PARTIE II : RAPPORT D'ACTIVITÉS DU CENTRE INTÉGRITÉ	96	DEEL II : ACTIVITEITENVERSLAG CENTRUM INTEGRITEIT	96
PARTIE III : GESTION DE L'INSTITUTION	111	DEEL III : BEHEER VAN DE INSTELLING	111
PARTIE IV : ANNEXES	120	DEEL IV : BIJLAGEN	120
1. Aperçu des recommandations	121	1. Overzicht aanbevelingen	138
2. Nouvelles recommandations 2019 (2).....		2. Nieuwe aanbevelingen 2019 (2)	
A. Recommandation au Parlement	158	A. Aanbeveling aan het Parlement	158
B. Recommandation au SPF Finances	165	B. Aanbeveling aan de FOD Financiën	165
3. Contacts externes	179	3. Externe contacten	179
4. Questions parlementaires	183	4. Parlementaire vragen	183
5. Loi du 22 mars 1995.....	187	5. Wet 22 maart 1995	187
6. Normes de bonne conduite administrative	196	6. Ombudsnormen	196

PARTIE I

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Renforcer la confiance des citoyens en l'administration par le biais des recommandations



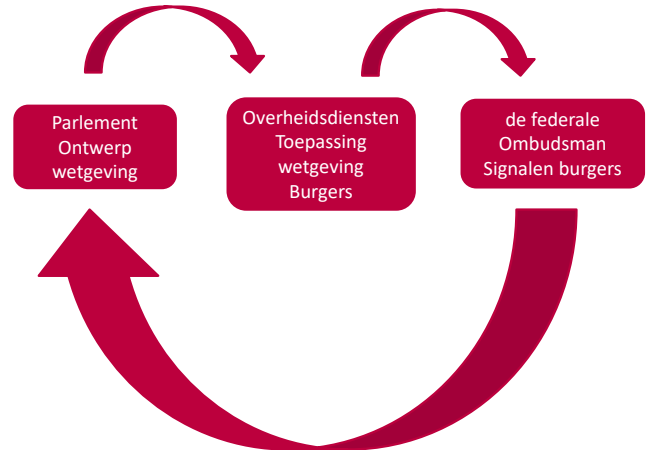
Le traitement des plaintes représente une part importante de la mission du Médiateur fédéral. Les signaux émanant des plaintes constituent le fondement de ses activités pour contribuer à renforcer la confiance des citoyens en l'administration. Le Parlement élabore des lois pour organiser la vie quotidienne des citoyens. L'administration applique la législation dans la pratique. En tant qu'institution indépendante et impartiale, le médiateur reçoit les signaux des citoyens concernant l'effet d'une loi, sa mise en œuvre et son application dans la pratique. Les citoyens risquent de perdre leur confiance en l'administration lorsqu'une loi ou son application ne fonctionne pas pour eux. L'une des missions clés d'un médiateur est de prendre le pouls de la société et de transmettre les signaux des citoyens à l'administration et au Parlement. Ce faisant, il contribue à une administration plus orientée citoyen, plus responsable, plus intègre et plus équitable.

En adressant des **recommandations aux administrations et au Parlement fédéral**, le médiateur tente d'éviter que certains problèmes rencontrés par les citoyens ne perdurent. Généralement, les recommandations font suite à la répétition de plaintes similaires. Mais parfois, il suffit d'une seule plainte pour révéler une situation criante et conduire à une recommandation.

DEEL I

ACTIVITEITENVERSLAG

Via aanbevelingen het vertrouwen van de burgers in de overheid versterken



Klachten behandelen is een belangrijk onderdeel van de opdracht van de federale Ombudsman. De signalen die hij uit de klachten haalt, zijn de bouwstenen waarmee hij aan de slag gaat om bij te dragen tot het versterken van het vertrouwen van de burgers in de overheid. Het Parlement maakt wetten die de burgers toelaten hun dagdagelijkse leven te organiseren. De administratie past de wetgeving toe in de praktijk. Als onafhankelijke en onpartijdige instelling vangt de ombudsman signalen op van burgers over de werking van een wet, de uitvoering en de toepassing ervan in de praktijk. Burgers dreigen hun vertrouwen in de overheid te verliezen wanneer een wet of de toepassing ervan niet werkbaar blijkt voor hen. Het is een van de kernopdrachten van een ombudsman om de vinger aan de pols te houden en signalen van de burgers door te geven aan de overheidsdiensten en aan het Parlement. Zo draagt hij bij aan een meer burgergerichte, meer verantwoordelijke, meer integere en meer rechtvaardige administratie.

Via **aanbevelingen aan de overheidsdiensten en aan het federaal Parlement** wil de ombudsman voorkomen dat bepaalde problemen die burgers ondervinden, zich blijven stellen. Meestal komen aanbevelingen aan de administratie of het Parlement voort uit meerdere gelijkaardige klachten. Maar ook één enkele klacht kan een schrijnende situatie blootleggen en aanleiding geven tot een aanbeveling.

Le Médiateur fédéral dispose d'une compétence générale qui recouvre **l'ensemble de l'administration fédérale**. Au cours de leur mandat écoulé (2013-2019), les médiateurs fédéraux, Catherine De Bruecker et Guido Herman, ont formulé des dizaines de recommandations, couvrant des thèmes très diversifiés: finances, asile et migration, état civil, documents d'identité, secteur socio-économique, privation de liberté, circulation, emploi dans l'administration, etc.

Quelquefois, une problématique nécessite une enquête plus approfondie et le Médiateur fédéral établit un **rapport d'enquête**. Les rapports d'enquête peuvent également contenir des recommandations à l'administration, au Parlement, voire aux deux.

Ainsi, le rapport d'enquête de 2019 sur les fouilles à nu en prison contenait 33 recommandations au SPF Justice et 4 recommandations au Parlement. En 2018, l'enquête relative au recouvrement fiscal a donné lieu à 20 recommandations au SPF Finances. Le rapport de 2013 concernant l'État civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité a débouché sur une dizaine de recommandations au SPF Affaires étrangères et celui de 2016 concernant le traitement des demandes de régularisation médicale contenait une vingtaine de recommandations, à l'Office des étrangers et au Parlement. Le rapport de 2015 sur la fiscalité de la famille par contre ne contenait pas de recommandations spécifiques, mais alertait le Parlement sur la nécessité d'une révision globale de cette réglementation. Enfin, le dernier rapport intermédiaire publié début 2020 sur les demandes de visa pour études introduites au Cameroun contient 2 recommandations.

Voici, développées ci-après, les nombreuses **recommandations** formulées par les médiateurs fédéraux au cours de leur mandat 2013-2019. Les recommandations sont regroupées par **thème**, mais elles sont également abordées au regard des **normes de bonne conduite administrative**¹, les principes et critères de "bonne administration" sur lesquels le Médiateur fédéral base son travail. Toutes les recommandations peuvent être lues dans leur intégralité dans les rapports du Médiateur fédéral et se trouvent sur le site www.mediateurfederal.be. Le dernier état d'avancement des recommandations qui étaient encore en cours en 2019 se trouve par ailleurs en annexe 1 du présent rapport annuel.

¹ Cf. annexe 6 et <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/normes-de-bonne-conduite-administrative>

De federale Ombudsman heeft een algemene bevoegdheid over **de hele federale administratie**. In de loop van hun voorbije mandaat (2013-2019) hebben de federale ombudsmannen, Catherine De Bruecker en Guido Herman, tientallen aanbevelingen gedaan over zeer uiteenlopende thema's: financiën, asiel en migratie, burgerlijke staat, identiteitsdocumenten, de sociaaleconomische sector, vrijheidsberoving, verkeer, werken voor de overheid, enz.

Soms noodzaakt een bepaalde problematiek een meer diepgaand onderzoek en stelt de federale Ombudsman een **onderzoeksrapport** op. Ook de onderzoeksrapporten kunnen aanbevelingen bevatten aan de administratie, het Parlement of beide.

Zo bevatte het onderzoeksrapport van 2019 over de naaktfouilleringen in de gevangenissen 33 aanbevelingen aan de FOD Justitie en 4 aanbevelingen aan het Parlement. Het onderzoek over de fiscale invordering gaf in 2018 aanleiding tot 20 aanbevelingen aan de FOD Financiën. Het onderzoeksverslag van 2013 over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen bevat een tiental aanbevelingen aan de FOD Buitenlandse Zaken en het verslag van 2016 over de behandeling van de aanvragen om medische regularisatie bevatte een twintigtal aanbevelingen aan de Dienst Vreemdelingenzaken en aan het Parlement. Het verslag van 2015 over de gezinsfiscaliteit bevatte geen specifieke aanbevelingen maar wees het Parlement op de noodzaak van een totale herziening van deze regelgeving. Het recent in 2020 gepubliceerde tussentijdse verslag over de visumaanvragen met het oog op studies ingediend in Kameroen ten slotte bevat 2 aanbevelingen.

In wat volgt worden de vele **aanbevelingen** toegelicht die de federale ombudsmannen tijdens hun mandaat 2013-2019 geformuleerd hebben. De aanbevelingen worden **per thema** ingedeeld, maar worden ook belicht vanuit de **ombudsnormen**¹, de uitgangspunten en criteria van "goed bestuur" die de federale Ombudsman hanteert. Alle aanbevelingen zijn volledig na te lezen in de verslagen van de federale Ombudsman en op de website www.federaalombudsman.be. De laatste stand van zaken van de aanbevelingen die in 2019 nog openstaan, is opgenomen in bijlage 1 van dit jaarverslag.

¹ Zie bijlage 6 en <http://www.federaalombudsman.be/nl/inhoud/ombudsnormen>

1. Finances

Chaque année, le Médiateur fédéral reçoit un grand nombre de plaintes à l'encontre du SPF Finances. De fait, il s'agit d'une administration qui entretient de nombreux contacts avec pratiquement tous les citoyens du pays.

En règle générale, le Médiateur fédéral peut compter sur une bonne collaboration avec ce service public. Les problèmes identifiés par le Médiateur fédéral y sont abordés de manière constructive.

Au cours du mandat écoulé, les recommandations formulées par le Médiateur fédéral à l'attention du SPF Finances concernaient principalement la sécurité juridique; par ailleurs, le fonctionnement du fisc a également été abordé du point de vue de la protection des plus vulnérables.

1.1. Assurer la sécurité juridique

La définition de cette norme de bonne conduite administrative se trouve dans le document en annexe 6.

Les recommandations suivantes illustrent l'application de cette norme au fonctionnement du SPF Finances.

Sécurité juridique - pas toujours évidente dans une société en constante évolution

En 2015, le Médiateur fédéral a enquêté sur la réglementation fiscale des enfants à charge. Cette réglementation est devenue tellement complexe qu'il est particulièrement difficile d'anticiper les conséquences fiscales des choix posés en cas de séparation des parents.

Le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des plaintes à ce sujet, notamment des parents qui ont opté pour le régime de co-parenté fiscale et sont mécontents de la différence de traitement avec le parent auprès duquel est établi le domicile légal des enfants: différences importantes au niveau du montant de l'avantage fiscal, absence de crédit d'impôt ou encore de réduction de précompte professionnel.

Co-parenté, famille recomposée et parent célibataire sont devenus des formes d'organisation familiale courantes. Mais la réglementation n'est pas adaptée. Pour l'administration fiscale elle-même, il devient de plus en plus difficile de saisir la réalité des familles.

1. Financiën

De federale Ombudsman krijgt jaarlijks een groot aantal klachten over de FOD Financiën, een administratie die dan ook veelvuldig in contact komt met zo goed als elke burger in dit land.

Over het algemeen kan de federale Ombudsman rekenen op een goede samenwerking met deze overheidsdienst. Problemen die de federale Ombudsman vaststelt, worden op een constructieve manier benaderd.

De aanbevelingen die de federale Ombudsman tijdens het afgelopen mandaat deed aan de FOD Financiën hadden vooral betrekking op de rechtszekerheid; daarnaast werd de werking van de fiscus ook geëvalueerd vanuit het oogpunt van de bescherming van de meer kwetsbaren.

1.1. Rechtszekerheid bieden

De definitie van deze ombudsnorm staat in bijlage 6.

Volgende aanbevelingen illustreren de toepassing van deze ombudsnorm voor de werking van de FOD Financiën.

Rechtszekerheid - niet altijd evident in een steeds veranderende maatschappij

In 2015 heeft de federale Ombudsman een onderzoek gedaan naar de fiscale regelgeving over kinderen ten laste. Deze regelgeving is zo complex geworden dat het bijzonder moeilijk blijkt om te anticiperen op de fiscale gevolgen van de te maken keuzes door ouders die uit elkaar gaan.

De federale Ombudsman krijgt daarover regelmatig klachten, in het bijzonder van ouders die hebben gekozen voor het fiscaal co-ouderschap. Ze zijn meer bepaald ontevreden over het verschil in behandeling van de ene ouder tegenover de ouder bij wie de kinderen hun wettelijke woonplaats hebben: er is een belangrijk verschil in het bedrag van het belastingvoordeel, er is geen belastingkrediet, noch mogelijkheid tot vermindering van de bedrijfsvoorheffing.

Co-ouderschap, het nieuw samengestelde gezin, de alleenstaande ouder, het zijn gangbare vormen van gezinsorganisatie geworden. De regelgeving is hieraan echter nog niet aangepast. Ook voor de fiscale administratie zelf wordt het steeds moeilijker om een zicht te krijgen op de realiteit van het gezin.

Le Médiateur fédéral a demandé au Parlement de mener une étude approfondie de cette réglementation en vue d'aboutir à des initiatives législatives qui permettraient d'adapter la réglementation fiscale relative aux enfants à charge aux formes actuelles et futures d'organisation familiale en constante évolution. Ces réformes doivent poursuivre l'objectif d'une réglementation plus simple, prévisible et transparente, dans laquelle l'intérêt de l'enfant constitue la principale préoccupation.

Le Médiateur fédéral a présenté cette enquête à la commission des Finances en 2017². En mai 2017, le SPF Finances a publié une étude sur le traitement fiscal des différentes formes de cohabitation. Les résultats de cette étude rejoignent plusieurs constats du Médiateur fédéral. Le ministre des Finances a également annoncé en juillet 2017 que des réformes concrètes étaient en discussion au sein du gouvernement dans le cadre des travaux budgétaires.

La majorité des constatations relevées dans le rapport sur la fiscalité de la famille sont toujours d'actualité, mais quelques modifications législatives sont à noter. L'avantage fiscal pour enfants à charge peut désormais être partagé pour des enfants majeurs³. Les suppléments à la quotité du revenu exemptée d'impôt sont attribués au conjoint disposant du revenu imposable globalement le plus faible si cela se révèle plus avantageux⁴. Les contribuables réellement isolés avec enfants à charge et disposant de bas revenus bénéficient d'un avantage fiscal supplémentaire, ainsi que d'une majoration de la réduction d'impôt pour garde d'enfants⁵.

Le Médiateur fédéral continue de recevoir régulièrement des plaintes sur le sujet. Suite à des contacts avec le Médiateur fédéral, l'administration fiscale a récemment adressé une note au ministre des Finances afin d'attirer son attention sur les difficultés posées par la législation fiscale dans les situations de familles (multi)recomposées.

» Rapport d'enquête "Fiscalité de la famille: une réglementation complexe confrontée à l'évolution des formes d'organisation familiale"

² Doc. Parl, Chambre, 2017-2018, 22 novembre 2017, n° 2786/001.
³ Loi du 3 août 2016 relative à la quotité exemptée d'impôts pour les enfants dans le cadre de la coparentalité, M.B., 11 août 2016.
⁴ Article 6 de la Loi du 25 décembre 2017 portant des dispositions fiscales diverses III, M.B., 29 décembre 2017.
⁵ Articles 65 à 71 de la Loi du 26 mars 2018 relatif au renforcement de la croissance économique et de la cohésion économique, M.B. 30 mars 2018.

De federale Ombudsman heeft het Parlement gevraagd om deze regelgeving grondig te bestuderen met het oog op het nemen van wetgevende initiatieven om de fiscale regelgeving met betrekking tot kinderen ten laste aan te passen aan de huidige en toekomstige modellen van gezinsorganisatie die voortdurend in verandering zijn. Deze hervormingen moeten leiden tot een meer eenvoudige, voorspelbare en transparante regelgeving, waarin het belang van het kind steeds voorop staat.

De federale Ombudsman heeft dit onderzoek in 2017 voorgesteld in de commissie voor de Financiën². In mei 2017 heeft de FOD Financiën een studie gepubliceerd over de fiscale behandeling van verschillende vormen van samenwonen. De resultaten hiervan kwamen overeen met verschillende vaststellingen van de federale Ombudsman. Ook de minister van Financiën kondigde in juli 2017 aan dat concrete hervormingen besproken werden binnen de regering in het kader van de budgettaire werkzaamheden.

De meerderheid van de vaststellingen uit het verslag gezinsfiscaliteit blijft tot op vandaag actueel, maar er kunnen toch al enkele wetwijzigingen genoteerd worden. Het belastingvoordeel voor kinderen ten laste kan voortaan verdeeld worden bij meerderjarige kinderen³. Toeslagen op de belastingvrije som worden toegekend aan de echtgenoot met het laagste totale belastbare inkomen indien dit voordeliger is⁴. Werkelijk alleenstaande belastingplichtigen met kinderlast die over een laag inkomen beschikken, krijgen een extra belastingvoordeel evenals een verhoging van de belastingvermindering voor kinderopvang⁵.

De federale Ombudsman ontvangt nog regelmatig klachten over dit onderwerp. Naar aanleiding van de contacten met de federale Ombudsman heeft de fiscale administratie onlangs een nota gestuurd naar de minister van Financiën om hem te wijzen op de moeilijkheden die de fiscale wetgeving met zich meebrengt in de situaties van gezinnen die (meermaals) opnieuw werden samengesteld.

» Onderzoeksverslag "Gezinsfiscaliteit: een complexe regelgeving tegenover de evolutie van de gezinsvormen"

² Parl. St., Kamer, 2017-2018, 22 november 2017, nr. 2786/001.
³ Wet van 3 augustus 2016 betreffende de belastingvrije som voor kinderen in geval van co-ouderschap, B.S. 11 augustus 2016.
⁴ Artikel 6 van de wet van 25 december 2017 houdende diverse fiscale bepalingen III, B.S. 29 december 2017.
⁵ Artikelen 65 tot 71 van de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie, B.S. 30 maart 2018.

Sécurité juridique - en particulier lorsqu'il s'agit de droits qui devraient être accordés automatiquement

En vertu de la législation fiscale en vigueur en 2013, l'administration fiscale devait payer des intérêts en cas de remboursement tardif des impôts, entre autres, dès que ces intérêts s'élevaient à 5 euros par mois, sans que le contribuable n'ait à les demander explicitement. Dans un certain nombre de cas "spéciaux", notamment lorsque le retard de remboursement n'était pas entièrement imputable au fisc lui-même, le paiement des intérêts ne se faisait pas automatiquement mais seulement à la demande de l'intéressé. Le contribuable n'en était cependant pas informé. Le Médiateur fédéral a souligné que la loi n'était pas correctement appliquée et a demandé que les mesures nécessaires soient prises pour payer automatiquement les intérêts dans tous les cas visés dans la loi et pour fournir des informations claires aux citoyens. En 2017, l'octroi automatique d'intérêts en cas de remboursement tardif d'impôts a été supprimé; il est désormais clair que dans tous les cas, les intérêts doivent être explicitement demandés par les contribuables.

› RO 13/04

Sécurité juridique - pouvoir se fier à l'exactitude des informations fournies par l'administration

Depuis 2007, les baux (de type "affecté exclusivement à l'habitation") doivent être enregistrés par le propriétaire auprès du bureau d'enregistrement du SPF Finances du lieu où se trouve le logement. L'enregistrement du bail lui confère une "date certaine", protégeant ainsi le bailleur d'un départ prématuré du locataire et protégeant juridiquement le locataire d'une expulsion par le nouveau propriétaire en cas de vente du bien loué. Suite à l'entrée en vigueur de cette obligation, l'administration a dû faire face à une augmentation substantielle du volume de contrats de bail à enregistrer à laquelle elle n'était pas préparée. La procédure n'était pas au point et il en résulta un important arriéré d'enregistrements. Comme l'obligation d'enregistrement incombait au propriétaire, c'était principalement les locataires qui prenaient contact avec le bureau d'enregistrement pour vérifier si leur bail avait été enregistré. Et pour ce faire, ils devaient s'acquitter d'une redevance. En raison de l'arriéré important des enregistrements, les attestations ne pouvaient bien souvent être délivrées que sous réserve, mentionnant qu'aucun bail enregistré n'avait (encore) été retrouvé. La sécurité juridique ne pouvait donc être garantie. Certains locataires ont rencontré des problèmes et se sont demandé, à juste titre, quelle était l'utilité de cette obligation d'enregistrement et du paiement de la redevance. Suite aux recommandations

Rechtszekerheid - zeker als het gaat om rechten die automatisch zouden moeten worden toegekend

Op basis van de in 2013 geldende fiscale wetgeving moest de fiscale administratie interest betalen bij een laattijdige terugbetaling van belastingen, onder meer zodra die interest 5 euro per maand bedroeg, zonder dat de belastingplichtige daar uitdrukkelijk naar hoefde te vragen. In een aantal "speciale" gevallen, zoals wanneer de laattijdige terugbetaling niet geheel aan de fiscus zelf te wijten was, gebeurde de betaling van de interesten niet automatisch maar enkel op aanvraag van de betrokkene. De belastingplichtige werd hierover echter niet geïnformeerd. De federale Ombudsman wees op de niet correcte toepassing van de wet en vroeg de nodige maatregelen te nemen om de interesten in alle in de wet bedoelde gevallen automatisch uit te betalen en om duidelijke informatie te geven aan de burgers. In 2017 werd de automatische toekenning van interesten bij laattijdige teruggave van belastingen afgeschaft; het is nu in elk geval duidelijk dat belastingplichtigen uitdrukkelijk de vraag moeten stellen om interesten betaald te krijgen.

› OA 13/04

Rechtszekerheid - erop vertrouwen dat de informatie van de administratie correct is

Sinds 2007 moeten huurcontracten (van het type "uitsluitend wonen") door de verhuurder geregistreerd worden bij het registratiekantoor van de FOD Financiën van de plaats waar de woning gelegen is. Door de registratie krijgt het huurcontract "vaste datum" waardoor de verhuurder beschermd is tegen een vervroegd vertrek van de huurder en de huurder wettelijk beschermd is tegen uitzetting door de nieuwe eigenaar bij een verkoop van de gehuurde woning. Door de invoering van deze verplichting kreeg de administratie een aanzienlijke toename van het aantal te registreren huurcontracten te verwerken, iets waarop ze niet voorzien was. De procedure stond niet op punt en er ontstond een grote achterstand in de registratie. Aangezien de verplichting om te registreren bij de verhuurder lag, waren het vooral de huurders die met het registratiekantoor contact opnamen om na te gaan of hun huurovereenkomst geregistreerd was. Zij moesten daartoe een retributie betalen. Door de grote achterstand in de registratie konden vaak maar attesten uitgereikt worden waarin onder voorbehoud werd meegedeeld dat er (nog) geen geregistreerd huurcontract kon worden gevonden. Er kon dus geen rechtszekerheid geboden worden. Sommige huurders kwamen hierdoor in de problemen en vroegen zich terecht af wat het nut was van die registratieverplichting én van het betalen van de

du Médiateur fédéral, le SPF Finances a amélioré sa procédure d'enregistrement.

】 [RO 13/09](#)

Sécurité juridique – au profit de tous les contribuables

Un arrêt de la Cour constitutionnelle sur une question préjudicielle relative à l'application de la législation fiscale est considéré par le fisc comme un fait nouveau donnant droit à un dégrèvement d'office. Mais, au vu des plaintes, cela ne s'applique pas à tout le monde. Les contribuables qui avaient déjà reçu avant l'arrêt une décision sur le fond quant à leur réclamation auprès de l'administration fiscale ne peuvent plus bénéficier d'un tel dégrèvement d'office par l'administration; pour l'obtenir, ils devraient s'adresser aux tribunaux, mais cela ne s'avère plus possible en raison de l'expiration du délai de recours. Selon les informations communiquées au Médiateur fédéral, il apparaît que le nombre de recours administratifs concernant cette problématique est particulièrement significatif⁶.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors au Parlement de prendre les dispositions légales nécessaires afin que la procédure de dégrèvement d'office suite à une déclaration d'inconstitutionnalité d'une disposition fiscale par la Cour Constitutionnelle soit appliquée à tous les citoyens.

La recommandation complète au Parlement se trouve à l'annexe 2.A. du présent rapport annuel.

1.2. La protection des plus vulnérables

Une administration doit toujours prêter attention aux personnes les plus fragiles au sein de la société. Dans sa mission de recouvrement en particulier, le SPF Finances est fréquemment confronté à un groupe de personnes qui, du fait de certaines circonstances, se sont retrouvées dans une situation vulnérable.

⁶ Ainsi, le Centre Particuliers de Namur-Luxembourg a été saisi d'environ 3000 recours administratifs depuis octobre 2017, portant généralement sur plusieurs exercices d'imposition. L'administration précise toutefois ne pas être en mesure d'identifier, parmi ces recours, ceux qui contiennent des demandes de reconsidération de décisions de rejet antérieures.

retributie. Na de aanbevelingen van de federale Ombudsman verbeterde de FOD Financiën zijn registratieproces.

】 [OA 13/09](#)

Rechtszekerheid – voor alle belastingplichtigen

Een arrest van het Grondwettelijk Hof op een prejudiciële vraag over de toepassing van de fiscale wetgeving beschouwt de fiscus als een nieuw feit dat recht geeft op een ambtshalve ontheffing van de belasting. Maar dat geldt niet voor iedereen, zo blijkt uit klachten. Belastingplichtigen die reeds vóór het arrest een uitspraak ten gronde op hun bezwaarschrift bij de fiscale administratie hebben gekregen, komen niet meer in aanmerking voor zo'n ambtshalve ontheffing door de administratie; zij zouden hiervoor naar de rechtbank moeten gaan, maar dit is door het verstrijken van de beroepstermijn niet meer mogelijk. Uit de informatie die de federale Ombudsman ontving, blijkt dat het aantal administratieve beroepen met betrekking tot deze problematiek aanzienlijk is⁶.

De federale Ombudsman beveelt daarom aan het Parlement aan om de nodige wetgevende maatregelen te nemen opdat de procedure van ambtshalve ontheffing nadat het Grondwettelijk Hof een fiscale bepaling ongrondwettelijk bepaald heeft, voor alle burgers van toepassing zou zijn.

De volledige aanbeveling aan het Parlement bevindt zich als bijlage 2.A. bij dit jaarverslag.

1.2. De bescherming van de meer kwetsbaren

Een administratie moet steeds aandacht hebben voor de zwakkere in de maatschappij. In het bijzonder bij zijn invorderingsopdracht komt de FOD Financiën frequent in aanraking met mensen die door omstandigheden in een kwetsbare situatie terecht zijn gekomen.

⁶ Zo heeft het Centrum Particulieren van Namen-Luxemburg sinds oktober 2017 ongeveer 3000 administratieve beroepen ontvangen, die meestal betrekking hebben op meerdere aanslagjaren. De administratie gaf echter aan dat ze niet in staat was om uit te maken bij welke van die beroepen het ging om verzoeken tot herziening van eerdere weigeringsbeslissingen.

La protection des plus vulnérables lors du recouvrement

Le SPF Finances ne recouvre pas uniquement les dettes fiscales, il effectue également d'autres recouvrements pour le compte du Trésor.

Toute personne confrontée à la justice et qui ne dispose pas de ressources suffisantes peut faire appel à l'assistance judiciaire, qui dispense, en tout ou en partie, le justiciable des frais de procédure. Les sommes qui ont été ainsi avancées par le Trésor peuvent, dans certains cas, être récupérées si la situation patrimoniale de l'intéressé s'est améliorée. Le Médiateur fédéral a adressé une recommandation au SPF Finances sur la façon d'informer le citoyen à ce sujet et sur le moment où cette situation patrimoniale devrait être examinée. Cette recommandation a été suivie. Le SPF Finances a adapté ses lettres types et ses méthodes de travail.

› [RO 17/04](#)

En 2018, le Médiateur fédéral a consacré une enquête de grande ampleur sur la manière dont le SPF Finances recouvre les impôts des personnes en difficulté de paiement.

Le rapport d'enquête a été remis en janvier 2019 au SPF Finances, au ministre des Finances et au Parlement fédéral. Il contient 20 recommandations regroupées en trois thèmes: adapter les procédures de plans de paiement, renforcer la bonne administration dans la conduite du recouvrement et améliorer l'accessibilité et la communication.

La capacité de remboursement des citoyens est calculée de manière forfaitaire. Elle ne tient pas compte de leur budget réellement disponible. Pour certains contribuables comme les ouvriers, les intérimaires et les travailleurs à temps partiel, le précompte professionnel retenu est systématiquement trop faible, ce qui augmente le risque de surendettement. Pour les plans de paiement à long terme (plus de douze mois), l'administration sélectionne le public auquel elle s'adresse et limite l'accès à la procédure.

Les objectifs de performance imposés aux receveurs conduisent certains d'entre eux à appliquer les instructions administratives de manière trop stricte. Certaines poursuites, notamment via huissiers de justice, ne sont pas nécessaires et aggravent inutilement

De bescherming van de meer kwetsbaren bij de invordering

De FOD Financiën vordert niet alleen fiscale schulden in, maar doet ook andere invorderingen ten voordele van de Schatkist.

Wie in aanraking komt met justitie maar slechts over beperkte bestaansmiddelen beschikt, heeft recht op rechtsbijstand, waardoor de burger gehele of gedeeltelijke vrijstelling van procedurekosten krijgt. De bedragen die de Schatkist zo heeft voorgesloten, kunnen in sommige gevallen worden teruggevorderd, indien de betrokkene tot een betere vermogenstoestand is gekomen. Over hoe de betrokken burger hierover moet worden geïnformeerd en wanneer die vermogenstoestand moet worden geëvalueerd, deed de federale Ombudsman een aanbeveling aan de FOD Financiën die werd opgevolgd. De FOD Financiën paste zijn standaardbrieven en zijn werkwijze aan.

› [OA 17/04](#)

Aan de manier waarop de FOD Financiën de belastingen invordert bij personen met betalingsmoeilijkheden heeft de federale Ombudsman in 2018 een uitgebreid onderzoek gewijd.

Het onderzoeksrapport werd in januari 2019 overhandigd aan de FOD Financiën, aan de minister van Financiën en aan het federaal Parlement. Het bevat 20 aanbevelingen gegroepeerd in drie thema's: het aanpassen van de procedure voor afbetalingsplannen, het versterken van behoorlijk bestuur bij de invordering en het verbeteren van de toegankelijkheid en de communicatie.

De terugbetalingscapaciteit van de burgers wordt forfaitair berekend. Er wordt geen rekening gehouden met hun werkelijk beschikbare budget. Voor sommige belastingplichtigen, zoals arbeiders, uitzendkrachten en deeltijdse werknemers, is de ingehouden bedrijfsvoorheffing systematisch te laag, wat het risico op overmatige schuldenlast verhoogt. Voor afbetalingsplannen op lange termijn (meer dan twaalf maanden) selecteert de administratie het publiek dat zij aanspreekt en beperkt zij de toegang tot de procedure.

De aan de ontvangers opgelegde prestatiedoelstellingen leiden ertoe dat sommigen onder hen de administratieve richtlijnen te strikt toepassen. Sommige vervolgingen, met name via gerechtsdeurwaarders, zijn niet nodig en verergeren

la situation financière des citoyens endettés. Le SPF Finances manque d'instruments pour superviser les huissiers de justice, ce qui ne les incite pas à limiter autant que possible le coût de leurs interventions.

Les services du SPF Finances sont organisés de manière complexe et restent difficilement joignables par téléphone. Les canaux de communication du SPF Finances excluent certains citoyens qui ne savent ni lire ni écrire correctement ou qui n'ont aucune compétence numérique.

Dans ses recommandations, le Médiateur fédéral plaide pour que des contacts directs, personnels et adaptés aux citoyens ayant des difficultés de paiement soient privilégiés et souligne la nécessité d'adopter, de manière générale, une approche particulière pour les personnes en situation de vulnérabilité ou de pauvreté.

Le Médiateur fédéral a présenté cette enquête à la commission des Finances en 2019.⁷ En janvier 2019, le ministre des Finances a annoncé avoir invité son administration à présenter rapidement un plan d'action afin de mettre les recommandations du Médiateur fédéral en pratique. Une réunion de suivi a été organisée en septembre 2019 avec le SPF Finances, qui a informé le Médiateur fédéral que sur les vingt recommandations émises, dix-huit sont rencontrées ou en bonne voie de l'être. Parmi les avancées notables: une meilleure objectivation des plans de paiement via une collaboration avec le SPP Intégration sociale qui permettra d'intégrer l'outil des budgets de référence aux procédures en matière de plan de paiement, une collaboration renforcée avec les services de médiation de dettes, l'intégration des principes de bonne conduite administrative dans les instructions en matière de recouvrement, l'envoi obligatoire d'un rappel de paiement à coût limité par les huissiers de justice pour toute dette inférieure à 500 euros, la mise en place d'un mécanisme de contrôle des huissiers de justice, une amélioration de la communication active et de l'accessibilité téléphonique, ainsi que l'engagement d'experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale dans la plupart des Infocentres du SPF Finances.

La collaboration avec le SPF Finances à l'occasion de ce rapport d'enquête a été particulièrement constructive.

» [Rapport d'enquête "Dettes fiscales : la stratégie de recouvrement du SPF Finances"](#)

⁷ Doc. Parl, Chambre, 2018-2019, 24 avril 2019, nr. 54 3734/001.

onnodig de financiële situatie van burgers met schulden. De FOD Financiën beschikt niet over de nodige instrumenten om toezicht te houden op de gerechtsdeurwaarders, wat deze laatsten niet aanmoedigt om de kosten van hun interventies zoveel mogelijk te beperken.

De diensten van de FOD Financiën zijn zeer complex georganiseerd en blijven telefonisch moeilijk bereikbaar. De communicatiekanalen van de FOD Financiën sluiten sommige burgers uit die niet goed kunnen lezen en schrijven of geen e-vaardigheden hebben.

In zijn aanbevelingen pleit de federale Ombudsman ervoor om voorrang te geven aan rechtstreeks, persoonlijk en aangepast contact met burgers met betalingsmoeilijkheden en stelt hij dat er in het algemeen een bijzondere aanpak nodig is voor mensen in kwetsbare situaties of in armoede.

De federale Ombudsman stelde dit onderzoek in 2019 voor aan de commissie voor Financiën⁷. In januari 2019 kondigde de minister van Financiën aan dat hij zijn administratie had uitgenodigd om snel een actieplan op te stellen om de aanbevelingen van de federale Ombudsman in de praktijk om te zetten. In september 2019 werd een opvolgvergadering georganiseerd met de FOD Financiën, waar aan de federale Ombudsman meegedeeld werd dat er van de twintig uitgebrachte aanbevelingen achttien zijn opgevolgd of op het punt staan opgevolgd te worden. Enkele opmerkelijke verbeteringen zijn: een betere objectivering van de afbetalingsplannen door de samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie met integratie van het gebruik van referentiebudgetten in de procedures voor afbetalingsplannen, een versterkte samenwerking met de diensten voor schuldbemiddeling, de integratie van de beginselen van behoorlijk bestuur in de instructies inzake invordering, de verplichte verzending van een betalingsherinnering tegen beperkte kosten door de gerechtsdeurwaarders voor elke schuld van minder dan 500 euro, de uitwerking van een controlemechanisme voor de gerechtsdeurwaarders, een verbetering van de actieve communicatie en de telefonische bereikbaarheid, alsook de aanwerving van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting in de meeste Infocentra van de FOD Financiën.

De samenwerking met de FOD Financiën naar aanleiding van dit onderzoeksrapport was bijzonder constructief.

» [Onderzoeksverslag "Fiscale schulden: de invorderingsstrategie van de FOD Financiën"](#)

⁷ Parl. St., Kamer, 2018-2019, 24 april 2019, nr. 54 3734/001.

La protection des plus vulnérables lors de l'échange de données fiscales

Les demandeurs d'asile constituent un groupe vulnérable au sein de notre société. Ils doivent être protégés dans le pays où ils demandent ou ont obtenu l'asile. Le Médiateur fédéral a constaté que, à l'occasion de l'échange international automatique d'informations à des fins fiscales, le pays d'origine du demandeur d'asile pouvait retrouver son lieu de résidence. En 2019, le Médiateur fédéral a demandé au SPF Finances de mettre fin à cet échange automatique d'informations. L'administration a rapidement pris les mesures nécessaires, mais pour certains pays, il subsiste encore un problème avec les données déjà recueillies pour l'exercice 2018.

La recommandation complète se trouve à l'annexe 2.B. du présent rapport annuel.

2. Asile et Migration

Environ un quart des plaintes traitées par le Médiateur fédéral concernent l'asile et la migration.

Il s'agit d'une matière complexe, particulièrement sensible politiquement, tributaire de la conjoncture internationale et où la réglementation est devenue de moins en moins lisible à force de modifications fréquentes, notamment sous l'influence du droit européen. L'afflux de dossiers est par ailleurs très fluctuant, en fonction de la conjoncture internationale, ce qui complique encore la tâche de l'administration.

Le nombre élevé de plaintes adressées au Médiateur fédéral peut aussi être lié au fait que l'Office des étrangers du SPF Intérieur n'offre toujours pas de service performant de traitement des plaintes en première ligne. Par conséquent, il n'a, jusqu'à présent, pas encore été possible de conclure un protocole d'accord avec le SPF Intérieur pour le traitement des plaintes, comme cela a déjà été le cas avec 31 autres administrations fédérales⁸.

Les plaintes relatives à l'asile et à la migration ne sont pas toutes dirigées contre l'Office des étrangers. Le Médiateur fédéral reçoit également des plaintes

⁸ La collaboration avec les services de plaintes de première ligne a été abordée dans l'audit que la Cour des comptes et Ernst&Young ont réalisé auprès du Médiateur fédéral en décembre 2018. <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/3418/54K3418002.pdf> - p. 234

De bescherming van de meer kwetsbaren bij de uitwisseling van fiscale gegevens

Asielzoekers zijn een kwetsbare groep in onze samenleving. Zij moeten beschermd worden in het land waarin zij asiel aanvragen of verkregen hebben. De federale Ombudsman stelde vast dat als gevolg van de automatische internationale uitwisselingen van inlichtingen voor belastingdoeleinden het voor het land van herkomst van de asielzoeker mogelijk werd de woonplaats van de asielzoeker te achterhalen. De federale Ombudsman beval in 2019 de FOD Financiën aan om die automatische uitwisseling van gegevens te beëindigen. De administratie nam daarop snel de nodige maatregelen, maar voor enkele landen blijft er nog een probleem voor de gegevens die reeds voor aanslagjaar 2018 werden verzameld.

De volledige aanbeveling bevindt zich als bijlage 2.B. bij dit jaarverslag.

2. Asiel en Migratie

Ongeveer één vierde van de behandelde klachten bij de federale Ombudsman heeft betrekking op asiel en migratie.

Het gaat om een complexe en politiek bijzonder gevoelige materie, die onderhevig is aan de internationale ontwikkelingen. De reglementering hierover is ook steeds minder en minder leesbaar geworden als gevolg van veelvuldige wijzigingen, meer bepaald onder invloed van het Europese recht. De toevloed van de dossiers is bovendien ook onderhevig aan schommelingen als gevolg van die internationale ontwikkelingen, wat de taak van de administratie nog bemoeilijkt.

Het hoge aantal klachten bij de federale Ombudsman kan ook een gevolg zijn van het feit dat de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken nog steeds geen performante eerstelijns klachtenbehandeling biedt. Daardoor kon tot nu toe met de FOD Binnenlandse Zaken geen samenwerkingsprotocol voor de behandeling van de klachten afgesloten worden, zoals wel gebeurde met 31 andere federale administraties⁸.

Klachten over asiel en migratie zijn niet alleen tegen de Dienst Vreemdelingenzaken gericht. Ook ten aanzien van de ambassades en consulaten van de

⁸ De samenwerking met de eerstelijnsklachtendiensten kwam aan bod in de audit die het Rekenhof en Ernst&Young uitvoerden bij de federale Ombudsman in december 2018. <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/3418/54K3418002.pdf> - p. 37

à l'encontre des ambassades et consulats du SPF Affaires étrangères et de Fedasil, qui font l'objet de recommandations.

Dans les plaintes relatives à l'asile et à la migration, le Médiateur fédéral a principalement identifié des problèmes liés à la qualité de la prestation de service fournie par les services publics. Par ailleurs, c'est un secteur dans lequel des atteintes importantes aux droits fondamentaux ont été identifiées. Veiller au respect des droits fondamentaux des citoyens par les autorités publiques fait partie intégrante de la mission d'un ombudsman. Le non-respect d'un droit fondamental constitue en effet l'atteinte la plus grave aux normes de bonne conduite administrative, en particulier l'application conforme des règles de droit, qui lient l'administration.

2.1. *Prestation de service*

La prestation de service en matière d'asile et migration laisse trop souvent à désirer. L'organisation des services ne paraît pas efficace, entraînant des délais de traitement souvent déraisonnables. L'administration peine à s'acquitter du pouvoir d'appréciation que la loi lui octroie et à motiver correctement ses décisions. Cela engendre de nombreux recours devant les juridictions et de plaintes auprès du médiateur.

Appréciation raisonnable

Dans un monde globalisé, il est de plus en plus fréquent que des Belges ou des étrangers établis en Belgique souhaitent recevoir de temps en temps la visite de leurs proches de l'étranger, les inviter à un mariage ou bénéficier de leur présence à l'occasion d'une naissance ou d'un décès. Le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des plaintes de citoyens (Belges et étrangers résidant légalement en Belgique) concernant le refus d'accorder un visa à un membre de la famille établi à l'étranger qui souhaite leur rendre visite dans notre pays. Le motif de refus le plus fréquent vise le manque de preuves que ce membre de la famille retournera dans son pays d'origine avant l'expiration de son visa. Toutefois, de telles preuves sont très difficiles à fournir et les doutes émis à ce sujet, tant par l'Office des étrangers que les ambassades et consulats, apparaissent déraisonnables ou non motivés dans de nombreux dossiers traités par le Médiateur fédéral. La lutte contre l'immigration illégale doit être efficace mais juste, elle ne peut avoir pour effet de rendre pratiquement impossible le maintien de relations familiales avec des proches à l'étranger. Le Médiateur

FOD Buitenlandse Zaken en van Fedasil ontvangt de federale Ombudsman klachten die aanleiding geven tot aanbevelingen.

In de klachten over asiel en migratie stelde de federale Ombudsman vooral problemen vast in verband met de kwaliteit van de dienstverlening van de overheidsdiensten. Het is ook een sector waarin belangrijke inbreuken op de fundamentele rechten vastgesteld werden. Erover waken dat de overheden de fundamentele rechten van de burgers respecteren, maakt integraal deel uit van de opdracht van een ombudsman. De schending van een grondrecht is immers de meest ernstige inbreuk op de ombudsnormen, meer bepaald de toepassing in overeenstemming met de rechtsregels die bindend zijn voor de administratie.

2.1. *Dienstverlening*

De dienstverlening inzake asiel en migratie laat te vaak te wensen over. De organisatie van de diensten lijkt niet efficiënt en gaat bijgevolg vaak gepaard met onredelijke behandeltermijnen. De administratie heeft moeite om de discretionaire bevoegdheid toe te passen die de wet haar toekent en om haar beslissingen correct te motiveren. Dit genereert een aanzienlijk aantal beroepen voor de rechtbanken en klachten bij de ombudsman.

Redelijkheid in de afweging

In een geglobaliseerde wereld komt het steeds veelvuldiger voor dat Belgen of vreemdelingen die in België verblijven hun naasten uit het buitenland af en toe op bezoek willen laten komen, hen uitnodigen voor een huwelijk of hun aanwezigheid verlangen bij een geboorte of een overlijden. De federale Ombudsman ontvangt geregeld klachten van burgers (Belgen en vreemdelingen die legaal in België verblijven) over de weigering om een visum toe te kennen aan een in het buitenland gevestigd familielid dat hen een bezoek wil brengen in ons land. De meest voorkomende reden van weigering is het ontbreken van bewijs dat dit familielid vóór het verstrijken van zijn visum terug zou keren naar zijn land van herkomst. Zo'n bewijs is echter heel moeilijk te leveren en de twijfel hierover zowel vanwege de Dienst Vreemdelingenzaken als vanwege de ambassades en consulaten, lijkt in vele dossiers bij de federale Ombudsman onredelijk of ongemotiveerd. De strijd tegen onwettige immigratie moet efficiënt maar rechtvaardig zijn zonder echter tot gevolg te hebben dat het praktisch onmogelijk wordt om familiale banden te onderhouden met de naasten in het buitenland.

fédéral a donc recommandé que la méthode de travail soit adaptée afin de parvenir à un meilleur équilibre entre ces deux objectifs légitimes. Il continue à recevoir des plaintes à ce sujet.

› [RO 14/02](#)

Motivation des décisions

De nombreuses plaintes concernent la motivation des décisions de refus des demandes de visa de regroupement familial. Pour qu'un visa de regroupement familial soit accordé, un certain nombre de conditions cumulatives doivent être remplies. Dès qu'une condition n'était pas remplie, l'Office des étrangers (OE) rejetait la demande en utilisant une formulation type, sans examiner les autres conditions. Même si la motivation formelle des décisions de l'OE est juridiquement correcte, le Médiateur fédéral considère que cette pratique ne satisfait pas aux normes de bonne conduite administrative et ne témoigne pas d'une bonne prestation de service. Le refus d'un visa pour un regroupement familial génère de lourdes et profondes conséquences, tant sur la vie familiale du demandeur que sur celle de la personne qu'il souhaite rejoindre en Belgique. Un enfant, un conjoint... Afin de garantir concrètement l'exercice du droit à une vie familiale, l'OE doit mentionner dans sa décision toutes les raisons pour lesquelles il considère que la demande ne remplit pas les conditions prévues par la loi sur base des documents présentés et ne pas se limiter à la première condition non remplie. De cette manière, le demandeur peut décider en connaissance de cause s'il doit introduire une nouvelle demande. Cela permet également d'améliorer l'efficacité en évitant les demandes multiples. À ce jour, cette recommandation n'a pas encore été rencontrée. L'OE a adapté sa formule type, mais n'indique toujours pas dans ses décisions de refus toutes les raisons pour lesquelles, selon les documents présentés, la demande ne remplit pas les conditions prévues par la loi.

› [RO 17/03](#)

Gestion défaillante

Un peu plus de 10 000 étudiants étrangers introduisent chaque année une demande de visa afin de venir étudier en Belgique. Parmi ces demandes, environ 2 000 concernent des étudiants en provenance du Cameroun. Ce nombre particulièrement élevé rend difficile leur traitement dans un délai raisonnable. Le Médiateur fédéral est donc saisi depuis plusieurs années d'un nombre significatif de plaintes d'étudiants

De federale Ombudsman beval daarom aan om de werkwijze aan te passen om tot een beter evenwicht te komen tussen deze twee legitieme doeleinden. Hij blijft hierover klachten ontvangen.

› [OA 14/02](#)

Motivering van de beslissingen

Veel klachten gaan over de motivering van de beslissingen tot weigering van de visumaanvragen gezinshereniging. Opdat een visum voor gezinshereniging wordt toegekend, moet een aantal cumulatieve voorwaarden zijn vervuld. Zodra één voorwaarde niet vervuld was, wees de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) de aanvraag met een typeformulering af, zonder de andere voorwaarden te onderzoeken. Ook al is de formele motivering van de beslissingen van de DVZ juridisch correct, de federale Ombudsman vindt dat die praktijk de toets van de ombudsnormen niet doorstaat en niet getuigt van een goede dienstverlening. De weigering van een visum gezinshereniging heeft ingrijpende en verregaande gevolgen voor zowel het gezinsleven van de aanvrager als dat van de persoon die hij wil vervoegen in België. Een kind, een echtgenoot... Om de uitoefening van het recht op een familieleven daadwerkelijk te waarborgen moet de DVZ in zijn beslissing alle redenen vermelden waarom hij oordeelt dat de aanvraag volgens de voorgelegde stukken niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet en mag hij zich dus niet beperken tot de eerste niet vervulde voorwaarde. Zo kan de aanvrager met kennis van zaken beslissen of hij een nieuwe aanvraag indient. Dit komt ook de efficiëntie ten goede, doordat veelvuldige aanvragen worden vermeden. Deze aanbeveling is tot nu toe niet opgevolgd. De DVZ paste zijn typeformulering aan, maar vermeldt in zijn weigeringsbeslissingen nog steeds niet alle redenen waarom de aanvraag volgens de voorgelegde stukken niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.

› [OA 17/03](#)

Gebrekkig bestuur

Iets meer dan 10 000 buitenlandse studenten vragen jaarlijks een visum aan om in België te komen studeren. Van deze aanvragen worden er ongeveer 2 000 ingediend door studenten uit Kameroen. Dit bijzonder hoge aantal maakt het moeilijk om ze binnen een redelijke termijn te verwerken. De federale Ombudsman ontvangt dan ook al enkele jaren een aanzienlijk aantal klachten van studenten uit Yaoundé. Deze klachten

en provenance de Yaoundé. Ces plaintes concernent, d'une part, le délai de traitement des demandes de visa et, d'autre part, la motivation des décisions de refus.

La loi prévoit que le visa doit être délivré lorsque l'ensemble des conditions sont remplies, sous réserve de la vérification de l'intention réelle de l'étudiant de venir suivre des études en Belgique. L'Office des étrangers (OE) vérifie donc que l'intention du demandeur est effectivement de venir en Belgique pour y étudier. Il entend ainsi se donner les moyens de lutter contre le risque d'immigration illégale et de détournement de procédure à des fins migratoires. Au Cameroun, le processus d'introduction d'une demande de visa pour études a connu un changement important en 2018 avec la mise en place d'un nouvel intermédiaire, Campus Belgique, qui doit auditionner les étudiants candidats à un visa d'études pour la Belgique. Mais parmi les rapports que le Médiateur fédéral a consultés en 2018 beaucoup ont paru peu circonstanciés et ne permettaient pas à l'Office des étrangers de motiver correctement ses décisions.

Outre la mauvaise qualité des décisions, le Médiateur fédéral a également identifié des délais de traitement tout à fait déraisonnables, parfois au-delà de six mois, qui ont parfois des conséquences irrémédiables. En effet, la date limite de présence de l'étudiant dans la plupart des établissements d'enseignement supérieur est fixée au 30 septembre de l'année en cours, parfois au 31 octobre. Dans plusieurs dossiers examinés par le Médiateur fédéral, l'OE n'a pas été en mesure de traiter les demandes avant ces dates limites alors pourtant qu'elles avaient été introduites suffisamment à l'avance. Des décisions de refus ont ainsi été notifiées au seul motif qu'il était trop tard pour entamer l'année académique et que la demande était dès lors devenue sans objet.

Le fait que l'administration refuse en outre de rembourser les frais de visa, qui atteignent facilement quelques centaines d'euros, lorsqu'elle n'a pas été capable de traiter la demande à temps, rend la situation encore plus grave.

Le Médiateur fédéral recommande donc à l'OE de rembourser les frais de visa si le service n'a pas pu être rendu à temps du fait de l'administration et d'améliorer le processus en consultant tous les acteurs (académiques

gaan enerzijds over de tijd nodig voor de behandeling van visumaanvragen en anderzijds over de motivering van de weigeringsbeslissingen.

De wet bepaalt dat het visum moet worden afgegeven wanneer aan alle voorwaarden is voldaan, onder voorbehoud van controle van de werkelijke intentie van de student om in België te komen studeren. De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) controleert dus of de aanvrager werkelijk de bedoeling heeft om naar België te komen om te studeren. Met deze controle wil de DVZ de strijd aangaan tegen het risico op illegale immigratie en op omzeiling van de procedure om te kunnen migreren. In Kameroen werd de procedure voor het indienen van een visumaanvraag voor studenten in 2018 grondig hervormd en werd een nieuwe tussenstap ingevoerd, nl. Campus Belgique. Die heeft de opdracht om studenten te interviewen die kandidaat zijn voor een visum met het oog op studies in België. Veel van de verslagen die de federale Ombudsman in 2018 heeft geraadpleegd, bleken echter niet erg gedetailleerd te zijn noch de Dienst Vreemdelingenzaken toe te laten zijn beslissingen correct te motiveren.

Naast de gebrekkige kwaliteit van de beslissingen stelde de federale Ombudsman ook totaal onredelijke behandeltermijnen vast, soms tot meer dan 6 maanden, wat onherstelbare gevolgen kan hebben. Zo is de uiterste datum waarop de student aanwezig moet zijn in de meeste hoger onderwijsinstellingen vastgesteld op 30 september van het lopende jaar, soms op 31 oktober. In verschillende door de federale Ombudsman onderzochte gevallen was de DVZ niet in staat om de aanvragen vóór deze uiterste data te behandelen, ook al waren ze lang genoeg van tevoren ingediend. De weigeringsbeslissingen werden ter kennis gebracht met als enige motivering dat het te laat was om het academiejaar aan te vatten en dat de aanvraag daardoor zonder voorwerp was geworden.

Het feit dat de administratie weigert de kosten voor een visumaanvraag terug te betalen – kosten die al snel een paar honderd euro bedragen – wanneer zij er niet in slaagt de aanvraag tijdig te behandelen, maakt deze zaak nog ernstiger.

De federale Ombudsman beveelt de DVZ daarom aan om over te gaan tot terugbetaling van de visumkosten als de dienst niet tijdig werd verleend als gevolg van een probleem bij de administratie en om het proces

et communautaires) impliqués dans l'admission aux études en Belgique d'un étudiant étranger.

» Rapport intermédiaire “Demandes de visa pour études introduites au Cameroun”

2.2. Respect des droits fondamentaux

Ces recommandations touchaient au respect de la dignité humaine, du droit de vivre en famille et de l'intégrité physique.

Dignité humaine

L'aide matérielle aux demandeurs de protection internationale et à certaines autres catégories d'étrangers comprend entre autres: l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique.

En plus des demandeurs d'asile, Fedasil doit également fournir l'accueil aux familles avec enfants mineurs en état de besoin qui séjournent illégalement sur le territoire. Le Médiateur fédéral a été saisi à plusieurs reprises, pour le compte de familles européennes, car Fedasil refusait systématiquement de les accueillir dans son réseau. Fedasil motivait ses décisions par le fait qu'elles avaient la nationalité d'un État membre de l'Union 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. Selon l'administration, ces familles ne répondraient donc d'office pas aux conditions et modalités pour l'octroi de l'aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume. Sur recommandation du Médiateur fédéral, Fedasil a revu sa pratique et n'exclut plus systématiquement les familles européennes, mais examine au cas par cas si la famille doit être ou non accueillie.

» RO 13/03

D'autres plaintes à l'encontre de Fedasil émanaient de personnes ayant introduit une demande d'asile multiple, qui se sont vues notifier une décision limitant leur droit à l'aide matérielle au seul accompagnement médical. Il s'agissait souvent de familles avec enfants qui se voyaient ainsi refuser l'accueil. Le Médiateur fédéral a recommandé à Fedasil d'examiner ces

te verbeteren door overleg met alle actoren (de academische wereld en de gemeenschappen) die betrokken zijn bij de toelating van een buitenlandse student tot studies in België.

» Tussentijds verslag “Visumaanvragen met het oog op studies ingediend in Kameroen”

2.2. Respect voor de grondrechten

Deze aanbevelingen hebben betrekking op het respecteren van de menselijke waardigheid, van het recht op gezins- en familielevens en van de fysieke integriteit.

Menselijke waardigheid

Onder materiële hulp voor verzoekers om internationale bescherming en bepaalde andere categorieën van vreemdelingen valt onder meer: onderdak, eten, kledij, medische, sociale en psychologische begeleiding.

Naast asielzoekers moet Fedasil ook opvang verlenen aan gezinnen met minderjarige kinderen in staat van behoefte die illegaal op het grondgebied verblijven. De federale Ombudsman werd meermaals gecontacteerd in naam van Europese gezinnen omdat Fedasil systematisch weigerde om hen in zijn netwerk op te vangen. Fedasil motiveerde zijn beslissingen met het feit dat ze de nationaliteit hebben van een lidstaat van de Europese Unie. Als Europese burgers genieten de ouders 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. Volgens de administratie zouden deze families daardoor automatisch niet de voorwaarden noch de modaliteiten vervullen voor het verlenen van materiële hulp aan een minderjarige vreemdeling die met zijn ouders illegaal in het Rijk verblijft. Op aanbeveling van de federale Ombudsman herzag Fedasil zijn praktijk en sluit deze Europese gezinnen niet meer systematisch uit maar bekijkt hij geval per geval of het gezin al dan niet moet worden opgevangen.

» OA 13/03

Andere klachten ten aanzien van Fedasil kwamen van personen die naar aanleiding van hun meervoudige asielaanvraag een beslissing ontvingen die hun recht op materiële hulp beperkte tot het recht op medische begeleiding. Vaak ging het om families met kinderen die hierdoor geen opvang meer kregen. De federale Ombudsman beval Fedasil aan om dergelijke dossiers

dossiers au cas par cas et de motiver individuellement la décision, en se fondant sur la situation particulière des personnes concernées, en particulier dans le cas de personnes vulnérables. Fedasil s'est engagée à procéder à un examen plus approfondi des demandes d'aide matérielle dans le cadre d'une demande d'asile multiple et s'est efforcée de motiver ses décisions individuellement, en prêtant davantage attention aux groupes vulnérables tels que les mères seules avec enfants et les personnes malades. Lorsqu'il était encore saisi d'une décision insuffisamment motivée, le Médiateur fédéral recommandait à Fedasil de réexaminer la situation individuelle en tenant compte d'éventuels critères de vulnérabilité, comme par exemple d'un enfant mineur malade. Cela a conduit Fedasil à revoir sa décision à plusieurs reprises et à accorder tout de même l'accueil à la famille.

】 [RO 15/04](#)

Dans certains dossiers où les droits de l'enfant étaient en jeu, le Médiateur fédéral a collaboré avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris*.

C'est ainsi, qu'en 2013, le Médiateur fédéral, conjointement avec le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris*, a effectué une visite au centre ouvert de retour (OTC) à Holsbeek, où étaient accueillies des familles avec enfants en état de besoin qui séjournaient illégalement sur le territoire. Le Médiateur fédéral a demandé à Fedasil de garantir le droit à l'enseignement aux mineurs résidant au centre ouvert de retour à Holsbeek, soit en collaborant avec des écoles environnantes, soit en organisant lui-même des cours adaptés au sein même du centre. Suite à cela, l'OE a conclu un accord avec une école voisine de l'OTC Holsbeek et à partir de septembre 2013, les mineurs ont pu y être scolarisés. Le Médiateur fédéral avait également recommandé de prévoir un espace de jeu et de détente suffisant au sein de l'OTC. Fedasil avait alors annoncé l'aménagement d'un espace de jeu et de détente plus spacieux pour les enfants.

】 [RO 13/01](#)

】 [RO 13/02](#)

Vie familiale

Les plaintes en matière d'asile et de migration concernent bien souvent le droit à la vie familiale. Le droit de vivre en famille peut être invoqué dans des situations très diverses: des époux qui veulent se

geval per geval te onderzoeken en de beslissing individueel te motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkenen, meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen. Fedasil engageerde zich om vragen om materiële hulp in het kader van een meervoudige asielaanvraag grondiger te onderzoeken en deed inspanningen om zijn beslissingen individueel te motiveren, met aandacht voor kwetsbare groepen zoals alleenstaande moeders met kinderen en zieken. Wanneer de federale Ombudsman alsnog gevat werd door een beslissing die niet voldoende gemotiveerd was, beval hij Fedasil aan om de individuele situatie nogmaals te bekijken, rekening houdend met eventuele bijzondere kwetsbaarheden, zoals bijvoorbeeld een ziek minderjarig kind. Dit leidde er meermaals toe dat Fedasil de beslissing herzag en de familie toch opvang verleende.

】 [OA 15/04](#)

In sommige dossiers waar de kinderrechten in het gedrang kwamen, werkte de federale Ombudsman samen met de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant*.

Zo bracht de federale Ombudsman in 2013 samen met de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général aux droits de l'enfant* een bezoek aan het Open Terugkeercentrum (OTC) Holsbeek waar toen de gezinnen met kinderen in staat van behoefte die illegaal op het grondgebied verbleven, werden opgevangen. De federale Ombudsman vroeg aan Fedasil om het recht op onderwijs te garanderen voor de minderjarigen die in het open terugkeercentrum Holsbeek verblijven, ofwel door samenwerking met scholen in de buurt ofwel door het organiseren van aangepaste lessen in het centrum zelf. Als gevolg daarvan sloot de DVZ een overeenkomst met een school in de buurt van het OTC Holsbeek. Vanaf september 2013 konden de minderjarigen daar naar school. Ook had de federale Ombudsman aanbevolen om in het OTC in voldoende speel- en ontspanningsruimte te voorzien. Fedasil liet weten dat een ruimere speel- en ontspanningsruimte voor kinderen werd ingericht.

】 [OA 13/01](#)

】 [OA 13/02](#)

Gezins- en familielevens

Bij de klachten over asiel en migratie komt het recht op gezins- en familielevens vaak aan bod. Dit recht kan in verscheidene situaties worden ingeroepen: echtgenoten die willen samenlevens, een ouder die zijn kinderen naar

rejoindre, un parent qui veut faire venir ses enfants en Belgique, un parent étranger qui veut rester en Belgique auprès de son enfant belge, etc.

Le Médiateur fédéral a notamment reçu des plaintes à propos de l'utilisation de tests osseux par l'Office des étrangers pour déterminer l'âge d'enfants à l'étranger, dans le cadre d'une demande de visa de regroupement familial. L'OE utilisait ces tests en cas de doute sur l'âge indiqué dans les actes de naissance de ces enfants. Le premier problème résidait dans la motivation des raisons pour lesquelles l'OE doutait de l'authenticité de ces actes. Le deuxième problème concernait l'utilisation-même de ces tests. Il s'agit en effet de tests médicaux qui ne sont pas spécifiquement destinés à déterminer l'âge exact d'un enfant. En outre, l'utilisation de ces tests sans indication médicale n'était pas défendable du point de vue de la santé de l'enfant. Le Médiateur fédéral a donc recommandé que ces tests ne soient plus utilisés. L'Office des étrangers a accédé à cette recommandation, mais sans alternative convaincante pour répondre aux cas dans lesquels l'administration doute des données figurant sur l'acte de naissance.

› [RO 17/02](#)

Le Médiateur fédéral avait enregistré des plaintes de parents étrangers d'un enfant belge mineur qui avaient demandé en Belgique le regroupement familial avec cet enfant mineur. L'administration avait purement et simplement refusé de prendre leur demande en considération au motif que le parent avait fait l'objet précédemment d'une interdiction d'entrée qui n'avait été ni levée ni suspendue. D'après l'Office des étrangers, ils devaient d'abord retourner dans leur pays d'origine et y solliciter auprès du poste consulaire ou diplomatique de Belgique la levée de l'interdiction d'entrée, avant de pouvoir introduire de là-bas leur demande de visa de regroupement familial avec leur enfant belge. L'intérêt supérieur de l'enfant n'était nullement pris en compte. Le Médiateur fédéral a recommandé que de telles demandes de visa soient prises en considération et qu'un examen au cas par cas soit effectué pour déterminer si le parent a droit à un visa de regroupement familial. Cette position du Médiateur fédéral a été confirmée par la jurisprudence. Désormais, l'Office des étrangers prend les demandes en considération, à condition que la dépendance de la personne avec laquelle le regroupement familial est demandé soit établie.

› [RO 15/05](#)

België wil laten komen, een buitenlandse ouder die in België bij zijn Belgisch kind wil blijven, enz.

De federale Ombudsman kreeg onder meer klachten over het gebruik door de Dienst Vreemdelingenzaken van bottesten om de leeftijd van kinderen in het buitenland vast te stellen in het kader van een visumaanvraag gezinshereniging. De DVZ gebruikte deze testen bij twijfel over de in de geboorteakten van deze kinderen vermelde leeftijd. Het eerste probleem lag in de motivering van de reden waarom DVZ twijfelde aan de echtheid van deze akten. Het tweede probleem betrof het gebruik op zich van die testen. Dit zijn immers medische testen, niet bedoeld om de leeftijd van een kind exact te bepalen. Bovendien bleek het gebruik van die testen zonder medische aanleiding niet verantwoord voor de gezondheid van het kind. De federale Ombudsman beval dan ook aan om deze testen niet meer te gebruiken. De Dienst Vreemdelingenzaken ging in op deze aanbeveling, weliswaar zonder afdoende alternatief voor de situaties waarbij de administratie twijfelt aan de gegevens uit de geboorteakte.

› [OA 17/02](#)

De federale Ombudsman ontving klachten van buitenlandse ouders van een minderjarig Belgisch kind die in België een visumaanvraag gezinshereniging met dat minderjarig kind hadden ingediend. De administratie weigerde hun aanvraag in overweging te nemen louter en alleen omdat de ouder voordien een inreisverbod had gekregen dat niet was opgeheven of opgeschort. Volgens de Dienst voor Vreemdelingenzaken moesten zij eerst terugkeren naar hun land van herkomst en daar bij de Belgische diplomatieke of consulaire post om de opheffing van het inreisverbod verzoeken. Pas dan konden ze daar hun visumaanvraag gezinshereniging met hun Belgisch kind indienen. Met het hoger belang van het kind werd totaal geen rekening gehouden. De federale Ombudsman beval aan om dergelijke visumaanvragen in overweging te nemen en geval per geval te bekijken of de ouder recht had op een visum gezinshereniging. Dit standpunt van de federale Ombudsman werd bevestigd in de rechtspraak. Voortaan neemt de Dienst Vreemdelingenzaken de aanvragen in overweging, op voorwaarde dat de afhankelijkheid van de persoon waarmee om gezinshereniging wordt verzocht, bewezen wordt.

› [OA 15/05](#)

Intégrité physique

L'article 9^{ter} de la loi relative aux étrangers⁹ traduit le souci du législateur de permettre à un groupe particulièrement vulnérable de rester sur le territoire, à savoir les étrangers souffrant d'une maladie grave telle qu'elle menace leur vie ou leur intégrité physique en cas de renvoi dans leur pays d'origine ("régularisation médicale").

Entre 2013 et 2016, le Médiateur fédéral a reçu un nombre significatif de plaintes concernant le traitement des demandes de régularisation médicale, en particulier concernant le délai de traitement des demandes, l'évaluation médicale et la motivation des décisions prises par l'Office des étrangers.

En 2016, le Médiateur fédéral a consacré une enquête approfondie au fonctionnement de la section 9^{ter} de l'Office des étrangers et a publié un rapport d'enquête intitulé "Régularisation médicale".

L'enquête a révélé plusieurs points névralgiques, tels que la durée de la procédure, la qualité de l'examen et l'évaluation médicale des dossiers. Le Médiateur fédéral a formulé plusieurs recommandations pour améliorer le traitement de ces demandes. L'administration a entrepris un certain nombre d'actions afin de rencontrer certaines recommandations. Le nombre de demandes de régularisation médicale a diminué, réduisant ainsi le délai de traitement, des mesures ont été prises pour garantir le secret professionnel et davantage de concertation a été prévue entre les divers médecins du service, ce qui devrait contribuer à améliorer la qualité des décisions.

La plupart des recommandations restent cependant d'actualité.

Le Médiateur fédéral continue de recevoir des plaintes concernant le traitement des demandes sur base de l'article 9^{ter}. La situation des personnes concernées dans les dossiers traités par le Médiateur fédéral reste poignante.

» [Rapport d'enquête "Régularisation médicale: le fonctionnement de la section 9^{ter} de l'Office des étrangers"](#)

⁹ Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Fysieke integriteit

Artikel 9^{ter} van de vreemdelingenwet⁹ vertaalt de bezorgdheid van de wetgever om een uitermate kwetsbare groep op het grondgebied te laten verblijven. Het gaat hier om buitenlandse personen die in die mate aan een ernstige ziekte lijden dat hun leven of fysieke integriteit wordt bedreigd in geval van een uitwijzing naar hun land van herkomst ("medische regularisatie").

Tussen 2013 en 2016 kreeg de federale Ombudsman een betekenisvol aantal klachten over de behandeling van de aanvragen om medische regularisatie, vooral over de behandeltermijn van de aanvragen, de medische evaluatie en de motivering van de door de Dienst Vreemdelingenzaken genomen beslissingen.

In 2016 wijdde de federale Ombudsman een uitgebreid onderzoek aan de werking van de afdeling 9^{ter} van de Dienst Vreemdelingenzaken en publiceerde hij er een onderzoeksverslag "Medische Regularisatie" over.

Het onderzoek legde verschillende pijnpunten bloot, zoals de duur van de procedure, de kwaliteit van het onderzoek en de medische evaluatie van de dossiers. De federale Ombudsman formuleerde verscheidene aanbevelingen om de behandeling van deze aanvragen te verbeteren. De administratie deed een aantal ingrepen om aan bepaalde aanbevelingen tegemoet te komen. Het aantal aanvragen om medische regularisatie daalde waardoor de behandeltermijn afnam, er werden maatregelen genomen om het beroepsgeheim te verzekeren en er werd meer overleg tussen de verschillende artsen van de dienst voorzien, wat de kwaliteit van de beslissingen ten goede zou moeten komen.

Het merendeel van de aanbevelingen blijft evenwel actueel.

De federale Ombudsman blijft klachten ontvangen over de behandeling van de aanvragen op grond van artikel 9^{ter}. De situatie van de mensen in de dossiers die de federale Ombudsman hierover behandelt, blijft aangrijpend.

» [Onderzoeksverslag "Medische regularisatie: de werking van de afdeling 9^{ter} bij de Dienst Vreemdelingenzaken"](#)

⁹ Wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

3. État civil et identité

L'état civil (naissance, mariage ou autre forme de cohabitation, ...), l'identité et la nationalité sont des éléments importants car ils sont déterminants dans la manière dont notre vie s'organise. Toutes les décisions les concernant doivent être prises consciencieusement et le citoyen doit être suffisamment informé des conséquences de certaines décisions.

3.1. Prestation de service et fair-play

En 2013, le Médiateur fédéral a publié un rapport d'enquête intermédiaire sur l'État civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité. Depuis début 2011, le Médiateur fédéral constatait une recrudescence des plaintes relatives aux décisions prises par la Direction Droit des Personnes du SPF Affaires étrangères. Il est ressorti de l'enquête que l'approche strictement légaliste de cette direction compromettait la culture de services et que la communication avec le citoyen ne faisait pas l'objet de suffisamment d'attention, menaçant d'entraîner une perte de confiance de celui-ci à l'égard de l'administration. Dans certains cas, une atteinte sérieuse aux droits fondamentaux des personnes concernées a été mise en évidence, dans des domaines tels que le droit au respect de la vie familiale et le droit au mariage. Le médiateur a également constaté que l'administration ne tenait pas compte de l'intérêt supérieur de l'enfant dans ses procédures. Dans ce rapport, le Médiateur fédéral a formulé 9 recommandations, dont 5 ont été rencontrées depuis lors.

En guise de recommandation finale de cette enquête, le Médiateur fédéral a demandé à la Direction Droit des Personnes de faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et d'évoluer vers une véritable culture de service. Malgré les efforts déjà déployés par cette administration, cela reste un défi. Quatre recommandations sont encore en cours et leur suivi individuel est repris en annexe 1 de ce rapport dans le tableau récapitulatif des recommandations pour lesquelles le Médiateur fédéral a poursuivi ses travaux en 2019.

» [Rapport intermédiaire "L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité"](#)

3.2. Confiance légitime

Dans les dossiers ci-dessous, la confiance légitime du citoyen à l'égard de l'administration a été, d'une manière ou d'une autre, compromise.

3. Burgerlijke staat en identiteit

Burgerlijke staat (geboorte, huwelijk of een andere samenlevingsvorm, ...), identiteit en nationaliteit zijn belangrijke elementen omdat zij bepalend zijn voor de manier waarop ons leven wordt georganiseerd. Beslissingen daaromtrent moeten bijgevolg zorgvuldig genomen worden en de burger moet voldoende geïnformeerd worden over de gevolgen van bepaalde beslissingen.

3.1. Dienstverlening en fair play

In 2013 publiceerde de federale Ombudsman een tussentijds onderzoeksrapport over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen. Sinds begin 2011 stelde de federale Ombudsman een toename vast van de klachten over de beslissingen die de Directie Personenrecht bij de FOD Buitenlandse Zaken daarover nam. Uit het onderzoek bleek dat een enge juridische benadering van deze directie de dienstverlening in het gedrang bracht en dat er onvoldoende aandacht was voor de communicatie met de burger, die daardoor zijn vertrouwen in de overheid dreigde te verliezen. In sommige gevallen kwam een ernstige schending aan het licht van de grondrechten van de burgers in kwestie zoals het recht op eerbiediging van het gezinsleven en het recht op huwelijk. Ook stelde de ombudsman vast dat de administratie het hoger belang van het kind niet mee nam in haar processen. In dit rapport deed de federale Ombudsman 9 aanbevelingen, waarvan er intussen 5 werden opgevolgd.

Als slotaanbeveling bij dit onderzoek vroeg de federale Ombudsman aan de Directie Personenrecht om blijk te geven van fair play in haar relaties met de burgers en om zich een echte cultuur van dienstverlening eigen te maken. Ondanks de inmiddels door deze administratie geleverde inspanningen, blijft dit een werkpunt. Vier aanbevelingen zijn lopende en hun individuele opvolging is te vinden in bijlage 1 bij dit verslag in de samenvattende tabel van de aanbevelingen waaraan de federale Ombudsman in 2019 nog heeft verder gewerkt.

» [Tussentijds verslag "Burgerlijke staat van Belgen in het buitenland en nationaliteitsbetwistingen"](#)

3.2. Gewettigd vertrouwen

In de onderstaande dossiers kwam telkens op een of andere manier het gewettigd vertrouwen van de burger in de overheid in het gedrang.

Confiance dans les processus de l'administration

Le Médiateur fédéral reçoit depuis plusieurs années des plaintes de personnes qui, systématiquement, ne reçoivent pas certains courriers. Il s'agit toujours de destinataires dont le numéro de maison contient non seulement des chiffres mais aussi une lettre. En raison de la structure du Registre national, cette lettre ne peut pas être correctement reprise dans les données de l'adresse, de sorte que les envois postaux qui sont adressés sur base des données du Registre national ne parviennent pas à la bonne adresse. Le Médiateur fédéral recommande donc que le Registre national soit adapté de telle sorte que tous les numéros de maison, en ce compris ceux pourvus d'une lettre, puissent y être correctement enregistrés. L'administration s'est engagée à mettre en œuvre cette recommandation dès 2015, mais quatre ans plus tard, il n'est toujours pas possible de saisir un numéro de maison contenant une lettre dans le champ du numéro de maison au Registre national. Vu l'absence de mise en œuvre de cette recommandation, certaines personnes dont le numéro de maison contient une lettre ne peuvent être assurés de recevoir (toute) leur correspondance officielle.

› [RO 13/05](#)

Confiance dans l'égalité de traitement des citoyens de l'Union

Plusieurs citoyens de l'Union européenne ont contacté le Médiateur fédéral parce qu'ils n'avaient pas été convoqués pour faire renouveler leur carte d'identité d'étranger avant l'expiration de sa période de validité. Les Belges sont en effet toujours avertis afin qu'ils puissent renouveler leur carte d'identité à temps et ces citoyens de l'Union avaient donc supposé qu'ils le seraient également. Le Médiateur fédéral a recommandé que les citoyens des autres États membres de l'Union européenne soient également convoqués pour procéder au renouvellement de leur carte d'identité. Depuis octobre 2015, les titulaires de cartes électroniques pour étrangers B, C, D, E, E+, F et F+ sont convoqués pour renouveler leur carte, tout comme c'était déjà le cas pour les Belges.

› [RO 13/06](#)

Confiance dans une attitude loyale de l'administration

Le Belge qui est né à l'étranger et qui a résidé continuellement hors de Belgique entre ses 18 et 28 ans perd automatiquement sa nationalité belge s'il n'a pas

Vertrouwen in de processen van de overheid

De federale Ombudsman ontvangt al meerdere jaren klachten van personen die bepaalde brieven systematisch niet ontvangen. Het gaat telkens om geadresseerden met een huisnummer dat niet alleen cijfers maar ook een letter bevat. Door de structuur van het Rijksregister kan deze letter niet correct in de adresgegevens opgenomen worden met als gevolg dat poststukken geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister soms niet aan het juiste adres worden verstuurd. De federale Ombudsman deed daarom de aanbeveling om het Rijksregister aan te passen zodat alle huisnummers, dus ook deze waarin een letter voorkomt, er correct in kunnen worden opgenomen. De administratie engageerde zich reeds in 2015 om deze aanbeveling uit te voeren. Vier jaar later is het echter nog steeds niet mogelijk om een huisnummer met een letter in te voeren in het veld huisnummers van het Rijksregister. Door het niet uitvoeren van deze aanbeveling zijn personen waarvan het huisnummer een letter bevat, niet zeker of ze (al) hun officiële briefwisseling wel degelijk ontvangen.

› [OA 13/05](#)

Vertrouwen in de gelijke behandeling van Unieburgers

Verschillende burgers van de Europese Unie namen contact op met de federale Ombudsman omdat zij geen oproeping hadden gekregen om hun identiteitskaart voor vreemdelingen te laten vernieuwen vóór het verstrijken van de geldigheidstermijn ervan. Belgen worden wel steeds verwittigd om hun identiteitskaart tijdig te laten vernieuwen en daarom waren deze Unieburgers ervan uitgegaan dat ook zij zouden worden verwittigd. De federale Ombudsman deed de aanbeveling om ook de burgers van andere lidstaten van de Europese Unie op te roepen om hun identiteitskaart te laten hernieuwen. Sinds oktober 2015 worden de houders van elektronische kaarten voor vreemdelingen B, C, D, E, E+, F en F+ opgeroepen om hun kaart te vernieuwen, zoals dat voor de Belgen gebeurt.

› [OA 13/06](#)

Vertrouwen in een loyale houding van de administratie

Een Belg die in het buitenland is geboren en tussen zijn 18 en 28 jaar doorlopend buiten België verbleef, verliest automatisch zijn Belgische nationaliteit als hij

fait, entre l'âge de 18 et 28 ans, une déclaration expresse pour conserver sa nationalité belge. Le Médiateur fédéral a reçu différentes plaintes de personnes qui estimaient avoir perdu à tort la nationalité belge car elles avaient effectué différentes démarches auprès des autorités belges pendant cette période, attestant du maintien de leur lien avec la Belgique, sans qu'on n'ait jamais attiré leur attention sur la nécessité de faire cette déclaration. Elles ont été surprises de découvrir la perte de leur nationalité belge, soit lors d'un refus de délivrer ou de renouveler leur document d'identité, soit lorsqu'on leur a demandé de restituer leur passeport ou leur carte d'identité.

Il est apparu que très peu de personnes étaient au courant de l'obligation de faire une déclaration de conservation de nationalité et qu'en outre, l'administration avait fait preuve de peu de loyauté envers les personnes qui se sont retrouvées confrontées aux conséquences - parfois très lourdes - d'avoir omis cette obligation légale. Le Médiateur fédéral a dès lors recommandé d'abroger la disposition légale imposant cette obligation et de prévoir des dispositions transitoires propres à régler les situations non résolues.

Entre-temps, la loi a été modifiée pour répondre à l'intention de la recommandation. Depuis le 12 juillet 2018, un Belge qui a demandé entre 18 et 28 ans et obtenu un passeport ou une carte d'identité belge, n'a plus à faire de déclaration de conservation de nationalité.

› [RG 15/02](#)

Confiance dans la valeur d'un acte authentique

Aucune loi ne permet à une administration de ne pas tenir compte d'un acte d'état civil dressé en Belgique parce qu'un officier d'état civil se serait trompé. Cela serait préjudiciable à la sécurité juridique que procure tout acte authentique au sein de l'ordre juridique belge. Un acte d'état civil ne peut être annulé que par un tribunal. Néanmoins, le Médiateur fédéral a constaté que le SPF Affaires étrangères mettait parfois en doute la force probante d'un acte de naissance et refusait ainsi, dans le cas du citoyen qui l'avait saisi, de délivrer un passeport belge à son enfant avec le nom patronymique mentionné en marge de l'acte de naissance. Par conséquent, l'enfant concerné n'avait pas le même nom sur tous ses documents officiels, ce qui engendrait des difficultés pour voyager.

niet tussen zijn 18 en 28 jaar een uitdrukkelijke verklaring van behoud van zijn Belgische nationaliteit gedaan heeft. De federale Ombudsman ontving verschillende klachten van mensen die meenden dat ze ten onrechte de Belgische nationaliteit hadden verloren omdat ze in deze periode verschillende stappen bij de Belgische overheden gezet hadden die getuigden van hun band met België, zonder dat zij er ooit op gewezen werden dat zij dergelijke verklaring moesten indienen. Zij waren verbaasd toen ze het verlies van hun Belgische nationaliteit vaststelden, naar aanleiding van de weigering van een afgifte of een vernieuwing van hun identiteitsdocument of van de vraag tot inlevering van hun paspoort of identiteitskaart.

Van de verplichting om een verklaring van behoud van nationaliteit te moeten afleggen, bleken heel weinig mensen op de hoogte te zijn. Bovendien toonde de administratie zich weinig loyaal ten opzichte van de betrokkenen die geconfronteerd werden met de – soms verregaande – gevolgen van het over het hoofd zien van deze wettelijke verplichting. Daarom beval de federale Ombudsman aan om de wetsbepaling die dit oplegt op te heffen en in gepaste overgangsmaatregelen te voorzien om de niet opgeloste situaties te regelen.

De wet werd intussen gewijzigd en kwam tegemoet aan de intentie van de aanbeveling. Sinds 12 juli 2018 moeten Belgen die tussen de leeftijd van 18 en 28 jaar die een Belgisch paspoort of een Belgische identiteitskaart hebben aangevraagd en gekregen, geen verklaring van behoud van nationaliteit meer afleggen.

› [AA 15/02](#)

Vertrouwen in de waarde van een authentieke akte

Geen enkele wet laat een administratie toe om een akte van de burgerlijke stand, opgemaakt in België, buiten beschouwing te laten omdat een ambtenaar van de burgerlijke stand zich zou hebben vergist. Dat zou de rechtszekerheid schaden die elke authentieke akte biedt in de Belgische rechtsorde. Een akte van de burgerlijke stand kan enkel door een rechter vernietigd worden. Toch stelde de federale Ombudsman vast dat de FOD Buitenlandse Zaken soms de bewijskracht van een geboorteakte in twijfel trok en, in het dossier waarin de Ombudsman gevat was, geen Belgisch paspoort wilde afleveren aan het kind van de betrokkene met de familienaam die in de kanttekening van de geboorteakte stond vermeld. Het kind had hierdoor niet dezelfde naam op al zijn officiële documenten wat moeilijkheden om te reizen veroorzaakte.

Le Médiateur fédéral a considéré, qu'outre porter atteinte à la confiance légitime, cette position ne prenait pas en compte l'intérêt supérieur de l'enfant, et a recommandé au SPF Affaires étrangères de respecter la force probante de l'acte de naissance. L'administration a suivi la recommandation du Médiateur fédéral dans ce cas particulier.

» [RO 17/01](#)

Confiance dans la cohérence de la réglementation et dans l'information fournie par l'administration

Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de cohabitants légaux qui pensaient pouvoir bénéficier de certains droits au même titre que les couples mariés, alors que ce n'était pas le cas. Deux personnes ont introduit des plaintes, respectivement dans le cadre de la réglementation relative aux accidents du travail et au fonds amiante. Elles pensaient avoir droit à une indemnisation à la suite du décès de leur cohabitant légal après un accident du travail ou une maladie liée à l'amiante.

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

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

Le Médiateur fédéral recommande d'adopter une vision uniforme et un cadre clair des droits et obligations liés à la cohabitation légale, tenant compte non seulement des conséquences sur le plan du droit patrimonial et de la famille, mais applicables également à tous les secteurs du droit. Il recommande également de déterminer, sur la base de cette vision uniforme, si une assimilation de la cohabitation légale est indiquée dans toute loi ou réglementation faisant référence au mariage et d'appliquer, dans toute législation ou réglementation, une définition identique de la notion de cohabitation légale. Enfin, il demande de centraliser à l'attention du citoyen des informations claires et

De federale Ombudsman oordeelde dat naast het gewettigd vertrouwen ook het hoger belang van het kind geschonden werd en beval de FOD Buitenlandse Zaken aan om de bewijskracht te eerbiedigen van de geboorteakte. De administratie heeft de aanbeveling van de federale Ombudsman in dit individuele dossier opgevolgd.

» [RO 17/01](#)

Vertrouwen in de coherentie van de reglementering en in de informatie van de administratie

De federale Ombudsman ontving klachten van wettelijk samenwonenden die meenden op dezelfde wijze als gehuwden aanspraak te kunnen maken op bepaalde rechten. Dat bleek evenwel niet het geval te zijn. Twee personen dienden een klacht in, respectievelijk in het kader van de arbeidsongevallenregeling en in het kader van het asbestfonds. Ze meenden recht te hebben op een uitkering na het overlijden van hun wettelijk samenwonende partner als gevolg van een arbeidsongeval of een asbestziekte.

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

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

De federale Ombudsman beveelt aan om een uniforme visie en een duidelijk kader te ontwikkelen voor de rechten en plichten verbonden aan de wettelijke samenwoning die niet enkel oog hebben voor de gevolgen op familiaal- en vermogensrechtelijk vlak, maar die ook toepasbaar zijn in alle rechtsdomeinen. Tevens beveelt hij aan om op basis van die uniforme visie in elke wet of reglementering waarin verwezen wordt naar het huwelijk na te gaan of een gelijkstelling van de wettelijke samenwoning al dan niet aangewezen is en om alleszins in alle wetgeving of reglementering een gelijke definitie te hanteren van het begrip wettelijke samenwoning. Tot slot vraagt hij om duidelijke en

complètes, de sorte qu'il puisse évaluer effectivement les conséquences de son choix de cette forme de vie commune.

En ce qui concerne plus particulièrement la définition de la cohabitation légale, telle qu'introduite par la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, et en réponse aux plaintes individuelles, le Médiateur fédéral a recommandé de revoir cette définition spécifique des cohabitants légaux au regard de la définition de cohabitation légale telle que stipulée à l'article 1475 du Code civil. La différence de définition prête en effet à confusion, a fortiori lorsque certaines réglementations ajoutent des conditions supplémentaires à la cohabitation légale.

Aucune initiative législative n'a encore été prise, ni pour adapter la définition spécifique de la cohabitation légale telle qu'elle a été introduite par la loi du 11 mai 2007 concernant les cohabitants légaux, ni pour assurer une vision uniforme et cohérente de la cohabitation légale et de son assimilation ou non au mariage, dans tous les domaines juridiques. Le SPF Justice adhère à la recommandation du Médiateur fédéral mais il renvoie à la tentative infructueuse de réforme des conséquences patrimoniales de la cohabitation légale au cours de la précédente législature et a déjà indiqué que le suivi de la recommandation ne semblait pas être une tâche facile.

Un pas dans la bonne direction serait d'appliquer une définition unique au sein de la sécurité sociale, à savoir celle de l'article 1475 du Code Civil, sans imposer de conditions supplémentaires¹⁰. Le Médiateur fédéral continuera à suivre cette problématique en 2020.

› [RG 17/02](#)

› [RG 17/04](#)

Pouvoir se fier au moment précis de la prise de cours d'un délai

Dans de nombreux pays, les autorités locales compétentes devant lesquelles un Belge souhaite se marier exigent un certificat de non-empêchement à mariage (CNEM), attestant que, selon le droit belge,

¹⁰ C'est le cas, par exemple, de l'article 17 de l'arrêté royal n° 50 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, où la définition de l'article 1475 du Code civil est adoptée et aucune condition supplémentaire n'est imposée.

volledige informatie centraal beschikbaar te stellen voor de burger, zodat die de gevolgen kan inschatten van zijn keuze voor een bepaalde samenlevingsvorm.

Specifiek met betrekking tot de definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds, deed de federale Ombudsman naar aanleiding van de individuele klachten de aanbeveling om de specifieke definitie van wettelijk samenwonenden te herbekijken in het licht van de definitie van wettelijke samenwoning zoals bepaald in artikel 1475 van het Burgerlijk Wetboek. Het verschil in definitie leidt immers tot verwarring, temeer daar in sommige regelgevingen bijkomende voorwaarden aan het wettelijk samenwonen toegevoegd worden.

Er zijn nog geen wetgevende initiatieven genomen om de specifieke definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 met betrekking tot wettelijk samenwonenden aan te passen noch om over alle rechtsdomeinen heen een uniforme en coherente visie te ontwikkelen over de wettelijke samenwoning, en de al dan niet gelijkstelling met het huwelijk. De FOD Justitie sluit zich aan bij de aanbeveling van de federale Ombudsman, maar verwijst naar de niet geslaagde poging tot hervorming van de vermogensrechtelijke gevolgen van de wettelijke samenwoning in de voorbije legislatuur en liet weten dat de opvolging van de aanbeveling geen eenvoudige opdracht blijkt te zijn.

Een stap in de goede richting zou alvast zijn eenzelfde definitie te hanteren binnen het domein van de sociale zekerheid, met name deze van artikel 1475 van het Burgerlijk Wetboek, en dit zonder bijkomende voorwaarden op te leggen¹⁰. De federale Ombudsman volgt dit in 2020 verder op.

› [AA 17/02](#)

› [AA 17/04](#)

Vertrouwen op duidelijkheid over het moment waarop een termijn aanvangt

In veel landen moet een Belg die wenst te huwen aan de bevoegde lokale overheden een attest van geen huwelijksbeletsel (AGHB) bezorgen waaruit blijkt dat er naar Belgisch recht geen wettelijk bezwaar bestaat

¹⁰ Dit is bijvoorbeeld het geval in artikel 17 van het koninklijk besluit nr. 50 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, waar de definitie van artikel 1475 van het Burgerlijk Wetboek wordt overgenomen en geen bijkomende voorwaarden opgelegd worden.

aucun obstacle légal ne s'oppose au mariage de l'intéressé. Un Belge qui souhaite se marier à l'étranger doit demander ce certificat auprès du poste consulaire, qui doit lui délivrer un accusé de réception et vérifier si les conditions de délivrance du certificat sont remplies, le cas échéant sous réserve d'une enquête par le parquet, qui dispose d'un certain délai pour se prononcer. Des plaintes adressées au Médiateur fédéral ont fait apparaître des difficultés dans la mise en œuvre de cette procédure, notamment quant au point de départ exact de ce délai. Le Médiateur fédéral a donc recommandé que la loi clarifie le point de départ du délai légal de trois mois permettant au procureur du Roi de s'opposer à la délivrance d'un certificat de non-empêchement à mariage. Cette recommandation n'a pas encore été rencontrée.

› [RG 17/03](#)

Pouvoir se fier à l'inscription de l'adresse réelle de résidence

Le Médiateur fédéral avait reçu une plainte d'une personne qui avait en son temps été inscrite à sa demande dans les registres consulaires de la population par le Consulat de Barcelone et qui désirait en être radiée parce qu'elle allait quitter l'Espagne et entreprendre un tour du monde. Selon l'administration, cette radiation n'était envisageable que si elle demandait son inscription dans le registre consulaire d'un autre pays ou dans une commune en Belgique. Le Médiateur fédéral a constaté que le demandeur ne pouvait être légalement contraint à rester inscrit sur ce registre consulaire et a recommandé que les Belges à l'étranger qui en formulaient la demande soient radiés des registres consulaires s'il était établi qu'ils ne séjournent plus à l'adresse indiquée. L'administration a accepté la recommandation dans le cas individuel du plaignant. Le SPF Affaires étrangères demande dorénavant au Registre National de radier la personne concernée.

› [RO 16/02](#)

4. Secteur socio-économique

Des plaintes relatives au secteur socio-économique sont également régulièrement introduites auprès du Médiateur fédéral. Dans le secteur social, l'administration agit principalement dans un cadre de compétence liée (pas de pouvoir d'appréciation). Par ailleurs, la charte de l'assuré social, contrairement à ce que l'intitulé pourrait faire croire, est contraignante. Par conséquent,

tegen het huwelijk. Een Belg die in het buitenland wil huwen, moet dit attest aan de consulaire post vragen, die een ontvangstbewijs moet afleveren en moet nagaan of voldaan is aan de voorwaarden voor afgifte van het attest, zo nodig mits onderzoek van het parket, dat binnen een bepaalde termijn moet gebeuren. Uit klachten bij de federale Ombudsman bleek de toepassing van deze procedure problemen te veroorzaken, omdat niet duidelijk was op welk moment deze termijn een aanvang neemt. De federale Ombudsman beval daarom aan om in de wet het startpunt te verduidelijken van de wettelijke termijn van drie maanden binnen dewelke de procureur des Konings zich kan verzetten tegen de afgifte van een attest van geen huwelijksbeletsel. Deze aanbeveling is nog niet opgevolgd.

› [AA 17/03](#)

Kunnen vertrouwen op de inschrijving van de werkelijke verblijfplaats

De federale Ombudsman ontving een klacht van iemand die door het Consulaat van Barcelona, op zijn verzoek, ingeschreven was in de consulaire bevolkingsregisters en daaruit geschrapt wilde worden omdat hij niet langer in Spanje zou verblijven en de wereld wilde rondreizen. Volgens de administratie zou zo'n schrapping enkel mogelijk zijn wanneer hij in een consulaire register van een ander land of een Belgische gemeente zou worden ingeschreven. De federale Ombudsman stelde vast dat de verzoeker wettelijk niet verplicht kon worden om ingeschreven te blijven in dat consulaire register en beval aan om Belgen in het buitenland die daarom verzoeken, te schrappen uit het consulaire register als vaststaat dat zij niet meer op het erin vermelde adres verblijven. De administratie heeft de aanbeveling aanvaard in het individuele geval van deze verzoeker. De FOD Buitenlandse Zaken vraagt voortaan aan het Rijksregister om de betrokkene te schrappen.

› [OA 16/02](#)

4. Sociaal-economische sector

Klachten met betrekking tot de sociaal-economische sector komen ook vaak voor bij de federale Ombudsman. Binnen de sociale sector treedt de administratie meestal op vanuit een gebonden bevoegdheid (zonder appreciatiebevoegdheid). Bovendien is het handvest van de sociaal verzekerde – in tegenstelling tot wat de benaming zou kunnen laten vermoeden – van dwingend

la majorité des plaintes tourne autour de l'application de la réglementation.

Sous ce thème, est donc illustrée la norme "Application conforme des règles de droit". Il ne s'agit pas seulement de l'application stricte de la loi, mais aussi de savoir si, et comment, une mauvaise application ou une lacune de celle-ci pourrait être corrigée.

4.1. L'administration n'applique pas correctement la loi

Au cours du mandat écoulé, le Médiateur fédéral s'est à nouveau penché sur la question du tarif social pour le gaz et l'électricité et a formulé trois recommandations visant à garantir que le "client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire" ait droit à ce tarif social dès l'instant où il devient client résidentiel protégé.

En 2012 déjà, le Médiateur fédéral recommandait à la Direction générale Énergie du SPF Économie de veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit au tarif social en bénéficie à partir de la date de prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un "client résidentiel protégé" et non à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision était rendue. Il continuait toutefois à recevoir chaque année des plaintes de personnes auxquelles la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale (DGPH) avait effectivement accordé l'allocation aux personnes handicapées avec effet rétroactif, mais qui n'avaient pas bénéficié - avec la même rétroactivité - du tarif social pour le gaz et l'électricité, alors qu'ils y auraient effectivement eu droit en cas d'application correcte de la réglementation.

En 2015, le Médiateur fédéral a adressé des recommandations aux deux administrations concernées. En attendant l'adaptation de l'octroi automatique du tarif social, les consommateurs finaux devaient avoir la possibilité de demander l'application rétroactive du tarif social au fournisseur sur base d'attestations papier. Pour ce faire, la Direction générale Énergie devait charger les fournisseurs d'énergie d'appliquer le tarif social pour le gaz et l'électricité à partir de la date d'effet de la décision faisant du bénéficiaire un "client résidentiel protégé", telle qu'indiquée sur les certificats papier à délivrer par la DGPH.

A partir de mi-2016, la DGPH a été confrontée à de graves problèmes informatiques et d'accessibilité,

recht. Bijgevolg heeft de meerderheid van de klachten betrekking op de toepassing van de reglementering.

Binnen dit thema wordt dan ook de ombudsnorm "Overeenstemming met de rechtsregels" toegelicht. Het gaat dan niet alleen over de strikte toepassing van de wet maar ook over de vraag of en zo ja, hoe een foute toepassing ervan of een leemte erin rechtgezet kan worden.

4.1. De administratie past de wet niet correct toe

Tijdens het afgelopen mandaat heeft de federale Ombudsman opnieuw het thema van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit behandeld en drie aanbevelingen gedaan om ervoor te zorgen dat de "residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt" recht zou hebben op dit sociaal tarief vanaf het ogenblik waarop hij residentieel beschermde klant wordt.

De federale Ombudsman had de Algemene Directie Energie van de FOD Economie reeds in 2012 aanbevolen ervoor te zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevende categorie, het sociaal tarief zou ontvangen vanaf de ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan hij een "residentieel beschermde klant" wordt en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester waarin die beslissing genomen werd. Hij bleef evenwel jaarlijks klachten ontvangen van personen aan wie de Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid (DGPH) wel de tegemoetkoming aan personen met een handicap retroactief toekende, maar die niet - met dezelfde retroactiviteit - het daaruit volgende recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit kregen, hoewel ze daarop met een correcte toepassing van de reglementering wel recht hebben.

De federale Ombudsman deed in 2015 aanbevelingen aan beide betrokken administraties. In afwachting van de aanpassing van de automatische toepassing van het sociaal tarief moest aan de eindafnemers de mogelijkheid geboden worden om aan de leverancier de retroactieve toepassing van het sociaal tarief te vragen op basis van papieren attesten. De Algemene Directie Energie moest daartoe aan de energieleveranciers de opdracht geven om het sociaal tarief voor gas en elektriciteit toe te passen vanaf de op de - door de DGPH uit te reiken - papieren attesten vermelde ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een "residentieel beschermde klant" wordt.

Halverwege 2016 werd de DGPH geconfronteerd met ernstige bereikbaarheids- en informaticaproblemen

causant une augmentation du délai de traitement des demandes. La perte moyenne du tarif social pour la personne handicapée bénéficiaire d'une allocation a augmenté proportionnellement à la durée du traitement. Ces problèmes à la DGPH ont donc renforcé l'urgence d'appliquer correctement le tarif social pour le gaz et l'électricité. Il est en effet inacceptable que le citoyen - en situation de vulnérabilité – supporte financièrement les conséquences des problèmes informatiques auxquels l'administration est confrontée.

Compte tenu de cette situation et du fait que la Direction générale Énergie continuait à accorder le tarif social à partir (du trimestre) de la décision de la DGPH et non à partir de la date d'entrée en vigueur de cette décision, le Médiateur fédéral a recommandé au Parlement d'indiquer explicitement dans la réglementation relative au tarif social que chaque consommateur final qui appartient à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social à dater de la prise d'effet de la décision qui lui confère la qualité de "client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire".

En 2019, la loi a été adoptée, stipulant expressément que le tarif social du gaz et de l'électricité sera désormais accordé automatiquement à partir de la prise d'effet de la décision de la DGPH faisant de l'intéressé un "client protégé résidentiel".

- › [RO 15/02](#)
- › [RO 15/03](#)
- › [RG 17/05](#)

De cette façon, le problème des personnes handicapées aurait en principe dû être résolu, mais la Direction générale Énergie continue à rencontrer des difficultés pour appliquer la loi.

4.2. **La loi ne permet pas à l'administration de corriger une erreur**

Qu'une administration puisse assumer elle-même la responsabilité des erreurs qu'elle a commises et les rectifier contribue à la confiance des citoyens en l'administration. Il est en effet problématique qu'un citoyen puisse perdre des droits à la suite d'une erreur de l'administration et que la stricte application de la loi ne permette pas de rectifier cette erreur.

waardoor de behandelingsduur van de aanvragen toenam. Evenredig aan de behandelingsduur steeg het gemiddelde verlies van het sociaal tarief voor de persoon met een handicap die een tegemoetkoming krijgt. Die problemen bij de DGPH maakten de correcte toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit bijgevolg extra dringend. Het is immers onaanvaardbaar dat een burger – in een kwetsbare situatie – de financiële gevolgen draagt van de informaticaproblemen van de administratie.

Rekening houdend met deze situatie en omdat de Algemene Directie Energie het sociaal tarief bleef toekennen vanaf (het trimester van) de beslissing van de DGPH en niet vanaf de ingangsdatum van die beslissing, deed de federale Ombudsman de aanbeveling aan het Parlement om de reglementering over het sociaal tarief te verduidelijken door er uitdrukkelijk in op te nemen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie, het sociaal tarief geniet vanaf de ingangsdatum van de beslissing die hem de hoedanigheid geeft van "residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt".

In 2019 werd de wet goedgekeurd waarbij uitdrukkelijk wordt gesteld dat het sociaal tarief voor gas en elektriciteit voortaan automatisch zal worden toegekend vanaf de ingangsdatum van de beslissing van de DGPH waardoor de betrokkene een "residentieel beschermde klant" wordt.

- › [OA 15/02](#)
- › [OA 15/03](#)
- › [AA 17/05](#)

Op die manier zou het probleem voor de personen met een handicap in principe opgelost moeten zijn maar de Algemene Directie Energie blijft kampen met moeilijkheden om de wet toe te passen.

4.2. **De wet laat niet toe dat de administratie een fout rechtzet**

Dat een administratie zelf de verantwoordelijkheid kan nemen voor de door haar gemaakte fouten en die fouten zelf kan rechtzetten, draagt bij tot het vertrouwen van de burger in de overheid. Problematisch wordt het wanneer een burger rechten verliest door een fout van een administratie en een strikte toepassing van de wet niet toelaat deze fout recht te zetten.

Cela entraîne des injustices flagrantes, de l'incompréhension et de la frustration chez les citoyens. L'administration elle-même est également embarrassée par de telles situations.

Dans deux dossiers concernant l'Office national de l'Emploi (ONEM), le Médiateur fédéral a constaté que des citoyens avaient perdu des droits parce que l'ONEM avait fourni des informations erronées. La stricte application de la loi ne permettait pas de rectification. Suite aux recommandations du Médiateur fédéral, l'ONEM a remédié à la situation.

4.3. Une lacune dans la loi entraîne des conséquences indésirables

Lors de l'octroi d'allocations aux personnes handicapées

Les allocations pour personnes handicapées sont octroyées, après examen médical, à partir du mois suivant la demande. Quelle que soit la durée de traitement de la demande, cela n'a aucune incidence sur l'établissement du droit.

Lorsque l'état médical de la personne présente un caractère temporaire ou évolutif, l'administration peut fixer une date de révision d'office pour réévaluer la situation. Dans ce cas toutefois, si l'état s'est aggravé et entraîne une majoration de l'allocation, cette majoration ne sera accordée, en vertu de la loi, qu'à partir du mois suivant la notification de la révision. La personne handicapée n'a droit ni à des arriérés, ni à des intérêts de retard. La durée de traitement joue donc ici un rôle important dans le droit à la majoration de l'allocation.

Le fait que la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale ait été confrontée à de graves problèmes informatiques et d'accessibilité qui ont allongé le délai de traitement des dossiers a déjà été évoqué plus haut. Ici encore, il convient de répéter qu'il est inacceptable que le citoyen - en situation de vulnérabilité - supporte les conséquences financières des problèmes informatiques ou organisationnels auxquels l'administration est confrontée.

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

Dat leidt tot flagrante onrechtvaardigheden, onbegrip en frustratie bij de burgers. Ook de administratie zelf zit verveeld met dergelijke situaties.

In twee dossiers met betrekking tot de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) stelde de federale Ombudsman vast dat burgers rechten verloren omdat de RVA foutieve informatie had verstrekt. De strikte toepassing van de wet liet geen rechtzettingen toe. Na aanbevelingen van de federale Ombudsman zette de RVA de situatie recht.

4.3. Door een leemte in de wet ontstaan ongewenste gevolgen

Bij de toekenning van tegemoetkomingen aan personen met een handicap

Tegemoetkomingen aan personen met een handicap worden, na een medisch onderzoek, toegekend vanaf de maand volgend op de aanvraag. Hoe lang de behandeling van de aanvraag duurt, heeft hier geen impact op de vaststelling van het recht.

Wanneer de medische toestand van een persoon met een handicap tijdelijk of evolutief is, kan de administratie een datum voor ambtshalve herziening van de situatie bepalen. Gebeurt dit en wordt vastgesteld dat de toestand verergerd is en dus tot een verhoging van de tegemoetkoming leidt, wordt die verhoging overeenkomstig de wet toegekend vanaf de maand volgend op de kennisgeving van de herziening. De persoon met een handicap heeft geen recht op achterstallen noch nalatigheidsintresten. De behandelingstermijn speelt hier dus een belangrijke rol in het recht op de verhoogde tegemoetkoming.

Dat de Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid (DGPH) te kampen had met ernstige bereikbaarheids- en informaticaproblemen waardoor de behandelingsduur van de dossiers toenam, werd reeds hierboven vermeld. Ook hier geldt dat het onaanvaardbaar is dat een burger – in een kwetsbare situatie – de financiële gevolgen draagt van de informatica- of organisatorische problemen van de administratie.

De federale Ombudsman beval daarom aan om de reglementering over de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aan te passen zodat verhogingen van de tegemoetkomingen die het gevolg zijn van een ambtshalve medische herziening, van kracht zouden zijn vanaf de eerste dag van de maand volgend op de geplande herzieningsdatum.

En 2019, le Parlement a adopté une proposition de loi qui permettra dorénavant d'éviter aux personnes handicapées de perdre injustement des droits¹¹. La recommandation est ainsi rencontrée.

› [RG 17/01](#)

Dans les droits sociaux des travailleurs frontaliers

Des problèmes se sont également posés en ce qui concerne la réglementation des droits sociaux des travailleurs frontaliers.

Les Belges qui se retrouvaient au chômage après avoir travaillé à l'étranger pendant presque toute leur carrière couraient le risque de ne recevoir ni pension ni allocations durant plusieurs années. Leurs droits à la pension étaient acquis dans le pays voisin, mais l'âge de la pension dans ce pays peut être différent de celui en Belgique. Ainsi, par exemple aux Pays-Bas, l'âge de la pension est désormais de minimum 67 ans, ce qui est plus élevé qu'en Belgique (65 ans). Pour les travailleurs frontaliers belges ayant travaillé aux Pays-Bas, il y avait donc un décalage de quelques années. En Belgique, ils n'avaient plus droit aux allocations de chômage dès l'âge de 65 ans (âge de la pension), mais ils ne percevaient pas encore leur pension des Pays-Bas car ils n'avaient pas encore atteint l'âge de la pension là-bas.

Suite à une recommandation du Médiateur fédéral, une modification de la réglementation permet aux anciens travailleurs frontaliers de continuer à percevoir des allocations de chômage après avoir atteint l'âge de 65 ans et ce, aussi longtemps qu'ils ne peuvent prétendre à leur pension étrangère. Toutefois, ils doivent pouvoir prouver qu'ils ont travaillé comme travailleur frontalier pendant au moins 15 ans dans un pays limitrophe de la Belgique.

› [RG 16/01](#)

4.4. Une application stricte de la loi entraîne des conséquences indésirables

Les entreprises sont tenues d'enregistrer leurs activités auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises via ce que l'on appelle les "codes Nacebel". Ces codes,

¹¹ Loi du 7 avril 2019 modifiant l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées, en vue d'éviter aux personnes handicapées de perdre injustement des droits, *M.B.* 21 novembre 2019.

In 2019 keurde het Parlement een wetsvoorstel goed waardoor voortaan wordt vermeden dat personen met een handicap onterecht rechten verliezen¹¹. De aanbeveling werd aldus opgevolgd.

› [AA 17/01](#)

Bij de sociale rechten van grensarbeiders

Ook met betrekking tot de reglementering rond de sociale rechten van grensarbeiders stelden zich problemen.

Belgen die werkloos werden nadat ze bijna hun hele loopbaan lang over de grens werkten, liepen het risico om enkele jaren geen pensioen noch uitkeringen te krijgen. Hun pensioenrechten worden in het buurland opgebouwd maar de pensioenleeftijd kan in die landen verschillen van die in België. Zo bijvoorbeeld is in Nederland de pensioenleeftijd nu minimaal 67 jaar, wat hoger is dan in België (65 jaar). Voor Belgische grensarbeiders die in Nederland werkten, was er dus een hiaat van enkele jaren. In België hadden ze geen recht meer op werkloosheidsuitkeringen van zodra ze 65 waren (pensioenleeftijd), maar uit Nederland kregen ze nog geen pensioen omdat ze de daar geldende pensioenleeftijd nog niet hadden bereikt.

In navolging van een aanbeveling van de federale Ombudsman, maakt een wijziging van de reglementering het voor gewezen grensarbeiders mogelijk om nog werkloosheidsuitkeringen te ontvangen na de leeftijd van 65 jaar, zolang zij geen aanspraak kunnen maken op hun buitenlands pensioen. Zij moeten wel kunnen aantonen minstens 15 jaar als grensarbeider te hebben gewerkt in een aan België grenzend land.

› [AA 16/01](#)

4.4. Een strikte toepassing van de wet leidt tot ongewenste gevolgen

Ondernemingen zijn verplicht om hun activiteiten te registreren bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen via zogenaamde "Nacebel-codes". Deze codes, die

¹¹ Wet van 7 april 2019 tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, met het oog op het vermijden van het onterecht verlies van rechten van personen met een handicap, *B.S.*, 21 november 2019.

issus de la réglementation européenne, visent à rendre les activités commerciales plus transparentes et à lutter contre le travail au noir.

Cependant, les activités évoluent et il en résulte que bien souvent les codes Nacebel ne sont plus à jour. Parfois, il est également difficile d'enregistrer une nouvelle activité ou une activité de niche sous le bon code parmi les codes existants. Toutes les activités de l'entreprise ne sont donc pas correctement enregistrées. Dans la plupart des cas, l'entrepreneur n'a pas l'intention de frauder. Toutefois, une discussion au tribunal à propos du bon code Nacebel pouvait retarder le paiement des factures, même si les prestations avaient été correctement exécutées. En effet, en vertu d'un article du Code de droit économique, en cas de litige le client pouvait échapper aux poursuites de l'entrepreneur si celui-ci n'avait pas enregistré son activité sous le bon code, avec comme conséquence le non-paiement des factures dues à l'entrepreneur.

Il est donc très important d'enregistrer correctement les activités commerciales: un code Nacebel correct évite les mauvaises surprises dans les procédures judiciaires contre les clients ou les maîtres d'œuvre qui ne paient pas leurs factures.

Afin de résoudre ces problèmes, le Médiateur fédéral a recommandé au SPF Economie de rendre ses réponses aux questions relatives au choix des codes Nacebel accessibles à tous les acteurs concernés (environ 200 par an). Au Parlement, le Médiateur fédéral a recommandé d'évaluer, tant du point de vue de sa pertinence que de son efficacité, la disposition légale qui permettait d'échapper à une action judiciaire en recouvrement d'une facture. Cette disposition légale a été abolie en 2019.

› [RG 16/03](#)

› [RO 16/04](#)

5. Privation de liberté

Les prisons, les centres de psychiatrie légale et les centres fermés pour migrants sont des lieux de privation de liberté relevant de la compétence de l'administration fédérale. Le Médiateur fédéral traite donc également les plaintes relatives à leur fonctionnement.

Les personnes détenues dépendent de l'administration pour assurer leurs droits et leurs besoins fondamentaux. L'administration a donc une responsabilité particulière envers les personnes qu'elle a sous sa garde. Les enfants et les personnes internées qui sont hébergés dans un environnement fermé sont encore plus vulnérables.

voortkomen uit Europese regelgeving, zijn bedoeld om handelsactiviteiten transparanter te maken en zwartwerk te bestrijden.

Activiteiten evolueren evenwel, waardoor de Nacebel-codes vaak niet meer up-to-date zijn. Soms is het ook moeilijk om een nieuwe activiteit of een niche-activiteit in te schrijven onder de juiste bestaande code. Niet alle activiteiten van de onderneming worden bijgevolg juist geregistreerd. In de meeste gevallen heeft de ondernemer niet de bedoeling om te frauderen. Een discussie voor de rechter over de juiste Nacebel-code kan leiden tot uitstel van betaling van de factuur, ook al werd de prestatie correct uitgevoerd. Door een artikel van het wetboek economisch recht kon iemand ontsnappen aan vervolging vanwege een ondernemer als deze zijn activiteit niet onder de goede code had ingeschreven. De facturen van de ondernemer bleven daardoor onbetaald.

De handelsactiviteiten goed registreren is dus heel belangrijk: een correcte Nacebel-code vermijdt onaangename verrassingen bij een rechtszaak tegen klanten of hoofdaannemers die hun rekeningen niet betalen.

Om aan deze problemen tegemoet te komen, beval de federale Ombudsman aan de FOD Economie aan om zijn antwoorden op de vragen over de keuze van Nacebel-codes (zo'n 200 per jaar), open te stellen voor alle betrokken actoren. Aan het Parlement beval de federale Ombudsman aan om de wetsbepaling die het mogelijk maakt om voor de rechter aan de eis tot betaling van de factuur te ontsnappen, te evalueren, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid. De wetsbepaling werd in 2019 opgeheven.

› [AA 16/03](#)

› [OA 16/04](#)

5. Vrijheidsberoving

Gevangenis, forensische psychiatrische centra en de gesloten centra voor migranten zijn plaatsen van vrijheidsberoving die onder de bevoegdheid van de federale overheid vallen. De federale Ombudsman behandelt dus ook klachten over hun werking.

Mensen in detentie zijn voor hun rechten en fundamentele behoeften afhankelijk van de overheid. Deze draagt dus een bijzondere verantwoordelijkheid ten aanzien van de personen die ze in detentie neemt. Nog kwetsbaarder zijn de kinderen en de geïnterneerden die in een gesloten omgeving zijn gehuisvest.

5.1. Les détenus

Ce qui est évident à l'extérieur de la prison ne l'est pas à l'intérieur des murs de la prison. Lorsque des droits fondamentaux sont mis en péril, il faut intervenir. Différents thèmes ont donné lieu à des recommandations du Médiateur fédéral: les besoins fondamentaux, la dignité humaine, l'intérêt supérieur de l'enfant, le droit de garder le contact avec sa famille et le droit de propriété du détenu.

Besoins fondamentaux menacés en cas de grève dans les prisons

Depuis sa visite en Belgique en 2003, le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) a recommandé au gouvernement belge de "prendre des mesures visant à l'instauration d'un service garanti dans le secteur pénitentiaire".

Lors d'une grève en prison en 2015, une Commission de surveillance a alerté le Médiateur fédéral qui, après avoir visité la prison, a constaté que les détenus, le personnel présent et la population avoisinante couraient des risques inacceptables. Les besoins et les droits les plus fondamentaux des détenus – nourriture suffisante, hygiène minimale, protection contre les dangers pour la santé ou la vie, contact avec les membres de la famille – n'étaient plus assurés.

Le Médiateur fédéral a donc recommandé au Parlement de prendre les mesures générales et réglementaires permettant d'assurer la protection des droits et des besoins fondamentaux des détenus et la sécurité publique en temps de grève dans le secteur pénitentiaire. Cette recommandation a été rencontrée en 2019. La Chambre a adopté une loi prévoyant la continuité des services pénitentiaires pendant une grève¹². Sa mise en œuvre concrète doit encore être assurée.

› [RG 15/01](#)

Les fouilles à nu systématiques des détenus

Depuis quelques années, le Médiateur fédéral recevait des plaintes de détenus concernant l'exécution des fouilles à nu. Ces fouilles touchent à la dignité

¹² Loi du 23 mars 2019 concernant l'organisation des services pénitentiaires et le statut du personnel pénitentiaire, *M.B.* 11 avril 2019.

5.1. Gedetineerden

Wat buiten de gevangenis evident is, is dat niet binnen de gevangensmuren. Wanneer grondrechten onder druk komen te staan moet ingegrepen worden. Verschillende thema's gaven aanleiding tot aanbevelingen van de federale Ombudsman: de basisbehoeften, de menselijke waardigheid, het hoger belang van het kind, het recht om contacten te behouden met zijn gezin en het eigendomsrecht van een gedetineerde.

Basisbehoeften in het gedrang bij stakingen in de gevangenissen

Sinds zijn bezoek aan België in 2003 beveelt het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafing (CPT) de Belgische regering aan om "maatregelen te nemen tot instelling van een gegarandeerde dienstverlening in de penitentiaire sector".

Tijdens een staking in de gevangenis in 2015 alarmeerde een Commissie van Toezicht de federale Ombudsman, waarna deze de gevangenis bezocht en vaststelde dat de gevangenen, het aanwezige personeel en de omliggende bevolking onaanvaardbare risico's liepen. De meest elementaire behoeften en rechten van de gevangenen – voldoende voeding, het verzekeren van een minimale hygiëne, bescherming tegen gevaar voor gezondheid of eigen leven, contact met familieleden – waren niet langer verzekerd.

Daarom deed de federale Ombudsman de aanbeveling aan het Parlement om algemene en reglementaire maatregelen te nemen om tijdens een staking in de penitentiaire sector de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren. Deze aanbeveling werd in 2019 opgevolgd. De Kamer nam een wet aan waardoor in de continuïteit van de penitentiaire dienstverlening tijdens een staking wordt voorzien¹². De concrete uitvoering van deze wet moet nog gebeuren.

› [AA 15/01](#)

De systematische naaktfouilleringen van gedetineerden

De federale Ombudsman ontvangt sinds enkele jaren klachten van gedetineerden over de uitvoering van naaktfouilleringen. Die tasten de menselijke waardigheid

¹² Wet van 23 maart 2019 betreffende de organisatie van de penitentiaire diensten en van het statuut van het penitentiair personeel, *B.S.* 11 april 2019.

humaine et peuvent générer des tensions au sein des prisons. Le Médiateur fédéral a enquêté sur les pratiques concernant les fouilles à nu. Il a examiné non seulement la manière dont les fouilles sont effectuées, mais aussi le processus décisionnel qui précède une fouille.

Le Médiateur fédéral a publié son rapport d'enquête en 2019. Ce rapport a été remis à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, au ministre de la Justice et au Parlement fédéral. Il contient 37 recommandations, dont l'arrêt immédiat des fouilles à nu systématiques. La Direction générale des Etablissements pénitentiaires a indiqué qu'elle souhaitait intégrer ces recommandations dans sa nouvelle politique de sécurité. Le Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire, l'institution indépendante de contrôle des prisons qui est dorénavant compétente pour les plaintes des détenus, s'est engagé à suivre cette problématique.

» [Rapport d'enquête "Fouilles à nu : l'équilibre entre la sécurité des prisons et la dignité des détenus"](#)

Téléphoner en prison

Dans certaines circonstances, un détenu a le droit de passer un appel téléphonique. Le téléphone est parfois le seul moyen pour un détenu de maintenir le contact avec sa famille et de préparer sa réinsertion. En examinant les plaintes des détenus concernant le prix des tarifs téléphoniques qui leur sont facturés en prison, le Médiateur fédéral a constaté que ces tarifs étaient en effet beaucoup trop élevés. Il a recommandé de ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l'extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d'écart, les éléments qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.

Fin 2018, le ministre de la Justice a annoncé que la téléphonie en cellule serait étendue à toutes les prisons. Depuis 2019, la connexion au nouveau système de téléphonie a été développée. Les tarifs des services téléphoniques pour les appels nationaux sont devenus conformes au marché. Pour le trafic vers l'étranger, les tarifs des services téléphoniques ne sont pas encore conformes au marché.

» [RO 14/03](#)

aan en kunnen leiden tot spanningen binnen de gevangenissen. De federale Ombudsman onderzocht de praktijken aangaande naaktfouilleringen. Daarbij kwam niet alleen de wijze van fouilleren aan bod maar ook het beslissingsproces dat er aan voorafgaat.

In 2019 publiceerde de federale Ombudsman zijn onderzoeksrapport. Dit rapport werd overhandigd aan het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, aan de minister van Justitie en aan het federaal Parlement. Het bevat 37 aanbevelingen, waaronder de onmiddellijke stopzetting van systematische naaktfouilleringen. Het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen geeft aan deze aanbevelingen te willen opnemen in zijn nieuw veiligheidsbeleid. De Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen, de onafhankelijke instelling voor de controle op de gevangenissen, die voortaan bevoegd is voor klachten van gedetineerden, heeft zich geëngageerd deze problematiek op te volgen.

» [Onderzoeksverslag "Naaktfouilleringen : het evenwicht tussen de veiligheid in gevangenissen en de waardigheid van de gedetineerden"](#)

Telefoneren in de gevangenis

In bepaalde omstandigheden heeft een gedetineerde het recht om te telefoneren. Telefoneren is voor een gedetineerde soms de enige manier om contact te houden met zijn gezin en om zijn re-integratie voor te bereiden. Bij zijn onderzoek van klachten van gedetineerden over de prijs van de hen aangerekende telefoontarieven in de gevangenis stelde de federale Ombudsman vast dat die tarieven veel te hoog waren. Hij deed de aanbeveling om de telefoontarieven voor de gedetineerden in de gevangenis terug te brengen tot het niveau van het tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd. Bij afwijking moet er transparantie zijn over de elementen die daartoe aanleiding geven en over de verrekening van deze elementen.

Eind 2018 deelde de minister van Justitie mee dat telefonie op cel zou worden uitgebreid tot alle gevangenissen. Sinds 2019 wordt de aansluiting van het nieuwe telefoonsysteem uitgerold. De telefoniediensten in de Belgische gevangenissen voor nationale oproepen zijn marktconform geworden. Voor buitenlands telefoonverkeer zijn de tarieven nog niet marktconform.

» [OA 14/03](#)

La prise en dépôt des objets des détenus

Un prisonnier s'était plaint de ne pas avoir récupéré un bracelet et un collier qui lui auraient été enlevés lors de son placement en cellule de sécurité. Le Médiateur fédéral a examiné la situation et a constaté qu'aucune procédure spécifique n'était prévue pour la prise et la mise en dépôt des biens personnels d'un détenu lors de son placement en cellule de sécurité ou de punition. Il a recommandé que la procédure de prise en dépôt des biens des détenus soit adaptée.

Le SPF Justice ne suit pas cette recommandation. Sa motivation n'est toutefois pas convaincante, elle n'illustre que sa préoccupation pour la sécurité juridique du personnel pénitentiaire. Il n'est ainsi nullement tenu compte de la situation de dépendance dans laquelle se trouve le détenu. Actuellement, la procédure appliquée ne permet pas au détenu de prouver qu'un objet lui a été enlevé lors de son placement en cellule d'isolement si le gardien a décidé de ne pas l'inscrire dans le dossier personnel du détenu dans lequel se trouve un inventaire de tous ses objets pris en dépôt.

› [RO 16/01](#)

5.2. Les internés

Les internés en prison

Le droit belge 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. Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de personnes qui, en vertu de décisions des instances judiciaires, devaient être admises dans un établissement psychiatrique mais qui, bien souvent faute de place, étaient maintenues en prison et pire encore, n'étaient même pas placées dans l'annexe psychiatrique mais dans les quartiers ordinaires des prisons. C'est absolument illégal. Le Médiateur fédéral a donc recommandé de mettre immédiatement fin à la détention dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation par les juridictions d'instruction et de prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.

Fin 2019, 363 internés étaient encore en prison. Il s'agit même d'une légère augmentation par rapport à 2018. L'ouverture de centres de psychiatrie légale

Bewaarneming van voorwerpen van gedetineerden

Een gedetineerde had zich erover beklagd dat hij een armband en een halsketting die hem bij de plaatsing in de veiligheidscel zouden zijn afgenomen, niet had teruggekregen. Na onderzoek stelde de federale Ombudsman vast dat er niet in een specifieke procedure is voorzien voor het afnemen en in bewaring nemen van de persoonlijke goederen van een gedetineerde bij plaatsing in een veiligheids- of strafcel. Hij deed de aanbeveling om de procedure voor de bewaarneming van voorwerpen van gedetineerden aan te passen.

De FOD Justitie gaat niet in op deze aanbeveling. De motivering daartoe is echter niet overtuigend. Ze illustreert enkel een bezorgdheid voor de rechtszekerheid van het penitentiair personeel. Daarmee wordt evenwel op geen enkele manier rekening gehouden met de situatie van afhankelijkheid van de gedetineerde. Op dit moment biedt de gevolgde procedure de gedetineerde geen enkele mogelijkheid om te bewijzen dat hem bij zijn plaatsing in een isolatiecel een voorwerp werd ontnomen wanneer de bewaker beslist heeft dat niet te registreren in zijn persoonlijk dossier, dat een inventaris bevat van alle in bewaring genomen voorwerpen.

› [OA 16/01](#)

5.2. Geïnterneerden

Geïnterneerden in de gevangenis

Het Belgisch recht bepaalt dat personen met psychische problemen die een misdaad of een misdrijf pleegden, onderworpen worden aan een van het gemene recht afwijkende procedure en een bijzondere behandeling krijgen om hen de gepaste zorgen te verstrekken. De federale Ombudsman kreeg klachten van personen die, bij toepassing van gerechtelijke beslissingen, moesten worden opgenomen in een psychiatrische voorziening maar die vaak door plaatsgebrek opgesloten bleven in de gevangenis en, erger nog, zelfs niet in de psychiatrische afdeling waren geplaatst maar in de gewone gevangenisquartieren. Dit is absoluut onwettig. De federale Ombudsman deed dan ook de aanbeveling om onmiddellijk een einde te stellen aan de opsluiting in gewone gevangenisquartieren van geïnterneerden of personen die ter observatie gesteld werden door de onderzoeksgerechten en om de vereiste maatregelen te nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.

Eind 2019 zaten er nog 363 geïnterneerden in de gevangenis. Dit is zelfs een lichte stijging ten opzichte van 2018. De opening van de forensische psychiatrische

à Gand en 2014 et à Anvers en 2017 n'est donc pas suffisante et la recommandation reste dès lors d'actualité.

› [RO 13/07](#)

Les centres de psychiatrie légale

Contrairement aux autres institutions pour internés et aux prisons, dans les centres de psychiatrie légale (CPL) les conditions de détention ne sont actuellement pas contrôlées par une Commission de surveillance¹³. En 2015, une personne internée au CPL de Gand a introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral. Certains aspects de cette plainte concernaient sa vie quotidienne au sein du CPL: le retrait d'objets personnels, le retrait de papier et de timbres, les fouilles à corps répétées, l'impossibilité d'effectuer un travail et d'obtenir un revenu en détention, ... autant d'éléments qui devraient être pris en charge par une Commission de surveillance.

Le Médiateur fédéral a recommandé d'installer des Commissions de surveillance pour les nouveaux centres de psychiatrie légale d'Anvers et de Gand. Cette recommandation n'a pas été rencontrée. Le nouveau Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire et les nouvelles Commissions de surveillance mis en place en 2019 ne sont pas compétents pour les centres de psychiatrie légale.

› [RG 16/02](#)

5.3. Enfants

Des enfants peuvent se retrouver dans des situations où ils sont eux aussi, *de facto*, privés de leur liberté. Ici, l'intérêt supérieur de l'enfant doit prévaloir. Quelle que soit la cause de la privation de liberté, le préjudice subi par les enfants doit être réduit au minimum absolu.

Les enfants en prison auprès de leur parent détenu

Les enfants peuvent rester avec leur parent détenu jusqu'à l'âge de trois ans. Le Médiateur fédéral a reçu une plainte d'une femme détenue concernant les conditions de vie de son enfant dans l'établissement pénitentiaire et la qualité du suivi médical dispensé

¹³ Les Commissions de surveillance exercent une surveillance sur la prison, sur le traitement réservé aux détenus et le respect des règles concernant les détenus.

centra in 2014 in Gent en in 2017 in Antwerpen volstaat dus niet. De aanbeveling blijft dan ook actueel.

› [OA 13/07](#)

De forensische psychiatrische centra

In tegenstelling tot in andere instellingen voor geïnterneerden en in de gevangenissen is er in de forensische psychiatrische centra (FPC) geen controle op de detentieomstandigheden door een Commissie van Toezicht¹³. In 2015 diende iemand die in het FPC te Gent geïnterneerd was, een klacht in bij de federale Ombudsman. Bepaalde aspecten van die klacht hielden verband met zijn dagelijkse leven in het FPC: het inhouden van persoonlijke bezittingen, het afnemen van papier en postzegels, herhaaldelijke fouillering op het lichaam, de onmogelijkheid om arbeid te verrichten en een inkomen te verwerven tijdens de detentie, ... allemaal elementen die door een Commissie van Toezicht opgevolgd zouden moeten worden.

De federale Ombudsman deed de aanbeveling om ook Commissies van Toezicht te installeren bij de nieuwe forensische psychiatrische centra van Antwerpen en Gent. Deze aanbeveling werd niet opgevolgd. De nieuwe Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen en de nieuwe Commissies van Toezicht die in 2019 van start zijn gegaan, zijn niet bevoegd voor de forensische psychiatrische centra.

› [AA 16/02](#)

5.3. Kinderen

Kinderen kunnen in situaties terechtkomen waar ook zij *de facto* van hun vrijheid zijn beroofd. Hier moet het hoger belang van het kind bij uitstek primeren. Wat ook de aanleiding van de vrijheidsberoving is, de schade die kinderen hiervan ondervinden, moet tot een absoluut minimum beperkt worden.

Kinderen in de gevangenis bij hun gedetineerde ouder

Kinderen kunnen tot de leeftijd van drie jaar bij hun gedetineerde ouder verblijven. De federale Ombudsman ontving een klacht van een gedetineerde vrouw over de levensomstandigheden van haar kind in de strafinrichting en over de kwaliteit van de aan

¹³ Commissies van Toezicht oefenen toezicht uit op de gevangenis, op de bejegening van gedetineerden en op de naleving van voorschriften die op de gedetineerden betrekking hebben.

à son enfant. L'enfant, alors âgé de deux ans et demi, résidait depuis sa naissance avec sa mère en prison. Son père était également incarcéré. Le Médiateur fédéral a constaté non seulement un manque d'infrastructure spécialisée pour cet accueil, mais également la pauvreté du cadre réglementaire et l'absence de normes générales d'encadrement de cet accueil, tant en termes d'équipements que de règles de vie, d'accompagnement médico-social ou encore de formation des agents pénitentiaires. En outre, le règlement d'ordre intérieur des prisons ne prévoit que rarement des règles spécifiques pour les détenus accompagnés de leur(s) enfant(s). Le Médiateur fédéral recommande donc d'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. Depuis août 2019, la réglementation précise que seules les prisons de Bruges, Bruxelles et Lantin peuvent accueillir des détenus avec leurs enfants de moins de trois ans. Début 2020, 15 enfants étaient enfermés avec leur mère. L'Office de la Naissance et de l'Enfance et *Kind en Gezin* sont présents dans les prisons concernées. Cependant, il manque encore un cadre global pour la prise en charge de ces enfants avec leur mère.

› [RO 11/09](#)

Enfermement de familles avec enfants en vue de leur éloignement de Belgique

En 2016, le Médiateur fédéral recommandait au Parlement de réaliser une étude sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants à partir des maisons de retour et sur les mesures susceptibles de renforcer l'efficacité de mesures alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, le Médiateur fédéral recommandait de ne pas engager de démarches ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations fermées sur le site du centre 127bis. Ces recommandations, s'appuyaient principalement sur l'intérêt supérieur de l'enfant.

Des unités familiales fermées ont néanmoins été mises en service sur le site du centre 127bis. Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes concernant la détention de familles avec enfants dans ces unités en vue de leur éloignement du territoire belge.

En 2018, le Médiateur fédéral, Myria, le Délégué général aux droits de l'enfant et le *Kinderrechtencommissaris*

haar kind verstrekte medische zorgen. Het kind, op dat ogenblik twee en een half jaar oud, verbleef sinds de geboorte bij de moeder in de gevangenis. Ook zijn vader was opgesloten. De federale Ombudsman stelde vast dat niet alleen een aangepaste infrastructuur voor deze opvang ontbreekt maar ook dat er slechts een beperkte reglementering bestaat en dat algemene omkaderingsnormen ontbreken, zowel voor de uitrusting als voor de levensomstandigheden, de medisch-sociale begeleiding en de vorming van de penitentiaire beambten. Daarenboven voorziet het huishoudelijk reglement van de gevangenen zelden in bijzondere regels voor gedetineerden met kind(eren). De federale Ombudsman beveelt daarom aan om bijzondere onderrichtingen op te stellen voor het onthaal van kinderen die bij hun gedetineerde ouder verblijven, zowel voor de infrastructuurvereisten waaraan de inrichting moet voldoen, als voor de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting. Wettelijk kunnen sinds augustus 2019 gedetineerden met kinderen jonger dan drie jaar enkel in de gevangenis van Brugge, Brussel en Lantin worden opgenomen. Begin 2020 waren er 15 kinderen opgesloten bij hun moeder. *L'Office National de l'Enfant* en *Kind en Gezin* zijn aanwezig in de betrokken gevangenis. Een globaal kader voor de opvang van deze kinderen bij hun moeder ontbreekt weliswaar nog steeds.

› [OA 11/09](#)

Opsluiting van gezinnen met kinderen met het oog op hun uitwijzing uit België

In 2016 beval de federale Ombudsman het Parlement aan om een studie uit te voeren naar de redenen waarom uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkerwoningen mislukken en naar maatregelen die alternatieven voor opsluiting doeltreffender kunnen maken met het oog op hun daadwerkelijke uitwijzing. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie beval de federale Ombudsman aan om geen stappen te ondernemen en geen uitgaven te doen die de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk maken. In deze aanbevelingen beriep de federale Ombudsman zich hoofdzakelijk op het hoger belang van het kind.

Toch werden gesloten gezinswooneenheden in gebruik genomen op het terrein van het centrum 127bis. De federale Ombudsman ontving klachten over de opsluiting van gezinnen met kinderen in deze wooneenheden met het oog op hun uitwijzing uit België.

In 2018 bezochten de federale Ombudsman, Myria, de Kinderrechtencommissaris en de *Délégué général*

ont visité ensemble les nouvelles unités familiales du centre fermé 127bis. Par le biais de cette visite, ils entendaient vérifier sur le terrain dans quelles conditions les enfants étaient enfermés. Constatant que toutes les alternatives n'avaient pas été effectivement mises en œuvre pour ces familles, ils ont demandé une fois de plus, une évaluation approfondie des mesures alternatives à la détention. L'étude demandée n'a pas encore été réalisée. Suite à un arrêt du Conseil d'État du 4 avril 2019, les familles avec enfants mineurs ne sont plus enfermées dans les unités familiales du centre fermé 127bis de Steenokkerzeel, mais depuis octobre 2019, des familles avec enfants majeurs y résident à nouveau.

› [RG 16/04](#)

6. Circulation et amendes routières

Dans les matières liées à la circulation routière qui relèvent de la compétence de l'administration fédérale, le Médiateur fédéral a reçu des plaintes à propos de l'immatriculation des véhicules et de la perception des amendes routières. Les plaintes concernaient l'application de la réglementation, la transparence des délais de traitement et l'accessibilité du service public.

6.1. Application de la réglementation

Le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes concernant l'application de la réglementation sur l'immatriculation des véhicules (voitures et vélos).

C'est la date de la demande qui compte pour le montant de la redevance

En janvier 2012, la redevance pour la délivrance d'une plaque d'immatriculation ou d'un duplicata est passée de 20 à 30 euros. Suite à cela, le Médiateur fédéral a reçu plusieurs plaintes de citoyens ayant dû payer une taxe de 30 euros alors qu'ils avaient déposé leur demande avant le 1^{er} janvier 2012. Ils estimaient avoir encore droit au tarif de 20 euros, en vigueur lors de la présentation de leur demande. Constatant qu'ils avaient raison, le Médiateur fédéral a recommandé que l'excédent de 10 euros soit restitué à tous les citoyens concernés. L'administration a rencontré cette recommandation.

› [RO 13/08](#)

aux droits de l'enfant samen de nieuwe gezinsunits in het gesloten centrum 127bis. Met dat bezoek wilden ze op het terrein nagaan in welke omstandigheden kinderen worden opgesloten. Vanuit de vaststelling dat niet alle alternatieven voor deze gezinnen werden onderzocht, vroegen ze opnieuw een grondige evaluatie van de alternatieven voor de opsluiting. De gevraagde studie werd nog niet uitgevoerd. In opvolging van een arrest van de Raad van State van 4 april 2019 worden er wel geen gezinnen met minderjarige kinderen meer opgesloten in de gezinswoningen in het gesloten centrum 127bis van Steenokkerzeel, maar sinds oktober 2019 verblijven er wel opnieuw gezinnen met meerderjarige kinderen.

› [AA 16/04](#)

6. Verkeer en verkeersboetes

Voor verkeersmateries waarvoor de federale overheid bevoegd is, ontving de federale Ombudsman klachten over de inschrijving van de voertuigen en de inning van verkeersboetes. De klachten gaan over de toepassing van de reglementering, de transparantie bij de behandeltermijnen en de toegankelijkheid van de openbare dienst.

6.1. Toepassing van de reglementering

De federale Ombudsman ontving veel klachten over de toepassing van de reglementering rond de inschrijving van voertuigen (wagens en fietsen).

De datum van aanvraag geldt voor het bedrag van de retributie

In januari 2012 werd de retributie voor de aflevering van een nummerplaat of een duplicaat verhoogd van 20 naar 30 euro. De federale Ombudsman ontving meerdere klachten van burgers die een retributie van 30 euro moesten betalen hoewel ze hun aanvraag hadden ingediend vóór 1 januari 2012. Zij meenden nog recht te hebben op het tarief van 20 euro dat gold bij het indienen van hun aanvraag. De federale Ombudsman stelde vast dat zij gelijk hadden en deed de aanbeveling om de 10 euro die te veel werd betaald aan alle betrokken burgers terug te betalen. De administratie ging in op de aanbeveling.

› [OA 13/08](#)

L'administration doit s'en tenir à la réglementation en vigueur au moment de la demande

Dans un certain nombre de cas, il est possible de demander une immatriculation "essai". Lors de l'examen de plaintes à ce sujet, le Médiateur fédéral a constaté que la Direction Immatriculation et Homologation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports imposait des conditions plus strictes que celles prévues dans la réglementation applicable à l'époque. La DIV invoquait que la réglementation allait être adaptée et durcie. L'administration doit cependant appliquer la réglementation en vigueur au moment de l'introduction de la demande et ne peut pas anticiper une réglementation plus stricte. La recommandation du Médiateur fédéral en ce sens a été rencontrée. Lors de la vérification des conditions d'octroi, l'administration a strictement respecté les conditions de l'arrêté royal en vigueur à l'époque, et la DIV a délivré les plaques "essai".

› [RO 14/01](#)

Les conséquences de l'application d'une mesure mal conçue

Depuis le 31 mars 2014, les propriétaires de cyclomoteurs et de speed pedelecs doivent faire immatriculer leur véhicule au répertoire de la Direction de l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports. Le format de la plaque d'immatriculation introduit en 2014 pour les speed pedelecs ne semblait cependant pas adapté à la taille de ces véhicules et entraînait toute une série de difficultés, en termes de sécurité ainsi que du point de vue technique. Une fois ces difficultés identifiées, il a été conseillé aux nouveaux propriétaires de speed pedelecs d'attendre qu'un nouveau format soit disponible pour immatriculer leur vélo électrique. En 2016, la réglementation a été adaptée de sorte, qu'à partir d'octobre 2016, un format de plaque d'immatriculation plus petit a pu être délivré. Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de personnes détenant une plaque d'immatriculation de l'ancien format, non adapté, et qui voulaient échanger gratuitement l'ancienne plaque contre une plaque d'immatriculation du nouveau format, plus adapté, ce que la DIV leur refusait. Le Médiateur fédéral soutenait la demande de ces personnes et a recommandé au SPF SPF Mobilité et Transports d'échanger gratuitement les plaques d'immatriculation dont le format n'était pas adapté aux vélos électriques.

Le ministre de la Mobilité a refusé d'appliquer cette recommandation. Il considère que le remplacement gratuit de la plaque d'immatriculation par une plaque

De administratie moet de op de datum van de aanvraag geldende regelgeving toepassen

In een aantal gevallen kan men een inschrijving "proefritten" aanvragen. Bij het onderzoek naar klachten daarover, stelde de federale Ombudsman vast dat de Directie Inschrijving van Voertuigen bij de FOD Mobilité en Vervoer (DIV) strengere voorwaarden oplegde dan de reglementering die op dat ogenblik van toepassing was. De DIV gaf als reden dat die reglementering zou worden aangepast en verstrengd. De administratie moet evenwel de reglementering toepassen geldig op het moment van de indiening van de aanvraag en mag niet anticiperen op strengere reglementering. De aanbeveling die de federale Ombudsman in die zin deed, werd opgevolgd. Bij het verifiëren van de toekenningsvoorwaarden heeft de administratie zich strikt aan de voorwaarden van het op dat moment van kracht zijnde koninklijk besluit gehouden, waarna de DIV de proefrittenplaten afleverde.

› [OA 14/01](#)

De gevolgen van de toepassing van een maatregel die niet op punt staat

Eigenaars van bromfietsen en speed pedelecs moeten sinds 31 maart 2014 hun voertuig inschrijven in het repertorium van de Directie Inschrijving van Voertuigen bij de FOD Mobilité en Vervoer (DIV). Het formaat van de kentekenplaat dat in 2014 voor speed pedelecs werd ingevoerd, bleek evenwel niet aangepast te zijn aan het formaat van deze fietsen en een reeks moeilijkheden te veroorzaken op vlak van veiligheid en vanuit technisch oogpunt. Na vaststelling van die moeilijkheden werd aan de nieuwe eigenaars van de speed pedelecs aangeraden te wachten met inschrijven van hun elektrische fiets tot een nieuw formaat ter beschikking was. In 2016 werd de reglementering aangepast zodat vanaf oktober 2016 een kleiner formaat van kentekenplaat kon worden afgeleverd. De federale Ombudsman ontving klachten van mensen die een kentekenplaat volgens het oude, onaangepaste, formaat hadden en de oude kentekenplaat gratis wilden omruilen voor een kentekenplaat volgens het nieuwe en betere formaat, wat geweigerd werd door de DIV. De federale Ombudsman steunde de vraag van deze mensen en beval de FOD Mobilité en Vervoer aan om de kentekenplaten met onaangepast formaat voor elektrische fietsen kosteloos om te ruilen.

De minister van Mobilité weigerde op deze aanbeveling in te gaan. Hij meent dat de gratis vervanging van de kentekenplaat door een plaat

de petit format n'est pas justifiable car il manque une base légale à cette fin. Selon lui, les arguments liés à la sécurité routière ne sont pas déterminants et le remplacement gratuit des plaques entraînerait des coûts élevés pour l'administration. Sur base de ces arguments, le Médiateur fédéral a clôturé la recommandation.

› [RO 16/03](#)

6.2. *Transparence des délais de traitement*

Les délais de traitement longs et incertains sont une source permanente de mécontentement. D'année en année, cela reste la plainte la plus fréquente auprès du Médiateur fédéral. La transparence permet d'éviter de nombreuses plaintes, car les citoyens font preuve de davantage de compréhension lorsqu'ils savent pourquoi le problème dure si longtemps et quand il sera résolu. Mais cette transparence n'est pas toujours de mise.

Transparence des délais de traitement lors de l'immatriculation des véhicules

Depuis 2014, le Médiateur fédéral a constaté de façon récurrente une augmentation, parfois de plusieurs semaines, du délai de traitement des demandes d'immatriculation, principalement celles introduites par courrier, durant certaines périodes de l'année (généralement en juillet et août). Les personnes n'étaient pas informées de ces retards, et le site internet de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports continuait à mentionner le délai de traitement normal (sept jours calendrier). Ces retards, couplés à l'absence d'informations correctes et facilement accessibles ainsi qu'une accessibilité téléphonique réduite de la DIV précisément à ces périodes, ont été source de problèmes pratiques dans la vie quotidienne des citoyens ou dans la réalisation de leurs projets, comme en témoigne le nombre significatif de plaintes similaires reçues par le Médiateur fédéral à ce sujet.

Le Médiateur fédéral a donc recommandé au SPF Mobilité et Transports d'informer activement le grand public et les professionnels, par divers canaux, de manière visible et transparente, des délais réels de traitement des demandes d'immatriculation de véhicules et de veiller à actualiser cette information en continu. En outre, le Médiateur fédéral a également demandé de prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer le traitement des demandes d'immatriculation dans les sept jours calendrier, également pendant les périodes de vacances.

met klein formaat niet gerechtvaardigd is omdat een wettelijke basis daartoe ontbreekt. Volgens hem zijn de argumenten in verband met de verkeersveiligheid niet doorslaggevend en zou de gratis vervanging van de platen hoge kosten met zich meebrengen voor de overheid. De federale Ombudsman sloot de aanbeveling op basis van deze argumenten af.

› [OA 16/03](#)

6.2. *Transparantie over de behandelingstermijnen*

Lange en onzekere behandelingstermijnen blijven een bron van ongenoegen. Jaar na jaar blijft dit de meest voorkomende klacht bij de federale Ombudsman. Transparantie kan veel klachten voorkomen omdat mensen best begrip kunnen tonen als ze weten waarom iets lang duurt en informatie krijgen over wanneer het probleem opgelost zal zijn. Maar die transparantie wordt niet altijd geboden.

Transparantie over de behandelingstermijn voor de inschrijving van voertuigen

Sinds 2014 stelde de federale Ombudsman bij herhaling een stijging vast van de afhandelingstermijnen, soms tot meerdere weken, van vooral per post ingediende inschrijvingsaanvragen tijdens bepaalde perioden van het jaar (vooral in de maanden juli en augustus). De mensen werden niet geïnformeerd over deze vertragingen. Op de website van de Directie Inschrijving van Voertuigen bij de FOD Mobiliteit en Vervoer (DIV) bleef de normale afhandelingstermijn (zeven kalenderdagen) vermeld worden. Deze vertragingen, samen met het ontbreken van juiste en gemakkelijk toegankelijke informatie en een verminderde telefonische bereikbaarheid van de DIV net in deze periode, waren bron van praktische problemen in het dagelijkse leven van burgers of bij de uitvoering van hun plannen, zoals blijkt uit het aanzienlijk aantal gelijkaardige klachten bij de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman deed daarom aan de FOD Mobiliteit en Vervoer de aanbeveling om zowel het brede publiek als de professionelen langs diverse kanalen op een duidelijk zichtbare en transparante manier actief te informeren over de werkelijke behandelingstermijnen van aanvragen tot inschrijving van voertuigen en om erop toe te zien deze informatie permanent te actualiseren. Daarnaast vroeg de federale Ombudsman ook naar de nodige maatregelen om de afhandelingstermijn van inschrijvingsaanvragen steeds binnen zeven kalenderdagen te waarborgen, ook tijdens de vakantieperioden.

Le SPF Mobilité et Transports s'est engagé à actualiser régulièrement les informations concernant les délais de traitement de la DIV. Dans le cadre de son projet de remplacement du site actuel par un nouveau site plus convivial, adapté aux besoins des citoyens et des intermédiaires professionnels, des discussions ont eu lieu au cours du dernier trimestre 2019 avec les différents groupes cibles (citoyens, assureurs, courtiers, centres de contrôle technique, etc.).

› [RO 17/05](#)

Transparence des délais de remboursement des montants indus

Via le site www.amendesroutieres.be, il est possible de payer une amende routière en ligne. Le lancement du système début 2018 a toutefois connu des problèmes. Certaines personnes ont payé un montant trop élevé ou l'ont payé deux fois; souvent, elles attendaient depuis longtemps d'être remboursées. Elles ne recevaient aucune information quant à leur dossier, elles ne savaient pas quand elles seraient remboursées ni pourquoi cela prenait autant de temps. Et elles ont donc fini par perdre leur confiance dans l'administration.

Le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes, a examiné le processus de remboursement et a insisté auprès du SPF Justice, administrateur du site, pour rembourser les personnes dans les meilleurs délais, en principe dans les 20 jours comme annoncé. Entre-temps, la situation s'est améliorée: certains problèmes ont été résolus, de nombreux remboursements ont déjà été effectués et les personnes qui paient à présent une amende trop élevée ou en double sont remboursées rapidement. Le nombre de plaintes auprès du Médiateur fédéral est en baisse. Mais, à l'heure actuelle (mars 2020), 5 000 personnes attendent toujours un remboursement, ce qui n'est pas admissible.

› [RO 18/23](#)

6.3. Accessibilité du service public

Le Médiateur fédéral a également reçu de nombreuses plaintes concernant le helpdesk mis en place en 2018 par le SPF Justice dans le cadre de la plate-forme en ligne pour les amendes routières. En raison des nombreux problèmes, les temps d'attente – et les frais de téléphone – ont augmenté alors que les citoyens n'avaient aucun autre moyen de contacter l'administration.

De FOD Mobiliteit en Vervoer engageerde zich om de informatie over de behandelingstermijnen van de DIV regelmatig te actualiseren. In het kader van zijn project om de huidige website te vervangen door een nieuwe, gebruiksvriendelijkere website die aangepast is aan de behoeften van zowel de burger als professionele gebruikers, vonden in het laatste trimester van 2019 besprekingen plaats met de verschillende doelgroepen (burgers, verzekeraars, makelaars, keuringscentra, enz.).

› [OA 17/05](#)

Transparantie over de terugbetalingstermijn van onverschuldigde betalingen

Via de website www.verkeersboetes.be is het mogelijk om een verkeersboete online te betalen. De lancering van het systeem begin 2018 ging echter gepaard met problemen. Sommige mensen betaalden hun boete ten onrechte dubbel of betaalden te veel; vaak moesten zij lang wachten op een terugbetaling. De mensen kregen geen informatie over hun dossier, ze wisten niet wanneer ze zouden worden terugbetaald of waarom dat zo lang moest duren. Zo verloren ze hun vertrouwen in de overheid.

De federale Ombudsman ontving hierover veel klachten, onderzocht de terugbetalingsprocedure en drong er bij de FOD Justitie, beheerder van de site, op aan om de mensen zo snel mogelijk terug te betalen, in principe binnen de aangekondigde termijn van 20 dagen. Inmiddels is de situatie verbeterd: bepaalde problemen zijn opgelost, er zijn al heel wat terugbetalingen gebeurd en mensen die nu een boete te veel of dubbel betalen, worden sneller terugbetaald. Het aantal klachten bij de federale Ombudsman daalt. Op dit moment (maart 2020) wachten er echter nog 5 000 mensen op een terugbetaling. Dat is onaanvaardbaar.

› [OA 18/23](#)

6.3. Toegankelijkheid van de openbare dienst

De federale Ombudsman ontving ook veel klachten over de telefonische helpdesk die de FOD Justitie in 2018 opgericht had in het kader van het online platform verkeersboetes. Door de vele problemen liepen de wachttijden – en de telefoonkosten – op en er was voor de burger geen andere contactmogelijkheid met de administratie.

Le Médiateur fédéral a recommandé d'améliorer l'accessibilité du helpdesk, de s'assurer qu'il soit accessible gratuitement et de permettre également un contact par écrit pour répondre aux questions et plaintes relatives aux problèmes administratifs liés au paiement d'une amende routière. Le Médiateur fédéral a également demandé d'octroyer au helpdesk les compétences nécessaires pour pouvoir traiter efficacement les plaintes et régler les problèmes administratifs. Entre-temps, la capacité du serveur web a été augmentée et du personnel supplémentaire a été embauché pour le call center du helpdesk. Au sein de ce call center, un back office a été mis en place pour répondre aux questions complexes. A la demande de fournir un numéro de téléphone gratuit et de créer une adresse e-mail où les citoyens peuvent adresser leurs questions ou plaintes, le SPF Justice n'a pas donné suite. Un nouveau site web sur lequel un formulaire de plainte sera mis à disposition est bien en préparation, mais son lancement a été reporté.

› [RO 18/24](#)

7. Travailler dans l'administration

Le Médiateur fédéral examine également les plaintes émanant des fonctionnaires fédéraux concernant leur statut ou l'application de leur contrat de travail.

A côté de ces plaintes, le Centre Intégrité traite les signalements d'atteintes suspectées à l'intégrité soumis par des fonctionnaires et, sur base des enquêtes menées à partir de ces signalements, il formule des recommandations pour un service public plus efficace, intègre et transparent pour le citoyen. Comme chaque année, cette mission particulière fait l'objet d'une section distincte, en partie 2 de ce rapport annuel.

Enfin, l'administration doit adopter une attitude correcte à l'égard de ceux qui travaillent pour elle ou postulent à cette fin. L'impartialité, la confiance légitime et le délai raisonnable n'avaient pas été respectés dans les cas exposés ci-après.

7.1. *Impartialité et confiance légitime lors de sélections par le Selor*

Début 2015, le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de plusieurs participants à une procédure de sélection, constituée de trois épreuves, auprès de Selor, le bureau de sélection de l'administration. Le règlement de sélection fixait le nombre maximal de participants autorisés à présenter la troisième et dernière épreuve.

De federale Ombudsman beval aan om de toegankelijkheid van de helpdesk te verbeteren, de helpdesk gratis bereikbaar te maken en ook schriftelijk contact mogelijk te maken om vragen en klachten te beantwoorden over administratieve problemen bij de betaling van een verkeersboete. Ook vroeg de federale Ombudsman om aan de helpdesk bevoegdheden toe te kennen om klachten doeltreffend te kunnen behandelen en administratieve problemen te kunnen oplossen. Inmiddels is de capaciteit van de webserver vergroot en werden er bijkomende personen in dienst genomen voor het callcenter van de helpdesk. Binnen dit callcenter werd een backoffice opgericht om complexe vragen te beantwoorden. Aan de vraag een gratis telefoonnummer ter beschikking te stellen en een e-mailadres aan te maken waar de burger met vragen of klachten terecht kan, gaf de FOD Justitie geen gevolg. Er wordt wel gewerkt aan een nieuwe website waarop een klachtenformulier beschikbaar zou zijn, maar de lancering hiervan werd uitgesteld.

› [OA 18/24](#)

7. Werken bij de overheid

De federale Ombudsman onderzoekt ook klachten ingediend door federale ambtenaren over hun statuut of over de toepassing van hun arbeidsovereenkomst.

Naast die klachten onderzoekt het Centrum Integriteit meldingen door ambtenaren van veronderstelde integriteitsschendingen en doet het op basis van de naar aanleiding van deze meldingen uitgevoerde onderzoeken, aanbevelingen voor een doeltreffender, meer integere en meer transparante dienstverlening voor de burger. Deze bijzondere opdracht van de federale Ombudsman wordt zoals elk jaar apart belicht, in deel 2 van dit jaarverslag.

Ook in zijn houding ten opzichte van degenen die voor hem werken of die daarvoor solliciteren, moet de overheid zich correct opstellen. Onpartijdigheid, gewettigd vertrouwen en de redelijke termijn bleken in volgende dossiers geschonden.

7.1. *Onpartijdigheid en gewettigd vertrouwen bij de selectie door Selor*

De federale Ombudsman kreeg begin 2015 klachten van een aantal deelnemers aan een selectieprocedure die bestond uit drie proeven bij het selectiebureau van de overheid Selor. Het selectiereglement bepaalde het maximum aantal deelnemers dat tot de derde en laatste proef werd toegelaten. Nadat de resultaten van

Après communication des résultats de la deuxième épreuve, Selor a décidé d'augmenter le nombre maximum de candidats admis à la troisième épreuve. Ce qui pouvait éventuellement désavantager un certain nombre de candidats. Selor ne pouvait plus garantir l'impartialité de la procédure et la confiance légitime des candidats s'en trouvait ébranlée.

Le Médiateur fédéral a donc recommandé à Selor de ne jamais modifier un règlement de sélection en cours de procédure si cette possibilité n'est pas prévue explicitement dans le règlement et surtout, de ne le modifier en aucun cas lorsque l'identité des candidats qui bénéficieront de cette modification est connue. Selor a suivi cette recommandation et s'est engagé à respecter correctement et scrupuleusement les règlements de sélection et de garantir l'impartialité des sélections.

】 [RO 15/01](#)

7.2. *Délai raisonnable pour le paiement des états de frais et honoraires*

Le Médiateur fédéral a traité des plaintes d'experts judiciaires dans des affaires pénales, de traducteurs et d'interprètes concernant le défaut de paiement des états de frais et d'honoraires qu'ils avaient présentés. Dans ces plaintes, le Médiateur fédéral a constaté que le SPF Justice finissait par payer les états, mais souvent avec plusieurs mois de retard. Il s'agissait d'une problématique complexe. En effet, ils étaient mandatés par le pouvoir judiciaire, mais le paiement de leurs états incombait à l'administration. La collaboration avec les instances judiciaires d'une part, et la budgétisation insuffisante de leurs tâches d'autre part, demeuraient les principaux écueils en termes de traitement et de paiement. Le Médiateur fédéral a donc recommandé au Parlement de rendre plus efficace le processus de gestion allant de la commande, en passant par l'estimation, le contrôle et jusqu'au paiement, des états de frais et honoraires des prestataires de services dans les affaires pénales et de libérer suffisamment de moyens budgétaires pour qu'ils puissent être payés en temps voulu.

En 2015, 146 millions d'euros furent dégagés pour le paiement des frais judiciaires et le ministre de la Justice reprit la rationalisation du traitement comptable et la réforme des flux de commandes et de paiements dans son Plan Justice. Cette mesure associée à un raccourcissement des délais de procédure entendait

de la seconde épreuve connue, les listes de Selor, bien que le maximum de candidats pour la troisième épreuve ait été augmenté. Par conséquent, il est possible qu'un certain nombre de candidats ait été éliminé. Selor ne pouvait plus garantir l'impartialité de la procédure et la confiance légitime des candidats en a été ébranlée.

Par conséquent, le Médiateur fédéral a recommandé à Selor de ne pas modifier un règlement de sélection pendant la procédure si cette possibilité n'est pas prévue explicitement dans le règlement et surtout, de ne pas le modifier dans aucun cas lorsque l'identité des candidats qui bénéficieront de cette modification est connue. Selor a suivi cette recommandation et s'est engagé à respecter correctement et scrupuleusement les règlements de sélection et de garantir l'impartialité des sélections.

】 [OA 15/01](#)

7.2. *Redelijke termijn voor de uitbetaling van staten van kosten en erelonen*

De federale Ombudsman behandelde klachten van gerechtsdeskundigen in strafzaken, van vertalers en van tolken over het onbetaald blijven van hun ingediende staten van kosten en erelonen. Hij stelde vast dat de FOD Justitie de staten uiteindelijk wel betaalde, maar vaak pas na meerdere maanden. Het ging om een complexe problematiek. De betrokkenen kregen hun opdracht vanuit de rechterlijke macht maar moesten door de administratie betaald worden. De samenwerking met de gerechtelijke diensten en de ontoereikende budgettering voor hun taken waren de belangrijkste pijnpunten voor de behandeling en de betalingen. Daarom deed de federale Ombudsman aan het Parlement de aanbeveling om het procesmatig beheer van de bestelling, begroting, controle en betaling van staten van kosten en erelonen van de dienstverleners in strafzaken efficiënter te maken en om ook voldoende budgettaire middelen vrij te maken opdat deze tijdig zouden kunnen worden betaald.

In 2015 werd 146 miljoen euro vrijgemaakt voor de betaling van de gerechtskosten en de minister van Justitie nam in zijn Justitieplan de stroomlijning van de boekhoudkundige verwerking en de hervorming van bestellings- en betalingsstromen op. Dit zou samen met een inkorting van de doorlooptijden van de processen

permettre le paiement en temps voulu des frais et honoraires. Un “Plan frais de justice” a été élaboré et la loi en la matière a été adoptée le 4 mai 2016.

› [RG 14/02](#)

8. Recommandations transversales

Grâce à sa compétence générale sur l'ensemble des administrations fédérales, le Médiateur fédéral dispose d'une “vision hélicoptère” qui lui permet de détecter les problèmes qui transcendent les diverses administrations.

8.1. *L'intérêt supérieur de l'enfant*

La Belgique s'est engagée à faire progresser concrètement les droits des enfants, ce qui signifie, entre autres, que dans toutes les mesures pouvant concerner les enfants, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération primordiale. Cet “intérêt supérieur de l'enfant” doit être pris en considération dans de nombreux domaines, et cela vaut donc tant en ce qui concerne le législateur fédéral que les administrations fédérales. Le Médiateur fédéral attache lui-même une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'évaluation des plaintes qui lui sont soumises, les enquêtes qu'il mène et les recommandations qu'il formule. Au cours de la période écoulée, le Médiateur fédéral a dû constater que dans plusieurs dossiers, relatifs à l'asile et la migration, la privation de liberté, l'état civil, la fiscalité de la famille, ... l'intérêt supérieur de l'enfant n'était pas la considération primordiale. Les recommandations adressées par le Médiateur fédéral en 2014 à l'administration fédérale, d'une part, d'intégrer systématiquement la prise en considération de l'intérêt supérieur de l'enfant dans le traitement des dossiers qui touchent (in)directement un enfant et, d'autre part, au Parlement, d'examiner l'impact éventuel d'une mesure sur les enfants lors de l'adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants, restent donc d'actualité.

› [RG 14/01](#)

8.2. *Préserver la qualité du service au citoyen lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation*

Comme en témoignent les plaintes, l'introduction d'un nouveau système informatique entraîne souvent des difficultés inattendues et des conséquences imprévisibles, qui ont un impact sur la fluidité de

moeten leiden tot een tijdige betaling van staten van kosten en erelonen. Een “Plan Gerechtskosten” werd uitgewerkt en de wet ter zake werd op 4 mei 2016 aangenomen.

› [AA 14/02](#)

8. Transversale aanbevelingen

Door zijn algemene bevoegdheid voor de federale administraties heeft de federale Ombudsman een helikopterzicht dat hem toelaat problemen te detecteren die de verschillende administraties overschrijden.

8.1. *Het hoger belang van het kind*

België heeft zich geëngageerd om kinderrechten concreet te bevorderen; dat houdt onder meer in dat bij alle maatregelen die betrekking kunnen hebben op kinderen, de belangen van het kind de eerste overweging moeten zijn. Dit “hoger belang van het kind” moet in tal van materies in aanmerking worden genomen en geldt dus zowel ten aanzien van de federale wetgever als ten aanzien van de federale administraties. De federale Ombudsman zelf neemt het hoger belang van het kind mee in de beoordeling van de ontvangen klachten, in de onderzoeken die hij voert en in zijn aanbevelingen. In de afgelopen periode moest de federale Ombudsman vaststellen dat in verschillende dossiers, rond asiel en migratie, vrijheidsberoving, burgerlijke staat, gezinsfiscaliteit, ..., het hoger belang van het kind niet als eerste in overweging genomen werd. De aanbevelingen van 2014 van de federale Ombudsman enerzijds aan de federale administratie om het hoger belang van het kind systematisch in acht te nemen bij de behandeling van dossiers die (on)rechtstreeks betrekking hebben op kinderen en anderzijds aan het Parlement om de mogelijke impact van een maatregel op kinderen te onderzoeken bij het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat rechtstreeks of onrechtstreeks op kinderen betrekking heeft, blijven dan ook actueel.

› [AA 14/01](#)

8.2. *De kwaliteit van de dienstverlening behouden bij het invoeren van nieuwe werkprocessen*

Het invoeren van een nieuw informaticasysteem brengt niet zelden — zo blijkt uit de klachten — onverwachte problemen en ongewilde gevolgen met zich mee, waardoor de dossierbehandeling niet altijd

traitement des dossiers. Derrière chaque dossier traité de manière informatisée se cache un individu. Un individu qui attend de l'administration un service: le paiement correct d'une indemnité pour personne handicapée, des informations correctes sur une amende routière, ...

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. Elle 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.

Cette recommandation reste une constante préoccupation. Le Médiateur fédéral compte sur les coordinateurs de plaintes nommés au sein des administrations pour intervenir rapidement en cas de problèmes de cette nature pouvant être résolus en première ligne.

› [RG 13/01](#)

even vlot verloopt. Achter elk dossier dat op een geïnformatiseerde manier wordt verwerkt, gaat een burger schuil die een dienst verwacht van de overheid: een correcte uitbetaling van een tegemoetkoming voor personen met een handicap, een correcte informatie over een verkeersboete, ...

Een tijdelijke, minimale vermindering van de dienstverlening kan aanvaardbaar zijn. Maar zo'n situatie kan niet blijven aanslepen, want dan wordt ze onverantwoord. Het invoeren van een nieuw informaticasysteem is een maatregel van interne organisatie. Die 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.

Deze aanbeveling blijft een permanent aandachtspunt. De federale Ombudsman rekent op de bij de administraties aangestelde klachtcoördinatoren om snel in te grijpen bij soortgelijke problemen die bij uitstek in de eerste lijn opgelost kunnen worden.

› [AA 13/01](#)

2. LE FONCTIONNEMENT DU MEDIATEUR FEDERAL EN CHIFFRES

A. CHIFFRES GÉNÉRAUX

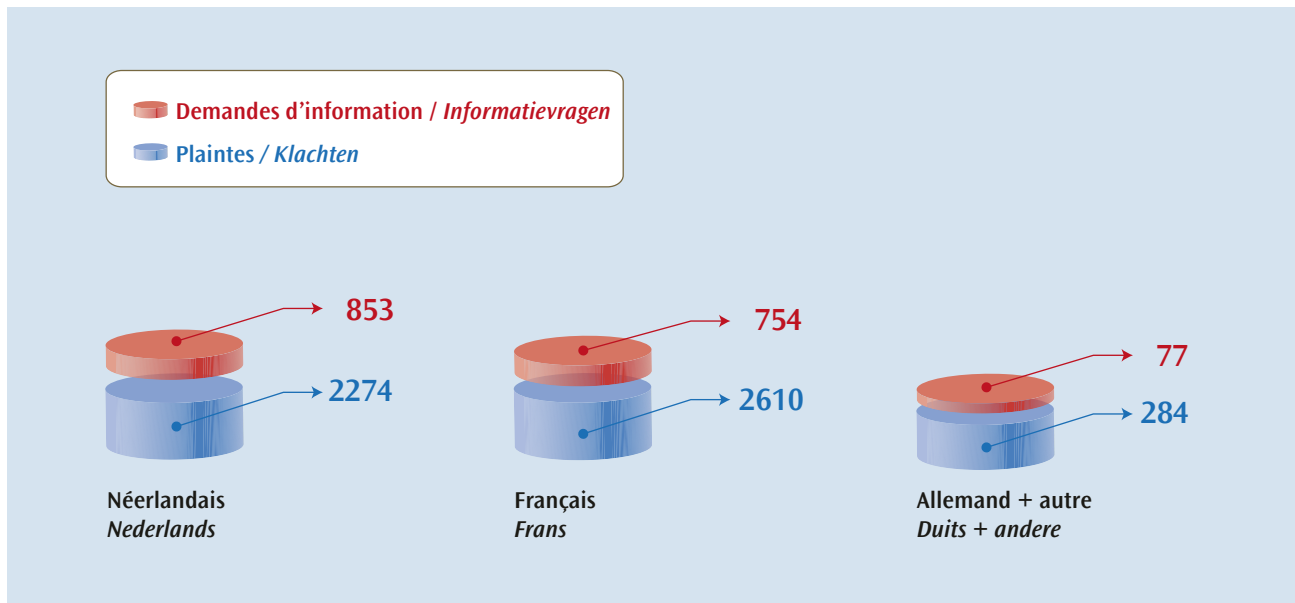
a. Nouveaux dossiers

En 2019, le Médiateur fédéral a reçu 5 168 nouvelles plaintes et 1 684 demandes d'information, ce qui représente un total de 6 852 dossiers. Il s'agit d'une forte augmentation (+10 %) par rapport à 2018, année durant laquelle le Médiateur fédéral avait enregistré 6 206 dossiers. Le nombre de plaintes a augmenté proportionnellement plus que le nombre de demandes d'information (respectivement 13 % et 2,5 %).

L'augmentation du nombre de dossiers dans une autre langue que le français ou le néerlandais est également frappante (+70 %). De loin, la grande majorité de ces dossiers concerne des plaintes introduites en anglais ayant trait à la migration. On constate également une légère augmentation des plaintes en langue allemande.

NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE

NIEUWE DOSSIERS PER TAAL



2. DE WERKING VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

A. ALGEMENE CIJFERS

a. Nieuwe dossiers

In 2019 ontving de federale Ombudsman 5168 nieuwe klachten en 1684 informatievragen, samen 6852 dossiers. Dit is een sterke stijging (+10 %) ten opzichte van 2018 waar de federale Ombudsman 6206 dossiers registreerde. Het aantal klachten is hierbij in verhouding meer gestegen dan het aantal infovragen (respectievelijk 13 % en 2,5 %).

Opvallend is ook de toename van het aantal dossiers in een andere taal dan het Frans of het Nederlands (+70 %). Veruit het grootste aandeel hierin hebben klachten ingediend in het Engels die betrekking hebben op migratie. Er is ook een lichte stijging van de Duitstalige klachten.

En 2019, l'accueil du Médiateur fédéral a répondu à 9 227 appels téléphoniques, soit 1 036 de moins qu'en 2018, dont 5 550 reçus via le numéro vert 0800.

Ces appels n'ont bien évidemment pas tous donné lieu à l'enregistrement d'une demande d'information ou d'une plainte, mais ils démontrent que l'accessibilité téléphonique reste une nécessité pour le citoyen qui cherche de l'aide. C'est d'ailleurs l'un des thèmes sur lequel le Médiateur fédéral a travaillé également en 2019.

Les moyens de communication utilisés par les citoyens pour saisir le Médiateur fédéral sont restés pratiquement les mêmes au cours des cinq dernières années. Le moyen de communication le plus fréquent reste la voie électronique, qui continue d'augmenter. En 2018, ce canal représentait déjà près de 72 % et, en 2019, cette part est montée à 73,58 %. Cela étant, le Médiateur fédéral veille à rester aussi facilement accessible via les autres canaux, notamment pour les personnes les plus vulnérables qui n'ont pas toujours les aptitudes ou les outils numériques nécessaires.

In 2019 beantwoordde het onthaal van de federale Ombudsman 9227 telefonische oproepen, hetzij 1036 minder dan in 2018, waarvan 5550 via het 0800-nummer.

Deze telefonische oproepen gaven bij de federale Ombudsman uiteraard niet allemaal aanleiding tot een informatievraag of een klacht. Ze tonen wel de blijvende behoefte aan om telefonisch bereikbaar te zijn voor de burger die hulp zoekt. Dit is trouwens een van de thema's waarrond de federale Ombudsman ook in 2019 heeft gewerkt.

De wijze waarop burgers met de federale Ombudsman contact opnemen, blijft de laatste vijf jaar nagenoeg hetzelfde. Het aandeel van de communicatie via elektronische weg blijft het grootst en blijft stijgen. In 2018 bedroeg dat al bijna 72 %, in 2019 was dat 73,58 %. Hoe dan ook houdt de federale Ombudsman eraan om ook steeds via de andere kanalen vlot bereikbaar te blijven, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren die niet altijd de kennis of de middelen hebben die nodig zijn om digitaal te kunnen functioneren.

NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL

Electronique / Elektronisch	73,58%
Téléphone / Telefoon	15,06%
Visite / Bezoek	5,17%
Lettre / Brief	4,09%
Permanence / Spreekuur	1,90%
Fax	0,20%

b. *Plaintes* 2019

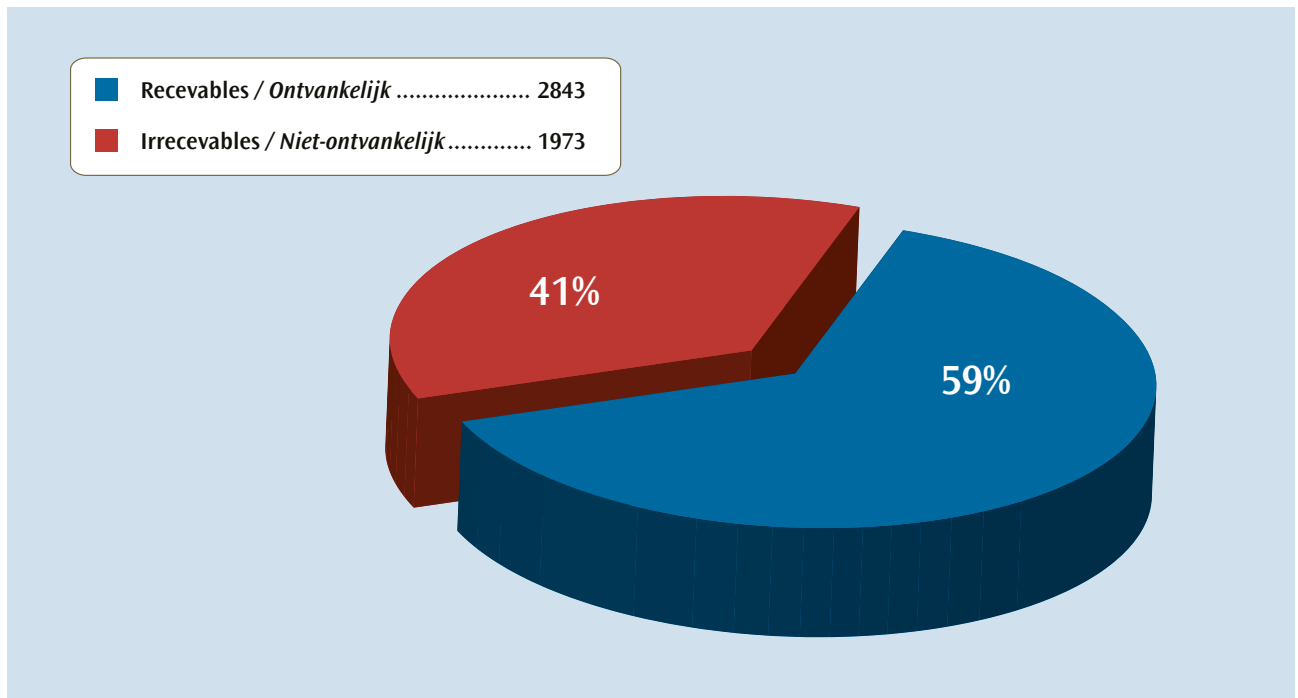
En 2019, le Médiateur fédéral a reçu 5 168 nouvelles plaintes, dont 2 843 étaient recevables et 1 973 irrecevables. La part des plaintes irrecevables a augmenté d'environ 5 % en 2019 par rapport à 2018. La part de plaintes recevables a augmenté d'environ 3 %. Pour 352 plaintes, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2019.

b. *Klachten* 2019

In 2019 ontving de federale Ombudsman 5168 nieuwe klachten waarvan er 2843 ontvankelijk bleken en 1973 niet ontvankelijk. Het aandeel niet ontvankelijke klachten steeg in 2019 met bijna 5 % ten opzichte van 2018. Het aantal ontvankelijke klachten is met ongeveer 3 % gestegen. Voor 352 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2019 nog niet afgerond.

TOTAL DES PLAINTES

TOTAAL AANTAL KLACHTEN



Le graphique ci-dessous indique la répartition des plaintes par motifs d'irrecevabilité, tels que repris dans la loi organique¹⁴ et le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Les transmis concernent les plaintes relevant d'autres médiateurs membres de la CPMO¹⁵, d'autres collatéraux du Parlement (Comité P, Comité R, Conseil supérieur de la Justice, Autorité de protection des données, Conseil central de surveillance pénitentiaire) et du Médiateur européen. En 2019, le nombre de dossiers irrecevables transmis par le Médiateur fédéral a augmenté de 4 %, ce qui est la principale raison de l'augmentation du nombre de dossiers irrecevables. Et il s'agit certainement d'une conséquence de la régionalisation des allocations familiales.

La rubrique "absence de démarches préalables" comprend notamment les plaintes que le Médiateur fédéral a redirigées vers les coordinateurs des plaintes de première ligne, dans le cadre des protocoles d'accord qu'il a signés avec de nombreuses administrations

Hieronder volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet¹⁴ en het huishoudelijk reglement van de federale Ombudsman.

De doorzendingen hebben betrekking op de klachten die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen leden van POOL¹⁵, andere collaterale instellingen van het Parlement (Comité P, Comité I, Hoge Raad voor de Justitie, Gegevensbeschermingsautoriteit, Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen) en de Europese Ombudsman. In 2019 heeft de federale Ombudsman bijna 4 % meer onontvankelijke dossiers doorgezonden, wat de belangrijkste oorzaak is van de stijging van het aandeel onontvankelijke dossiers. De regionalisering van de kinderbijslag speelt hier zeker in mee.

In de rubriek "ontbreken van voorafgaande stappen" zijn ook de klachten inbegrepen die de federale Ombudsman heeft geheoriënteerd naar de eerstelijnsklachtencoördinatoren in het kader van de protocolakkoorden die hij met veel federale

¹⁴ Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

¹⁵ Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO). Voir www.ombudsman.be.

¹⁴ Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

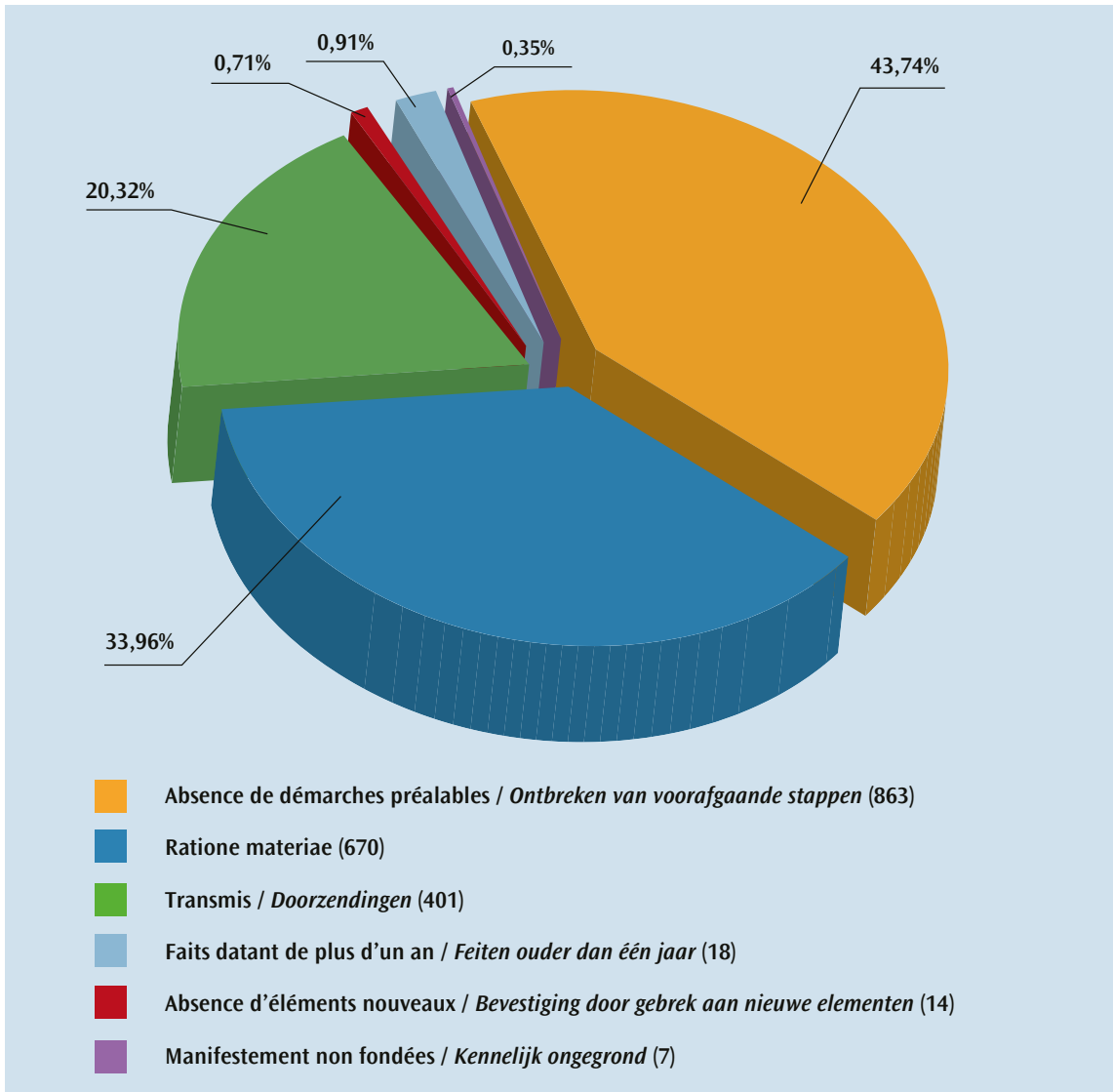
¹⁵ Permanent Overleg Ombudslui (POOL). Zie www.ombudsman.be.

fédérales¹⁶. Le nombre absolu de dossiers irrecevables pour absence de démarches préalables a augmenté mais leur quote-part est restée, en 2019, pratiquement la même et constitue toujours le principal motif d'irrecevabilité.

overheidsdiensten heeft ondertekend¹⁶. Het absolute aantal onontvankelijke dossiers wegens het ontbreken van voorafgaande stappen is wel gestegen, maar hun aandeel in 2019 is nagenoeg hetzelfde gebleven en blijft het belangrijkste onontvankelijkheidsmotief.

PLAINTES IRRECEVABLES

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



c. Traitement des plaintes recevables

Pour l'analyse du traitement des plaintes recevables, il est ajouté aux nouvelles plaintes recevables introduites

¹⁶ A la date du 29 janvier 2020, le Médiateur fédéral avait conclu 31 protocoles d'accord. Hormis le SPF Intérieur, toutes les administrations fédérales à l'encontre desquelles le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des plaintes, ont signé le protocole d'accord.

c. Behandeling van de onontvankelijke klachten

De bespreking van de behandeling van de onontvankelijke klachten betreft de nieuwe onontvankelijke

¹⁶ Op 29 januari 2020 had de federale Ombudsman 31 samenwerkingsprotocollen gesloten. Behalve de FOD Binnenlandse Zaken hebben alle federale overheidsdiensten waarover de federale Ombudsman regelmatig klachten ontvangt, het samenwerkingsprotocol ondertekend.

en 2019 (2 843) les plaintes recevables encore en cours de traitement, introduites avant 2019 (2 086).

Sur les 4 929 plaintes en traitement en 2019, 3 792 ont été clôturées, ce qui représente une augmentation substantielle. Le Médiateur fédéral a par ailleurs encore suspendu son examen dans 109 plaintes, contre 86 en 2018.

Un tableau avec un aperçu, par administration, du nombre de plaintes dont l'examen a été suspendu se trouve dans la partie "Chiffres par administration". Les chiffres de 2017 et 2018 sont repris en comparaison.

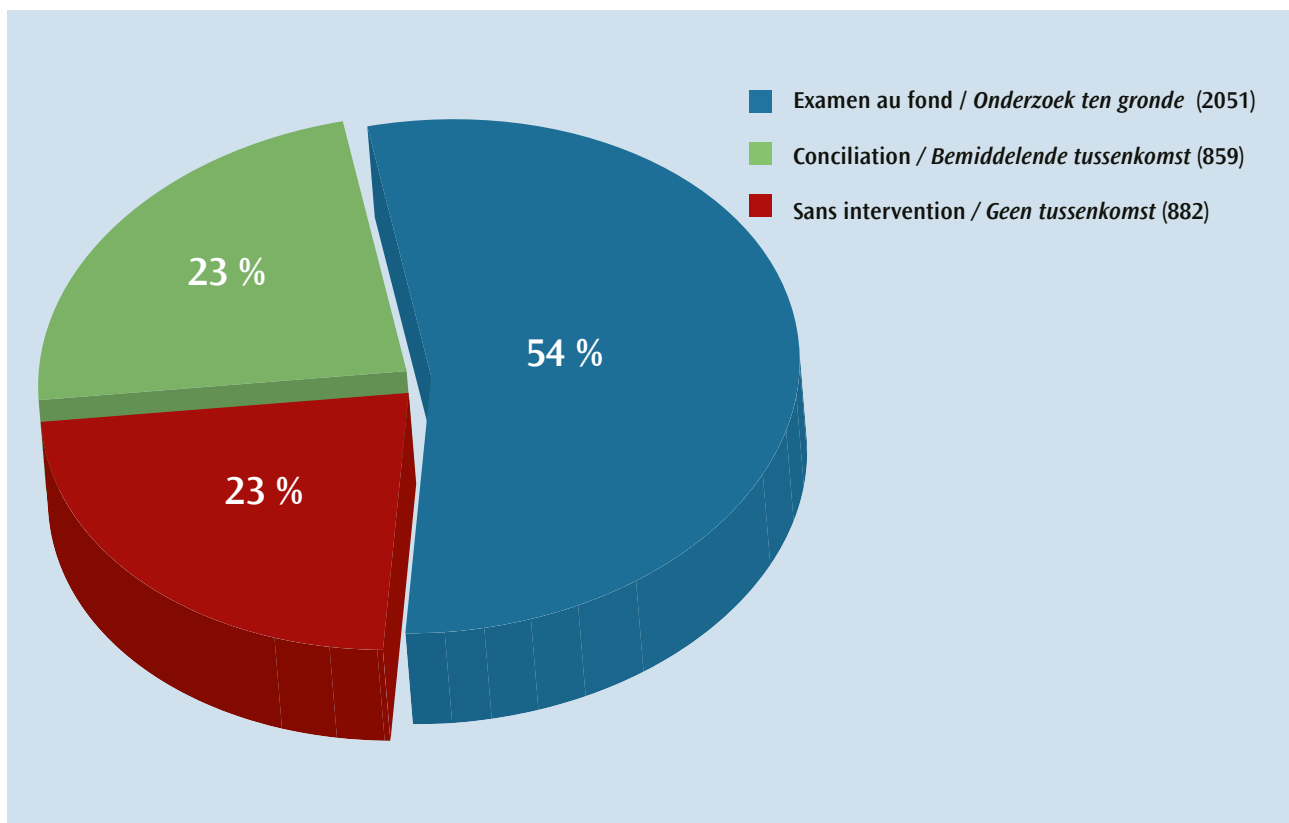
klachten, ingediend in 2019 (2843), en de ontvankelijke, nog openstaande klachten ingediend vóór 2019 (2086).

Van de 4929 klachten in 2019 in behandeling, zijn er 3792 afgesloten. Dit is een forse stijging. Daar bovenop werden er 109 opgeschort, tegenover 86 in 2018.

Een tabel met een overzicht van het aantal door de federale Ombudsman opgeschorte dossiers per overheidsdienst is vermeld onder het deel "Cijfers per administratie". Ter illustratie wordt de vergelijking gemaakt met 2017 en 2018.

TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES

BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN



Une plainte recevable introduite auprès du Médiateur fédéral peut faire l'objet d'un examen au fond, d'une conciliation ou, après un premier contact avec le demandeur, d'une décision de clôture sans intervention.

En 2019, la part d'examens au fond et de conciliations a augmenté de plus de 3 % chacun et la part de dossiers sans intervention a diminué de 6,5 %.

Als de klacht ontvankelijk is, kan de federale Ombudsman overgaan tot een onderzoek ten gronde, tot een bemiddelende tussenkomst of na een eerste contact met de verzoeker beslissen om niet tussen te komen.

In 2019 is het aandeel onderzoeken en bemiddelingen gestegen met meer dan 3 % elk en het aandeel dossiers zonder tussenkomst is gedaald met 6,5 %.

— Examen au fond

L'examen d'une plainte peut déboucher sur quatre types d'évaluations.

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

2) La plainte est fondée: une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative ont été méconnues.

Dans ce cas, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction est abordé sous le point d.

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

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

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

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

Pour la partie fondée du grief, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction est également repris sous le point d.

4) Il est impossible de se prononcer sur le bien-fondé de la plainte: cela signifie qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non de la plainte.

Le graphique ci-après illustre le résultat de l'examen des plaintes en 2019. La part de plaintes non fondées a augmenté de 1 %.

— Onderzoek ten gronde

Na onderzoek van een klacht kan de federale Ombudsman tot vier mogelijke evaluaties komen.

1) De klacht is ongegrond: er is geen schending van een ombudsnorm vastgesteld.

2) De klacht is gegrond: een of meerdere ombudsnormen zijn niet nageleefd.

Als de klacht gegrond is, vraagt de federale Ombudsman om herstel. Het resultaat daarvan wordt hierna besproken onder punt d.

3) De klacht is gedeeltelijk gegrond: drie situaties zijn mogelijk.

> De klacht omvat verschillende even belangrijke grieven, die echter niet alle gegrond zijn.

> De verantwoordelijkheid is gedeeld tussen de indiener van de klacht en de administratie.

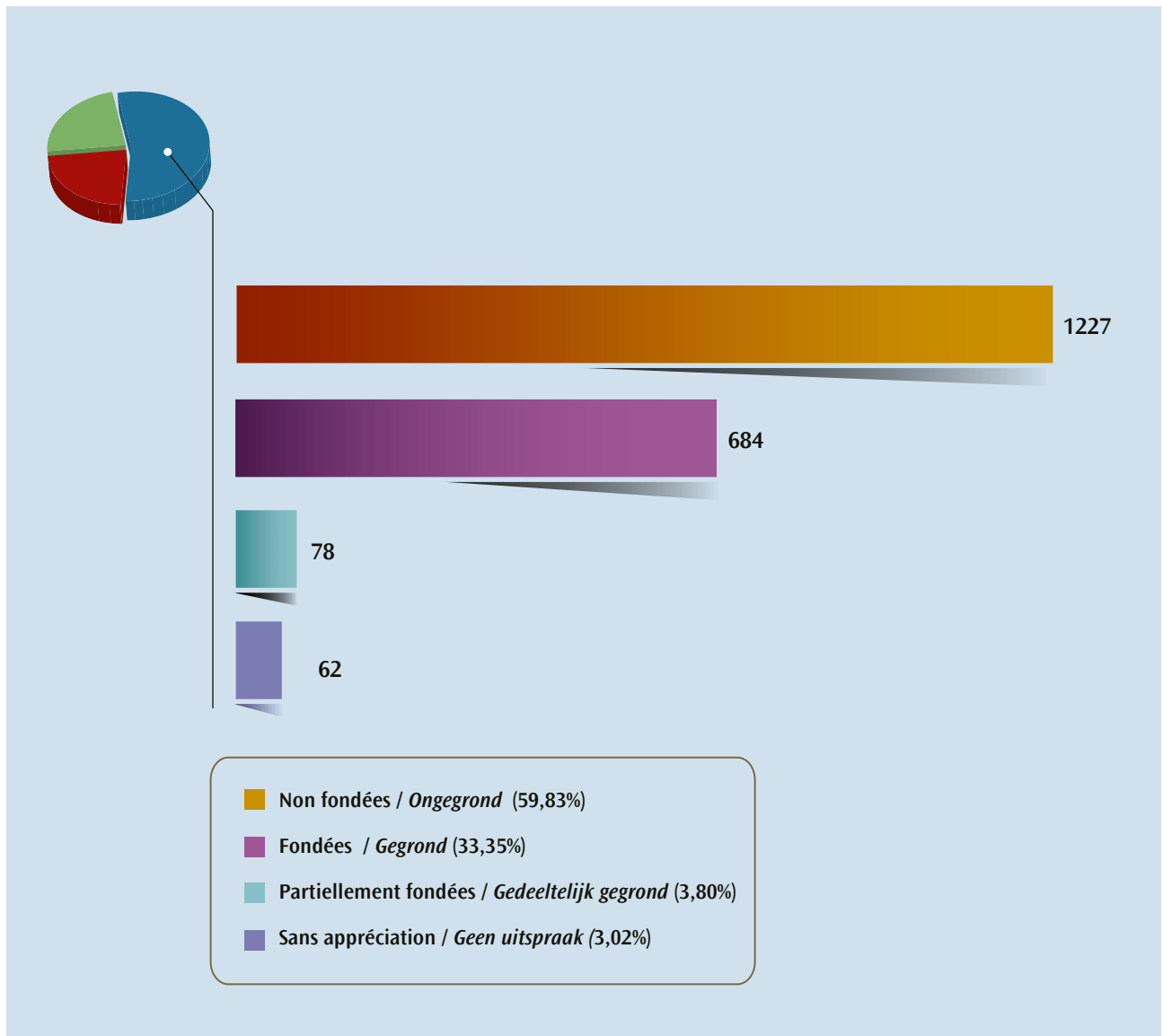
> De materiële beginselen zijn nageleefd (bijvoorbeeld de indiener van de klacht heeft geen recht op de uitkering waar hij om verzoekt), maar de procedurele beginselen werden niet gerespecteerd (bijvoorbeeld onbehoorlijk onthaal van de verzoeker of foute informatieverstrekking).

Voor het onderdeel van de klacht dat gegrond blijkt, vraagt de federale Ombudsman om herstel. Het resultaat daarvan wordt ook hierna besproken onder punt d.

4) Er is geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht mogelijk: dit houdt in dat het na onderzoek niet mogelijk blijkt om een uitspraak te doen over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

De grafiek hieronder geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2019. Het aandeel ongegronde klachten is met 1 % gestegen.

EXAMEN AU FOND
ONDERZOEK TEN GRONDE



— **Conciliation**

Une conciliation est pratiquée dans une plainte dont on ne peut pas dire immédiatement si elle est fondée ou non (par exemple lorsque l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou lorsqu'une solution peut être trouvée rapidement sans examen complémentaire des responsabilités.

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

— **Bemiddelende tussenkomst**

Een bemiddelende tussenkomst gebeurt wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegrond of ongegrond kan worden beschouwd (bijvoorbeeld wanneer de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel tot een oplossing kan worden gekomen zonder verantwoordelijkheden nader te moeten onderzoeken.

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

En 2019, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 859 dossiers. Celle-ci a abouti à un résultat positif dans 843 dossiers. Dans 16 dossiers, la conciliation n'a pas abouti.

— Sans intervention

Un certain nombre de dossiers sont clôturés sans intervention:

> en l'absence de réponse du plaignant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral. En 2019, 353 dossiers ont été clôturés de cette façon;

> lorsque la plainte est devenue sans objet parce que le plaignant informe le Médiateur fédéral que son intervention n'est plus nécessaire ou que le problème a été résolu avant que le Médiateur fédéral entame son examen. En 2019, le Médiateur fédéral a conclu que la plainte était devenue sans objet dans 529 dossiers.

d. *Évaluation des plaintes (partiellement) fondées*

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

Le résultat de cette correction peut être:

> correction;
 > correction partielle;
 > correction refusée;
 > correction impossible: l'administration n'est matériellement pas (plus) en mesure de remédier au problème.

Le graphique suivant donne un aperçu du résultat de l'intervention du Médiateur fédéral après l'examen au fond de la plainte. Il montre la proportion des corrections obtenues, partielles, impossibles ou refusées pour les plaintes (partiellement) fondées.

En 2019, le nombre de dossiers clôturés en correction refusée ou correction partielle est supérieur à la moyenne. Le retard structurel au sein de l'Office des étrangers, signalé sur le site internet du Médiateur fédéral début 2020, en est l'une des causes.¹⁷ En outre, des dizaines de plaintes relatives à l'application du tarif social énergie ont également été classées en correction refusée.

¹⁷ www.mediateurfederal.be/fr/content/retard-structurel-l-office-des-etrangers-ou-en-est-ma-demande

In 2019 deed de federale Ombudsman in 859 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 843 dossiers was het resultaat positief, slechts in 16 dossiers niet.

— Geen tussenkomst

Een aantal dossiers wordt afgesloten zonder tussenkomst:

> als de verzoeker geen antwoord geeft op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman. In 2019 werden zo 353 dossiers afgesloten;

> als de klacht zonder voorwerp is geworden: de verzoeker informeert de federale Ombudsman dat zijn tussenkomst niet verder vereist is of het probleem werd opgelost nog voor de federale Ombudsman zijn onderzoek aanvatte. In 2019 besloot de federale Ombudsman in 529 dossiers dat de klacht zonder voorwerp was geworden.

d. *Evaluatie van de (gedeeltelijk) gegronde klachten*

Als de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is, vraagt de federale Ombudsman om herstel.

Het mogelijke resultaat is dan:

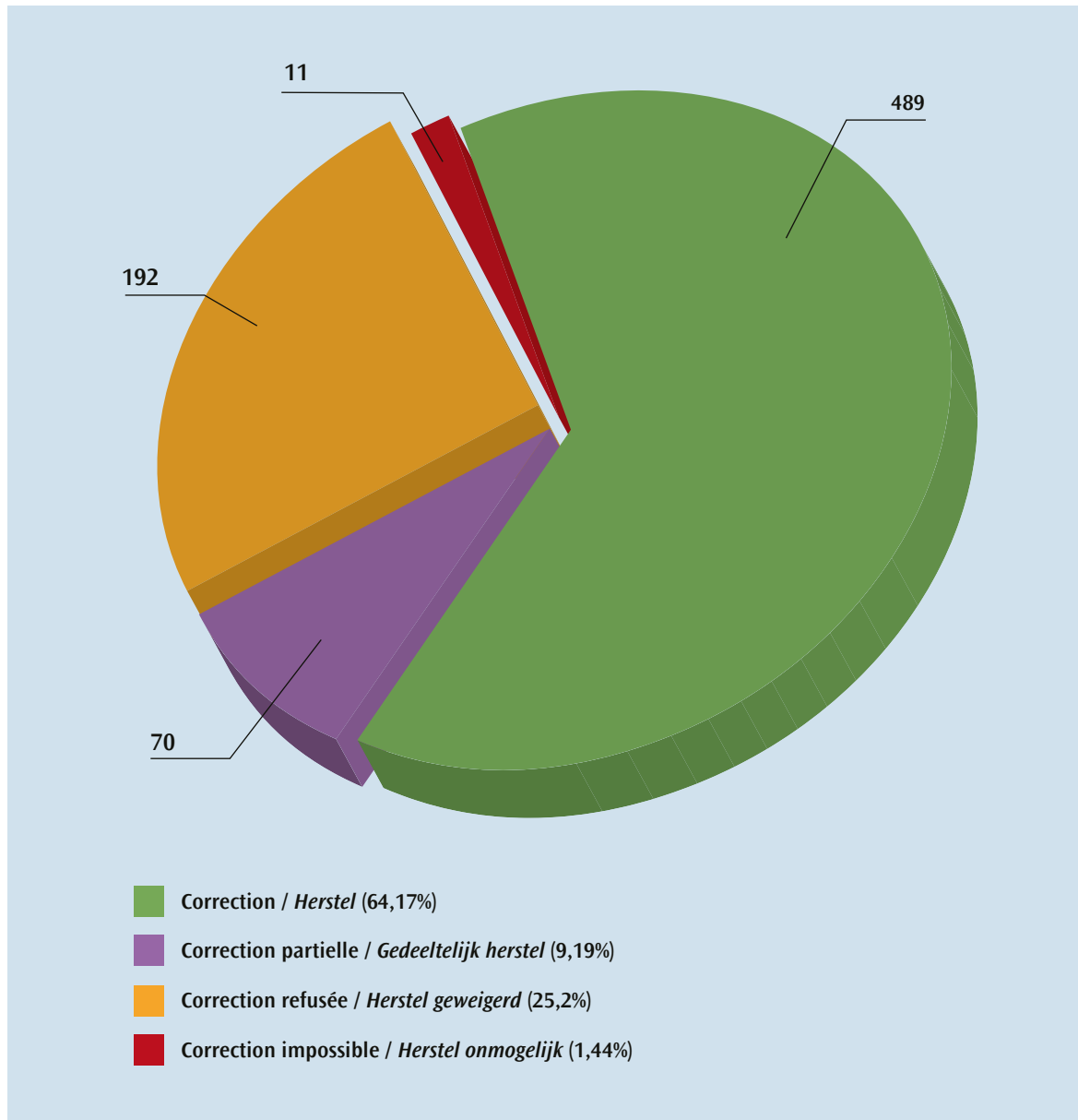
> herstel;
 > gedeeltelijk herstel;
 > herstel geweigerd;
 > herstel onmogelijk: de administratie is materieel niet (meer) in staat om het probleem te verhelpen.

De onderstaande grafiek geeft een overzicht van het resultaat van de tussenkomst van de federale Ombudsman na het onderzoek ten gronde van de klacht. Zij toont voor de (gedeeltelijk) gegronde klachten het aandeel van volledig herstel, gedeeltelijk herstel, onmogelijk of geweigerd herstel.

Het aantal dossiers dat afgesloten is met herstel geweigerd (of gedeeltelijk herstel) is in 2019 aanzienlijk hoger dan gemiddeld. Een van de oorzaken is de structurele achterstand bij de Dienst Vreemdelingenzaken waarover begin 2020 op de website van de federale Ombudsman werd bericht.¹⁷ Daarnaast werden ook tientallen klachten met betrekking tot de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit afgesloten met herstel geweigerd.

¹⁷ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/structurele-achterstand-bij-de-dienst-vreemdelingenzaken-hoe-zit-het-met-mijn-aanvraag>

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



e. Normes de bonne conduite administrative

Le graphique suivant donne un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des plaintes clôturées en 2019 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite administrative peuvent être méconnues dans un même dossier. Ceci explique pourquoi le nombre de normes de bonne conduite administrative méconnues dépasse le nombre de dossiers clôturés comme fondés ou partiellement fondés.

e. Ombudsnormen

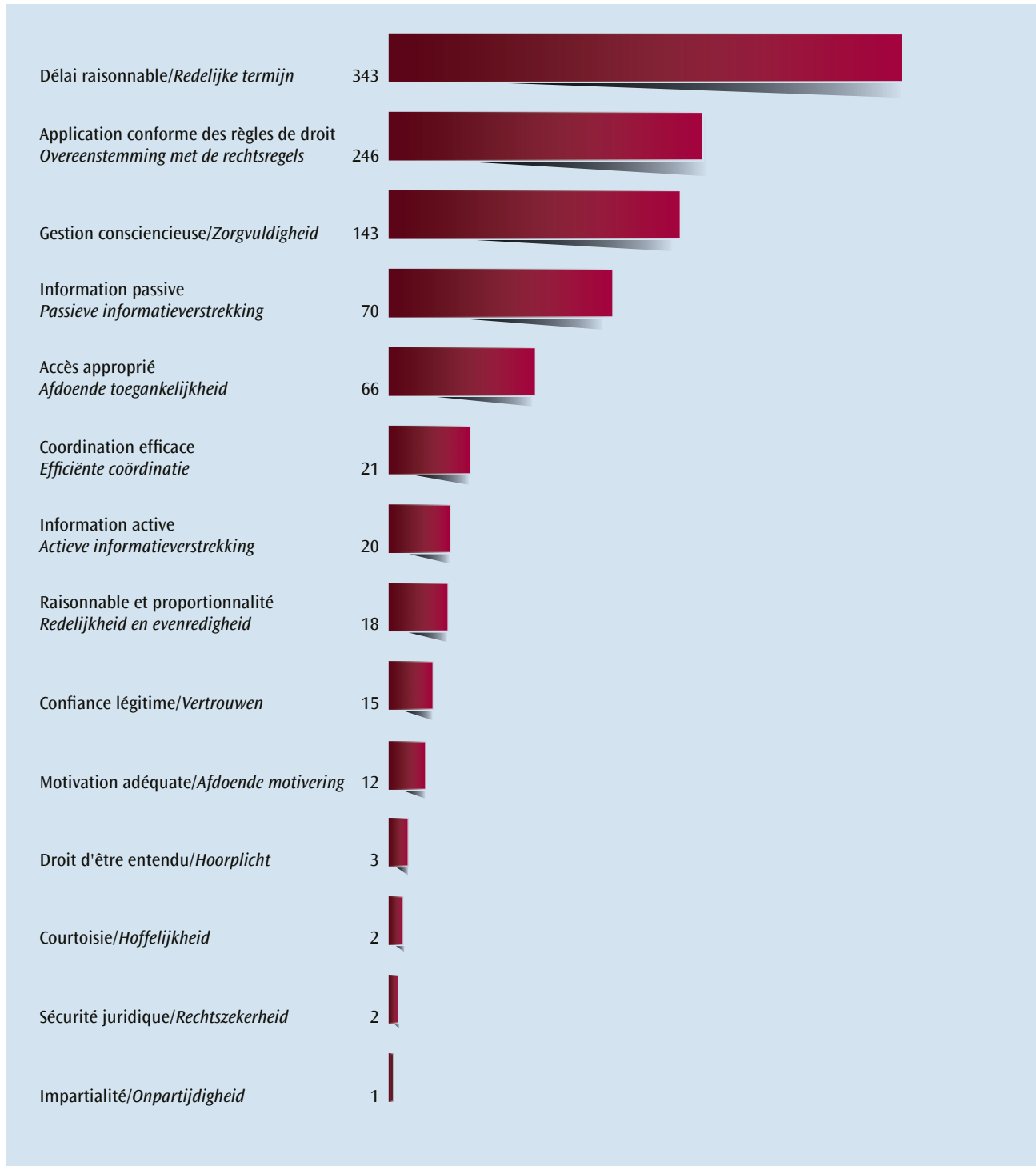
Hierna volgt een overzicht van de ombudsnormen die in aanmerking kwamen bij de beoordeling van de klachten die in 2019 werden afgesloten met de evaluatie gegrond of gedeeltelijk gegrond. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier. Dit verklaart waarom het aantal keren dat een ombudsnorm geschonden is, groter is dan het aantal afgesloten gegronde of gedeeltelijk gegronde dossiers.

En annexe¹⁸ du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral s'appuie pour évaluer le bien fondé des plaintes.

Als bijlage¹⁸ bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van de gegrondheid van de klachten.

NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

OMBUDSNORMEN



¹⁸ Voir annexe 6.

¹⁸ Zie bijlage 6.

Le Médiateur fédéral a constaté, pour 2019, une augmentation du nombre de dossiers dans lesquels les normes de bonne conduite administrative “Application conforme des règles de droit” ou “Délai raisonnable” avaient été méconnues (augmentation respective de 8 % et 7 %). La norme “Application conforme des règles de droit” représente désormais plus d’un quart des normes méconnues. Cependant, le “Délai raisonnable” reste, comme toujours, la norme de bonne conduite administrative la plus méconnue.

f. *Durée de traitement des plaintes recevables*

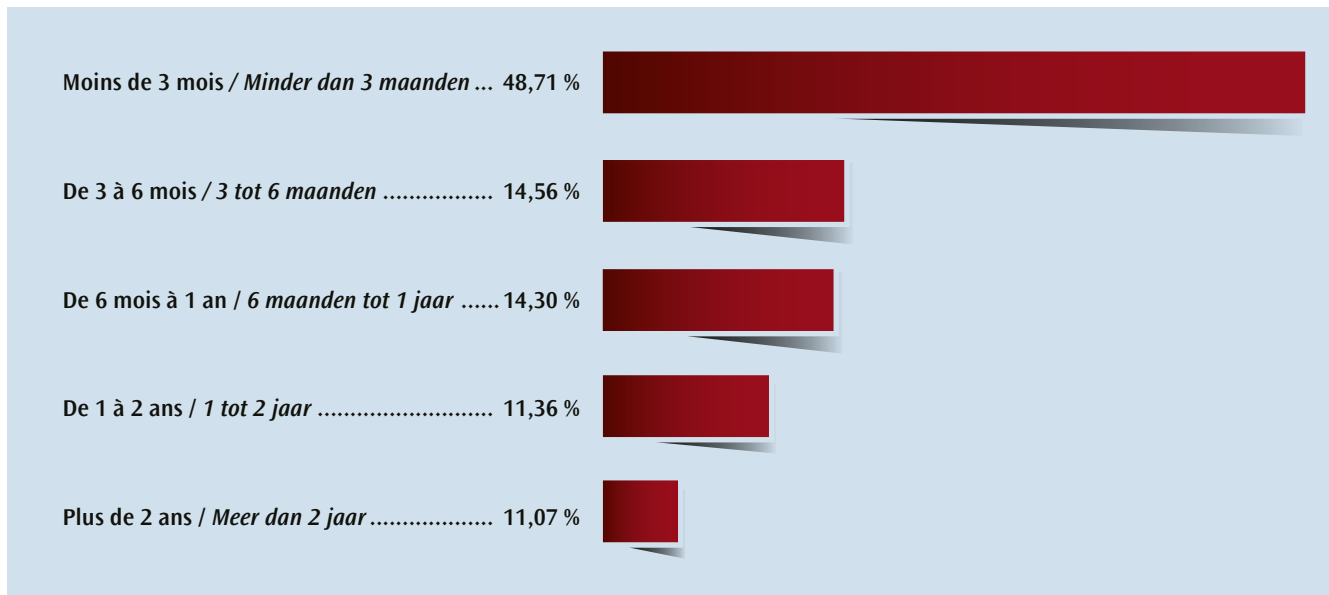
La durée moyenne de traitement des plaintes recevables a augmenté, en 2019, car un nombre important de dossiers d’une durée de plus de 2 ans ont pu être clôturés en cours d’année. Il s’agit principalement de plaintes relatives au tarif social énergie, mais également de plaintes à l’encontre de la DG Personnes handicapées et de l’Office des étrangers. Toutefois, la proportion de plaintes recevables traitées dans les 6 mois reste supérieure à 63 %.

Voor 2019 stelde de federale Ombudsman een toename vast van de schending van de ombudsnormen “Overeenstemming met de rechtsregels” en “Redelijke termijn” (respectievelijk 8 % en 7 %). De norm “Overeenstemming met de rechtsregels” neemt nu meer dan een vierde van de geschonden normen in. De “Redelijke termijn” blijft evenwel zoals steeds de meest geschonden ombudsnorm.

f. *Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten*

De gemiddelde behandelingsduur van de ontvankelijke klachten is in 2019 gestegen omdat een groter aantal dossiers ouder dan 2 jaar in de loop van dat jaar kon worden afgesloten. Het gaat vooral om klachten over het sociaal tarief energie, maar ook om klachten over de DG Personen met een handicap en de Dienst Vreemdelingenzaken. Het aandeel van de ontvankelijke klachten dat binnen 6 maanden behandeld werd, blijft evenwel meer dan 63 % bedragen.

DURÉE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN



B. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

a. Plaintes recevables clôturées par administration

Le tableau ci-après reprend les données chiffrées par administration. Le nombre de plaintes recevables par administration, clôturées en 2019, est comparé avec celui de 2018.

Une distinction est opérée entre les plaintes d'usagers et les plaintes de fonctionnaires. Ces dernières concernent des plaintes formulées par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui ont trait à un service de soutien ou du personnel, voire éventuellement un service opérationnel (p. ex. une plainte contre le supérieur hiérarchique direct).

Le tableau ci-après ne reprend pas les plaintes de fonctionnaires.

Un aperçu des plaintes de fonctionnaires clôturées en 2019 et de leur évaluation est repris au point c.

Le grand nombre de plaintes clôturées par le Médiateur fédéral en 2019 s'explique, entre autres, par l'augmentation du nombre de dossiers découlant du retard structurel accusé par l'Office des étrangers.¹⁹ De même, l'afflux de plaintes relatives au paiement en ligne des amendes routières et la clôture des plaintes concernant l'application du tarif social énergie, restées en suspens depuis longtemps, sont d'autres facteurs d'explication.

En outre, une importante opération de rattrapage a été effectuée en 2019 pour un certain nombre de dossiers (environ 500) déjà traités depuis longtemps mais n'ayant pas encore été officiellement clôturés, en raison de la charge de travail élevée de certains gestionnaires de dossiers.

¹⁹ Le 23 janvier 2020, une communication à ce sujet a été publiée sur le site internet du Médiateur fédéral: www.mediateurfederal.be/fr/content/retard-structurel-l-office-des-etrangers-ou-en-est-ma-demande

B. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

a. Ontvankelijke afgesloten klachten per administratie

In de hierna volgende tabel staan de cijfergegevens per administratie. Het aantal in 2019 afgesloten ontvankelijke klachten per administratie wordt vergeleken met 2018.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en klachten van ambtenaren. Ambtenarenklachten zijn klachten van een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie en gaan over een ondersteunende stafdienst of een personeelsdienst of eventueel een operationele dienst (bijvoorbeeld een klacht tegen een rechtstreeks hiërarchische meerdere).

Onderstaande tabel houdt geen rekening met de ambtenarenklachten.

Onder punt c. volgt een overzicht van het resultaat van de behandeling van de in 2019 afgesloten ambtenarenklachten.

Het grote aantal klachten dat de federale Ombudsman in 2019 heeft afgesloten is onder meer te verklaren door de toename aan dossiers ten gevolge van de structurele achterstand bij de Dienst Vreemdelingenzaken.¹⁹ Ook de toename van klachten over de online betaling van verkeersboetes en de afsluiting van klachten rond de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, vormen een verklaring.

Bovendien gebeurde in 2019 een belangrijke inhaaloperatie van een aantal dossiers (rond de 500) die al langere tijd afgehandeld waren maar nog niet formeel afgesloten waren wegens een hoge werklast bij een aantal dossierbehandelaars.

¹⁹ Op 23 januari 2020 verscheen een communicatie hieromtrent op de website van de federale Ombudsman: www.federaalombudsman.be/nl/content/structurele-achterstand-bij-de-dienst-vreemdelingenzaken-hoe-zit-het-met-mijn-aanvraag

PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES PAR ADMINISTRATION
ONTVANKELIJKE AFGESLOTEN KLACHTEN PER ADMINISTRATIE

	2019	2018
SPF Chancellerie du Premier Ministre / <i>FOD Kanselarij van de Eerste Minister</i>	0	1
SPF Stratégie et Appui (BOSA) / <i>FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)</i>	121	52
SPF Justice / <i>FOD Justitie</i>	165	93
SPF Intérieur / <i>FOD Binnenlandse Zaken</i>	1139	722
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement / <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i>	139	182
Ministère de la Défense / <i>Ministerie van Landsverdediging</i>	7	7
SPF Finances / <i>FOD Financiën</i>	722	496
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale / <i>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i>	23	8
SPF Sécurité sociale / <i>FOD Sociale Zekerheid</i>	390	346
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement / <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i>	28	9
SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie / <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i>	53	8
SPF Mobilité et Transports / <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i>	217	154
SPP Intégration sociale / <i>POD Maatschappelijke Integratie</i>	1	0
Parastataux sociaux / <i>Sociale parastatalen</i>	434	244
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>	73	34
Organismes privés chargés d'un service public / <i>Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</i>	284	225
Total / Totaal	3796	2581

b. **Dossiers clôturés en 2019 et leur évaluation par administration**
 b. *In 2019 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie*

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

1.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (121)

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Stratégie et Appui (BOSA)/FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)	16	54	1	23	-	15	12
Direction générale Recrutement et Développement/ <i>Directoraat- generaal Rekrutering en Ontwikkeling</i>	-	2	-	1	-	-	-
Direction générale Secrétariat social PersoPoint/ <i>Directoraat- generaal Sociaal Secretariaat PersoPoint</i>	2	3	-	3	-	2	1
Direction générale Service d'appui interne/ <i>Directoraat-generaal Ondersteunende Dienst</i>	-	-	-	-	-	1	-
Direction générale Transformation digitale/ <i>Directoraat-generaal Digitale Transformatie</i>	3	1	-	2	-	4	1
Selor	10	48	1	17	-	8	10
Gestionnaire des plaintes BOSA/ <i>Klachtenbeheerder BOSA</i>	1	-	-	-	-	-	-

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

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Stratégie et Appui (BOSA)/ FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)	16	-	-	-
Direction générale Secrétariat social PersoPoint/ Directoraat-generaal Sociaal Secretariaat PersoPoint	2	-	-	-
Direction générale Transformation digitale/ Directoraat-generaal Digitale Transformatie	3	-	-	-
Selor	10	-	-	-
Gestionnaire des plaintes BOSA/ Klachtenbeheerder BOSA	1	-	-	-

1.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Stratégie et Appui (BOSA)/ FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)	19
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	6
Information passive/Passieve informatieverstrekking	6
Accès approprié/Afdoende toegankelijkheid	3
Application conforme des règles de droit/Overeenstemming met de rechtsregels	2
Délai raisonnable/Redelijke termijn	2

2. SPF Justice / FOD Justitie

2.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (165)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Justice/FOD Justitie	54	35	6	10	-	27	33
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale de la législation et des libertés et droits fondamentaux/ <i>Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden</i>	1	5	-	3	-	2	1
Direction générale de l'organisation judiciaire/ <i>Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie</i>	39	6	3	1	-	17	20
Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ <i>Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen</i>	13	21	3	6	-	7	12
Commission des jeux de hasard/ <i>Kansspelcommissie</i>	1	-	-	-	-	-	-
Gestionnaire des plaintes SPF Justice/ <i>Klachtenbeheerder FOD Justitie</i>	-	2	-	-	-	1	-

2.2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Justice / FOD Justitie	46	7	-	1
Direction générale de la législation et des libertés et droits fondamentaux / <i>Directoraat-generaal Wetgeving, en Fundamentele Rechten en Vrijheden</i>	1	-	-	-
Direction générale de l'organisation judiciaire/ <i>Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie</i>	38	1	-	-
Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ <i>Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen</i>	6	6	-	1
Commission des jeux de hasard/ <i>Kansspelcommissie</i>	1	-	-	-

2.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Justice/FOD Justitie	82
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	36
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	23
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	11
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	6
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	2
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	2
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	1
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	1

3. SPF Intérieur / FOD Binnenlandse Zaken

3.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (1139)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Intérieur / FOD Binnenlandse Zaken	337	315	6	224	5	90	162
Institutions et organismes relevant du département ou du ministre/ <i>Instellingen en organismen die afhangen van het departement of de minister</i>	-	-	-	-	-	1	-
Direction générale Institutions et Population/ <i>Algemene Directie Instellingen en Bevolking</i>	5	10	1	6	-	2	5
Direction générale Sécurité et Prévention/ <i>Algemene Directie Veiligheid en Preventie</i>	-	-	-	2	-	-	2
Office des étrangers/ <i>Dienst Vreemdelingenzaken</i>	325	300	4	214	5	83	154
Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)/ <i>Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)</i>	7	5	-	2	-	4	1
Services fédéraux auprès des Gouverneurs/ <i>Federale diensten van de Gouverneurs</i>	-	-	1	-	-	-	-

3.2. Évaluation des plaintes 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>
SPF Intérieur/ <i>FOD Binnenlandse Zaken</i>	132	51	150	4
Direction générale Institutions et Population/ <i>Algemene Directie Instellingen en Bevolking</i>	2	2	1	-
Office des étrangers/ <i>Dienst Vreemdelingenzaken</i>	123	49	149	4
Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)/ <i>Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)</i>	7	-	-	-

3.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

SPF Intérieur/ <i>FOD Binnenlandse Zaken</i>	360
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	221
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	79
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	26
Motivation adéquate/ <i>Afdoende motivering</i>	11
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	7
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	5
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	4
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	3
Droit d'être entendu/ <i>Hoorplicht</i>	2
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	2

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

4.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (139)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking	30	38	3	30	-	12	26
Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	-	-	-	-	-	1	-
Direction générale des Affaires consulaires/ <i>Directie-generaal Consulaire Zaken</i>	29	38	3	30	-	10	26
Gestionnaire des plaintes Affaires étrangères/ <i>Klachtenbeheerder Buitenlandse Zaken</i>	1	-	-	-	-	1	-

4.2. Évaluation des plaintes 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>
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i>	23	2	1	4
Direction générale des Affaires consulaires/ <i>Directie-generaal Consulaire Zaken</i>	22	2	1	4
Gestionnaire des plaintes Affaires étrangères/ <i>Klachtenbeheerder Buitenlandse Zaken</i>	1	-	-	-

4.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i>	38
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	14
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	13
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	3
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	2
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	2
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	2
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	2

5. Ministère de la Défense / Ministerie van Landsverdediging

5.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (7)

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</i>		Sans intervention/ <i>Geen tussenkomst</i>	
	Fondées/ <i>Gegronnd</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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
Ministère de la Défense/ Ministerie van Landsverdediging	1	4	1	1	-	-	-
Département d'Etat-Major Well Being (ACOS WB)/ <i>Stafdepartement Well Being (ACOS WB)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)/ <i>Algemene directie Juridische Steun en Bemiddeling (DG JM)</i>	-	-	1	1	-	-	-
Gestionnaire des plaintes Défense/ <i>Klachtenbeheerder Landsverdediging</i>	1	3	-	-	-	-	-

5.2. Évaluation des plaintes 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>
Ministère de la Défense/ <i>Ministerie van Landsverdediging</i>	1	-	-	-
Gestionnaire des plaintes Défense/ <i>Klachtenbeheerder Landsverdediging</i>	1	-	-	-

5.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

Ministère de la Défense/ <i>Ministerie van Landsverdediging</i>	1
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	1

6. SPF Finances / FOD Financiën

6.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (722)

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Finances/ FOD Financiën	99	287	24	154	9	57	92
Administration générale de la Documentation patrimoniale/ <i>Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie</i>	8	31	1	24	-	2	12
Administration générale de la Fiscalité/ <i>Algemene administratie van de Fiscaliteit</i>	41	142	11	41	4	26	34
Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ <i>Algemene administratie van de Inning en de Invordering</i>	41	90	8	76	2	28	42
Administration générale de la Trésorerie/ <i>Algemene administratie van de Thesaurie</i>	1	-	1	-	-	-	-
Administration générale des Douanes et Accises/ <i>Algemene administratie van de Douane en Accijnzen</i>	1	11	3	5	2	1	3
Contact center/ <i>Contactcenter</i>	1	2	-	3	-	-	1
Service Comptes dormants/ <i>Dienst Slapende rekeningen</i>	-	-	-	-	1	-	-
Service de Conciliation fiscale/ <i>Fiscale Bemiddelingsdienst</i>	-	3	-	-	-	-	-
Gestionnaire des plaintes SPF Finances/ <i>Klachtenbeheerder FOD Financiën</i>	6	8	-	5	-	-	-

6.2. Évaluation des plaintes 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>
SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i>	94	3	-	2
Administration générale de la Documentation patrimoniale/ <i>Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie</i>	8	-	-	-
Administration générale de la Fiscalité/ <i>Algemene administratie van de Fiscaliteit</i>	38	1	-	2
Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ <i>Algemene administratie van de Inning en de Invordering</i>	41	-	-	-
Administration générale de la Trésorerie/ <i>Algemene administratie van de Thesaurie</i>	-	1	-	-
Administration générale des Douanes et Accises/ <i>Algemene administratie van de Douane en Accijnzen</i>	1	-	-	-
Contact center/ <i>Contactcenter</i>	-	1	-	-
Gestionnaire des plaintes SPF Finances/ <i>Klachtenbeheerder FOD Financiën</i>	6	-	-	-

6.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i>	130
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	39
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	23
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	19
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	12
Raisonnable et proportionnalité/ <i>Redelijkheid en evenredigheid</i>	11
Coordination efficace/ <i>Efficiënte coördinatie</i>	9
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	6
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	5
Courtoisie/ <i>Hoffelijkheid</i>	2
Sécurité juridique/ <i>Rechtszekerheid</i>	2
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	1
Impartialité/ <i>Onpartijdigheid</i>	1

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

7.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (23)

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	3	6	1	9	-	3	1
Direction générale Contrôle des lois sociales/ <i>Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten</i>	3	2	-	5	-	3	-
Direction générale Contrôle du bien-être au travail/ <i>Algemene directie Toezicht op het welzijn op het werk</i>	-	3	1	1	-	-	1
Direction générale Relations collectives de travail/ <i>Algemene directie Collectieve arbeidsbetrekkingen</i>	-	1	-	-	-	-	-
Gestionnaire des plaintes SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ <i>Klachtenbeheerder FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i>	-	-	-	3	-	-	-

7.2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	3	-	-	-
Direction générale Contrôle des lois sociales/ Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten	3	-	-	-

7.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	4
Délai raisonnable/Redelijke termijn	2
Accès approprié/Afdoende toegankelijkheid	1
Information passive/Passieve informatieverstrekking	1

8. SPF Sécurité sociale / FOD Sociale Zekerheid

8.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (390)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid	118	91	4	112	-	26	39
Direction générale Indépendants/ <i>Directie-generaal Zelfstandigen</i>	-	1	-	-	-	1	-
Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ <i>Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)</i>	118	88	4	112	-	25	38
Direction générale Soutien et coordination politiques/ <i>Directie-generaal Beleidsondersteuning en -coördinatie</i>	-	1	-	-	-	-	1
Gestionnaire des plaintes SPF Sécurité sociale/ <i>Klachtenbeheerder FOD Sociale Zekerheid</i>	-	1	-	-	-	-	-

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

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid	76	1	-	41
Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)	76	1	-	41

8.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid	146
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	59
Accès approprié/ <i>Afdoende toegankelijkheid</i>	36
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	21
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	15
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	12
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	2
Confiance légitime/ <i>Vertrouwen</i>	1

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

9.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (28)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	3	12	-	5	-	3	5
Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation/ <i>Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Environnement/ <i>Directoraat-generaal Leefmilieu</i>	-	1	-	-	-	-	-
Direction générale Soins de Santé/ <i>Directoraat-generaal Gezondheidszorg</i>	2	3	-	1	-	-	1
MEDEX	-	7	-	3	-	3	4
Gestionnaire des plaintes SPF Santé publique/ <i>Klachtenbeheerder FOD Volksgezondheid</i>	1	-	-	1	-	-	-

9.2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	3	-	-	-
Direction générale Soins de Santé/ Directoraat-generaal Gezondheidszorg	2	-	-	-
Gestionnaire des plaintes SPF Santé publique/ Klachtenbeheerder FOD Volksgezondheid	1	-	-	-

9.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	4
Coordination efficace/Efficiënte coördinatie	2
Délai raisonnable/Redelijke termijn	1
Information passive/Passieve informatieverstrekking	1

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

10.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (53)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie	42	7	1	-	-	1	2
Services d'encadrement/ <i>Stafdiensten</i>	-	-	1	-	-	-	-
Direction générale Energie/ <i>Algemene directie Energie</i>	40	1	-	-	-	-	1
Direction générale Inspection économique/ <i>Algemene directie Economische Inspectie</i>	-	2	-	-	-	1	-
Direction générale Réglementation économique/ <i>Algemene directie Economische Reglementering</i>	-	1	-	-	-	-	1
Direction générale Politique des PME/ <i>Algemene directie KMO-beleid</i>	-	1	-	-	-	-	-
Banque-carrefour des entreprises (BCE)/ <i>Kruispuntbank van ondernemingen (KBO)</i>	2	2	-	-	-	-	-

10.2. Évaluation des plaintes 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>
SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i>	1	1	40	-
Direction générale Énergie/ <i>Algemene directie Energie</i>	-	-	40	-
Banque-carrefour des entreprises (BCE)/ <i>Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO)</i>	1	1	-	-

10.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i>	43
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	40
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	1
Information active/ <i>Actieve informatieverstrekking</i>	1
Information passive/ <i>Passieve informatieverstrekking</i>	1

11. SPF Mobilité et Transports / FOD Mobiliteit en Vervoer

11.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (217)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPF Mobilité et Transports/ FOD Mobiliteit en Vervoer	49	55	7	58	-	12	36
Services du Président/ <i>Diensten van de Voorzitter</i>	-	-	-	-	-	1	-
Services d'encadrement/ <i>Stafdiensten</i>	-	-	-	1	-	-	-
Direction générale Navigation/ <i>Directoraat-generaal Scheepvaart</i>	-	-	-	-	-	-	2
Direction générale Transport aérien/ <i>Directoraat-generaal Luchtvaart</i>	2	-	-	2	-	-	-
Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)/ <i>Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)</i>	47	54	7	55	-	10	34
VIAS Institute (ancien IBSR)/ <i>VIAS Institute (voormalig BIVV)</i>	-	-	-	-	-	1	-
Gestionnaire des plaintes SPF Mobilité et Transports/ <i>Klachtenbeheerder FOD Mobiliteit en Vervoer</i>	-	1	-	-	-	-	-

11.2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
SPF Mobilité et Transports/ FOD Mobiliteit en Vervoer	48	1	-	-
Direction générale Transport aérien/ Directoraat-generaal Luchtvaart	2	-	-	-
Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)/Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)	46	1	-	-

11.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

SPF Mobilité et Transports/ FOD Mobiliteit en Vervoer	63
Délai raisonnable/Redelijke termijn	27
Accès approprié/Afdoende toegankelijkheid	15
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	14
Information passive/Passieve informatieverstrekking	5
Information active/Actieve informatieverstrekking	2

12. SPP Intégration sociale / POD Maatschappelijke Integratie

12.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (1)

	Examen au fond/ <i>Onderzoek ten gronde</i>			Conciliation/ <i>Bemiddelende tussenkomst</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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
SPP Intégration sociale/ POD Maatschappelijke Integratie	-	-	-	1	-	-	-
Services opérationnels (directions générales)/ <i>Operationele diensten (algemene directies)</i>	-	-	-	1	-	-	-

13. Parastataux sociaux / Sociale parastatalen

13.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (434)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du plaignant / Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen	33	179	3	129	-	35	55
Banque-carrefour de la sécurité sociale (BCSS)/Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ)	-	-	-	-	-	1	1
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)/ Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)	2	5	-	3	-	1	4
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)	9	11	1	22	-	5	9
Caisse de soins de santé de la SNCB/Kas der geneeskundige verzorging van de NMBS	-	-	-	-	-	-	1
Famifed	7	21	-	11	-	1	-
Fedris	5	2	-	2	-	1	1
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)/ Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)	4	14	1	15	-	1	4
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)/ Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	1	15	-	7	-	1	-
Office national de l'emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	3	100	1	53	-	21	26
Office national de sécurité sociale (ONSS)/ Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)	2	8	-	12	-	1	5
Office national des vacances annuelles (ONVA)/Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)	-	3	-	4	-	2	2
Plate-forme eHealth/ eHealth-platform	-	-	-	-	-	-	2

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

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen	32	-	1	-
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)/ Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)	2	-	-	-
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)	9	-	-	-
Famifed	7	-	-	-
Fedris	4	-	1	-
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 de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	1	-	-	-
Office national de l'emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	3	-	-	-
Office national de sécurité sociale (ONSS)/ Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)	2	-	-	-

13.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen	40
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	10
Délai raisonnable/Redelijke termijn	9
Application conforme des règles de droit/Overeenstemming met de rechtsregels	7
Confiance légitime/Vertrouwen	4
Information active/Actieve informatieverstrekking	4
Information passive/Passieve informatieverstrekking	3
Accès approprié/Afdoende toegankelijkheid	2
Coordination efficace/Efficiënte coördinatie	1

**14. 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 of POD**

14.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (73)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegrond	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du plaignant / Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
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	6	28	1	18	1	7	12
Agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)/ Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)	-	14	-	1	-	-	4
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS)/ Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)	1	-	-	2	-	-	-
Archives générales du Royaume/ Algemeen Rijksarchief	-	-	-	-	-	-	1
Banque nationale de Belgique (BNB)/ Nationale Bank van België (NBB)	-	-	-	-	-	-	1
Belgocontrol	-	-	-	-	-	2	1
Centre interfédéral pour l'égalité des chances (UNIA)/ Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA)	2	1	-	2	-	1	-
Commission des Psychologues/ Psychologencommissie	-	-	-	1	-	-	-
Fedasil	3	8	-	3	-	2	3
Infrabel	-	1	-	4	-	-	-
Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)/ Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)	-	1	-	-	-	-	-
Institut royal météorologique de Belgique (IRM)/ Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)	-	-	-	-	-	1	-

La Loterie nationale/ <i>Nationale Loterij</i>	-	1	-	2	-	-	-
Musée royal d'Afrique Centrale/ <i>Koninklijk Museum voor Midden-Afrika</i>	-	-	-	-	-	1	1
Musées royaux des Beaux-Arts/ <i>Koninklijke Musea voor Schone Kunsten</i>	-	-	-	3	-	-	-
Palais des Beaux-Arts (BOZAR)/ <i>Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Régie des Bâtiments/ <i>Regie der Gebouwen</i>	-	-	-	-	1	-	1
Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)/ <i>Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)</i>	-	1	1	-	-	-	-

14.2. Évaluation des plaintes 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>
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>	5	1	-	-
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS)/ <i>Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)</i>	1	-	-	-
Centre interfédéral pour l'égalité des chances (UNIA)/ <i>Interfederaal Gelijkekansencentrum (UNIA)</i>	2	-	-	-
Fedasil	2	1	-	-

14.3. Normes de bonne conduite administrative / *Ombudsnormen*

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>	7
Application conforme des règles de droit/ <i>Overeenstemming met de rechtsregels</i>	4
Délai raisonnable/ <i>Redelijke termijn</i>	2
Gestion consciencieuse/ <i>Zorgvuldigheid</i>	1

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

15.1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (284)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkomst		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Geground	Non fondées/ Niet gegrond	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du plaignant / Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
Organismes privés chargés d'un service public/ Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	15	96	7	74	1	47	44
Caisses d'allocations familiales/ Kinderbijslagfondsen	4	17	2	12	1	5	7
Caisses d'assurances sociales/ Sociale verzekeringsfondsen	2	27	1	19	-	15	4
Caisses de vacances/ Vakantiefondsen	1	-	-	-	-	1	-
Conseil supérieur des Professions économiques/ Hoge Raad voor de Economische Beroepen	-	-	-	-	-	1	-
Mutualités/Ziekenfondsen	7	44	2	35	-	17	28
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ Vakbonden (als uitbetalingsinstelling van werkloosheidsuitkeringen)	1	8	2	7	-	7	5
Reste/ Rest	-	-	-	1	-	1	-

15.2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
Organismes privés chargés d'un service public/ Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	15	-	-	-
Caisses d'allocations familiales/ Kinderbijslagfondsen	4	-	-	-
Caisses d'assurances sociales/ Sociale verzekeringsfondsen	2	-	-	-
Caisses de vacances/ Vakantiefondsen	1	-	-	-
Mutualités/ Ziekenfondsen	7	-	-	-
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ Vakbonden (als uitbetalingsinstelling van werkloosheidsuitkeringen)	1	-	-	-

15.3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

Organismes privés chargés d'un service public/ Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	16
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	7
Application conforme des règles de droit/Overeenstemming met de rechtsregels	5
Délai raisonnable/Redelijke termijn	2
Information passive/Passieve informatieverstrekking	1
Motivation adéquate/Afdoende motivering	1

c. **Plaintes de fonctionnaires clôturées en 2019 et leur évaluation par administration**
 c. **In 2019 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie**

1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (112)

	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 plaignant / <i>Geen informatie van de klager</i>	Sans objet/ <i>Zonder voorwerp</i>
TOTA(A)L	9	43	1	23	0	21	15
SPF Stratégie et Appui (BOSA)/ <i>FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)</i>	0	1	0	0	0	0	0
SPF Justice/ <i>FOD Justitie</i>	0	10	1	6	0	2	2
SPF Intérieur/ <i>FOD Binnenlandse Zaken</i>	1	3	0	3	0	1	1
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ <i>FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking</i>	0	0	0	0	0	0	1
Ministère de la Défense/ <i>Ministerie van Landsverdediging</i>	1	3	0	0	0	2	1
SPF Finances/ <i>FOD Financiën</i>	5	15	0	6	0	8	6
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale/ <i>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg</i>	0	0	0	0	0	1	0
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ <i>FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu</i>	1	0	0	1	0	0	0
SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie/ <i>FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie</i>	0	2	0	1	0	0	0
SPF Mobilité et Transports/ <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i>	0	2	0	0	0	0	0
BELSPO	0	0	0	1	0	0	0

1. Plaintes clôturées / Afgesloten klachten (suite / vervolg)

	Examen au fond/ Onderzoek ten gronde			Conciliation/ Bemiddelende tussenkost		Sans intervention/ Geen tussenkomst	
	Fondées/ Gegron	Non fondées/ Niet gegron	Sans appréciation/ Geen uitspraak	Aboutie/ Geslaagd	Non aboutie/ Niet geslaagd	Manque d'information du plaignant / Geen informatie van de klager	Sans objet/ Zonder voorwerp
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)/ Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)	0	0	0	1	0	1	0
Fedris	0	0	0	2	0	1	0
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)/ Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)	0	0	0	0	0	0	1
Office national de l'emploi (ONEM)/ Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)	0	1	0	0	0	0	1
Office national de sécurité sociale (ONSS)/ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)	0	1	0	0	0	0	0
Service fédéral des Pensions (SFP)/ Federale Pensioendienst (FPD)	0	2	0	0	0	0	0
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS)/ Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)	0	1	0	0	0	0	0
Bpost	0	0	0	0	0	2	0
Fedasil	0	0	0	0	0	1	0
Infrabel	0	0	0	0	0	0	1
Institut royal des Sciences naturelles de Belgique/ Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen	0	0	0	1	0	0	0
Institut royal météorologique de Belgique (IRM)/ Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)	0	1	0	0	0	0	0
Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)/ Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)	1	1	0	1	0	2	1

2. Évaluation des plaintes fondées / Evaluatie van de gegronde klachten

	Correction/ Herstel	Correction partielle/ Gedeeltelijk herstel	Correction refusée/ Herstel geweigerd	Correction impossible/ Herstel onmogelijk
TOTA(A)L	5	3	0	1
SPF Intérieur/ FOD Binnenlandse Zaken	1	0	0	0
Ministère de la Défense/ Ministerie van Landsverdediging	1	0	0	0
SPF Finances/ FOD Fincanciën	2	3	0	0
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	1	0	0	0
Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)/ Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)	0	0	0	1

3. Normes de bonne conduite administrative / Ombudsnormen

Normes de bonne conduite administrative/Ombudsnormen	9
Information passive/Passieve informatieverstrekking	6
Gestion consciencieuse/Zorgvuldigheid	2
Droit d'être entendu/Hoorplicht	1

d. **Dossiers suspendus en 2019 par administration**
d. **In 2019 opgeschorte dossiers per administratie**

ÉVOLUTION DES PLAINTES RECEVABLES SUSPENDUES

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

		2019	2018	2017
SPF Stratégie et Appui (BOSA)/ FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA)	Direction générale Secrétariat social PersoPoint/ Directoraat-generaal Sociaal Secretariaat PersoPoint	1	0	0
SPF Justice/ FOD Justitie	Direction générale des Etablissements pénitentiaires/ Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen	2	0	3
SPF Intérieur/ FOD Binnenlandse Zaken	Services du Président/ Diensten van de Voorzitter	0	0	1
	Office des étrangers/ Dienst Vreemdelingszaken	56	49	51
	Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)/ Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)	3	0	4
	Conseil du Contentieux des étrangers/ Raad voor Vreemdelingenbetwistingen	0	1	0
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/ FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking	Direction générale Coopération au développement/ Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking	0	0	1
	Direction générale des Affaires consulaires/ Directie-generaal Consulaire Zaken	0	2	1
SPF Finances/ FOD Financiën	Administration générale de la Documentation patrimoniale/ Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie	2	2	1
	Administration générale de la Fiscalité/ Algemene administratie van de Fiscaliteit	13	13	15
	Administration générale de la Perception et du Recouvrement/ Algemene administratie van de Inning en de Invordering	1	5	5
	Administration générale des Douanes et Accises/ Algemene administratie van de Douane en Accijnzen	1	0	0
	Service de Conciliation fiscale/ Fiscale Bemiddelingsdienst	1	1	0
SPF Sécurité sociale/ FOD Sociale Zekerheid	Direction générale Personnes handicapées (DGPH)/ Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)	9	8	7
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement/ FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	MEDEX	2	0	0

ÉVOLUTION DES PLAINTES RECEVABLES SUSPENDUES (SUITE)

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN (VERVOLG)

		2019	2018	2017
SPF Mobilité et Transports/ <i>FOD Mobiliteit en Vervoer</i>	Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)/ <i>Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)</i>	1	1	0
Parastataux sociaux/ <i>Sociale parastatalen</i>	Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)/ <i>Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)</i>	0	0	1
	Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)/ <i>Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)</i>	1	0	0
	Famifed	1	2	2
	Fedris	0	0	1
	Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)/ <i>Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)</i>	1	0	1
	Office national de l'Emploi (ONEM)/ <i>Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)</i>	3	6	3
	Office national de sécurité sociale (ONSS)/ <i>Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)</i>	3	0	0
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>	Agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)/ <i>Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)</i>	1	0	0
	Fedasil	0	0	1
	Office central d'action sociale et culturelle de la Défense (OCASC)/ <i>Centrale Dienst voor Sociale en Culturele Actie van Defensie (CDSCA)</i>	1	0	0
Organismes privés chargés d'un service public/ <i>Private organisaties belast met een openbare dienstverlening</i>	Caisses d'allocations familiales/ <i>Kinderbijslagfondsen</i>	1	0	1
	Mutualités/ <i>Ziekenfondsen</i>	6	1	1
	Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)/ <i>Vakbonden (als uitbetalingsinstelling van werkloosheidsuitkering)</i>	1	0	1
Tota(a)l		111	91	101

ÉVOLUTION DES PLAINTES DE FONCTIONNAIRES RECEVABLES SUSPENDUES

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE AMBTENARENKLACHTEN

		2019	2018	2017
SPF Justice/ FOD Justitie	Direction générale de l'organisation judiciaire/ Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie	0	0	1
SPF Finances/ FOD Financiën	Services d'encadrement/ Stafdiensten	0	0	1
Parastataux sociaux/ Sociale parastatalen	Office national des vacances annuelles (ONVA)/ Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)	1	0	0
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	Belgocontrol	1	0	0
	Fedasil	1	0	0
Tota(a)l		3	0	2

PARTIE II

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU CENTRE INTÉGRITÉ

Le Centre Intégrité (CINT) est la section chargée, au sein du Médiateur fédéral, de traiter les signalements d'atteintes suspectées à l'intégrité en exécution de la loi du 15 septembre 2013²⁰.

Ce chapitre décrit les activités réalisées en 2019 par le Centre Intégrité, donne un aperçu des faits signalés et évalue le fonctionnement de la procédure de signalement. Le Médiateur fédéral y aborde notamment les enseignements tirés des dossiers de protection, thème particulièrement d'actualité compte tenu de l'adoption récente de la Directive européenne sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union, publiée au Journal officiel de l'Union européenne le 26 novembre 2019.

1. — ACTIVITÉS DU CENTRE INTÉGRITÉ

A. Chiffres

Le système de signalement comporte quatre volets, dont les deux derniers sont exclusivement confiés au Centre Intégrité²¹:

— les demandes d'information: les contacts qui ne donnent pas nécessairement lieu à l'entame formelle d'une procédure de signalement;

— les avis préalables: l'étape obligatoire de la procédure de signalement permettant d'évaluer la recevabilité de la demande;

— les enquêtes: l'étape principale de la procédure qui est conditionnée à l'obtention d'avis préalable favorable et à la confirmation du signalement;

— les demandes de protection: les plaintes de membres du personnel qui estiment faire l'objet de représailles en raison de leur signalement ou de leur participation à une enquête.

²⁰ Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

²¹ Les demandes d'information et les demandes d'avis préalable peuvent être introduites indifféremment auprès d'une Personne de confiance intégrité (PCI) au sein de l'administration ou auprès du CINT.

DEEL II

ACTIVITEITENVERSLAG CENTRUM INTEGRITEIT

Het Centrum Integriteit (CINT) is de afdeling van de federale Ombudsman die meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen onderzoekt bij uitvoering van de wet van 15 september 2013²⁰.

Dit hoofdstuk geeft de activiteiten weer van het Centrum Integriteit uit 2019, geeft een overzicht van de gemelde feiten en maakt een evaluatie van de werking van de meldingsprocedure. De federale Ombudsman gaat onder andere in op de lessen die getrokken werden uit de beschermingsdossiers, een bijzonder actueel onderwerp gezien de recente goedkeuring van de Europese Richtlijn inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie op 26 november 2019.

1. — ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT

A. Cijfers

Het meldingssysteem bestaat uit vier luiken, waarvan de laatste twee uitsluitend aan het Centrum Integriteit worden toevertrouwd²¹:

— de informatievragen: contacten die niet noodzakelijk leiden tot de start van formele meldingsprocedure;

— de voorafgaande adviezen: een verplichte stap in de meldingsprocedure om de ontvankelijkheid van de vraag te beoordelen;

— de onderzoeken: de belangrijkste fase in de procedure, die afhankelijk is van het verkrijgen van een gunstig voorafgaand advies en de bevestiging van de melding;

— de vragen om bescherming: klachten van personeelsleden die menen het voorwerp uit te maken van represailles naar aanleiding van hun melding of van hun medewerking aan een onderzoek.

²⁰ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

²¹ De informatievragen en de vragen om voorafgaand advies kunnen zowel bij de Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) van de administratie als bij het Centrum Integriteit worden ingeleid.

1) Nouveaux dossiers en 2019

En 2019, le Centre Intégrité a ouvert 38 dossiers (27 dans le rôle linguistique néerlandophone, 11 dans le rôle linguistique francophone):

- 17 demandes d'informations, dont 16 ont été clôturées à ce stade;
- 8 demandes d'avis préalable, dont 3 ont été clôturées par un avis défavorable et 4 par un avis favorable²²;
- 10 signalements transmis par les personnes de confiance intégrité, dont 1 a été clôturé immédiatement²³;
- 3 demandes de protection.

En 2019, 13 dossiers ont donc donné lieu à l'ouverture d'une enquête du Centre Intégrité, dont 5 n'avaient pas encore été initiés en fin d'année.

2) Dossiers de 2018 poursuivis en 2019

5 dossiers de 2018 ont été clôturés en 2019:

- 2 demandes d'avis préalable ont fait l'objet d'un avis défavorable;
- 3 enquêtes ont été clôturées en 2019.

3) Les enquêtes

L'enquête vise à rassembler, contrôler et analyser des données grâce à différentes techniques d'audit de fraude afin d'établir si une atteinte à l'intégrité a eu lieu ou pas. Si c'est le cas, elle vise à réunir les preuves, identifier si possible les auteurs des faits et en faire rapport à l'autorité compétente. Des conseils préventifs peuvent éventuellement être fournis.

Une enquête type se déroule comme suit:

- élaboration du mandat d'enquête et des questions d'enquête ;
- élaboration du plan d'action (adapté au fur et à mesure des constatations réalisées);
- notification de l'ouverture de l'enquête au fonctionnaire dirigeant ou ministre;
- recherches parmi les sources ouvertes;
- observations/constatations sur place;

²² Une demande d'avis était encore en cours de traitement fin 2019. Les quatre avis favorables rendus ont été suivis d'une confirmation du signalement.

²³ Le lanceur d'alerte a retiré son signalement avant l'ouverture de l'enquête.

1) Nieuwe dossiers in 2019

In 2019 heeft het Centrum Integriteit 38 dossiers geopend (27 in de Nederlandse taalrol, 11 in de Franse taalrol):

- 17 informatievragen, waarvan er 16 werden afgesloten in deze fase;
- 8 vragen om voorafgaand advies, waarvan er 3 werden afgesloten met een ongunstig advies en 4 met een gunstig advies²²;
- 10 meldingen overgemaakt door de vertrouwenspersonen integriteit, waarvan er 1 onmiddellijk werd afgesloten²³;
- 3 vragen om bescherming.

In 2019 waren er dus 13 dossiers die voor het Centrum Integriteit aanleiding gaven om een onderzoek te openen 5 daarvan waren eind 2019 nog niet opgestart.

2) Dossiers van 2018 verdergezet in 2019

5 dossiers van 2018 werden afgesloten in 2019:

- 2 vragen om voorafgaand advies kregen een ongunstig advies;
- 3 onderzoeken werden afgesloten in 2019.

3) De onderzoeken

Het onderzoek heeft tot doel gegevens te verzamelen, te controleren en te analyseren, met behulp van verschillende fraude-audittechnieken, om vast te stellen of er al dan niet een integriteitsschending heeft plaatsgevonden. Is dat het geval, dan worden bewijzen verzameld, indien mogelijk de betrokkenen bij de feiten geïdentificeerd en wordt gerapporteerd aan de bevoegde autoriteit. Eventueel worden preventieve adviezen bezorgd.

Een standaard onderzoek verloopt normaal als volgt:

- opstellen van het onderzoeksmandaat en de onderzoeksvragen;
- opstellen van een actieplan (aan te passen afhankelijk van de vaststellingen);
- kennisgeving van de opening van het onderzoek aan de leidend ambtenaar of de minister;
- opzoeken in open bronnen;
- observaties/vaststellingen ter plaatse;

²² Eén vraag om advies was eind 2019 nog in behandeling. De vier gunstige adviezen werden gevolgd door een bevestiging van de melding.

²³ De melder heeft zijn melding ingetrokken vóór het openen van het onderzoek.

— récolte et analyse de données électroniques ou papier, documents internes/externes, réglementation, base de données, etc. (si nécessaire, à l'aide d'outils *forensic* afin de garantir l'authenticité des éléments récoltés);

— entretiens exploratoires;

— entretiens individuels avec les témoins et les éventuels auteurs, avec compte-rendu écrit, relu et signé par l'ensemble des parties présentes lors de l'entretien;

— rédaction du rapport d'enquête et transmission de celui-ci au fonctionnaire dirigeant, ministre ou parquet.

La durée du travail de terrain s'étale souvent sur plusieurs mois, en fonction de l'ampleur des données à récolter et à analyser, du nombre de personnes à entendre et de leurs disponibilités, ainsi que du nombre d'enquêteurs disponibles.

Sur les 16 enquêtes en cours ou ouvertes en 2019, le Centre Intégrité en a clôturé 6:

— dans 1 enquête, aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée.

— dans 5 enquêtes, une atteinte à l'intégrité a été constatée. Parmi ces 5 enquêtes, 3 rapports d'enquête ont été transmis au parquet après la clôture de l'enquête en application de l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Fin 2019, 5 enquêtes étaient encore en cours et, en 2020, 5 autres enquêtes devaient encore être initiées. Cet arriéré s'explique, d'une part, par l'ampleur de certaines enquêtes ayant nécessité un travail de terrain de plusieurs mois ou mobilisant la capacité totale de l'équipe d'enquêteurs et, d'autre part, par le fait qu'une enquêtrice absente durant plusieurs mois n'a pas été remplacée.

4) Les dossiers ouverts par les personnes de confiance intégrité

Le système de signalement prévoit:

— une composante externe: le Centre Intégrité auprès du Médiateur fédéral compétent pour répondre aux demandes d'information, traiter les demandes d'avis préalable, effectuer les enquêtes et traiter les demandes de protection;

— une composante interne: les personnes de confiance intégrité désignées au sein de chaque

— verzamelen en analyseren van elektronische of papieren gegevens, interne/externe documenten, reglementering, gegevensbank, enz. (indien nodig, met behulp van forensische instrumenten om de authenticiteit van de verzamelde gegevens te waarborgen);

— verkennende gesprekken;

— individuele verklaringen van getuigen en van mogelijke betrokkenen bij de feiten, waarvan een schriftelijk verslag wordt opgesteld, nagelezen en ondertekend door alle partijen die aanwezig waren tijdens het gesprek;

— opstellen van een onderzoeksrapport dat wordt bezorgd aan de leidend ambtenaar, de minister of het parket.

Het terreinwerk loopt vaak over een aantal maanden, afhankelijk van de omvang van de te verzamelen en te analyseren gegevens, het aantal personen dat gehoord moet worden en hun beschikbaarheden, en van het aantal beschikbare onderzoekers.

Het Centrum Integriteit heeft in 2019 6 onderzoeken afgesloten, van de 16 in 2019 lopende of geopende onderzoeken:

— in 1 onderzoek werd geen integriteitsschending vastgesteld;

— in 5 onderzoeken werd een integriteitsschending vastgesteld. Van deze 5 onderzoeken werden in uitvoering van artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering drie onderzoeksrapporten overgemaakt aan het parket na het afronden van het onderzoek.

5 onderzoeken werden opgestart, maar waren eind 2019 nog lopende. 5 onderzoeken moesten nog geopend worden in 2020. Deze achterstand kan enerzijds worden verklaard door de omvang van sommige onderzoeken die enkele maanden terreinwerk hebben gevergd of de inzet van het volledige onderzoeksteam hebben vereist. Anderzijds was een onderzoeker enkele maanden afwezig zonder te zijn vervangen.

4) Dossiers geopend door de vertrouwenspersoon integriteit

Het meldingssysteem voorziet:

— in een externe component: het Centrum Integriteit bij de federale Ombudsman, dat verantwoordelijk is voor het beantwoorden van informatievragen, het behandelen van vragen om voorafgaand advies, het uitvoeren van onderzoeken en het behandelen van vragen om bescherming;

— in een interne component: de aangestelde vertrouwenspersonen integriteit binnen elke

administration et compétentes pour traiter les demandes d'information et les demandes d'avis préalable.

L'administration fédérale compte actuellement 21 personnes de confiance intégrité (10 néerlandophones et 11 francophones) réparties dans 16 services publics fédéraux.

En 2019, les personnes de confiance intégrité ont reçu 54 demandes d'informations et 16 demandes d'avis préalable. Elles ont émis 12 avis favorables (dont 3 concernaient les mêmes faits dénoncés par des lanceurs d'alerte différents et réunis dès lors en un seul dossier au moment de la confirmation du signalement au CINT) et 4 avis défavorables.

Dans l'ensemble, le nombre de demandes soumises aux personnes de confiance intégrité est limité et plusieurs personnes de confiance intégrité n'ont reçu aucune demande.

overheidsdienst, die bevoegd zijn voor het behandelen van informatievragen en vragen om voorafgaand advies.

De federale overheid telt momenteel 21 vertrouwenspersonen integriteit (10 Nederlandstalige en 11 Franstalige) verdeeld over 16 federale overheidsdiensten.

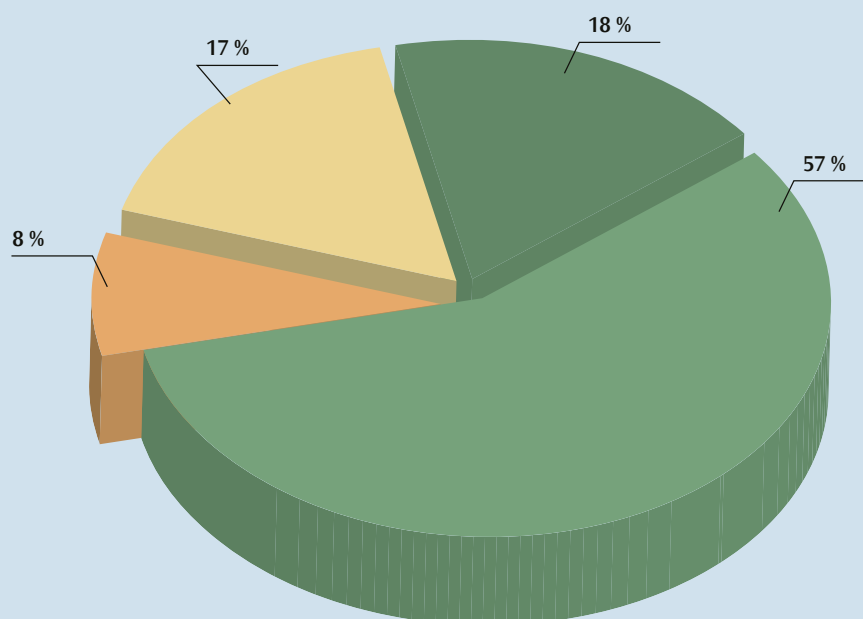
In 2019 ontvingen de vertrouwenspersonen integriteit 54 informatievragen en 16 vragen om voorafgaand advies. Zij hebben 12 gunstige adviezen uitgebracht (waarvan 3 betrekking hadden op dezelfde feiten gemeld door verschillende melders en daarom in één enkel dossier werden samengevoegd toen de melding aan CINT werd bevestigd) en 4 ongunstige adviezen.

Over het geheel genomen is het aantal vragen dat bij de vertrouwenspersonen integriteit wordt ingediend beperkt en hebben verschillende vertrouwenspersonen integriteit geen enkele vraag ontvangen.

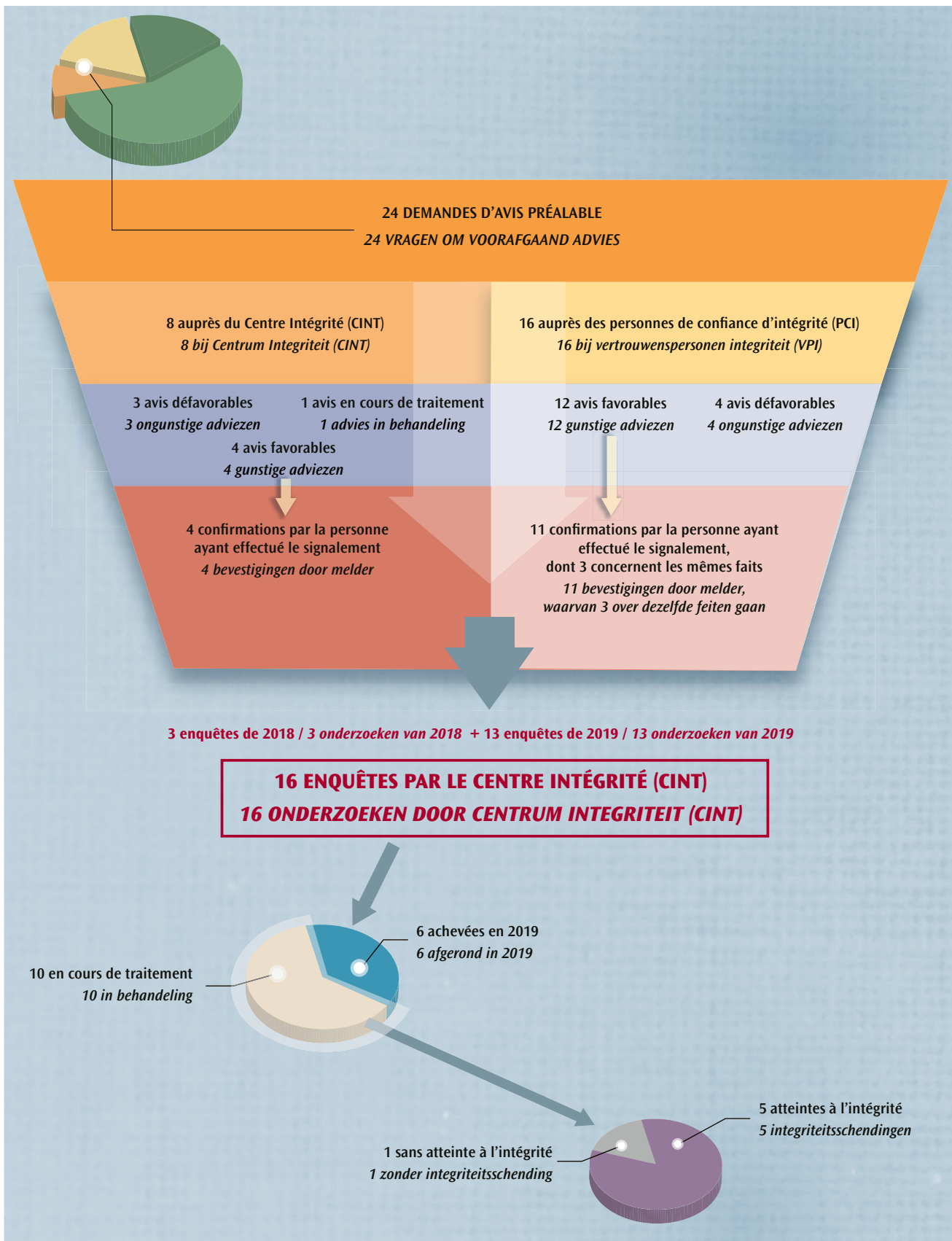
DOSSIERS RELATIFS AUX ATTEINTES SUSPECTÉES A L'INTÉGRITÉ

DOSSIERS MET BETREKKING TOT VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN

- Demandes d'information auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI)
Informatievragen bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI): 54
- Demandes d'information auprès du Centre Intégrité (CINT)
Informatievragen bij Centrum Integriteit (CINT): 17
- Demandes d'avis préalable auprès du Centre Intégrité (CINT)
Vragen om voorafgaand advies bij Centrum Integriteit (CINT): 8
- Demandes d'avis préalable auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI)
Vragen om voorafgaand advies bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI): 16



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



B. Aperçu des enquêtes par thème

En 2019, les enquêtes concernaient des soupçons de corruption, irrégularités dans des marchés publics, faux et usage de faux, favoritisme dans un dossier de sélection, conflits d'intérêts ou abus de moyens. Ci-dessous se trouve un aperçu plus détaillé des résultats des six enquêtes clôturées en 2019, tout en garantissant la confidentialité inhérente au système de signalement.

1) Conflit d'intérêts, corruption

Dans une première enquête, il a été établi qu'un chef de service ne traitait pas les dossiers de certaines citoyennes conformément aux règles applicables. Il réservait un traitement plus favorable à certains dossiers en échange de relations privées, voire intimes avec les citoyennes concernées ou en échange de services de nature médicale.

L'enquête a conclu à une atteinte à l'intégrité et le dossier a été transmis au parquet compte tenu des indications de corruption passive, à savoir l'acceptation ou la sollicitation d'avantages de toute nature par un fonctionnaire en échange de l'accomplissement d'actes injustes à l'occasion de l'exercice de sa fonction.

2) Marchés publics, corruption, faux et usage de faux

Dans une seconde enquête, il est apparu qu'un fonctionnaire a accepté des avantages, tels que des dîners ou invitations à des événements de la part de sociétés prestant des services pour l'administration concernée ou candidates à des marchés publics au sein de l'administration. Il est également apparu qu'un autre fonctionnaire approuvait des fiches de prestations et factures qui n'étaient pas conformes au travail effectivement presté par la société.

L'enquête a conclu à une atteinte à l'intégrité et le dossier a été transmis au parquet compte tenu des indications de corruption passive et de faux en écriture et usage de faux.

L'enquête a, par ailleurs, fait ressortir que des fonctionnaires utilisaient de façon irrégulière un local de l'administration pour des événements d'ordre privé et qu'un fonctionnaire utilisait un local pour stocker et vendre des objets neufs ou de seconde main à des collègues ou des tiers.

B. Overzicht van de onderzoeken per thema

De onderzoeken van 2019 gingen over volgende thema's: vermoedens van corruptie, onregelmatigheden bij overheidsopdrachten, valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken, favoritisme in een selectiedossier, belangenconflicten of misbruik van middelen. Hieronder volgt een meer gedetailleerd overzicht van het resultaat van de zes onderzoeken die werden afgesloten in 2019, waarbij de vertrouwelijkheid inherent aan de meldingsprocedure gerespecteerd wordt.

1) Belangenconflict, corruptie

In een eerste onderzoek werd vastgesteld dat een diensthoofd de dossiers van bepaalde dames niet behandelde in overeenstemming met de geldende regels. Hij begunstigde bepaalde dossiers in ruil voor, soms zelfs intieme, privéafspraken met de betrokken dames of in ruil voor medische diensten.

Het besluit van het onderzoek was dat de betrokkene een integriteitsschending heeft begaan. Het dossier werd overgemaakt aan het parket aangezien er aanwijzingen waren van passieve corruptie, meer bepaald het aanvaarden of het vragen van voordelen in natura als ambtenaar in ruil voor onrechtmatige prestaties in de uitvoering van zijn functie.

2) Overheidsopdracht, corruptie en valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken

In een tweede onderzoek is gebleken dat een ambtenaar voordelen heeft aanvaard, zoals etentjes en uitnodigingen voor evenementen van firma's die diensten leverden aan de betrokken administratie of kandidaat waren voor overheidsopdrachten van de betrokken overheidsdienst. Ook is gebleken dat een andere ambtenaar prestatiefiches en facturen goedkeurde die niet overeenstemden met de door de betrokken firma geleverde prestaties.

Het besluit van het onderzoek was een integriteitsschending. Het dossier werd overgemaakt aan het parket, gezien de aanwijzingen van passieve corruptie, valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat ambtenaren onrechtmatig gebruik maakten van een lokaal van de overheidsdienst voor privéfeestjes en dat een personeelslid een lokaal gebruikte om nieuwe en tweedehandsgoederen op te slaan voor verkoop aan collega's of aan derden.

Le Médiateur fédéral a formulé des recommandations dans ce dossier (cf. *infra*).

3) Faux et usage de faux dans un dossier de promotion

D'une troisième enquête, il est ressorti qu'un faux document relatif à une sanction disciplinaire a été inséré dans le dossier personnel papier d'un candidat à une procédure de promotion. L'intéressé n'avait, en réalité, fait l'objet d'aucune sanction disciplinaire, ce qui a été confirmé par son supérieur hiérarchique et par les bases de données électroniques. Le faux document a ensuite été retiré ou supprimé du dossier papier du candidat. Il constituait un élément défavorable dont il a été tenu compte dans l'évaluation du dossier du candidat.

L'enquête a conclu à une atteinte à l'intégrité, sans avoir pu en déterminer l'auteur. Compte tenu des indications de faux en écriture et usage de faux par un fonctionnaire, le dossier a été transmis au parquet pour suite voulue.

Le Médiateur fédéral a formulé des recommandations dans ce dossier (cf. *infra*).

4) Favoritisme dans un dossier de sélection

Dans une quatrième enquête, il est apparu qu'une procédure de sélection ad hoc pour une désignation à un poste de représentant au sein d'une instance internationale avait été entachée d'irrégularités afin de favoriser un candidat en particulier. Ce dernier avait été admis à la sélection alors qu'il ne répondait pas aux conditions de participation. L'enquête a dès lors conclu à une atteinte à l'intégrité.

Le Médiateur fédéral a formulé des recommandations dans ce dossier (cf. *infra*).

5) Apparence d'un conflit d'intérêts

Dans la cinquième enquête, les enquêteurs ont constaté que le fonctionnaire soupçonné d'atteinte à l'intégrité avait obtenu son autorisation de cumul selon les règles et qu'il n'avait pas exercé d'influence indue sur le traitement du dossier d'une société appartenant à un membre de sa famille. L'enquête a néanmoins conclu à une atteinte à l'intégrité en raison de l'apparence de conflit d'intérêts induite par le comportement du fonctionnaire concerné, laissant penser qu'il tentait, par

De federale Ombudsman heeft aanbevelingen geformuleerd (cf. *infra*).

3) Valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken in een bevorderingsdossier

Bij een derde onderzoek is gebleken dat een vals document over een tuchtsanctie werd ingevoegd in het papieren personeelsdossier van een kandidaat voor een bevorderingsprocedure. De belanghebbende had helemaal geen tuchtsanctie opgelopen. Dat werd bevestigd door zijn hiërarchische meerdere en door de elektronische databank. Nadien werd het valse stuk verwijderd uit het papieren dossier van de kandidaat. Dit valse stuk waarmee rekening gehouden werd tijdens de evaluatie van de kandidatuur van de belanghebbende, speelde in zijn nadeel.

Het besluit van het onderzoek was dat er een integriteitsschending werd begaan. Wie verantwoordelijk was, kon niet worden vastgesteld. Rekening houdend met de aanwijzingen van valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken door een ambtenaar, werd het dossier voor passend gevolg overgemaakt aan het parket.

De federale Ombudsman heeft aanbevelingen geformuleerd in dit dossier (cf. *infra*).

4) Favoritisme in een selectiedossier

In een vierde onderzoek is gebleken dat een ad hoc selectieprocedure voor de aanstelling van een vertegenwoordiger in een internationale instelling aangetast was door onregelmatigheden met de bedoeling om één specifieke kandidaat te bevoordelen. Deze laatste werd toegelaten tot de selectie hoewel hij niet beantwoordde aan de selectievoorwaarden. Het besluit van het onderzoek was bijgevolg een integriteitsschending.

De federale Ombudsman heeft aanbevelingen geformuleerd in dit dossier (cf. *infra*).

5) Schijn van belangenconflicten

Bij het vijfde onderzoek werd vastgesteld dat de ambtenaar waarvan vermoed werd dat hij een integriteitsschending had begaan, zijn toelating tot een cumulactiviteit volgens de regels had verkregen en geen invloed had uitgeoefend op de behandeling van het dossier van de firma van een familielid. Toch was het besluit van het onderzoek dat een integriteitsschending werd begaan aangezien de betrokken ambtenaar een schijn van belangenconflict had gecreëerd door de

sa fonction au sein de l'administration, d'influencer le dossier de la société appartenant à sa famille.

Le Médiateur fédéral a formulé des recommandations dans ce dossier (cf. *infra*).

6) Pas d'atteinte à l'intégrité

Dans la dernière enquête, les soupçons portaient sur l'éventuel traitement de faveur d'un particulier par un fonctionnaire. L'enquête a fait ressortir que le fonctionnaire visé avait traité le dossier conformément à la réglementation en vigueur et que le particulier n'avait bénéficié d'aucun traitement de faveur. L'enquête a dès lors conclu qu'il n'y avait pas d'atteinte à l'intégrité.

C. Recommandations 2019

Quatre enquêtes de 2019 ont donné lieu à des recommandations, dont deux ont déjà été mises en œuvre.

1) Marchés publics, corruption, faux et usage de faux

Dans cette enquête, le Médiateur fédéral a recommandé de réaliser un audit interne pour vérifier que les mesures de contrôles existantes sont adéquates et efficaces afin de:

- contrôler que tous les éléments d'un cahier des charges soient pris en compte;
- garantir que les prestations convenues soient effectivement exécutées telles que prévues;
- permettre le contrôle permanent du suivi des prestations;
- mettre en place un système clair permettant d'identifier les responsabilités.

2) Faux et usage de faux dans un dossier de promotion

Dans cette enquête, le Médiateur fédéral a recommandé de renforcer les mécanismes de contrôle interne lors du traitement de documents papier dans le cadre de procédures de promotion (par exemple, via digitalisation), le contrôle interne concernant les procédures disciplinaires et les pouvoirs d'investigation du service interne d'inspection.

L'administration a indiqué qu'à court terme, le suivi des documents sera assuré avec un numéro d'enregistrement. A moyen terme, une digitalisation totale des processus est prévue. Enfin, l'administration a signalé que son service interne d'inspection

indruk te wekken dat hij door zijn functie binnen de overheidsdienst het dossier van de firma van zijn familie poogde te beïnvloeden.

De federale Ombudsman heeft aanbevelingen geformuleerd in dit dossier (cf. *infra*).

6) Geen integriteitsschending

In het laatste onderzoek bestond het vermoeden dat een ambtenaar een particulier had bevoordeeld. Uit het onderzoek bleek echter dat de ambtenaar het dossier had behandeld volgens de geldende regels en dat de particulier geen enkele voorkeursbehandeling had genoten. Op basis van het onderzoek werd besloten dat er geen sprake was van een integriteitsschending.

C. Aanbevelingen 2019

Vier onderzoeken van 2019 hebben geleid tot aanbevelingen, waarvan twee reeds werden opgevolgd.

1) Overheidsopdracht, corruptie, valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken

In dit onderzoek heeft de federale Ombudsman aanbevolen om een interne audit uit te voeren om na te gaan of de bestaande controlemaatregelen voldoende doelgericht en doeltreffend zijn om:

- na te gaan of met alle elementen van het lastenboek rekening wordt gehouden;
- te garanderen dat de overeengekomen prestaties effectief worden uitgevoerd op de voorziene wijze;
- een permanente controle op de prestaties toe te laten;
- een duidelijk systeem op te zetten dat het mogelijk maakt de verantwoordelijken te identificeren.

2) Valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken in een bevorderingsdossier

In dit onderzoek heeft de federale Ombudsman aanbevolen om de interne controlemechanismen te versterken in de behandeling van papieren documenten bij bevorderingsprocedures (bijvoorbeeld door digitalisering), de interne controle op tuchtprocedures en de onderzoeksbevoegdheden van de interne inspectiedienst te versterken.

De administratie heeft laten weten dat de opvolging van de documenten op korte termijn verzekerd zal worden door het toekennen van een registratienummer. Op middellange termijn is in een volledige digitalisering van het proces voorzien. Ook heeft de overheidsdienst

bénéficierait d'un accès à toutes les bases de données en vue d'effectuer toutes les vérifications souhaitées.

3) Favoritisme dans un dossier de sélection

Le Médiateur fédéral a recommandé d'établir des procédures écrites clarifiant le partage de responsabilités des différents services concernés et encadrant les modalités de sélection et d'évaluation pour des procédures de désignation ad hoc.

L'administration a établi une procédure écrite clarifiant chaque étape et les responsabilités des différents intervenants dans le cadre de ce type de procédure de désignation ad hoc et a fourni au Centre Intégrité une copie de la procédure adoptée.

4) Une apparence de conflit d'intérêts

Le Médiateur fédéral a recommandé d'informer de façon claire les membres du personnel disposant d'une autorisation de cumul des conditions à respecter.

D. Contacts externes avec des acteurs nationaux et internationaux

1) Contacts nationaux

Le 30 janvier 2019, le Centre Intégrité a présenté la procédure de signalement à des dirigeants des autorités administratives fédérales dans le cadre des trajets de développement pour dirigeants (SPF BOSA).

Le Centre Intégrité a rencontré divers partenaires nationaux, entres autres dans le cadre d'intervisions et d'échanges de bonnes pratiques, tels que le Comité P, le Comité R, le Service d'audit d'ENABEL, le *Netwerk Integriteit Vlaanderen*, la Cellule intégrité de la Police fédérale et le Service fédéral d'audit interne (FAI).

En outre, le Centre Intégrité a participé au réseau des personnes de confiance intégrité qui se réunit quatre fois par an.

Enfin, le Centre Intégrité fait partie du groupe de travail pour la révision de l'arrêté royal relatif aux personnes de confiance intégrité, coordonné par le Bureau d'Ethique et de Déontologie Administratives (BEDA) et auquel le Ministère de la Défense, la Police fédérale et locale ainsi que le Comité P participent.

laten weten dat de interne inspectiedienst nu toegang heeft tot alle databanken met het oog op het uitvoeren van alle gewenste verificaties.

3) Favoritisme in een selectiedossier

De federale Ombudsman heeft aanbevolen om een schriftelijke procedure op te stellen om de verdeling van de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken diensten te verduidelijken en de selectie- en evaluatiecriteria voor ad hoc selectieprocedures te kaderen.

De overheidssdienst heeft een schriftelijke procedure opgesteld voor dergelijke ad hoc aanstellingsprocedures die elke stap en de verantwoordelijkheid van elke actor verduidelijkt en heeft het Centrum Integriteit een kopie van deze aangenomen procedure bezorgd.

4) Een schijn van belangenconflict

De federale Ombudsman heeft aanbevolen om personeelsleden met een cumulmachtiging duidelijk in te lichten over de te respecteren voorwaarden.

D. Externe contacten met nationale en internationale stakeholders

1) Nationale contacten

Op 30 januari 2019 gaf het Centrum Integriteit een uiteenzetting over de meldingsprocedure aan leidinggevend van de federale overheid in het kader van de ontwikkelingstrajecten voor leidinggevend (FOD BOSA).

Het Centrum Integriteit heeft verschillende binnenlandse partners ontmoet onder andere met het oog op intervisies en uitwisselingen van *best practices* zoals: het Comité P, het Comité I, de Auditdienst van ENABEL, het Netwerk Integriteit Vlaanderen, de cel integriteit van de federale politie en de Federale Interne Audit (FIA).

Daarnaast nam het Centrum Integriteit deel aan het netwerk van vertrouwenspersonen integriteit dat vier keer per jaar bijeenkomt.

Het Centrum Integriteit maakt ook deel uit van de werkgroep voor de herziening van het koninklijk besluit vertrouwenspersonen integriteit die gecoördineerd wordt door het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie (BAED) en waaraan ook het Ministerie van Defensie, de federale en lokale politie en het Comité P deelnemen.

2) Contacts internationaux

Le cinquième cycle d'évaluation de la Belgique par le Groupe d'États contre la Corruption (GRECO) du Conseil de l'Europe était dédié à la prévention de la corruption et la promotion de l'intégrité au sein des gouvernements centraux (hautes fonctions de l'exécutif) et des services répressifs. Le Centre Intégrité a été invité à y contribuer, d'abord en répondant au questionnaire du GRECO et ensuite en expliquant le fonctionnement de la procédure de signalement au groupe d'experts du GRECO lors de sa visite en Belgique du 3 au 7 juin 2019.

Du 20 au 22 mai 2019, le Centre Intégrité a organisé une visite d'étude sur les lanceurs d'alerte au bénéfice de la *State Commission on the Prevention of Corruption* de la Macédoine du Nord dans le cadre du programme d'assistance technique et d'échange d'informations (TAIEX) de la Commission européenne. Des acteurs du secteur public et du secteur privé qui jouent un rôle dans la lutte contre la corruption, dans la promotion de l'intégrité dans la fonction publique ou dans la protection des lanceurs d'alerte ont été invités à expliquer leur fonctionnement, à savoir: le Bureau d'Ethique et de Déontologie administratives (BEDA) du SPF BOSA, la DG Justice de la Commission européenne, l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), *Audit Vlaanderen*, le *Vlaamse Ombudsdienst*, l'Office Central pour la Répression de la Corruption de la Police fédérale, *Transparency International* Belgique et Siemens.

En 2019, plusieurs autres délégations étrangères ont rendu visite au Médiateur fédéral, notamment pour obtenir plus d'explications sur le fonctionnement du Centre Intégrité et la procédure de signalement:

- le 24 avril 2019, une délégation de l'Ecole Nationale d'Administration de la République Démocratique du Congo;
- le 18 juin 2019, une délégation du *Department of Government Ethics* de la ville de Taipei (Taiwan);
- le 27 novembre 2019, une délégation de *Seoul Metropolitan Citizen's Ombudsman Commission* ("Seoul Ombudsman").

Le Centre Intégrité a également participé activement aux réunions internationales suivantes:

- l'institution a été invitée à la réunion organisée par l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), à Paris les 12 et 13 juin 2019, sur le thème "Prévenir et combattre la corruption et les droits de l'homme" pour expliquer le rôle du médiateur dans la prévention et la lutte contre la corruption;

2) Internationale contacten

De vijfde evaluatiecyclus van België door de *Group of States against Corruption* (GRECO) van de Raad van Europa was gericht op de preventie van corruptie en de bevordering van integriteit binnen de centrale regeringen (hoge functies van de uitvoerende macht) en de politiediensten. Het Centrum Integriteit werd gevraagd om hieraan mee te werken, eerst door de vragenlijst van GRECO te beantwoorden en nadien door de werking van de meldingsprocedure toe te lichten aan de expertengroep van de GRECO tijdens zijn bezoek aan België van 3 tot 7 juni 2019.

Van 20 tot 22 mei 2019 organiseerde het Centrum Integriteit een studiebezoek rond klokkenluiders voor de *State Commission on the Prevention of Corruption* uit Noord-Macedonië in het kader van het *Technical Assistance and Information Exchange instrument* (TAIEX) van de Europese Commissie. Actoren uit de publieke en de private sector die een rol spelen in de strijd tegen corruptie, in de bevordering van integere overheidsdiensten of de bescherming van klokkenluiders werden uitgenodigd om hun werking uit te leggen: het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie (BAED) van de FOD BOSA, de DG Justitie van de Europese Commissie, het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF), *Audit Vlaanderen*, de Vlaamse Ombudsdienst, de Centrale Dienst voor de Bestrijding van Corruptie van de federale politie, *Transparency International Belgium* en Siemens.

In 2019 bezochten verschillende andere buitenlandse delegaties de federale Ombudsman, onder andere om meer uitleg te krijgen over de werking van het Centrum Integriteit en de meldingsprocedure:

- op 24 april 2019 een delegatie van de *Ecole Nationale d'Administration de la République Démocratique du Congo*;
- op 18 juni 2019 een delegatie van de *Department of Government Ethics -Taipei City* (Taiwan);
- op 27 november 2019 een delegatie van *The Seoul Metropolitan Citizen's Ombudsman Commission* ("Seoul Ombudsman").

Het Centrum Integriteit nam ook actief deel aan volgende internationale bijeenkomsten:

- de instelling werd uitgenodigd op de bijeenkomst georganiseerd door de *Organisation internationale de la Francophonie* in Parijs op 12 en 13 juni 2019 over het thema "Preventie en bestrijding van corruptie en mensenrechten" om een toelichting te geven over de rol van een ombudsman in de preventie en de strijd tegen corruptie;

- lors de la conférence de l'*International Whistleblowing Research Network*, à Utrecht les 20 et 21 juin 2019, le Centre Intégrité a mené une réflexion sur la procédure de signalement au sein de la fonction publique fédérale après ses cinq années de fonctionnement.

Le 26 novembre 2019, la directive européenne du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 relative à la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union a été publiée. Cette directive, qui doit être transposée par les États membres d'ici le 17 décembre 2021, exige une réforme en profondeur du paysage constitué par les différentes procédures de signalement, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

Pour préparer cette réforme, le réseau "*Network for European Integrity and Whistleblowing Authorities*" (NEIWA) a été créé à La Haye le 24 mai 2019. Ce réseau est composé exclusivement d'institutions du secteur public et vise à échanger les meilleures pratiques et à anticiper les défis qui pourraient survenir lors de la transposition de la directive.

Ce réseau continue de s'agrandir et compte aujourd'hui 11 membres:

- *Autorità Nazionale Anticorruzione* (Italie);
- *Conflict of Interests and Anti-Corruption department* (République tchèque);
- *Contact Point of Whistleblowers* (Lettonie);
- *Défenseur des Droits* (France);
- *Médiateur fédéral* (Belgique);
- *Garda Ombudsman, GSOC Protected Disclosure Unit* (Irlande);
- *General prosecutor's office, Dep. of internal investigations* (Lituanie);
- *Huis voor Klokkenluiders* (Pays-Bas);
- *MFSA* (Malte);
- *Prosecutor General* (Portugal);
- *Vlaamse Ombudsdienst* (Belgique).

Ce réseau s'est réuni une seconde fois à Paris, à l'invitation du Défenseur des Droits, les 2 et 3 décembre 2019. Dans sa "Déclaration de Paris", le réseau appelle les États membres de l'UE à utiliser toutes les possibilités offertes par la nouvelle directive européenne pour protéger pleinement les lanceurs d'alerte.

- tijdens de *International Whistleblowing Research Network conference* in Utrecht (20-21 juni 2019) gaf het Centrum Integriteit een terugblik op vijf jaar werking van de meldingsprocedure binnen de federale overheid.

Op 26 november 2019 werd de EU Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, gepubliceerd. Deze richtlijn die door de lidstaten omgezet moet worden tegen 17 december 2021, vereist een grondige hervorming van het landschap van meldingsprocedures, zowel in de publieke als in de private sector.

Om deze hervorming voor te bereiden werd in Den Haag op 24 mei 2019 het Europese netwerk "*Network for European Integrity and Whistleblowing Authorities*" (NEIWA) opgericht. Dit netwerk bestaat uitsluitend uit instellingen uit de publieke sector en tracht *best practices* uit te wisselen en in te spelen op uitdagingen die zich bij de omzetting van de richtlijn kunnen voordoen.

Dit netwerk groeit gestaag en telt thans 11 leden met name:

- *Autorità Nazionale Anticorruzione* (Italië);
- *Conflict of Interests and Anti-Corruption department* (Tsjechië);
- *Contact Point of Whistleblowers* (Letland);
- *Défenseur des Droits* (Frankrijk);
- *Federale Ombudsman* (België);
- *Garda Ombudsman, GSOC Protected Disclosure Unit* (Ierland);
- *General prosecutor's office, Dep. of internal investigations* (Litouwen);
- *Huis voor Klokkenluiders* (Nederland);
- *MFSA* (Malta);
- *Prosecutor General* (Portugal);
- *Vlaamse Ombudsdienst* (België).

Dit netwerk vergaderde een tweede keer in Parijs op uitnodiging van de *Défenseur des Droits* op 2 en 3 december 2019. In de "Verklaring van Parijs" roept het netwerk de EU-lidstaten op alle mogelijkheden te gebruiken die de nieuwe Europese richtlijn biedt om klokkenluiders volwaardig te beschermen.

2. — ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

A. Enseignements tirés des dossiers de protection

En 2019, le Médiateur fédéral a traité trois demandes de protection liées à des enquêtes menées en 2018. Les demandeurs estimaient que les mesures dont ils faisaient l'objet constituaient des représailles liées à leur signalement ou leur collaboration à une enquête.

1) Mesure de licenciement

La première demande a été introduite par un lanceur d'alerte à la suite d'une mesure de licenciement.

Lors d'un retour de congé de maladie, le service du personnel informe le collaborateur qu'une nouvelle affectation va devoir lui être trouvée et, dans l'attente d'une solution, lui demande de prendre ses congés annuels. A cette occasion, l'intéressé indique qu'il est disposé à envisager d'autres fonctions que celle qu'il occupait jusqu'alors, y compris dans d'autres départements.

Lors de son retour définitif au travail, le service du personnel informe le collaborateur qu'il a mis fin à son contrat de travail à durée indéterminée au motif qu'aucun emploi vacant correspondant à son profil de fonction n'était disponible.

Conformément au principe du renversement de la charge de la preuve inscrit dans la loi, le Médiateur fédéral a demandé à l'administration de lui faire parvenir les éléments démontrant que la mesure de licenciement prise à l'encontre du collaborateur découle d'éléments étrangers au signalement qui a donné lieu à l'enquête.

L'administration a répondu que, après une recherche élargie, aucun emploi vacant correspondant à la catégorie de fonction du collaborateur n'avait pu être trouvé et qu'elle avait dès lors mis fin au contrat de travail.

Après examen des éléments fournis par l'administration, le Médiateur fédéral a constaté que des besoins en personnel correspondant à la catégorie de fonction visée avaient été exprimés par l'administration lors de l'adoption de son plan de personnel et des plans d'action. Par conséquent, la réaffectation du collaborateur à une autre fonction était envisageable. Par ailleurs, un collaborateur occupant la même fonction que l'intéressé avait quitté l'administration quelques jours avant le licenciement.

2. — EVALUATIE VAN HET FUNCTIONEREN VAN DE MELDINGSPROCEDURE

A. Lessen uit de beschermingsdossiers

In 2019 heeft de federale Ombudsman drie vragen om bescherming behandeld die gerelateerd zijn aan in 2018 gevoerde onderzoeken. De verzoekers meenden dat de tegenover hen genomen maatregelen een represaille vormden die verband hield met hun melding of met hun medewerking aan het onderzoek.

1) Maatregel van ontslag

De eerste vraag werd ingediend door een melder na een ontslag.

Wanneer hij uit ziekteverlof terugkeert, licht de personeelsdienst de medewerker in dat een nieuwe toewijzing voor hem moet worden gevonden en wordt hem gevraagd zijn jaarlijkse vakantie op te nemen in afwachting van een oplossing. Bij deze gelegenheid geeft de belanghebbende aan dat hij bereid is een andere functie op te nemen dan deze die hij tot dan uitvoerde, ook al is dat in een ander departement.

Wanneer hij definitief naar het werk terugkeert, licht de personeelsdienst de medewerker in dat zijn contract van onbepaalde duur werd beëindigd aangezien er geen enkele functie vacant was die overeenstemde met zijn profiel.

In overeenstemming met het principe van omkering van de bewijslast, ingeschreven in de wet, heeft de federale Ombudsman aan de administratie gevraagd om de elementen te bezorgen die aantonen dat het ontslag van de medewerker het gevolg is van elementen die geen verband houden met de melding die aanleiding gaf tot het onderzoek.

De administratie heeft geantwoord dat na een uitgebreid onderzoek geen enkele vacante functie werd gevonden die overeenstemde met de functiecategorie van de medewerker en dat om deze reden een einde werd gesteld aan de arbeidsovereenkomst.

Na het bestuderen van de informatie die door de administratie was bezorgd, heeft de federale Ombudsman vastgesteld dat in het personeelsplan en de actieplannen personeelsnoden terug te vinden waren die overeenstemden met de functiecategorie van de betrokkene. De toewijzing van de medewerker aan een andere functie was dus wel mogelijk. Daarenboven had een medewerker die eenzelfde functie uitvoerde als de betrokkene de administratie enkele dagen voor het ontslag verlaten.

En l'absence d'éléments complémentaires, le Médiateur fédéral a conclu que l'administration n'avait pas apporté la preuve que le licenciement de l'intéressé était étranger à son signalement. Il a donc demandé à l'administration d'annuler la mesure de licenciement ou d'envisager une compensation afin de garantir la protection effective du collaborateur, en indiquant qu'à défaut, son licenciement devrait être considéré comme une mesure abusive qui découle de son signalement d'une atteinte suspectée à l'intégrité. L'administration a finalement proposé au collaborateur une compensation financière. Le collaborateur a accepté cette proposition et celle-ci est en cours d'exécution.

2) Mesure de réaffectation interne

La deuxième demande de protection émanait d'une personne qui avait été associée à une enquête comme témoin et concernait une mesure de réaffectation. L'intéressé, chef de service à titre intérimaire, avait été réaffecté à une fonction de conseiller, inexistante auparavant.

L'administration a répondu au Médiateur fédéral que cette mesure avait été prise sur la base de motifs étrangers à l'enquête, et dont l'intéressé avait été informé, à savoir l'incompatibilité entre les aménagements de travail demandés par l'intéressé (télétravail et indisposition pour des missions à l'étranger) et les exigences de la fonction.

Sur la base des éléments fournis par l'administration, le Médiateur fédéral a constaté que la décision était suffisamment motivée, à l'aide d'éléments concrets, et a conclu que la décision contestée se fonde sur des éléments sans lien avec l'enquête.

3) Mesure disciplinaire

La troisième demande de protection examinée émanait d'un lanceur d'alerte et concernait l'ouverture d'une action disciplinaire à son encontre, au motif qu'il avait tenu des propos jugés déplacés lors d'une réunion en présence d'autres collaborateurs. Dans sa réponse au Médiateur fédéral, l'administration a fourni les éléments permettant de démontrer que le service du personnel avait agi à la suite d'une plainte formulée spontanément par des collaborateurs étrangers à l'enquête ou au signalement.

Le Médiateur fédéral a conclu que la mesure disciplinaire prise à l'encontre du collaborateur protégé découlait d'éléments étrangers à son signalement.

Bij gebrek aan andere elementen heeft de federale Ombudsman besloten dat de overheidsdienst er niet in geslaagd was het bewijs te leveren dat het ontslag van de betrokkene geen verband hield met zijn melding. Om effectieve bescherming van de medewerker te garanderen heeft de federale Ombudsman gevraagd aan de administratie om het ontslag ongedaan te maken of te compenseren, en erop gewezen dat indien dit niet zou gebeuren, zijn ontslag beschouwd zou worden als een onrechtmatige maatregel die voortvloeit uit zijn melding van een veronderstelde integriteitsschending. De administratie heeft uiteindelijk een financiële compensatie voorgesteld. Dit voorstel van compensatie werd aanvaard door de medewerker en is in uitvoering.

2) Maatregel van interne overplaatsing

De tweede vraag tot bescherming kwam van een persoon die als getuige betrokken was bij een onderzoek. De genomen maatregel bestond uit een interne overplaatsing. De betrokkene, diensthoofd ad interim, was overgeplaatst naar een nieuw gecreëerde functie van adviseur die voordien niet bestond.

De administratie heeft aan de federale Ombudsman geantwoord dat de maatregel was genomen om redenen die geen verband hielden met het onderzoek en waarvan de betrokkene op de hoogte was gebracht, namelijk de onverenigbaarheid van de door hem gevraagde aanpassing van zijn werkomstandigheden (telewerk en zijn onbeschikbaarheid voor buitenlandse zendingen) en de vereisten van de functie.

Op basis van de elementen die de administratie bezorgde, heeft de federale Ombudsman vastgesteld dat de beslissing voldoende gemotiveerd was en dat de betwiste beslissing genomen was op basis van elementen die losstonden van het onderzoek.

3) Tuchtmaatregel

De derde vraag tot bescherming die onderzocht werd, ging uit van een melder en betrof het opstarten van een tuchtprocedure tegen hem omdat hij ongepaste opmerkingen had gemaakt tijdens een vergadering in aanwezigheid van andere medewerkers. In zijn antwoord aan de federale Ombudsman heeft de administratie elementen aangebracht die aantoonde dat de personeelsdienst gehandeld had als reactie op een spontane klacht van medewerkers die niets te maken had met het onderzoek of de melding.

De federale Ombudsman heeft besloten dat de tuchtmaatregel die genomen werd tegen de beschermde medewerker, voortvloeide uit elementen die geen verband hielden met zijn melding.

B. Evolution et limites du régime de protection mis en place par la loi

L'entrée en vigueur de la loi du 18 mai 2019 modifiant la loi du 15 septembre 2013 a renforcé le système de protection.

D'une part, la loi a étendu le régime de protection aux personnes de confiance intégrité des administrations fédérales. En vertu de leur position et du capital de proximité dont elles jouissent au sein de leur organisation, elles jouent un rôle crucial dans la mise en confiance des personnes qui les contactent et dans l'accompagnement de ces personnes dans la procédure de signalement.

Vu leur rôle, les personnes de confiance intégrité peuvent être exposées à un risque non-négligeable de représailles au sein de leur administration. Or, la loi ne prévoyait pas de protection en vue de mitiger ce risque.

Grâce à la modification de la loi, les personnes de confiance intégrité disposent à présent d'une protection pour la durée de leur mandat et jusqu'à trois ans après la fin de leur fonction. Par ailleurs, la durée de protection des fonctionnaires lanceurs d'alerte et des fonctionnaires associés à l'enquête a été étendue à trois ans (au lieu de deux ans auparavant).

D'autre part, la loi ne prévoyait pas explicitement la possibilité de recourir à des mesures correctrices ou compensatoires en vue de garantir la protection.

En effet, les dispositions de la loi relatives à la protection étaient limitées à la possibilité d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre du membre du personnel ayant adopté une mesure de représailles à l'encontre du collaborateur protégé. La loi ne proposait dès lors aucune mesure concrète susceptible de rendre effective la protection d'un collaborateur ayant fait l'objet d'une mesure de représailles.

Les modifications de la loi ont corrigé cette lacune, en prévoyant explicitement la possibilité de proposer à l'administration concernée d'annuler ou de compenser la mesure négative prise ou les conséquences préjudiciables qui en découlent.

La loi prévoit, par ailleurs, que le membre du personnel protégé peut, à sa demande, être affecté temporairement à un autre service ou être mis temporairement à la disposition d'une autre administration fédérale. Le Médiateur fédéral collabore actuellement avec le

B. Evolutie en beperkingen van de in de wet voorziene beschermingsregeling

Het in werking treden van de wet van 18 mei 2019 tot wijziging van de wet van 15 september 2013 heeft het systeem van bescherming versterkt.

Eenzijds heeft de wet de beschermingsregeling uitgebreid naar de vertrouwenspersonen integriteit van de federale overheidsdiensten. Door hun positie en hun nabijheid binnen hun overheidsdienst, spelen ze een cruciale rol in het ontwikkelen van een vertrouwensband met de personen die hen benaderen en in het begeleiden van deze personen doorheen de meldingsprocedure.

Gelet op deze rol kunnen de vertrouwenspersonen integriteit blootgesteld worden aan een niet te verwaarlozen risico op represailles binnen hun overheidsdienst. Oorspronkelijk voorzag de wet niet in een bescherming om dit risico te beperken.

Dankzij de aanpassing van de wet beschikken vertrouwenspersonen integriteit nu over een bescherming voor de duur van hun mandaat en tot drie jaar na de beëindiging van hun functie. Daarenboven werd de duur van bescherming van melders en van personeelsleden die betrokken werden bij een onderzoek uitgebreid naar drie jaar (in plaats van de aanvankelijke twee jaar).

Anderzijds voorzag de wet niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid om een beroep te doen op corrigerende of compenserende maatregelen om de bescherming te garanderen.

In feite waren de bepalingen in de wet inzake bescherming beperkt tot de mogelijkheid om een tuchtprocedure op te starten tegen het personeelslid dat deze represaillemaatregel had genomen in het nadeel van de beschermd persoon. De wet voorzag derhalve in geen enkele concrete maatregel die effectief de bescherming mogelijk maakte van een medewerker die de represaillemaatregel onderging.

De aanpassingen van de wet hebben deze leemte opgevuld, door uitdrukkelijk in de mogelijkheid te voorzien om aan de betrokken overheidsdienst voor te stellen de genomen negatieve maatregel of de negatieve gevolgen die eruit voortvloeien, te annuleren of te compenseren.

De wet voorziet er daarenboven in dat een beschermd personeelslid, op zijn vraag, tijdelijk toegewezen kan worden aan een andere dienst of tijdelijk ter beschikking gesteld kan worden van een andere federale overheidsdienst. De federale Ombudsman gaat

SPF BOSA en vue d'évaluer de quelle manière cette possibilité peut être mise en œuvre de façon concrète.

Il s'agit d'évolutions positives. Cela étant, le principe du renversement de la charge de la preuve et les nouvelles dispositions légales relatives aux mesures correctrices ne constituent pas à eux seuls des garanties d'une protection efficace.

Pour l'administration concernée par une demande de protection, il peut s'avérer relativement aisé de s'appuyer sur des éléments externes à l'enquête pour justifier l'adoption de la mesure contestée à l'encontre d'un collaborateur protégé. Le cas échéant, il sera difficile pour le Médiateur fédéral d'apprécier dans quelle mesure les éléments invoqués par l'administration auraient ou non provoqué l'adoption de la mesure contestée dans d'autres circonstances.

La Directive européenne 2019/1937 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union représente une opportunité de renforcer la protection et de pallier certaines faiblesses du régime actuel. La directive européenne vise en effet à garantir un niveau de protection élevé des lanceurs d'alerte et ce, afin de protéger l'intérêt public. Elle devra être transposée en droit belge d'ici fin 2021.

samen met de FOD BOSA na op welke manier deze mogelijkheid in praktijk kan worden gebracht.

Dit zijn positieve evoluties. Toch vormen het principe van de omkering van de bewijslast en de nieuwe wettelijke bepalingen met betrekking tot herstellende maatregelen niet op zichzelf waarborgen voor een efficiënte bescherming.

Het kan relatief eenvoudig zijn voor een betrokken overheidsdienst om terug te vallen op elementen die geen verband houden met het onderzoek om de betwiste maatregelen tegen de beschermde medewerker te verantwoorden. In dit geval zal het moeilijk zijn voor de federale Ombudsman om in te schatten in welke mate de elementen die aangehaald worden door de overheidsdienst in andere omstandigheden al dan niet aan de basis zouden liggen van de genomen betwiste maatregel.

De Europese Richtlijn 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken melden op het Unierecht is een kans om de huidige bescherming te versterken en om bepaalde zwakheden in de huidige regeling te ondervangen. De Europese Richtlijn beoogt een hoog niveau van bescherming van melders en dat ter bescherming van het algemeen belang. Deze richtlijn moet ten laatste eind 2021 omgezet zijn in Belgische wetgeving.

PARTIE III

LA GESTION DE L'INSTITUTION

1. — TRAJET DE CHANGEMENT

Le trajet de changement initié en 2018 au sein de l'institution a continué de se développer en 2019. Il doit permettre à l'institution de devenir une organisation agile, capable d'affronter les défis d'une société en perpétuelle évolution, tout en garantissant le bien-être des collaborateurs qui figure au centre de ses préoccupations.

Le Médiateur fédéral a ainsi choisi de s'éloigner de la structure hiérarchique traditionnelle et d'évoluer vers des structures plus simples, axées sur ses valeurs et dotées d'un style de leadership renouvelé. Ce changement se voit notamment dans la structure de l'organigramme, qui passe d'un modèle hiérarchique classique à un modèle plus transversal et participatif basé sur l'interaction entre les différents rôles et responsabilités assignés au sein des équipes, au plus près des processus de base.

DEEL III

BEHEER VAN DE INSTELLING

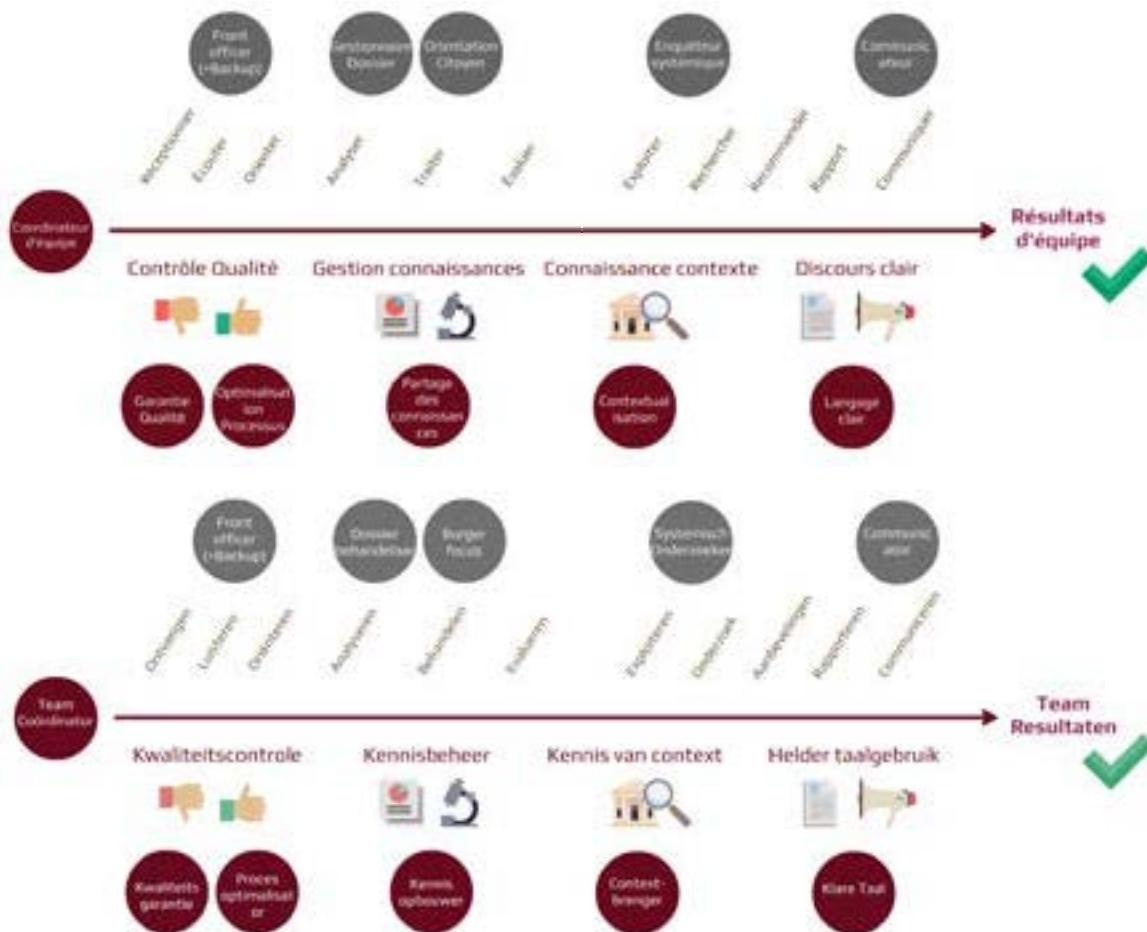
1. — VERANDERINGSTRAJECT

Het veranderingstraject dat in 2018 een aanvang nam binnen de instelling werd verder ontwikkeld in 2019. Dit moet het voor de instelling mogelijk maken een wendbare organisatie te worden die in staat is de uitdagingen aan te gaan voor een samenleving die steeds evolueert, en tegelijk garanties te bieden voor het welzijn van de medewerkers, een centrale bekommernis van de instelling.

De federale Ombudsman heeft er daarom voor gekozen om zijn traditionele hiërarchische structuur te verlaten en te evolueren naar eenvoudiger structuren, met een vernieuwde leiderschapsstijl, gesteund op zijn waarden. Deze veranderingen zijn duidelijk zichtbaar in de structuur van het organogram dat van een klassiek hiërarchisch model overgaat in een meer transversaal en participatief model, gebaseerd op de interactie tussen de verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen de teams en zo dicht mogelijk aanleunend bij de basisprocessen.

A titre illustratif est repris ci-après le processus primaire central dont chaque “Ombudsteam” affectée à un secteur particulier de l’administration, est responsable collectivement, avec les rôles correspondants.

Ter illustratie volgt hierna het centraal basisproces waarvoor elk “Ombudsteam”, waaraan een bepaalde sector van de administratie is toegewezen, gezamenlijk verantwoordelijk is, met de overeenkomstige rollen.



Par ailleurs, le Médiateur fédéral a introduit un nouveau processus décisionnel pour améliorer en permanence la réalisation de ses missions, encourageant vivement son personnel à y participer, tant en faisant lui-même des propositions qu’en donnant son feedback sur les propositions émanant du Comité de direction.

De federale Ombudsman heeft bovendien een nieuw beslissingsproces ingevoerd om de uitvoering van zijn opdracht voortdurend te verbeteren, waarbij hij de medewerkers aanmoedigt om zowel zelf voorstellen te formuleren als feedback te geven op voorstellen van het Directiecomité.

2. — STRUCTURE DE L’ORGANISATION

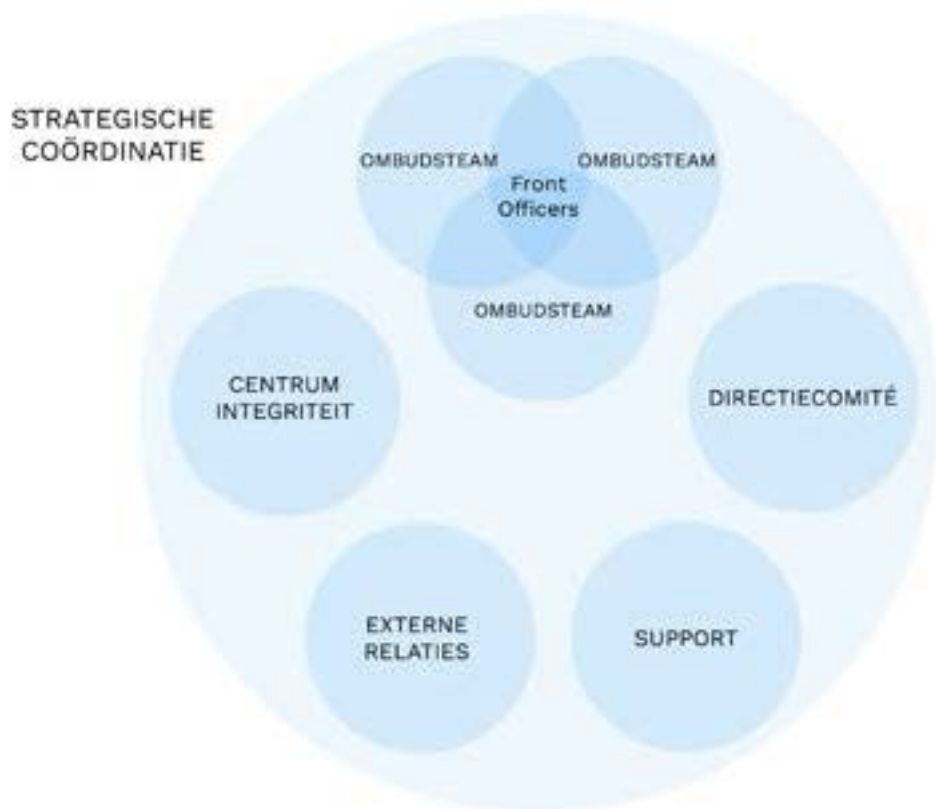
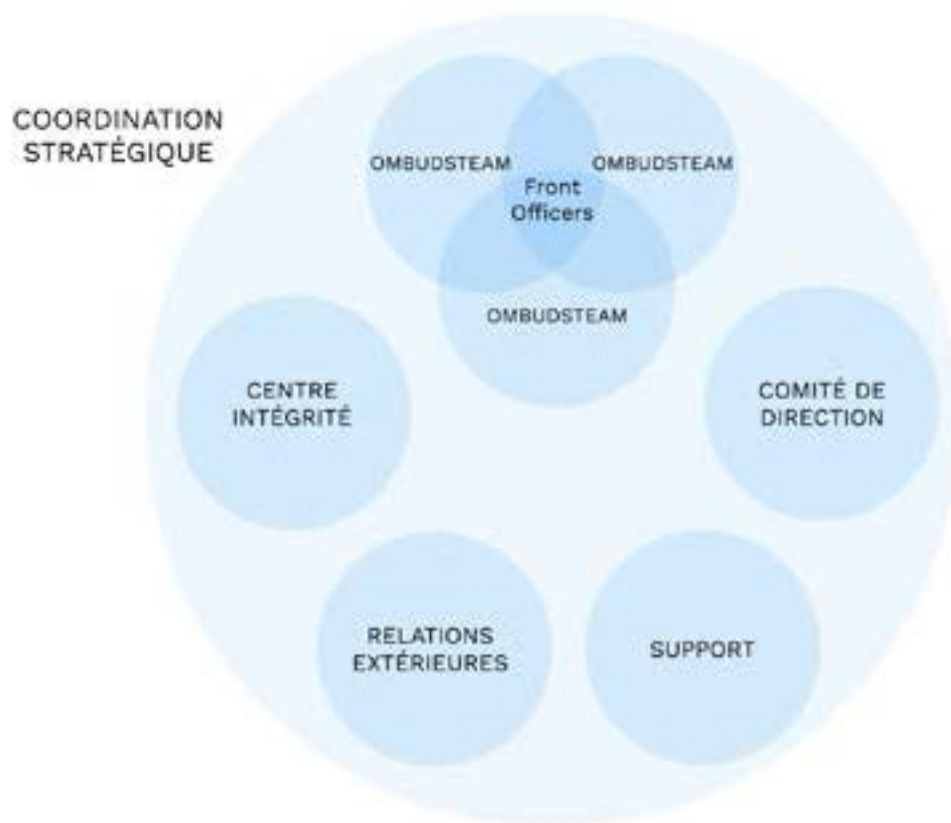
2. — STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE

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

De instelling telt een vijftigtal medewerkers en staat onder de leiding van de twee federale ombudsmannen.

D’un point de vue organisationnel, une nouvelle structure à deux niveaux a été créée: tout ce qui concerne l’institution est traité et décidé au sein de l’équipe de coordination stratégique (= cercle extérieur) et tout ce qui relève d’un domaine d’action spécifique est confié à l’équipe qui en a la charge (= cercles intérieurs).

Vanuit organisatorisch oogpunt werd een nieuwe structuur op twee niveaus uitgebouwd: alles wat de instelling aanbelangt, wordt behandeld en beslist in het strategisch coördinatieteam (= buitenste cirkel) en alles wat tot een specifiek werkdomein behoort, wordt toevertrouwd aan het team dat hiervoor de leiding heeft (= binnenste cirkels).



Les relations extérieures (Comer, pour *communication and external relations*) sont coordonnées par la directrice et les services de support (Support) par l'administrateur. La directrice et l'administrateur sont directement impliqués dans le développement et la réalisation d'une politique qui soutient les objectifs stratégiques de l'institution et font donc partie, avec les médiateurs fédéraux, du Comité de direction.

La Team Support gère les ressources humaines, le budget et l'infrastructure logistique de l'institution, en ce compris le secrétariat et les huissiers/chauffeurs.

L'équipe Comer met en œuvre la politique de communication externe de l'institution, organise le développement des relations avec les parties prenantes et favorise le partage des connaissances externes.

Le Centre Intégrité (CINT) est le point de contact central pour les atteintes suspectées à l'intégrité²⁴. Il exerce les missions d'enquête et de protection des lanceurs d'alerte en la matière.

Les Ombudsteams traitent les plaintes et mènent les enquêtes sur le fonctionnement des administrations fédérales qui relèvent de leurs champs d'action respectifs.

La distinction Front et Back offices n'existe plus en tant que telle. Le premier contact avec les citoyens qui s'adressent au Médiateur fédéral, l'examen de l'objet des dossiers entrants, le traitement des demandes d'information et la transmission des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral à l'instance compétente sont repris au sein des différentes Ombudsteams, qui deviennent ainsi responsables de l'intégralité du processus de plainte, depuis son introduction jusqu'à sa clôture.

De externe relaties (Comer voor *communication and external relations*) worden gecoördineerd door de directeur en de ondersteunende diensten (Support) door de administrateur. Beiden zijn rechtstreeks betrokken bij de ontwikkeling en de realisatie van het beleid dat de strategische doelstellingen van de instelling ondersteunt en ze maken dus, samen met de federale ombudsmannen, deel uit van het Directiecomité.

Het team Support beheert de personeelsdienst, de begroting en de infrastructuur van de instelling, waaronder ook het secretariaat en de chauffeurs/bodes vallen.

Het team Comer staat in voor het externe communicatiebeleid van de instelling, zorgt voor de ontwikkeling van de relaties met de stakeholders en bevordert het delen van externe kennis.

Het Centrum Integriteit (CINT) is het centrale meldpunt voor veronderstelde integriteitsschendingen²⁴. Het voert in dit domein opdrachten van onderzoek en bescherming van klokkenluiders uit.

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

Het onderscheid tussen Front- en Backoffices bestaat als dusdanig niet meer. Het eerste contact met de burger die zich richt tot de federale Ombudsman, het onderzoek van het onderwerp van de ingediende dossiers, de behandeling van de verzoeken om informatie en het doorsturen van de klachten waarvoor de federale Ombudsman niet bevoegd is, gebeuren voortaan binnen de verschillende Ombudsteams, die op die manier verantwoordelijk worden voor de gehele klachtenverwerking, van indiening tot afsluiting.

²⁴ Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

²⁴ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

3. — RESSOURCES HUMAINES

A. Le cadre organique

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

Au 1^{er} janvier 2020, l'institution compte 50 collaborateurs, répartis dans les fonctions du niveau A, B et C:

Niveau / Niveau	Rôle linguistique / Taalrol		Sexe / Geslacht		Statut juridique / Rechtspositie		Total / Totaal	Total / Totaal
	N	F	M	F / V	Statutaire / Statutaire	Contractuel / Contractueel		
A	18	16	18	16	21	13	32,7 (a)	24 (+10) (b)
B	8	6	5	9	8	6	13 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Total / Totaal	27	23	25	25	29	21	47,7	38 (+14)

(a) dont 1 collaborateur en congé sous forme de prestations réduites à mi-temps pour convenance personnelle et 4 collaborateurs à 80 %

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

(c) dont 5 collaborateurs à 80 %

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2019, les effectifs exprimés en ETP enregistrent une légère augmentation, passant de 47,1 unités à 47,7, sur un maximum de 52.

B. Les mouvements du personnel

Le Médiateur fédéral a perdu deux collaboratrices en 2019. L'une est malheureusement décédée à la suite d'une longue maladie. L'autre a démissionné.

Les procédures de sélection qui avaient été lancées en 2018 pour le recrutement d'un administrateur et d'un directeur ont abouti en décembre de cette année-là et les deux chargés de mission sont entrés en fonction à la mi-février 2019.

Au terme d'une procédure de recrutement pour le service Communication, une collaboratrice contractuelle est entrée en service en septembre 2019, en remplacement de la collaboratrice démissionnaire.

²⁵ Équivalents temps plein.

3. — HUMAN RESOURCES

A. De personeelsformatie

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

Op 1 januari 2020 telt de instelling 50 medewerkers, verdeeld over de functies van niveau A, B en C:

Niveau / Niveau	Rôle linguistique / Taalrol		Sexe / Geslacht		Statut juridique / Rechtspositie		Total / Totaal	Total / Totaal
	N	F	M	F / V	Statutaire / Statutaire	Contractuel / Contractueel		
A	18	16	18	16	21	13	32,7 (a)	24 (+10) (b)
B	8	6	5	9	8	6	13 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Total / Totaal	27	23	25	25	29	21	47,7	38 (+14)

(a) waarvan 1 medewerker met halftijds verminderde prestaties om persoonlijke redenen en 4 medewerkers aan 80%

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

(c) waarvan 5 medewerkers aan 80 %

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2019 zijn de effectieven, uitgedrukt in VTE, lichtjes toegenomen, van 47,1 eenheden naar 47,7, op een maximum van 52.

B. Het personeelsverloop

Twee medewerkers hebben de instelling verlaten in 2019. Eén medewerkster is jammer genoeg overleden na een langdurige ziekte. Een andere nam ontslag.

De selectieprocedures die in 2018 werden gelanceerd met het oog op de aanwerving van een administrateur en een directeur werden in december van dat jaar afgerond en beide opdrachthouders hebben hun functie midden februari 2019 opgenomen.

Na een aanwervingsprocedure voor de dienst Communicatie werd een contractuele medewerkster in dienst genomen in september 2019, ter vervanging van de ontslagnemende medewerkster.

²⁵ Voltijds equivalenten.

Le mandat des médiateurs fédéraux s'est achevé le 18 novembre 2019 au soir. Ils continuent cependant à exercer leur fonction, dans l'attente de la clôture de la procédure de nomination de nouveaux médiateurs organisée par la Chambre des représentants.

C. Les formations et le partage des connaissances

Cette année encore, les collaborateurs ont suivi des formations externes et participé à des colloques ou journées d'études, en fonction de l'actualité juridique et administrative. Certains ont également suivi les modules gratuits de l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA).

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

Néanmoins, l'activité de formation s'est, cette année, principalement axée sur le soutien du trajet de changement initié en 2018. Ce trajet a nécessité un accompagnement et un coaching important au niveau de l'apprentissage du nouveau modèle de structure organisationnelle, ainsi que de la méthodologie de travail plus participative mise en place et soutenue par une application informatique.

Par ailleurs, comme en 2018, la déléguée à la protection des données, détachée à temps partiel auprès du Médiateur fédéral, a invité les collaborateurs à participer à une nouvelle session d'information relative au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'année 2019 a aussi vu la naissance d'une collaboration entre le service experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale du Service public de programmation Intégration sociale (SPP IS) et le Médiateur fédéral.

Les "experts du vécu" sont des personnes qui ont une expérience personnelle de la pauvreté et/ou de l'exclusion sociale. Ils sont engagés par le SPP Intégration sociale pour intégrer, dans les administrations, le point de vue des personnes vivant dans la pauvreté. Un certain nombre d'administrations fédérales, notamment dans le secteur des soins de santé, travaillent avec des experts du vécu depuis plusieurs années.

Les collaborateurs du Médiateur fédéral ont pu assister à une conférence organisée en collaboration

Het mandaat van beide federale ombudsmannen werd voltooid op 18 november 2019. Ze blijven echter hun mandaat verderzetten in afwachting van de afsluiting van de benoemingsprocedure voor nieuwe ombudsmannen, georganiseerd door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

C. Opleidingen en kennisdeling

Ook dit jaar hebben de medewerkers externe opleidingen gevolgd en deelgenomen aan colloquia of studiedagen in functie van de juridische en bestuurlijke actualiteit. Sommigen hebben ook gratis modules gevolgd aan het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO).

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

De vormingsactiviteiten hebben zich dit jaar echter vooral toegespitst op de ondersteuning van het veranderingstraject, dat begon in 2018, dat veel begeleiding en uitgebreide coaching heeft geleverd om de nieuwe organisatiestructuur en de meer participatieve werkmethode, met bijhorende informaticatool, te implementeren.

Zoals in 2018 heeft de functionaris voor gegevensbescherming, deeltijds verbonden aan de federale Ombudsman, de medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan een nieuwe informatiesessie over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In 2019 ging een samenwerking van start tussen de dienst Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting van de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI) en de federale Ombudsman.

Deze "ervaringsdeskundigen" zijn mensen die een persoonlijke ervaring hebben in armoede en/of sociale uitsluiting. Ze worden door de POD Maatschappelijke Integratie aangeworven om het perspectief van mensen in armoede te integreren bij de administraties. Een aantal federale overheidsdiensten, meer bepaald in de sector van de gezondheidszorg, werkt al een aantal jaren met ervaringsdeskundigen.

De medewerkers van de federale Ombudsman hebben kunnen deelnemen aan een conferentie georganiseerd

avec le SPP Intégration sociale, au cours de laquelle un expert du vécu leur a fait découvrir sa mission et pourquoi elle est importante.

Un expert du vécu francophone a rejoint l'équipe du Médiateur fédéral en novembre. Son rôle consiste à examiner comment améliorer l'accessibilité du service (organisation de l'accueil, lisibilité des courriers, ...). Elle aide également le Médiateur fédéral à identifier certains problèmes issus des procédures administratives que rencontrent les personnes vivant dans la pauvreté.

Un expert du vécu néerlandophone est attendu pour 2020.

4. — FINANCES ET BUDGET

Le tableau suivant reprend les chiffres budgétaires de base 2018-2020, en euros:

	Comptes 2018 / <i>Rekeningen 2018</i>	Budget 2019 / <i>Begroting 2019²⁶</i>	Budget 2020 / <i>Begroting 2020</i>
Dépenses / <i>Uitgaven</i>	5 367 827,06	5 912 500,00	6 026 600,00
Financement / <i>Financiering</i>	5 792 498,66	5 912 587,56	6 026 671,60
dotation/dotatie	5 389 000,00	5 381 000,00	5 683 000,00
bonis reportés/overgedragen boni	403 468,93	531 587,56*	343 671,60
autres recettes/andere ontvangsten	29,73	0,00	0,00
Solde / Saldo	424 671,60	87,56	71,60

*partie du boni transféré du COC compris

La rubrique "Comptes 2018" mentionne, pour les dépenses et recettes 2018, le montant des réalisations, alors que les rubriques "Budget 2019" et "Budget 2020" affichent le total des crédits alloués par la Chambre.

Les crédits de dépenses sont financés par la dotation proprement dite (soit le montant annuel figurant au budget général des dépenses de l'État fédéral), les bonis reportés des années antérieures ainsi que les autres recettes.

²⁶ Les comptes 2019 seront contrôlés par la Cour des Comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l'année 2020.

in samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie, waar een ervaringsdeskundige hen kennis liet maken met zijn werk en het belang ervan.

Een Franstalige ervaringsdeskundige vervoegde in november het team van de federale Ombudsman. Haar opdracht bestaat erin om uit te zoeken hoe de toegankelijkheid van de instelling kan verbeteren (organisatie van het onthaal, leesbaarheid van de briefwisseling,...). Zij helpt de federale Ombudsman ook om bepaalde problemen te identificeren waarmee mensen in armoede geconfronteerd worden bij administratieve procedures.

Een Nederlandstalige ervaringsdeskundige zal in 2020 starten.

4. — FINANCIËN EN BEGROTING

De onderstaande tabel bevat de cijfers van de basisbegroting 2018-2020, in euro:

*deel overgedragen boni COC inbegrepen

De rubriek "Rekeningen 2018" vermeldt voor de uitgaven en ontvangsten 2018 het bedrag van de werkelijke verrichtingen, de rubrieken "Begroting 2019" en "Begroting 2020" vermelden het bedrag van de door de Kamer toegekende kredieten.

De uitgavenkredieten worden gefinancierd door de eigenlijke dotatie (het bedrag jaarlijks opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de federale overheid), de overgedragen boni van vorige jaren en de andere ontvangsten.

²⁶ De rekeningen 2019 zullen door het Rekenhof worden gecontroleerd en door de Kamer worden afgesloten in de loop van 2020.

5. — INFORMATIQUE

Le Médiateur fédéral a commencé l'année 2019 en implémentant la dernière version de son système de gestion de dossiers, *Felicity*. Ce passage s'est déroulé sans problème majeur.

Dans le courant de l'année, l'environnement de travail digital des collaborateurs a également été complètement renouvelé. Le logiciel proposé a été modernisé et l'architecture de virtualisation a été mise en place en mettant l'accent sur la flexibilité, l'évolutivité et la robustesse.

A l'été 2019, un nouveau système téléphonique proposé par le *G-Cloud* et basé sur *Skype for business* a été lancé. Il a permis aux collaborateurs de bénéficier de toutes les fonctionnalités du système de téléphonie dans leur environnement de travail digital, ce qui a également rendu les modalités du télétravail complètement exploitables.

En vue d'exploiter au mieux les synergies au sein des services publics, le Médiateur fédéral continuera à analyser les possibilités offertes au sein du *G-Cloud* tels que *Sharepoint* et *Office 365*.

6. — SYNERGIES AU SEIN DES INSTITUTIONS A DOTATION

A la suite de l'audit de la Cour des comptes et d'un consultant externe, clôturé en 2018, relatif à l'examen des institutions à dotation installées dans le bâtiment Forum, dont le Médiateur fédéral, les mesures d'économie proposées sont mises en œuvre. La modération budgétaire continue à être appliquée et les synergies avec d'autres institutions à dotation sont approfondies.

Dans le cadre de ces synergies initiées avec d'autres institutions publiques, le Médiateur fédéral a conclu cette année une convention-cadre avec le Conseil central de surveillance pénitentiaire pour mettre à disposition son comptable et son programme comptable. L'accord similaire conclu avec les Commissions de Nomination réunies pour le Notariat reste d'application.

Le Médiateur fédéral a conclu un accord de mise à disposition de ses locaux d'accueil avec l'organe de contrôle de l'information policière (COC) et le Comité P.

5. — INFORMATICA

De federale Ombudsman is in 2019 gestart met de nieuwste versie van zijn systeem voor dossierbeheer, *Felicity*. De overstap is verlopen zonder noemenswaardige problemen.

Later op het jaar werd ook de digitale werkomgeving van de medewerkers compleet vernieuwd. De aangeboden software werd gemoderniseerd en de virtualisatiearchitectuur werd opgezet met de nadruk op flexibiliteit, schaalbaarheid en robuustheid.

In de zomer van 2019 werd ook van start gegaan met een nieuw telefoniesysteem dat wordt aangeboden door de *G-Cloud* en gebaseerd is op *Skype for business*. Dit maakt het mogelijk dat de medewerkers beschikken over al de functionaliteiten van het telefoniesysteem binnen hun digitale werkomgeving, waardoor volwaardig telewerk mogelijk werd.

Met het oog op het benutten van synergieën binnen de overheid gaat de federale Ombudsman verder met de analyse van andere mogelijkheden binnen de *G-Cloud* zoals *Sharepoint* en *Office 365*.

6. — SYNERGIEËN BIJ DE DOTATIEGERECHTIGDE INSTELLINGEN

Als gevolg van het in 2018 afgesloten onderzoek door het Rekenhof en een externe consultant van de dotatiegerechtigde instellingen die zijn gevestigd in het Forumgebouw, waartoe ook de federale Ombudsman behoort, werden verdere bezuinigingsmaatregelen uitgewerkt. De budgettaire beperkingen blijven van toepassing en synergieën met andere dotatiegerechtigde instellingen worden verder uitgediept.

In het kader van deze synergieën met andere dotatiegerechtigde instellingen, heeft de federale Ombudsman een kaderovereenkomst gesloten met de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen voor de deeltijdse terbeschikkingstelling van zijn boekhouder en zijn boekhoudprogramma. De gelijkaardige overeenkomst afgesloten met de Verenigde Benoemingscommissies voor het Notariaat blijft van kracht.

Met het Comité P en het Controleorgaan op de politie-informatie (COC) werd een protocolakkoord afgesloten voor het gebruik van de onthaalokalen.

7. — IMPLEMENTATION DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) ou GDPR (*General Data Protection Regulation*) reprenant de nouvelles règles sur la protection des données et la vie privée est entré en vigueur le 25 mai 2018. Ces nouvelles dispositions doivent garantir une meilleure protection des données à caractère personnelle car il s'agit d'un droit fondamental.

Le Médiateur fédéral met tout en œuvre pour accroître sa conformité au RGPD. En sa qualité d'organisation publique, il a nommé un délégué à la protection des données ou DPO (*Data Protection Officer*). Ce fonctionnaire aide le Médiateur fédéral à mettre en œuvre les obligations du RGPD. Le DPO est assisté par un groupe de travail interne pour, entre autres, se pencher sur les thèmes suivants:

- la conscientisation ou la sensibilisation: l'organisation en tant que responsable du traitement doit connaître les obligations découlant du RGPD et veiller à ce que le DPO avec le groupe de travail soient impliqués à temps dans les projets où des données personnelles sont traitées;

- le registre des activités de traitement: il offre un aperçu exhaustif des différents traitements des données personnelles de l'organisation;

- les droits des personnes concernées (internes et externes): les personnes concernées (par exemple les plaignants, mais aussi les membres du personnel) doivent savoir, par exemple, quelles données personnelles le Médiateur fédéral traite (obligation d'information) et dans quel but;

- la sécurité: les données personnelles sont sécurisées via différentes mesures de protection et sur base d'une analyse de risques.

En 2019, le registre des activités de traitement a été validé et la déclaration de confidentialité a été adaptée sur le site internet. Cette déclaration sera d'ailleurs bientôt complétée. Une session d'information générale pour l'institution s'est tenue en décembre sur l'état d'avancement de l'implémentation du RGPD et sur les principes de base de la protection des données. Le Médiateur fédéral attache une grande importance à concilier les règles du RGPD avec l'évolution de son organisation.

7. — IMPLEMENTATIE VAN DE ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING

De Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of de *GDPR (General Data Protection Regulation)* met nieuwe regels over gegevensbescherming en privacy werd op 25 mei 2018 van kracht. Met de bepalingen ervan dient een betere bescherming van persoonsgegevens te worden gegarandeerd, want dit is een grondrecht.

De federale Ombudsman doet al het nodige om zijn conformiteit met de AVG te verhogen. Als overheidsorganisatie heeft hij een functionaris voor gegevensbescherming of *DPO (Data Protection Officer)* aangesteld. Deze functionaris helpt de federale Ombudsman de verplichtingen van de AVG door te voeren. De DPO wordt bijgestaan door een interne werkgroep om te werken op een aantal thema's:

- bewustmaking en sensibilisering: de organisatie als verwerkingsverantwoordelijke dient te weten wat de verplichtingen zijn van de AVG en moet erop toezien dat de DPO met de werkgroep op tijd wordt betrokken bij projecten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt;

- register van verwerkingsactiviteiten: dit biedt een uitgebreid overzicht van de verschillende verwerkingen van persoonsgegevens in het bezit van de organisatie;

- rechten van betrokkenen (interne en externe): betrokkenen (bijvoorbeeld klagers, maar ook personeelsleden) dienen bijvoorbeeld te weten welke gegevens de federale Ombudsman van hen verwerkt (informatieplicht) en met welke bedoeling;

- veiligheid: de persoonsgegevens worden via verschillende maatregelen en vanuit een risico-analyse beveiligd.

In 2019 werd het register van verwerkingsactiviteiten gevalideerd en werd de privacyverklaring op de website aangepast. Die verklaring wordt binnenkort volledig gemaakt. In december werd een algemene informatiesessie voor de instelling gehouden over de stand van zaken van de uitvoering van de AVG en over de basisprincipes van de gegevensbescherming. De federale Ombudsman hecht er veel belang aan dat de AVG-regels hand in hand gaan met de evolutie van zijn organisatie.

PARTIE IV**ANNEXES**

1. Aperçu des recommandations
2. Nouvelles recommandations 2019 (2)
 - A. Recommandation au Parlement
 - B. Recommandation au SPF Finances
3. Contacts externes
4. Questions parlementaires
5. Loi du 22 mars 1995
6. Normes de bonne conduite administrative

DEEL IV**BIJLAGEN**

1. Overzicht aanbevelingen
2. Nieuwe aanbevelingen 2019 (2)
 - A. Aanbeveling aan het Parlement
 - B. Aanbeveling aan de FOD Financiën
3. Externe contacten
4. Parlementaire vragen
5. Wet 22 maart 1995
6. Ombudsnormen

ANNEXE 1 — APERÇU DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations peuvent être de trois ordres:

- a) les recommandations au Parlement, dénommées recommandations générales (RG)
- b) les recommandations à l'administration, dénommées recommandations officielles (RO)
- c) les recommandations émises dans le rapport intermédiaire de 2013 (RI)

Le numéro de la recommandation (par exemple 19/01) fait référence à l'année (2019) au cours de laquelle la recommandation a été formulée et au numéro d'ordre (01) de la recommandation.

Le texte intégral des recommandations peut être consulté dans les rapports annuels, les rapports intermédiaires ou les rapports d'enquêtes concernés ainsi que sur le site www.mediateurfederal.be.

Le tableau indique le statut de chaque recommandation. Elle peut être:

- en cours, lorsqu'elle est encore en discussion avec son destinataire;
- rencontrée, lorsqu'elle a été totalement ou partiellement exécutée;
- clôturée, lorsqu'elle est devenue sans objet ou a été refusée.

AFFAIRES SOCIALES

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RG 17/02 Recommandation au Parlement	Réexaminer la définition de la cohabitation légale, telle qu'introduite par la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, au regard de la définition de cohabitation légale telle que stipulée dans le Code civil.	En cours	Aucune initiative n'a été prise au niveau législatif pour adapter la définition spécifique de la cohabitation légale telle qu'introduite par cette loi du 11 mai 2007. La qualité de l'information concernant la définition de la cohabitation légale que l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) communique aux assurés sociaux via son site internet et ses brochures a cependant été améliorée. Le Médiateur fédéral examine s'il peut encore renforcer cette recommandation. Un pas dans la bonne direction serait d'appliquer une définition identique de la cohabitation légale dans l'ensemble de la sécurité sociale, à savoir celle de l'article 1475 du Code Civil, sans imposer de conditions supplémentaires. Le Médiateur fédéral continuera à suivre cette problématique en 2020.

RELATIONS EXTERIEURES

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RI 2013/02 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	L'administration doit respecter la foi due à tout acte d'état civil belge tant que cet acte n'a pas été annulé par la voie judiciaire et y attacher tous les effets prévus par la loi.	En cours	Il n'est pas acceptable que l'administration refuse de donner effet à un acte belge au seul motif d'une éventuelle erreur dans la procédure civile en amont - par ailleurs souvent commise par l'autorité étrangère et qui peut être corrigée par d'autres procédures civiles si nécessaire - ou en raison d'une interprétation juridique controversée entre autorités belges. Refuser temporairement de donner effet à un acte belge n'est acceptable que dans les dossiers faisant l'objet d'un soupçon de fraude manifeste. Ce refus doit donner lieu à un rapport au parquet, qui est seul compétent pour décider d'agir en annulation de l'acte ou non. Par ailleurs, même en pareil cas, lorsqu'un enfant est (in)directement concerné, l'administration ne peut faire l'impasse d'une évaluation de l'impact d'un refus sur le respect des droits de l'enfant, au regard de son intérêt supérieur.
RI 2013/06 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>Lorsqu'elle est saisie d'une demande de délivrance d'un passeport belge,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la Direction Droit des Personnes ne peut suspendre la délivrance qu'en cas de doute raisonnablement justifié sur la nationalité belge de l'intéressé; 2. elle doit indiquer à l'intéressé les motifs de la suspension par écrit et collaborer activement avec lui pour tenter de lever le doute; 3. si le doute n'est pas levé dans un délai raisonnable, elle doit solliciter l'avis du Service Nationalité du SPF Justice et se conformer à cet avis; 4. en cas d'avis négatif, elle doit communiquer cet avis à l'intéressé et l'informer qu'il peut faire trancher la question de sa nationalité par le tribunal de première instance. 	En cours	Le Médiateur fédéral continue à recevoir des plaintes liées au délai ou au refus de délivrance d'un passeport national demandé sur la base d'une déclaration de nationalité actée par un officier de l'état civil d'une administration communale belge. Lors d'une réunion de travail le 6 novembre 2019, le Médiateur fédéral a souligné la différence d'approche qu'il convenait d'adopter entre les dossiers qui sont <i>bona fide</i> et ceux qui ne le sont pas. Dans ces dernier cas seulement, lorsqu'il est raisonnable de penser que les parents ont intentionnellement commis une fraude manifeste (reconnaissance frauduleuse, risque d'enlèvement d'enfants...), suspendre la délivrance du passeport peut être justifié par le respect de l'ordre public. L'impact de cette suspension de la délivrance du passeport sur la situation de l'enfant concerné doit toujours être examiné <i>in concreto</i> . L'orthodoxie des procédures ne peut bénéficier d'une considération supérieure à celle de l'intérêt de l'enfant.

RI 2013/09 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.	En cours	Malgré les efforts déployés, les délais de traitement restent anormalement longs. La Direction Droit des personnes explique cette situation par les difficultés spécifiques qu'elle rencontre avec l'installation de la Banque de données des actes de l'État civil qui a nécessité un nombre considérable de modifications de procédures et de pratiques.
RO 14/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande aux postes diplomatiques et consulaires: — d'améliorer l'information concernant les conditions d'octroi du visa, en particulier les pièces de nature à établir les garanties de retour, afin d'encourager le dépôt de dossiers correctement documentés; — lorsqu'ils transmettent le dossier pour décision à l'Office des étrangers, d'appuyer leur avis sur les éléments objectifs et factuels du dossier et joindre un relevé complet des documents et informations fournis.	En cours	Pas d'évolution notable en 2019. Le Médiateur fédéral continue à recevoir régulièrement des plaintes à propos de refus de visas pour visite familiale dans lesquels le doute sur la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa n'est pas raisonnablement justifié et/ou n'est pas adéquatement motivé. Le Médiateur fédéral répète que la lutte contre l'immigration illégale doit être efficace mais juste, elle ne peut avoir pour effet de rendre pratiquement impossible le maintien de relations familiales avec des proches à l'étranger.
RO 16/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Donner instruction aux postes diplomatiques et consulaires de radier des registres consulaires de la population tout ressortissant belge qui en formule la demande et dont il est établi qu'il n'a plus sa résidence habituelle à l'adresse indiquée.	Rencontrée	L'administration a accepté la recommandation dans le cas du plaignant. Le SPF Affaires étrangères demande dorénavant au Registre national de radier la personne concernée.
RG 17/03 Recommandation au Parlement	Clarifier le point de départ du délai de trois mois prévu à l'article 71 du Code consulaire permettant au procureur du Roi de s'opposer à la délivrance d'un certificat de non-empêchement à mariage.	En cours	Malgré plusieurs modifications apportées au Code consulaire (notamment en mai et juin 2018), le législateur n'a pas clarifié le point de départ du délai de trois mois prévu à l'article 71 du Code consulaire.

JUSTICE

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.	En cours	Début 2020, les établissements pénitentiaires hébergeaient 15 enfants avec leur mère. Depuis le 30 août 2019, à la suite de l'entrée en vigueur de l'article 15 de la loi de principes, la réglementation réserve l'hébergement des détenus avec enfants aux seules prisons de Bruges, Bruxelles et Lantin. Il n'existe toutefois pas encore d'instructions spécifiques sur l'hébergement des enfants. Côté francophone, le protocole d'accord relatif à l'accueil d'enfants en bas âge auprès de leur parent détenu et l'accompagnement des femmes enceintes en détention, signé le 23 mai 2014 entre le SPF Justice, la Communauté française et l'ONE reste d'application. A Bruges, <i>Kind en Gezin</i> est présent, en dehors de tout protocole.
RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.	En cours	La recommandation reste d'actualité. Au 31 décembre 2019, les établissements pénitentiaires hébergeaient encore 363 internés, ce qui représente une légère hausse car ils étaient 319 au 31 décembre 2018. La Direction générale des Etablissements pénitentiaires indique qu'elle observe une légère augmentation du nombre de nouveaux internements au niveau national. Les fortes diminutions de la population internée dans les établissements pénitentiaires étaient liées à l'ouverture des centres de psychiatrie légale de Gand en 2014 et d'Anvers en 2017. En 2019, la capacité des annexes psychiatriques était encore dépassée dans certains établissements, tels que Jamioux où la capacité théorique est de 16 alors que 26 internés y étaient hébergés. Une nouvelle section de défense sociale de 9 places a été créée au sein de la prison d'Anvers, elle est réservée aux internés qui connaissent de sérieux problèmes d'agressivité.

<p>RI 2013/08 Recommandation au Service Nationalité du SPF Justice</p>	<p>Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>En cours</p>	<p>En ce qui concerne le délai de traitement, la recommandation reste d'actualité. Aucune évolution notable à ce sujet en 2019 par rapport à 2018.</p>
<p>RG 16/02 Recommandation au Parlement</p>	<p>Doter, sans délai, chaque centre de psychiatrie légale, prévu par l'article 3, 4°, C, de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement, d'une commission de surveillance externe et indépendante.</p>	<p>En cours</p>	<p>Le nouveau Conseil central de Surveillance pénitentiaire et les nouvelles Commissions de surveillance ont été installés en 2019. Ils ne couvrent toutefois pas les centres de psychiatrie légale. En ne modifiant que la loi de principes concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus sans modifier celle sur l'internement, le législateur n'a pas organisé de système de surveillance ailleurs qu'en prison.</p> <p>Par ailleurs, la Chambre des représentants a adopté, le 19 juillet 2018, le projet de loi portant assentiment au Protocole facultatif se rapportant à la Convention des Nations Unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants. La ratification de ce Protocole implique d'organiser une surveillance indépendante de tous les lieux de détention, y compris les centres de psychiatrie légale. En 2019, le SPF Justice a poursuivi l'analyse des différents modèles permettant d'instaurer ce mécanisme national de prévention (MNP) pour la Belgique.</p>

<p>RG 17/04 Recommandation au Parlement</p>	<p>En matière de cohabitation légale:</p> <ul style="list-style-type: none"> — adopter une vision uniforme et un cadre clair des droits et obligations liés à la cohabitation légale, tenant compte non seulement des conséquences sur le plan du droit patrimonial et de la famille, mais applicables également à tous les domaines juridiques; — déterminer, sur la base de cette vision uniforme, si une assimilation de la cohabitation légale est indiquée dans toute loi ou réglementation faisant référence au mariage; — appliquer, dans toute législation ou réglementation une définition identique de la notion de cohabitation légale; — centraliser à l'attention du citoyen des informations claires et complètes, de sorte qu'il puisse évaluer effectivement les conséquences de son choix d'une forme de vie commune. 	<p>En cours</p>	<p>Aucune initiative n'a encore été prise au niveau législatif afin d'adopter, pour tous les secteurs du droit, une vision et un cadre clairs concernant la cohabitation légale ainsi que son assimilation ou non au mariage. Le SPF Justice se rallie à la recommandation, mais il indique qu'il ne sera pas aisé d'en assurer le suivi et se réfère à la tentative avortée effectuée sous la législature précédente de réformer les conséquences patrimoniales de la cohabitation légale. Compte tenu de l'éventuelle modification de la législation, le SPF Justice n'a pas encore de projet concret pour rédiger une brochure d'information. Il est possible que, durant la législature actuelle, une nouvelle initiative de réforme soit prise, similaire ou plus large que la précédente. Si ce n'était pas le cas, le SPF Justice est disposé à rédiger, avec la collaboration des autres services publics, une brochure sur la définition et les conséquences de la cohabitation légale dans les différents secteurs du droit. Le SPF Justice considère cependant que, si des initiatives devaient être prises au niveau législatif, il serait indiqué d'en attendre l'aboutissement avant de rédiger une brochure.</p>
<p>RO 18/23 Recommandation à la Direction générale Organisation judiciaire du SPF Justice</p>	<p>Rembourser dans un délai de 20 jours les montants trop perçus ou perçus indûment sur le compte bancaire du site www.amendesroutieres.be du SPF Justice.</p>	<p>En cours</p>	<p>En raison de problèmes techniques, le remboursement automatique des montants trop perçus ou perçus indûment a été suspendu de mars 2018 à avril 2019. Le Médiateur fédéral a néanmoins continué à recevoir des plaintes relatives à ces remboursements. Une partie de ces dossiers ont pu être résolus. Il reste environ 5.000 dossiers, datant de 2018 et 2019, qui n'ont pas encore fait l'objet d'un remboursement. Le Médiateur fédéral reconnaît que certains cas (lorsqu'il existe d'autres dettes impayées par exemple) nécessitent des vérifications plus approfondies, mais il constate que certaines personnes attendent depuis plus d'un an d'être remboursées ou, à tout le moins, d'être informées clairement de la raison pour laquelle elles n'ont pas encore été remboursées.</p>

RO 18/24 Recommandation à la Direction Générale Organisation judiciaire du SPF Justice	Améliorer l'accessibilité du helpdesk compétent pour le site www.amendesroutieres.be , s'assurer que le helpdesk soit accessible gratuitement par téléphone ainsi que par poste et e-mail pour répondre aux questions et plaintes relatives aux problèmes administratifs liés au paiement et à la contestation d'une amende routière. Octroyer au helpdesk les compétences nécessaires pour pouvoir traiter efficacement ces plaintes et, si la plainte est fondée, régler les problèmes administratifs.	En cours	La capacité du serveur web a augmenté et du personnel supplémentaire a été engagé pour le call center du helpdesk. L'envoi des amendes routières est, par ailleurs, étalé pour éviter que le call center ne soit confronté à des pics d'appels. Un backoffice a également été mis en place au sein du call center pour répondre aux questions complexes. Si nécessaire, le parquet concerné et le SPF Finances sont sollicités. Le Médiateur fédéral n'a plus reçu de nouvelles plaintes concernant l'accessibilité du site internet et la disponibilité du call center. Le SPF Justice a, par contre, refusé de rendre gratuit son numéro d'appel et aucune adresse e-mail n'a été créée pour répondre aux questions et aux plaintes des citoyens. Bien qu'une série de questions fassent déjà l'objet d'une réponse par e-mail, le site internet ne reprend toujours pas d'adresse e-mail ni de formulaire permettant aux citoyens d'introduire une plainte. Un nouveau site internet pourvu d'un formulaire de plainte est en préparation, mais son lancement a été reporté.
Rapport d'enquête fouilles à nu			
Recommandations au Parlement			
N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RG 19/01 – 19/04	Toutes les recommandations se trouvent dans le rapport d'enquête "Fouilles à nu: l'équilibre entre la sécurité des prisons et la dignité des détenus"	En cours	Il n'y a pas encore eu d'évolution, mais le rapport d'enquête n'a été publié que fin 2019.
Recommandations à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI)			
N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RO 19/01 – 19/33	Toutes les recommandations se trouvent dans le rapport d'enquête "Fouilles à nu: l'équilibre entre la sécurité des prisons et la dignité des détenus"	En cours	A ce stade, il existe encore peu d'évolution concrète concernant les recommandations à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI). Toutefois, la DG EPI a déclaré vouloir créer une nouvelle Direction Sécurité Intégrale qui sera spécifiquement chargée de l'élaboration et du suivi de la politique de sécurité en prison, dont font partie les fouilles, et qui sera chargée d'y intégrer les recommandations et les meilleures pratiques issues de l'enquête. Le rapport a, par ailleurs, reçu des réactions positives de la part de divers responsables de la formation au sein de la DG EPI.

INTERIEUR, AFFAIRES GENERALES ET FONCTION PUBLIQUE

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RO 13/05 Recommandation à la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur	Reprendre dans le Registre national l'intégralité des numéros de maison, en ce compris les éléments alphabétiques, dans le champ prévu à cet effet, de sorte que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.	En cours	La recommandation date de 2013, mais le problème des personnes dont le numéro de maison comporte une lettre et qui ne reçoivent pas leur courrier est bien plus ancien. La Direction générale Institutions et Population (DG IP) s'était engagée à mettre en œuvre la recommandation dès 2015. Quatre ans plus tard, il n'est toujours pas possible de saisir un numéro de maison contenant une lettre dans le champ du Registre national. Cette recommandation n'étant pas encore mise en œuvre, les personnes concernées ne peuvent être assurées de recevoir (toute) leur correspondance officielle.
RO 14/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	<p>Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers:</p> <ul style="list-style-type: none"> — de renforcer le processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour que celles-ci rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis; — d'apprécier de manière raisonnable et proportionnée le doute quant à la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa; — d'intégrer dans la balance des intérêts en présence le droit du demandeur et de la personne visitée à maintenir des relations familiales; — d'accorder une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'un mineur est impliqué; — lorsque le demandeur peut prétendre à un droit au séjour dans le cadre du regroupement familial, de ne pas lui opposer de ce seul fait une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale. 	En cours	Pas d'évolution notable en 2019. L'Office des étrangers s'était engagé, début 2015, à retravailler la motivation de ses décisions. Ce projet n'est toujours pas réalisé. Le Médiateur fédéral continue à recevoir des plaintes à propos de refus de visas pour visite familiale dans lesquels le doute sur la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa n'est pas raisonnablement justifié et/ou n'est pas adéquatement motivé. Le Médiateur fédéral répète que la lutte contre l'immigration illégale doit être efficace mais juste, elle ne peut avoir pour effet de rendre pratiquement impossible le maintien de relations familiales avec des proches à l'étranger.

RO 15/04 Recommandation à Fedasil	Motiver individuellement les décisions portant limitation de l'aide matérielle à l'accompagnement médical en se fondant sur la situation particulière de la personne concernée, en particulier dans le cas des personnes vulnérables au sens de l'article 21 de la directive accueil 2013/33/UE et en partant de l'idée que cette limitation se justifie seulement dans le but de décourager l'introduction abusive d'une nouvelle demande d'asile dont le seul but est de prolonger le séjour dans les centres d'accueil.	Rencontrée	Le Médiateur fédéral a reçu peu de plaintes concernant la motivation des décisions de Fedasil limitant l'aide matérielle à l'accompagnement médical. Il constate que Fedasil s'efforce de motiver individuellement ces décisions.
RO 15/05 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Mettre fin au refus de prise en considération des demandes de regroupement familial introduites sur le territoire par un membre de famille d'un Belge au motif qu'il a fait auparavant l'objet d'une interdiction d'entrée non suspendue ou levée.	Rencontrée	Le 8 mai 2018, dans l'affaire C-82/16, la Cour de Justice de l'Union européenne a répondu aux questions préjudicielles qui lui avaient été posées par le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE). Selon la Cour, les demandes de regroupement familial doivent être prises en compte même si le ressortissant d'un pays non-UE, membre de la famille d'un citoyen de l'UE n'ayant jamais exercé sa liberté de circulation, est frappé par une interdiction d'entrée sur le territoire et ce, dès lors qu'il existe une relation de dépendance entre eux. L'existence d'une relation de dépendance entre le ressortissant non-UE et le citoyen UE doit être préalablement évaluée au cas par cas. Le CCE a, quant à lui, confirmé sa propre jurisprudence selon laquelle l'Office des étrangers ne dispose d'aucune base légale pour refuser de prendre en considération une demande de regroupement familial introduite sur le territoire, au motif qu'il y aurait une interdiction d'entrée. En juin 2019, l'Office des étrangers a informé le Médiateur fédéral qu'il attendait une modification législative et qu'il renonçait toutefois à refuser systématiquement de prendre en considération les demandes de carte de séjour. Désormais, l'Office des étrangers prend les demandes en considération, à condition que la dépendance de la personne avec laquelle le regroupement familial est demandé soit établie.

<p>RG 16/04 Recommandation au Parlement</p>	<p>Réaliser une étude sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants à partir des maisons de retour et sur les mesures susceptibles de renforcer l'efficacité de mesures alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, ne pas engager de démarches ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations fermées sur le site du centre 127bis.</p>	<p>En cours</p>	<p>Le Médiateur fédéral a discuté, à plusieurs reprises, de la recommandation avec l'Office des étrangers et avec le cabinet du Secrétaire d'État compétent à l'époque. Ni l'un ni l'autre n'a donné de suite à la demande formulée dans cette recommandation. Par son arrêt n° 244.190 du 4 avril 2019, le Conseil d'État a suspendu l'exécution de certaines dispositions de l'arrêté royal établissant les règles de fonctionnement des unités familiales où des familles d'étrangers avec enfants peuvent être placées. La mesure est suspendue parce qu'elle ne permet pas d'exclure que de jeunes enfants soient enfermés dans des lieux où ils seraient exposés à des nuisances sonores particulièrement importantes émanant de l'aéroport à proximité, alors même que l'enfermement peut durer jusqu'à un mois. A la suite de cet arrêt du Conseil d'État, les familles avec enfants mineurs ne sont plus enfermées dans les unités familiales du centre fermé 127bis de Steenokkerzeel. Depuis octobre 2019, des familles avec enfants majeurs y résident à nouveau.</p>
<p>RO 17/03 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur</p>	<p>Examiner les demandes de visa de regroupement familial dans leur intégralité et reprendre, dans la décision, l'ensemble des raisons pour lesquelles l'Office des étrangers estime que, d'après l'ensemble des pièces fournies, la demande ne satisfait pas aux conditions prévues par la loi.</p>	<p>En cours</p>	<p>L'Office des étrangers a adapté sa formulation type mais, dans ses refus de regroupement familial, il ne mentionne toujours pas toutes les raisons pour lesquelles il estime que la demande ne remplit pas les conditions légales au regard des pièces déposées.</p>
<p>RO 19/35 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur</p>	<p>Procéder au remboursement de la redevance lorsque le service qu'elle doit couvrir n'a pas été rendu du fait de l'administration.</p>	<p>En cours</p>	<p>Pas encore de suivi, mais la recommandation est assez récente.</p>
<p>RO 19/36 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur</p>	<p>Effectuer une radioscopie approfondie du processus de traitement des demandes de visa pour études en provenance du Cameroun.</p>	<p>En cours</p>	<p>Pas encore de suivi, mais la recommandation est assez récente.</p>

FINANCES

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RO 17/04 Recommandation au SPF Finances	Concernant le remboursement de l'assistance judiciaire: — adapter les avis et rappels de paiement de sorte que le bénéficiaire d'avances consenties par le Trésor dans le cadre de l'article 693 du Code judiciaire soit clairement informé qu'il n'est tenu de rembourser que si son patrimoine, ses moyens d'existence et ses charges se sont modifiés de manière telle qu'il est en état de payer; — s'assurer que le bénéficiaire de l'assistance judiciaire est revenu à meilleure fortune lors de l'imputation d'un remboursement d'impôt en application de l'article 334 de la loi-programme du 27 décembre 2004.	Rencontrée	LAGPR a modifié ses courriers standards adressés aux redevables dans le sens préconisé par la recommandation. L'administration a, par ailleurs, fait remarquer qu'il lui était matériellement impossible de réaliser une enquête de solvabilité dans le délai imparti aux services de perception pour effectuer l'imputation prévue à l'article 334 de la loi-programme du 27 décembre 2004. L'administration donnera cependant l'occasion au citoyen de contester cette imputation et elle restituera la somme retenue si le débiteur démontre que sa situation patrimoniale n'a pas évolué favorablement.
Rapport d'enquête "Dettes fiscales – La stratégie de recouvrement du SPF Finances" Recommandations à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (AGPR)			
N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
Octroi des plans de paiement			
RO 18/01	Lorsque le calcul de la capacité forfaitaire de paiement d'un contribuable aboutit à un rejet (partiel) de sa proposition de plan de paiement, objectiver sa capacité de paiement réelle à partir d'une méthode de calcul transparente qui intègre les dépenses nécessaires pour couvrir ses besoins élémentaires (ex: budgets de référence).	En cours	En collaboration avec le SPP Intégration sociale, le SPF Finances étudie comment utiliser l'outil "budget de référence" dans le cadre du règlement administratif de dettes. Une étude sera prochainement réalisée sur l'adaptation de cet outil aux besoins du SPF Finances.
RO 18/02	Préciser les circonstances qui autorisent les services opérationnels à accorder un plan de paiement d'une durée plus longue que celle établie sur la base de l'évaluation de la capacité de paiement et, par application du principe de proportionnalité, d'intégrer, dans ces circonstances, les engagements financiers irrévocables liant le demandeur lorsque ceux-ci grèvent manifestement sa capacité de paiement.	Rencontrée	LAGPR a rappelé à ses collaborateurs qu'ils disposent d'une marge d'appréciation pour octroyer un plan d'apurement dans la limite de 12 mois. Une instruction est en cours de rédaction, elle permettra d'accepter toutes les propositions dans la limite des 12 mois introduites par l'intermédiaire de services de médiation de dettes/organismes de guidance budgétaire.

RO 18/03	<p>Prévoir une procédure spécifique pour les contribuables qui souhaitent anticiper leurs dettes fiscales futures trouvant leur origine dans une insuffisance structurelle de précompte professionnel (par exemple, dans le cadre de la procédure de règlement administratif de dettes),</p> <ul style="list-style-type: none"> — Offrir à ces contribuables la possibilité d'étaler le paiement de leurs dettes fiscales en cours sur une plus longue période, — Informer systématiquement les contribuables identifiés comme public cible de cette procédure de la possibilité d'y avoir recours (par exemple, lorsqu'ils sollicitent un plan de paiement), — Donner la possibilité au SPF Finances de conclure avec le débiteur un contrat de volontariat fiscal opposable aux tiers. 	En cours	<p>Une brochure à l'attention du public cible concerné a été réalisée en collaboration avec le SPP Intégration sociale. Cette brochure vise à faire la promotion du volontariat fiscal et du système de versements anticipés. Elle sera distribuée dans les Infocenters et publiée sur le site du SPF Finances. L'AGPR souhaite également mettre en place un système de paiement provisionnel, pour les déclarations introduites mais non encore enrôlées.</p>
RO 18/04	<p>Aux services centraux de l'AGPR:</p> <ul style="list-style-type: none"> — assurer une accessibilité et une visibilité suffisante de la procédure en règlement administratif de dettes pour l'ensemble des citoyens concernés, avec une attention particulière pour les personnes en situation de vulnérabilité. <p>Aux directeurs des Centres régionaux de recouvrement:</p> <ul style="list-style-type: none"> — apporter une réponse adéquate et proportionnée à la situation des citoyens en difficulté de paiement temporaire ou dont la dette présente un caractère exceptionnel, — ne pas renvoyer le citoyen vers la procédure en règlement collectif de dettes ou le marché du crédit lorsque ce n'est pas adapté à sa situation, — exploiter la valeur ajoutée potentielle de l'intervention du Service de conciliation fiscale ainsi que des services de médiation de dettes agréés dans le cadre de la procédure de règlement administratif de dettes. 	En cours	<p>Les informations relatives à la procédure de règlement administratif ont été actualisées sur le site internet et des FAQ's ont été publiés. L'accessibilité à cette procédure pour le citoyen reste toutefois à la discrétion de l'administration, sur la base de l'analyse de la situation financière. Les services de médiation de dettes pourront également adresser directement une demande de règlement administratif de dettes. Les Teams Recouvrement disposent désormais de la possibilité d'adresser un formulaire de règlement administratif de dettes, sans renvoyer les contribuables vers les Infocenters. Des plans de paiement de plus de 12 mois pourront également être accordés pour certaines catégories de contribuables sans passer par le règlement administratif de dettes, via une attestation d'un service de médiation de dettes (instruction en cours d'écriture). L'objectif est de travailler de manière rapprochée avec les services de médiation de dettes.</p>

POURSUITES		
	Rencontrée	
RO 18/05	<p>— Etablir un “code de bonne conduite du recouvrement” en vue d’attirer l’attention des services opérationnels sur les principes de bonne administration auxquels il convient d’être attentif dans l’exécution de leur mission de recouvrement de l’impôt,</p> <p>— Encourager le respect de ce “code de bonne conduite du recouvrement” en le rendant accessible au public (par exemple, par le biais d’une publication sur le site internet du SPF Finances),</p> <p>Un recouvrement conforme aux normes de bonne administration implique au moins le respect des principes suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> — limiter les poursuites aux situations strictement nécessaires, — limiter les poursuites simultanées aux situations présentant un risque manifeste pour le recouvrement de la dette, — attendre l’expiration du délai de recours judiciaire avant d’engager des mesures des poursuites, — laisser une possibilité au débiteur de réagir avant la révocation définitive de son plan de paiement, — protéger les revenus indispensables pour mener une vie digne, avec une attention particulière pour les menages avec au moins un enfant, — veiller, de manière proactive, au respect du seuil d’insaisissabilité en cas de saisie opérée sur les revenus d’un travailleur indépendant. 	<p>Les principes de bonne conduite administrative seront intégrés dans la nouvelle stratégie de recouvrement dont la publication est prévue d’ici juin 2020.</p>
RO 18/06	<p>Imposer aux huissiers de justice l’envoi, à un coût forfaitaire, d’un rappel de paiement préalable au commandement de payer prévu par l’article 1499 du Code judiciaire. Cette obligation ne s’applique toutefois pas en cas de concours de créanciers ou lorsque le SPF Finances exerce déjà d’autres poursuites à l’encontre du même redevable.</p>	<p>Une sommation de payer préalable sera prévue pour les dettes de moins de 500 euros. Une évaluation de la mesure sera réalisée après un an.</p>

RO 18/07	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre un mécanisme de contrôle, d'évaluation et de sanction des huissiers de justice, – Prendre en considération dans ses critères d'évaluation le coût moyen d'un dossier pour le citoyen. 	En cours	Un mécanisme de contrôle des huissiers est prévu dans le nouveau protocole d'accord avec les huissiers de justice. Un marché public est à l'étude afin de distribuer les dossiers de recouvrement aux huissiers de justice, tout en étant attentif aux remarques et recommandations du Médiateur fédéral.
RO 18/08	Autoriser les huissiers de justice à accorder un plan de paiement pour une durée qui, selon leur appréciation des circonstances du dossier, peut atteindre les objectifs fixés par la nouvelle stratégie d'un paiement dans le délai maximal de douze mois.	Rencontrée	Dans le cadre du nouveau protocole d'accord avec les huissiers de justice, l'AGPR autorisera l'octroi d'un plan de paiement par les huissiers, conformément à la stratégie de recouvrement.

COMMUNICATION ET ACCESSIBILITÉ

RO 18/09	Mentionner explicitement sur l'avertissement-extrait de rôle à tout le moins que le citoyen confronté à des difficultés de paiement peut prendre contact avec l'administration, de préférence le plus rapidement possible et sans attendre l'expiration du délai de paiement, en vue de trouver une solution au paiement de sa dette.	En cours	Depuis 2018, les personnes ayant bénéficié d'un plan de paiement par le passé ou qui, à la suite d'une poursuite, ont payé immédiatement leur dette, reçoivent un avertissement-extrait de rôle mentionnant expressément la possibilité de demander un plan de paiement. L'AGPR mesure actuellement les effets de cette action de communication afin d'examiner si les demandes de plan de paiement sont introduites plus rapidement. Une action de communication sera faite via Facebook et Twitter lors des périodes d'enrôlement pour rappeler la possibilité de demander un plan d'apurement en cas de difficulté de paiement.
RO 18/10	Communiquer l'ensemble des procédures destinées aux citoyens confrontés à des difficultés de paiement à travers les différents canaux de communication (brochure, formulaire de demande de plan de paiement...) utilisés par l'administration pour fournir des informations d'ordre général au public et mettre l'accent sur le fait que l'administration peut les aider à trouver une solution à leurs difficultés.	Rencontrée	L'AGPR a adapté la communication disponible sur son site internet et sur le dépliant. Une campagne d'information sera également menée à propos du volontariat fiscal.
RO 18/11	Dans le courrier de rappel adressé au citoyen, mentionner expressément qu'il est encore possible de prendre contact en urgence avec l'administration en vue de trouver une solution aux éventuelles difficultés de paiement.	En cours	L'AGPR n'est pas favorable à la recommandation. Selon elle, l'expérience en matière de nudging démontre qu'un courrier de rappel plus sévère est le plus efficace. L'administration va collaborer avec l'administration fiscale néerlandaise afin d'échanger les meilleures pratiques en la matière.

RO 18/12	Renforcer l'accessibilité en première ligne pour les citoyens qui souhaitent obtenir des informations générales par téléphone concernant le paiement de leur impôt.	Rencontrée	LAGPR a déjà augmenté son accessibilité téléphonique depuis la fin de l'enquête. Le nombre de collaborateurs impliqués dans la gestion des appels téléphoniques sera encore augmenté. Un nouveau système de téléphonie a été mis en place fin 2019. Il permettra un meilleur monitoring du suivi des appels.
RO 18/13	Garantir un accès effectif et approprié au citoyen privilégiant un contact par téléphone, en élargissant les compétences du Contact Center au sein de la procédure de perception (accorder un plan de paiement de courte durée, fixer un rendez-vous auprès d'un Infocenter...) ou en permettant une accessibilité téléphonique des Infocenters.	Rencontrée	A la suite de l'implémentation du nouveau système de téléphonie, l'AGPR accepte les plans de paiement de 4 mois maximum par téléphone.
RO 18/14	Mentionner, de manière systématique, le nom et les coordonnées d'un collaborateur en mesure de fournir des informations complémentaires dans toutes les correspondances en rapport avec un plan de paiement.	En cours	LAGPR n'est pas favorable à mentionner le nom du collaborateur qui décide d'octroyer ou de refuser un plan de paiement. Elle veut ainsi éviter tout risque d'agression vis-à-vis de ses collaborateurs. Un avant-projet de loi visant à supprimer l'obligation de mentionner le nom et les coordonnées d'un collaborateur dans les correspondances du SPF Finances a été soumis pour avis au Conseil d'État.
RO 18/15	Permettre un contact téléphonique avec le service qui prend la décision sur une demande de plan de paiement soit directement via ce service, soit via le Contact Center avec la possibilité pour le citoyen d'être recontacté ou transféré vers un collaborateur de l'Infocenter.	En cours	L'organisation du nouveau système de téléphonie ne permet plus d'appeler un service en particulier. Les appels parviennent dans un groupe de réponse. L'AGPR s'engage à motiver davantage ses réponses au citoyen, surtout lorsqu'elle n'a pas pu accéder, ou seulement partiellement, à la demande de plan d'apurement. Des améliorations sont encore prévues en 2020.
RO 18/17	Orienter, de manière systématique, les citoyens rencontrant des difficultés de paiement structurelles vers des services de médiation de dettes agréés.	Rencontrée	Les refus mentionnent les coordonnées des services de médiation de dettes. Le site internet et la brochure ont été adaptés et indiquent également les coordonnées de ces services.
RO 18/20	Ne pas réclamer à plusieurs reprises les mêmes informations et limiter strictement la demande de pièces justificatives aux situations nécessaires.	En cours	LAGPR examine comment améliorer ses procédures de travail pour répondre à la recommandation.

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
AA 19/05 Recommandation au Parlement	Assurer un accès pour tous les citoyens à la procédure de dégreèvement d'office prévue à l'article 376 du Code des impôts sur les revenus de 1992 suite à une déclaration d'inconstitutionnalité d'une disposition fiscale par la Cour Constitutionnelle.	En cours	Selon les informations communiquées au Médiateur fédéral, le nombre de recours administratifs concernant cette problématique est particulièrement significatif. Le Centre Particuliers de Namur-Luxembourg a été saisi d'environ 3.000 recours administratifs depuis octobre 2017, portant généralement sur plusieurs exercices d'imposition. L'administration précise toutefois ne pas être en mesure d'identifier, parmi ces recours, ceux qui contiennent des demandes de reconsidération de décisions de rejet antérieures.
RO 19/37 Recommandation au SPF Finances	Prendre les mesures nécessaires afin d'éviter le transfert de données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale en cours d'instance ou entretemps reconnus à leur pays d'origine dans le cadre de la procédure d'échange automatique de renseignements au niveau international à des fins fiscales (Common Reporting standard).	En cours	L'administration a rapidement pris les mesures nécessaires. Pour deux pays, il subsiste toutefois encore un problème avec les données recueillies pour 2018, l'administration cherche une solution.

ÉCONOMIE

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RG 16/03 Recommandation au Parlement	Faire une évaluation approfondie de l'article III.26, §2, du Code de droit économique (CDE) tant sur le plan de la réalisation de ses objectifs que de son efficacité.	Rencontrée	L'article III.26, § 2, du Code de droit économique a été abrogé par l'article 2 de la loi du 2 mai 2019 modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'inscription dans la Banque-Carrefour des Entreprises. L'abrogation de cette disposition se fonde sur plusieurs considérations. Il ressort des travaux préparatoires que le législateur a constaté qu'il n'est pas toujours simple ou même possible d'identifier l'activité exacte et donc le code Nacebel correct. En outre, il était possible de régulariser l'inscription Nacebel et de réintroduire l'action lorsqu'une action avait été déclarée irrecevable, ce qui pouvait engendrer une charge de travail et des frais supplémentaires tant pour l'entreprise concernée que pour le système judiciaire. Enfin, l'inscription irrégulière est déjà sanctionnée par des dispositions pénales.

INFRASTRUCTURE ET COMMUNICATIONS

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RO 17/05 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	<p>Concernant le délai d'immatriculation:</p> <ul style="list-style-type: none"> — informer activement le public ainsi que les intermédiaires professionnels, par divers canaux, de manière visible et transparente, des délais réels de traitement des demandes d'immatriculation selon leur mode d'introduction (WebDIV, aux guichets, par voie postale), et de veiller à actualiser cette information en continu; — prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer le traitement des demandes d'immatriculation dans les sept jours calendrier de leur introduction, également pendant les périodes de vacances. 	En cours	Le SPF Mobilité et Transports a indiqué son intention de revoir toute la structure de son site internet en se fondant sur les besoins des utilisateurs privés et professionnels. Ce projet a donné lieu, au cours du dernier trimestre de l'année 2019, à plusieurs consultations de représentants des différents publics cibles (groupe de citoyens, assureurs et courtiers, sociétés de contrôle technique...).

COMMISSION DES PETITIONS

N°	Intitulé	Statut	Evolution du suivi en 2019
RG 14/01 Recommandation au Parlement	<p>Afin de faire progresser concrètement les droits de l'enfant:</p> <ul style="list-style-type: none"> — l'adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d'étude d'impact des mesures projetées sur les enfants; — l'adoption d'une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant. 	En cours	Dans ses observations finales du 28 février 2019, à la suite des cinquième et sixième rapports périodiques de la Belgique, le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies a recommandé l'application systématique dans l'ensemble du pays (en d'autres termes, à tous les niveaux de pouvoirs) d'une évaluation d'impact sur les droits de l'enfant pour toutes les lois et tous les règlements qui touchent directement ou indirectement les enfants.

BIJLAGE 1 — OVERZICHT VAN DE AANBEVELINGEN

Er zijn drie soorten aanbevelingen:

- a) de aanbevelingen aan het Parlement, algemene aanbevelingen genoemd (AA)
- b) de aanbevelingen aan de administratie, officiële aanbevelingen genoemd (OA)
- c) de aanbevelingen uit het tussentijds verslag van 2013 (TV)

Het nummer van de aanbeveling (bijv. 19/01) verwijst naar het jaar (2019) waarin de aanbeveling werd geformuleerd en het volgnummer (01) van de aanbeveling.

De volledige tekst van de aanbevelingen is te vinden in de jaarverslagen, de tussentijdse verslagen of de onderzoeksrapporten van de betrokken jaren en op de website www.federaalombudsman.be.

De tabel geeft de status weer van elke aanbeveling. Die kan:

- openstaand zijn, wat betekent dat er overleg bezig is met de instantie aan wie de aanbeveling gericht is;
- opgevolgd zijn, wat betekent dat ze geheel of gedeeltelijk is uitgevoerd;
- afgesloten zijn, wat betekent dat ze zonder voorwerp is geworden of geweigerd is.

SOCIALE ZAKEN

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
AA 17/02 Aanbeveling aan het Parlement	De definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden herbekijken in het licht van de definitie van wettelijke samenwoning zoals bepaald in het Burgerlijk Wetboek.	Openstaand	Er zijn nog geen wetgevende initiatieven genomen om de specifieke definitie van wettelijke samenwoning zoals ingevoerd door deze wet van 11 mei 2007 aan te passen. De kwaliteit van de informatie over de definitie van wettelijke samenwoning die het Federaal Agentschap voor de Beroepsrisico's (Fedris) aan de sociaal verzekerden meedeelt via zijn website en via zijn brochures is wel verbeterd. De federale Ombudsman onderzoekt of hij deze aanbeveling nog kan versterken. Het zou een stap in de goede richting zijn mocht alvast binnen het domein van de sociale zekerheid eenzelfde definitie van de wettelijke samenwoning worden gehanteerd, met name deze van artikel 1475 van het Burgerlijk Wetboek, en dit zonder bijkomende voorwaarden op te leggen. De federale Ombudsman volgt dit in 2020 verder op.

BUITENLANDSE ZAKEN

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
TV 2013/02 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	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 waarin de wet voorziet.	Openstaand	Het is onaanvaardbaar dat een administratie weigert gevolg te geven aan een Belgische akte enkel en alleen omdat er een eventuele vergissing in de burgerlijke procedure zou zijn gemaakt – een vergissing die trouwens vaak gemaakt is door een buitenlandse overheid en indien nodig, corrigeerbaar is door andere burgerlijke procedures – of omdat verschillende Belgische autoriteiten het niet eens zijn over een juridische interpretatie. Een tijdelijke weigering om het aan akten van de burgerlijke stand toekomend gezag te geven, is enkel aanvaardbaar in de dossiers met vermoeden van manifeste fraude. Van deze weigering moet verslag uitgebracht worden aan het parket, dat als enige bevoegd is om te beslissen om al dan niet over te gaan tot het vernietigen van een akte. En zelfs in dat geval, moet een administratie, wanneer een kind (on)rechtstreeks betrokken is, de impact van de weigering evalueren rekening houdend met de rechten van het kind en zijn hoger belang.
TV 2013/06 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mag de Directie Personenrecht de afgifte slechts opschorten in geval van een in redelijkheid gerechtvaardigde twijfel over de Belgische nationaliteit van de belanghebbende; 2. moet ze de belanghebbende de redenen voor de opschorting schriftelijk meedelen en actief met hem samenwerken om te pogen de twijfel op te heffen; 3. moet ze het advies vragen van de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie indien de twijfel niet opgeheven is binnen een redelijke termijn en zich schikken naar dat advies; 4. moet ze, ingeval van een negatief advies dit aan de belanghebbende meedelen en hem melden dat hij zijn nationaliteitskwestie aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg. 	Openstaand	De federale Ombudsman blijft klachten ontvangen over de termijn voor of de weigering van de uitreiking van een nationaal paspoort, aangevraagd op basis van een nationaliteitsverklaring en geactiveerd door een ambtenaar van de burgerlijke stand van een Belgische gemeentelijke administratie. Tijdens een werkoverleg van 6 november 2019, benadrukte de federale Ombudsman het onderscheid in benadering dat gemaakt moet worden tussen de bonafide en de malafide dossiers. In het laatste geval is het redelijk om te denken dat de ouders intentioneel fraude pleegden (frauduleuze erkenning, risico van ontvoering van kinderen...) en kan het opschorten van de uitreiking van het paspoort gerechtvaardigd zijn om redenen van eerbiediging van de openbare orde. De impact van deze opschorting moet steeds <i>in concreto</i> onderzocht worden in functie van de situatie van het betrokken kind. De orthodoxie van de procedures mag geen voorrang krijgen op het belang van het kind.

<p>TV 2013/09 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>Blijk geven van <i>fair play</i> in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen maken.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Onlangs een aantal geleverde inspanningen blijven de behandeltermijnen abnormaal lang, wat volgens de Directie Personenrecht te wijten is zowel aan een groot personeelsverloop op de dienst en aan een personeelstekort, meer bepaald na de pensionering van twee personeelsleden, als aan de specifieke moeilijkheden die ze ondervindt bij het in werking stellen van de Databank voor de Akten van Burgerlijke Stand, wat een aanzienlijk aantal wijzigingen van procedures en praktijken vergde.</p>
<p>OA 14/02 Aanbeveling aan het Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman aan de diplomatieke en consulaire posten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – om de indiening van correct samengestelde dossiers aan te moedigen, de informatie over de voorwaarden voor de toekenning van een visum te verbeteren, in het bijzonder over de documenten die de garantie op terugkeer kunnen aantonen; – wanneer zij een dossier voor beslissing overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken, hun advies te staven met de objectieve en de feitelijke elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bij te voegen. 	<p>Openstaand</p>	<p>Er is geen opvallende wijziging in 2019. De federale Ombudsman blijft regelmatig klachten ontvangen over de weigering van visa voor familiebezoek waarbij er getwijfeld wordt aan het voornemen van de aanvrager om het grondgebied van de Schengenlidstaten te verlaten bij het verstrijken van het visum en waarbij deze twijfel niet redelijk of gerechtvaardigd is noch evenmin afdoende gemotiveerd. De federale Ombudsman herhaalt dat de strijd tegen de onwettige immigratie efficiënt, maar rechtvaardig moet zijn, maar dat hij niet tot gevolg mag hebben dat het praktisch onmogelijk wordt om familiale banden te onderhouden met de naasten in het buitenland.</p>
<p>OA 16/02 Aanbeveling aan de Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken</p>	<p>Aan de diplomatieke en consulaire posten instructie geven om elke Belg uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen die daarom vraagt en waarvan vaststaat dat hij niet langer zijn gewone verblijfplaats heeft op het aangegeven adres.</p>	<p>Opgevolgd</p>	<p>De administratie heeft de aanbeveling aanvaard in het geval van deze verzoeker. De FOD Buitenlandse Zaken vraagt voortaan aan het Rijksregister om de betrokkene te schrappen.</p>

AA 17/03 Aanbeveling aan het Parlement	Het startpunt verduidelijken van de termijn van drie maanden die in artikel 71 van het Consulaire Wetboek bepaald is en waarbinnen de procureur des Konings zich kan verzetten tegen de afgifte van een attest van geen huwelijksbezetel.	Openstaand	Ondanks meerdere aanpassingen van het Consulaire Wetboek (namelijk in mei en juni 2018), heeft de wetgever de in artikel 71 van het Consulaire Wetboek bepaalde termijn niet verduidelijkt.
---	---	------------	---

JUSTITIE

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
OA 11/09 Aanbeveling aan de Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Bijzondere onderrichtingen opstellen betreffende het onthaal van kinderen die bij hun gedetineerde ouder verblijven, zowel wat de infrastructuurvereisten betreft waaraan de inrichting moet voldoen, als wat de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting betreft.	Openstaand	Begin 2020 verbleven er 15 kinderen met hun moeder in de gevangenis. Sinds 30 augustus 2019, bij het in werking treden van artikel 15 van de basiswet, worden de inrichtingen waarin kinderen mogen verblijven, wettelijk beperkt tot de gevangenis van Brugge, Brussel en Lantin. Er bestaan echter nog geen specifieke instructies aangaande het verblijf van kinderen. Aan Franstalige zijde is het protocolakkoord betreffende de opvang van jonge kinderen bij hun gedetineerde ouder en de begeleiding van zwangere vrouwen in detentie, ondertekend op 23 mei 2014 door de FOD Justitie, de Franstalige gemeenschap en het ONE nog steeds van toepassing. In Brugge is Kind en Gezin aanwezig, buiten enig protocol om.
OA 13/07 Aanbeveling aan de Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Onmiddellijk een einde stellen aan de opsluiting in gewone gevangenisquartieren van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.	Openstaand	De aanbeveling blijft actueel. Op 31 december 2019 verbleven in de penitentiaire inrichtingen 363 geïnterneerden. Het aantal geïnterneerden in de gevangenis is dus licht gestegen, vermits het er op 31 december 2018 319 waren. Het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen geeft aan op nationaal niveau een kleine toename waar te nemen van het aantal nieuwe geïnterneerden. Bovendien was de sterke daling van de populatie geïnterneerden in de penitentiaire inrichtingen gekoppeld aan de opening van de forensische psychiatrische centra in 2014 (Gent) en 2017 (Antwerpen). In 2019 was de capaciteit van de psychiatrische afdelingen opnieuw overschreden in bepaalde inrichtingen, zoals deze van Jamioux, met een theoretische capaciteit van 16 personen en een werkelijke bezetting van 26 geïnterneerden. Een nieuwe afdeling tot bescherming van de maatschappij met 9 plaatsen, voorbehouden voor geïnterneerden die een ernstig probleem van agressie kennen, werd ingericht in de gevangenis van Antwerpen.

<p>TV 2013/08 Aanbeveling aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie</p>	<p>De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door</p> <ol style="list-style-type: none"> de centrale rol van de FOD Justitie hierin te herbevestigen; erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een gemotiveerd advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met dit advies. 	<p>Openstaand</p>	<p>De aanbeveling blijft actueel wat de behandelingsstermijn betreft. Hier was geen merkbare evolutie in 2019 ten opzichte van 2018.</p>
<p>AA 16/02 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Onverwijld elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, van een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan voorzien.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>De nieuwe Centrale Raad voor het Gevangeniswezen en de nieuwe Commissies van Toezicht zijn in 2019 van start gegaan. Zij zijn echter nog steeds niet bevoegd voor de forensische psychiatrische centra. Door enkel de basiswet betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden te wijzigen en niet de wet op de internering, heeft de wetgever immers geen systeem uitgewerkt dat voor meer dan alleen de gevangeniswezen geldt.</p> <p>Op 19 juli 2018 werd het wetsontwerp houdende instemming met het Facultatief Protocol bij het Verdrag van de Verenigde Naties tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing, aangenomen in de Kamer van volksvertegenwoordigers. De ratificatie van dit Protocol houdt de organisatie in van een onafhankelijk toezicht voor alle plaatsen van detentie, met inbegrip van de forensische psychiatrische centra. In 2019 werd door de FOD Justitie verder gewerkt aan de analyse van verschillende hypothesen voor een nationaal preventiemechanisme (NPM) voor België.</p>

<p>AA 17/04 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Met betrekking tot wettelijke samenwoning:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een uniforme visie en een duidelijk kader ontwikkelen voor de rechten en plichten verbonden aan de wettelijke samenwoning met niet enkel oog voor de gevolgen op familiaal- en vermogensrechtelijk vlak, maar ook toepasbaar in alle rechtsdomeinen; - op basis van die uniforme visie in elke wet of reglementering waarin verwezen wordt naar het huwelijk nagaan of een gelijkstelling van de wettelijke samenwoning al dan niet aangewezen is; - alleszins in alle wetgeving of reglementering éénzelfde definitie hanteren van het begrip wettelijke samenwoning; - duidelijke en volledige informatie centraal beschikbaar te stellen voor de burger, zodat die bij de keuze voor een bepaalde samenlevingsvorm daadwerkelijk kan inschatten wat de gevolgen daarvan zijn. 	<p>Openstaand</p>	<p>Er zijn nog geen wetgevende initiatieven genomen om over alle rechtsdomeinen heen een uniforme en coherente visie over de wettelijke samenwoning, en de al dan niet gelijkstelling met het huwelijk, te ontwikkelen. De FOD Justitie sluit zich bij deze aanbeveling aan maar stelt dat de opvolging van de aanbeveling geen eenvoudige opdracht blijkt en verwijst naar de niet gelukte poging tot hervorming van de vermogensrechtelijke gevolgen van wettelijk samenwonen in de voorbije legislatuur. Gelet op de mogelijke wijziging van de wetgeving, maakte de FOD Justitie geen concrete plannen om een informatiebrochure op te stellen. Eventueel zal tijdens de huidige legislatuur een nieuw, gelijkaardig of eventueel ruimer initiatief tot hervorming genomen worden. Als dat niet het geval zou zijn, is de FOD Justitie bereid om met medewerking van de andere overheidsdiensten een brochure op te stellen over de gevolgen en de definitie van wettelijk samenwonen in de verschillende rechtsdomeinen. Mochten er wel wetgevende initiatieven komen, dan acht de FOD Justitie het aangewezen op de realisatie daarvan te wachten alvorens een brochure op te stellen.</p>
<p>OA 18/23 Aanbeveling aan het Directoraat – generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie.</p>	<p>De geldsommen die te veel en onverschuldigd zijn gestort op de rekening van de website www.verkeersboetes.be van de FOD Justitie binnen 20 dagen terugbetalen.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Als gevolg van interne technische problemen werd de automatische terugbetaling van te veel en onverschuldigde bedragen stopgezet tussen maart 2018 en april 2019. De federale Ombudsman ontving hoofdzakelijk nog klachten over deze uitblijvende terugbetalingen. Ondertussen zijn de meeste achterstallige betalingen uitgevoerd. Een deel van deze dossiers kon worden afgesloten. In een 5000-tal dossiers, zowel van 2018 als 2019, gebeurde nog geen terugbetaling.</p> <p>De federale Ombudsman erkent dat het in sommige gevallen (bijvoorbeeld wanneer er openstaande schulden zijn) nodig is om bijkomend onderzoek te doen, maar stelt eveneens vast dat een aantal personen reeds meer dan 1 jaar wacht op een terugbetaling of minstens op duidelijke informatie over de reden van uitblijvende terugbetaling.</p>

<p>OA 18/24 Aanbeveling aan het Directoraat – generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie.</p>	<p>De toegankelijkheid verbeteren van de helpdesk bevoegd voor de website www.verkeersboetes.be, ervoor zorgen dat de helpdesk gratis telefonisch bereikbaar is en ook schriftelijk per post en per e-mail toegankelijk wordt om vragen en klachten te beantwoorden over administratieve problemen bij betaling en betwisting van een verkeersboete. Aan de helpdesk de nodige bevoegdheden toekennen om deze klachten doeltreffend te behandelen en, bij gegronde klachten, de administratieve problemen.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>De capaciteit van de webserver is vergroot en bijkomende personen werden in dienst genomen voor het callcenter van de helpdesk. Verkeersboetes worden ook meer verspreid verstuurd om piekmomenten bij het callcenter te vermijden. Binnen dit callcenter werd een backoffice opgericht om complexe vragen te beantwoorden. Indien nodig wordt daartoe samengewerkt met het betrokken parket en de FOD Financiën. De federale Ombudsman ontving geen bijkomende klachten over de toegankelijkheid van de website noch over de bereikbaarheid van het callcenter. Daarentegen weigerde de FOD Justitie om het telefoonnummer gratis te maken en werd geen e-mailadres aangemaakt voor vragen of klachten van burgers. Hoewel een aantal vragen reeds per e-mail beantwoord wordt, is er op de website geen e-mail of klachtenformulier beschikbaar om schriftelijk een klacht in te dienen. Er wordt gewerkt aan een nieuwe website inclusief een klachtenformulier, maar de lancering hiervan werd uitgesteld.</p>
<p>Onderzoeksverslag naaktfoulleringen</p>			
<p>Aanbevelingen aan het Parlement</p>			
<p>Nr.</p>	<p>Onderwerp</p>	<p>Status</p>	<p>Evolutie van de opvolging in 2019</p>
<p>AA19/01 – AA 19/04</p>	<p>Alle aanbevelingen zijn te raadplegen in het onderzoeksverslag “Naaktfoulleringen: het evenwicht tussen de veiligheid in gevangnissen en de waardigheid van de gedetineerden”</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Er is nog geen evolutie te noteren maar het onderzoeksrapport werd pas eind 2019 gepubliceerd.</p>
<p>Aanbevelingen aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI)</p>			
<p>Nr.</p>	<p>Onderwerp</p>	<p>Status</p>	<p>Evolutie van de opvolging in 2019</p>
<p>OA19/01 – 19/33</p>	<p>Alle aanbevelingen zijn te raadplegen in het onderzoeksverslag “Naaktfoulleringen : het evenwicht tussen de veiligheid in gevangnissen en de waardigheid van de gedetineerden”</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Er is nog niet veel concrete opvolging te vermelden voor de aanbevelingen uit dit verslag aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI). Wel beoogt het DG EPI een nieuw DG op te richten, specifiek bevoegd voor het uitwerken en opvolgen van het veiligheidsbeleid in de gevangenis, waar de fouilleringen deel van uitmaken, en die bevoegd zal zijn om daarbij de aanbevelingen en de goede praktijken uit het onderzoek in aanmerking te nemen. Een aantal ambtenaren bevoegd voor de vorming in het DG EPI, heeft eveneens positief gereageerd op het onderzoeksverslag.</p>

BINNENLANDSE ZAKEN, ALGEMENE ZAKEN EN OPENBAAR AMBT

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
OA 13/05 Aanbeveling aan de Algemene Instellingen Bevolking, FOD Binnenlandse Zaken	De huisnummers in hun geheel, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister opgenomen in het daarvoor voorziene veld zodat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden gezonden.	Openstaand	De aanbeveling dateert van 2013. De problematiek dat sommige mensen van wie het huisnummer een letter bevat, brieven niet ontvangen, dateert echter van veel vroeger. De Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB) engageerde zich in 2015 om deze aanbeveling uit te voeren. Vier jaar later is het nog steeds niet mogelijk om een huisnummer met een letter in te voeren in het veld huisnummers van het Rijksregister. Door het niet uitvoeren van deze aanbeveling zijn sommige personen van wie het huisnummer een letter bevat, niet zeker of ze (al) de officiële briefwisseling wel degelijk ontvangen.
OA 14/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	<p>Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman aan de Dienst Vreemdelingenzaken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorlegde elementen werden onderzocht; – de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengenruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen; – bij het afwegen van de verschillende belangen het recht op het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen; – het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige bij betrokken is; – wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzetting van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie. 	Openstaand	Geen merkbare evolutie in 2019. Begin 2015 verbond de Dienst Vreemdelingenzaken zich ertoe om de motivering van zijn beslissingen te herwerken. Dit project is nog niet gerealiseerd. De federale Ombudsman blijft regelmatig klachten ontvangen over weigeringen van visa voor familiebezoek waarin de twijfel over de wil van de aanvrager om het grondgebied van de Schengen lidstaten te verlaten voor het verstrijken van de geldigheidsduur van het visum niet redelijk is gerechtvaardigd noch afdoende gemotiveerd. De federale Ombudsman herhaalt dat de strijd tegen de onwettige immigratie efficiënt, maar rechtvaardig moet zijn, maar niet tot gevolg mag hebben dat het praktisch onmogelijk wordt om familiale banden te onderhouden met de naasten in het buitenland.

<p>OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil</p>	<p>De beslissingen tot beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding individueel motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkene, meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen in de zin van artikel 21 van de nieuwe opvangrichtlijn 2013/33/EU en vertrekkend vanuit het idee dat deze beperking enkel gerechtvaardigd is wanneer zij tot doel heeft om onrechtmatige aanvragen te voorkomen die enkel worden ingediend met de bedoeling het verblijf in een opvangcentrum te verlengen.</p>	<p>Opgevolgd</p>	<p>De federale Ombudsman ontvangt nog weinig klachten over de motivering van beslissingen van Fedasil waarbij de materiële hulp beperkt wordt tot de medische begeleiding. De federale Ombudsman stelt vast dat Fedasil zich inspannt om deze beslissingen individueel te motiveren.</p>
<p>OA 15/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>Een einde stellen aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven.</p>	<p>Opgevolgd</p>	<p>Op 8 mei 2018 (Zaak C-82/16) beantwoordde het Hof van Justitie de prejudiciële vragen die hem waren gesteld door de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV). Volgens het Hof moeten de aanvragen gezinshereniging in aanmerking worden genomen zelfs als de onderdaan van een niet EU-land, familielid van een Unieburger, die zelf nooit gebruik maakte van de vrijheid van verkeer, een inreisverbod op het grondgebied kreeg opgelegd en dit van zodra er een afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat. Het bestaan van een afhankelijkheidsverhouding tussen de derdelander en de Unieburger moet eerst geval per geval worden beoordeeld. De RVV bevestigde zijn eigen rechtspraak volgens dewelke de Dienst Vreemdelingenzaken geen rechtsgrond heeft om negatieve beslissen over een aanvraag gezinshereniging, ingediend vanop het grondgebied, omdat er een inreisverbod is. In juni 2019 liet de Dienst Vreemdelingenzaken weten dat hij wacht op een wetswijziging. De Dienst Vreemdelingenzaken neemt evenwel afstand van zijn praktijk om deze aanvragen tot verblijf systematisch niet in overweging te nemen. Voortaan neemt DVZ de aanvragen in overweging op voorwaarde dat de afhankelijkheid van de persoon waarmee om gezinshereniging wordt verzocht, bewezen wordt.</p>

<p>AA 16/04 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<p>Een studie uitvoeren naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures voor gezinnen met kinderen vanuit terugkeerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te waarborgen. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie, geen stappen zetten of middelen aanwenden om de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk te maken.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>De federale Ombudsman besprak deze aanbeveling verscheidene malen met de Dienst Vreemdelingenzaken en het Kabinet van de toenmalige bevoegde Staatssecretaris. Beide zijn op geen enkel element van deze aanbeveling ingegaan. De Raad van State heeft met zijn arrest 244.190 van 4 april 2019 de tenuitvoerlegging geschorst van een aantal bepalingen van het koninklijk besluit dat de werkingsregels vastlegt voor de gezinsunits waar buitenlandse gezinnen met minderjarige kinderen geplaatst kunnen worden. Deze regeling wordt geschorst omdat ze niet uitsluit dat jonge kinderen opgesloten kunnen worden op plaatsen die hen blootstellen aan de zeer grote geluidshinder van de nabijgelegen luchthaven en dit terwijl de opsluiting tot een maand kan duren. Na het arrest van de Raad van State werden in de gezinswoningen in het gesloten centrum 127bis van Steenokkerzeel geen gezinnen met minderjarige kinderen meer opgesloten. Maar sinds oktober 2019 verblijven er opnieuw gezinnen met meerderjarige kinderen.</p>
<p>OA 17/03 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>De visumaanvraag gezinshereniging in zijn geheel onderzoeken en in zijn beslissing alle redenen vermelden waarom de Dienst Vreemdelingenzaken oordeelt dat de aanvraag volgens de voorgelegde stukken niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>De Dienst Vreemdelingenzaken paste zijn typeformulering aan maar vermeldt in zijn beslissingen waarbij hij een visum gezinshereniging weigert, nog steeds niet alle redenen waarom hij oordeelt dat de aanvraag volgens de overgelegde stukken niet aan de wettelijke voorwaarden voldoet.</p>
<p>OA 19/35 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>Overgaan tot terugbetaling van de administratieve bijdrage als de gevraagde dienst niet werd verleend door een probleem bij de administratie.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Nog geen opvolging te melden maar de aanbeveling is nog vrij recent.</p>
<p>OA 19/36 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken</p>	<p>Een grondige doorlichting maken van het proces voor de behandeling van in Yaoundé ingediende visumaanvragen om studieredenen.</p>	<p>Openstaand</p>	<p>Nog geen opvolging te melden maar de aanbeveling is nog vrij recent.</p>

FINANCIËN

Nr	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
OA 17/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	Met betrekking tot de terugbetaling van de rechtsbijstand: <ul style="list-style-type: none"> – de betalingsberichten en herinneringen aanpassen zodat ondubbelzinnig wordt gecommuniceerd dat de begunstigde er slechts toe gehouden is de door de Schatkist voorgeschoten bedragen die onder het toepassingsgebied van artikel 693 Gerechtelijk Wetboek vallen terug te betalen indien zich in zijn vermogen, bestaansmiddelen of lasten een wijziging heeft voorgedaan waardoor hij in staat is te betalen; – bij de aanwending van een teruggave in toepassing van artikel 334 van de Programmawet van 27 december 2004, er zich van vergewissen dat de begunstigde van de rechtsbijstand (terug) tot een beter vermogen is gekomen. 	Opgevolgd	De Algemene administratie van de Inning en de Invordering heeft haar standaardbrieven aan de belastingplichtigen aangepast om tegemoet te komen aan de aanbeveling. De administratie wees er ook op dat het voor haar materieel onmogelijk is om een solvabiliteitsonderzoek uit te voeren voor iedere teruggave binnen de termijn die is vastgesteld om de in artikel 334 van de Programmawet van 27 december 2004 bedoelde aanwending uit te voeren. De administratie zal de burger echter wel de mogelijkheid geven om zich tegen deze aanwending te verzetten en het ingehouden bedrag toch terugbetalen indien de schuldenaar aantoont dat zijn financiële situatie niet is verbeterd.
Onderzoeksverslag “Fiscale schulden – De invorderingsstrategie van de FOD Financiën”			
Aanbevelingen aan de Algemene administratie van de Inning en de Invordering (AAlI)			
Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
TOEKENNING VAN AFBETALINGSPLANNEN			
OA 18/01	Wanneer de berekening van de forfaitaire betalingscapaciteit van een belastingplichtige resulteert in een (gedeeltelijke) afwijzing van zijn betalingsvoorstel, zijn werkelijke betalingscapaciteit objectiveren aan de hand van een transparante berekeningsmethode, die de noodzakelijke uitgaven om de basisbehoeften te dekken, integreert (vb. de referentiebudgetten).	Openstaand	In samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie bestudeert de FOD Financiën momenteel hoe de informatietoel “referentiebudget” kan worden gebruikt in het kader van de procedure administratieve schuldenregeling. Er zal binnenkort een studie worden uitgevoerd over de aanpassing van dit instrument aan de behoeften van de FOD Financiën.

OA 18/02	De omstandigheden preciseren die de operationele diensten toelaten om een afbetalingsplan met een looptijd toe te staan die langer is dan bepaald op basis van de betalingscapaciteit. In toepassing van het evenredigheidsbeginsel, voorzien in de mogelijkheid om in deze omstandigheden de niet te herroepen financiële engagementen mee in rekening te brengen wanneer deze de betalingscapaciteit van de aanvrager onmiskenbaar verminderen.	Opgevolgd	De AAll heeft haar medewerkers eraan herinnerd dat zij over een beoordelingsmarge beschikken om binnen de limiet van 12 maanden een afbetalingsplan toe te kennen. Een instructie die momenteel wordt geschreven zal het mogelijk maken om alle voorstellen te aanvaarden binnen de termijn van 12 maanden die via de schuldbemiddelingsdiensten / diensten budgetbeheer en -begeleiding worden aangevraagd.
OA 18/03	<ul style="list-style-type: none"> - In een specifieke procedure voorzien voor de belastingplichtigen die wensen te anticiperen op hun toekomstige fiscale schulden die te wijten zijn aan een structureel te lage inhouding van bedrijfsvoorheffing (Deze mogelijkheid zou bijvoorbeeld kunnen worden geïntegreerd in de procedure administratieve schuldenregeling bij zware schuldenlast), - De mogelijkheid aanbieden aan deze belastingplichtigen om hun lopende fiscale schulden over een langere periode te spreiden, - Systematisch de belastingplichtigen die deel uitmaken van het doelpubliek van deze procedure de mogelijkheid aanbieden om er gebruik van te maken (bijvoorbeeld wanneer ze een afbetalingsplan vragen). - De FOD Financiën de mogelijkheid geven om een overeenkomst te sluiten met de belastingplichtige met betrekking tot het fiscaal voluntaariaat, die tegenstelbaar is aan derden. 	Openstaand	In samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie werd voor de betrokken doelgroep een brochure opgesteld. Deze brochure is bedoeld om het fiscaal voluntaariaat en het systeem van de voorafbetalingen te promoten. Ze zal worden verspreid in de Infocenters en worden gepubliceerd op de website van de FOD Financiën. De AAll wil ook een systeem van voorschotbetalingen uitwerken voor de al ingediende maar nog in te kohieren aangiftes.

<p>OA 18/04</p>	<p>Aan de centrale diensten van de AAll:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor voldoende toegankelijkheid tot en bekendheid van de procedure van administratieve schuldenregeling voor alle betrokken burgers met bijzondere aandacht voor de personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden, Aan de directeurs van de Regionale invorderingscentra: <ul style="list-style-type: none"> - een passend en evenredig antwoord geven aan burgers die tijdelijke betalingsmoeilijkheden hebben of van wie de schuld van uitzonderlijke aard is, - de burgers niet doorverwijzen naar de procedure collectieve schuldenregeling of de particuliere kredietmarkt wanneer dit niet gepast is voor hun situatie, - de potentiële meerwaarde van de tussenkomst van de Fiscale Bemiddelingsdienst en van de erkende diensten schuldbemiddeling in de procedure administratieve schuldenregeling ten volle aanwenden. 	<p>Openstaand</p>	<p>De informatie over de procedure administratieve schuldenregeling is bijgewerkt op de website, er zijn ook FAQ's gepubliceerd. Het blijft echter de AAll die oordeelt over de toegang van de burger tot deze procedure, op basis van de analyse van de financiële situatie. De schuldbemiddelingsdiensten kunnen ook rechtstreeks een aanvraag indienen voor een procedure administratieve schuldenregeling. De Teams Invordering hebben nu de mogelijkheid om een aanvraagformulier 'procedure administratieve schuldenregeling' te versturen zonder de belastingplichtigen te moeten doorverwijzen naar de Infocenters. Afbetalingsplannen van meer dan 12 maanden kunnen ook worden toegekend voor bepaalde categorieën belastingplichtigen zonder de procedure administratieve schuldenregeling te moeten doorlopen, op basis van een attest van een schuldbemiddelingsdienst (instructie wordt uitgewerkt). Het is de bedoeling om nauw samen te werken met de schuldbemiddelingsdiensten.</p>
-----------------	--	-------------------	---

VERVOLGINGEN	
OA 18/05	<p>- Een 'gedragscode invordering' opstellen om de aandacht van de operationele diensten te vestigen op de principes van goed bestuur waarvoor ze aandachtig moeten zijn in de uitoefening van hun invorderingsopdracht,</p> <p>- De naleving ervan stimuleren door de 'gedragscode invordering' toegankelijk te maken voor het publiek (bijvoorbeeld door publicatie op de website van de FOD Financiën).</p> <p>Een invordering in overeenstemming met de normen van behoorlijk bestuur veronderstelt minstens de naleving van volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de vervolgingen beperken tot de strikt noodzakelijke situaties, - gelijktijdige vervolgingen beperken tot de situaties waarin er duidelijk een risico bestaat dat de schuld niet zal kunnen worden gerecupereerd, - het verstrijken van de termijn voor het gerechtelijk beroep afwachten vooraleer over te gaan tot invorderingsmaatregelen, - de mogelijkheid geven aan een schuldenaar om te reageren voor het definitief intrekken van een afbetalingsplan, - de inkomsten die nodig zijn voor het leiden van een menswaardig leven beschermen en daarbij bijzonder aandachtig zijn voor gezinnen met kinderen, - proactief toezien op de naleving van het niet voor beslag vatbare deel van de inkomsten van zelfstandigen.
Opgevolgd	<p>De beginselen van behoorlijk bestuur zullen worden geïntegreerd in de invorderingsstrategie waarvan de publicatie voorzien is tegen juni 2020.</p>

OA 18/06	<p>Gerechtsdeurwaardersverplichteneen aanmaning te sturen tegen een forfaitaire kost, voorafgaand aan het versturen van een dwangbevel zoals bepaald in artikel 1499 van het Gerechtelijk Wetboek. Deze verplichting geldt niet in het geval van een samenloop van schuldeisers of wanneer de FOD Financiën al vervolgingen uitoefent ten aanzien van dezelfde belastingplichtige.</p>	Openstaand	Er zal in een voorafgaande aanmaning worden voorzien voor schulden van minder dan 500 euro. Deze maatregel zal worden geëvalueerd na verloop van een jaar.
OA 18/07	<ul style="list-style-type: none"> - Een controle-, evaluatie-, en sanctioneringsmechanisme invoeren voor de gerechtsdeurwaarders waarmee de administratie samenwerkt, - In de evaluatiecriteria de gemiddelde kost van een dossier voor de burger in rekening nemen. 	Openstaand	<p>Het nieuwe samenwerkingsprotocol met de gerechtsdeurwaarders voorziet in een controlemechanisme. Er is een overheidsofdracht lopende met betrekking tot de verdeling van de invorderingsdossiers onder de gerechtsdeurwaarders. Hierbij wordt rekening gehouden met de opmerkingen en aanbevelingen van de federale Ombudsman.</p>
OA 18/08	<p>Aan de gerechtsdeurwaarders de mogelijkheid geven om een betalingsregeling toe te staan die, naargelang hun beoordeling van de omstandigheden van het dossier, kan oplopen tot de maximale termijn zoals bepaald in de nieuwe strategie inzake afbetalingsplannen.</p>	Opgevolgd	<p>In het nieuwe samenwerkingsprotocol met de gerechtsdeurwaarders zal de AAll toestaan dat deurwaarders afbetalingsplannen toekennen in overeenstemming met de invorderingsstrategie.</p>

COMMUNICATIE EN TOEGANKELIJKHEID

OA 18/09	Minstens in het aanslagbiljet expliciet opnemen dat de burger in geval van betalingsmoeilijkheden best zo snel mogelijk en zonder de uiterste betaaldatum af te wachten de administratie contacteert om een oplossing te zoeken voor de betaling van zijn schuld.	Openstaand	Sinds 2018 krijgen personen die in het verleden een betalingsplan hebben gekregen of die na een vervolging hun schuld onmiddellijk hebben betaald, een document waarin specifiek de mogelijkheid wordt vermeld om een afbetalingsplan aan te vragen. De AAll meet momenteel de effecten van deze communicatie, om na te gaan of een verzoek voor een betalingsplan sneller wordt ingediend. Tijdens de periode van inkohiering zal een communicatiecampagne worden gevoerd via Facebook en Twitter om mensen te herinneren aan de mogelijkheid om bij betalingsmoeilijkheden een betalingsplan aan te vragen.
OA 18/10	In de algemene informatie die de administratie verstrekt aan het publiek via de verschillende communicatiekanalen (brochure, aanvraagformulier voor een afbetalingsplan...), alle mogelijke procedures vermelden voor burgers met betalingsmoeilijkheden en benadrukken dat de administratie hen kan helpen met het zoeken naar een oplossing voor de betalingsproblemen.	Opgevolgd	De AAll heeft de beschikbare informatie aangepast op de website en in de folder. Er zal ook een informatiecampagne worden opgezet rond het fiscaal volutariaat.
OA 18/11	In de herinneringsbrief aan de burger uitdrukkelijk vermelden dat het nog steeds mogelijk is om dringend contact op te nemen met de administratie om een oplossing te vinden voor zijn eventuele betalingsproblemen.	Openstaand	De AAll is geen voorstander van deze aanbeveling. Volgens haar leert de ervaring met nudging dat een strengere aanmaningsbrief het meest effectief is. De AAll zal samenwerken met de Nederlandse belastingdienst om de beste praktijken op dit gebied uit te wisselen.
OA 18/12	De eerstelijns bereikbaarheid versterken voor burgers die telefonisch algemene informatie wensen te verkrijgen over de betaling van hun belasting.	Opgevolgd	De telefonische bereikbaarheid van de AAll is sinds de afsluiting van het onderzoek al toegenomen. Het aantal medewerkers dat betrokken is bij de behandeling van telefoongesprekken zal nog worden uitgebreid. Eind 2019 werd een nieuw telefoniesysteem ingevoerd. Dit zal een beter toezicht op de follow-up van de oproepen mogelijk maken.

OA 18/13	Een effectieve en passende toegang waarborgen aan de burger die een telefonisch contact verkiest. Dit impliceert een uitbreiding van de bevoegdheden van het Contactcenter binnen het inningsproces (mogelijkheid om een kortlopend afbetalingsplan toe te staan, afspraken vast te leggen voor het Infocenter...) en/of de telefonische bereikbaarheid van de Infocenters mogelijk maken.	Opgevolgd	Sinds de implementatie van het nieuwe telefoniesysteem aanvaardt de AAll de toekenning van afbetalingsplannen met een maximale looptijd van vier maanden per telefoon.
OA 18/14	De namen contactgegevens van een medewerker die bijkomende informatie kan verstrekken systematisch vermelden in alle briefwisseling met betrekking tot een afbetalingsplan.	Openstaand	De AAll is geen voorstander van de vermelding van de naam van de medewerker die een afbetalingsplan toekent of weigert. Ze wil zo elk risico op agressie tegenover de medewerkers vermijden. Een voorontwerp van wet dat voorziet in de afschaffing van de verplichting om de naam en de contactgegevens van een personeelslid in de correspondentie van de FOD Financiën te vermelden, ligt voor advies voor bij de Raad van State.
OA 18/15	Met de dienst die de beslissing neemt over de aanvraag voor een afbetalingsplan een telefonisch contact mogelijk maken, hetzij rechtstreeks met de dienst, hetzij via het Contactcenter en ook in de mogelijkheid voorzien dat de burger wordt doorgeschakeld of later terug opgebeld door een medewerker van het Infocenter.	Openstaand	De manier waarop het nieuwe telefoniesysteem georganiseerd is, maakt het niet meer mogelijk om rechtstreeks een oproep te doen naar een specifieke dienst: de oproepen komen terecht in een antwoordgroep. De AAll verbindt er zich toe om haar antwoorden aan de burger beter te motiveren, met name wanneer zij niet (of slechts deels) tegemoet is kunnen komen aan een afbetalingsverzoek. Verdere verbeteringen van dit systeem zijn gepland voor 2020.
OA 18/17	De burger die kampt met structurele betalingsproblemen systematisch oriënteren naar de erkende diensten schuldbemiddeling.	Opgevolgd	De contactgegevens van de schuldbemiddeldingsdiensten worden vermeld in de weigeringsdocumenten. De website en de brochure zijn aangepast om de contactgegevens van deze diensten op te nemen.
OA 18/20	Niet bij herhaling dezelfde informatie opnieuw opvragen en het voorleggen van bewijsstukken strikt beperken tot de situaties die dat noodzakelijk maken.	Openstaand	De AAll onderzoekt hoe ze haar werkprocessen kan verbeteren om tegemoet te komen aan deze aanbeveling.

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
AA 19/05 Aanbeveling aan het Parlement	Alle burgers toegang verlenen tot de procedure van ambtshalve ontheffing bepaald in artikel 376 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 nadat het Grondwettelijk Hof een fiscale bepaling ongrondwettelijk verklaart.		Uit de informatie die de federale Ombudsman ontving, blijkt dat het aantal administratieve beroepen met betrekking tot deze problematiek aanzienlijk is. Zo heeft het Centrum Particulieren van Namen-Luxemburg tussen oktober 2017 en januari 2019 ongeveer 3000 administratieve beroepen ontvangen, die meestal betrekking hebben op meerdere aanslagjaren. De administratie gaf echter aan dat ze niet in staat was om uit te maken bij welke van die beroepen het ging om verzoeken tot herziening van eerdere weigeringsbeslissingen.
OA 19/37 Aanbeveling aan de FOD Financiën	De nodige maatregelen nemen om te vermijden dat persoonsgegevens van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is of aan wie ondertussen een status werd verleend, worden overgemaakt aan hun land van herkomst in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau voor belastingdoeleinden (Common Reportingstandard)	Openstaand	De administratie heeft snel de nodige maatregelen genomen. Voor twee landen blijft er echter nog een probleem voor de gegevens verzameld met betrekking tot 2018, de administratie zoekt een oplossing.

BEDRIJFSLEVEN

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
AA 16/03 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel III.26, §2, Wetboek Economisch Recht (WER) aan een grondige evaluatie onderwerpen, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid.	Opgevolgd	Artikel III.26, § 2, van het Wetboek van Economisch Recht werd opgeheven door artikel 2 van de wet van 2 mei 2019 "tot wijziging van het Wetboek van Economisch Recht wat de inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen betreft". Die opheffing is gebaseerd op verschillende overwegingen. Uit de parlementaire voorbereiding blijkt dat de wetgever heeft vastgesteld dat het niet altijd eenvoudig of zelfs mogelijk is om de juiste activiteit en dus de juiste Nacebel-code te identificeren. Bovendien was het mogelijk om na de verklaring van onontvankelijkheid van een vordering, de Nacebel-inschrijving aan te passen en de vordering opnieuw in te dienen, waardoor zowel voor de betrokken onderneming als voor het gerechtelijk systeem bijkomende werklast en kosten konden ontstaan. Tot slot wordt de foutieve inschrijving reeds strafrechtelijk bestraft.

INFRASTRUCTUUR EN VERKEER

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
OA 17/05 Aanbeveling aan de Dienst voor de Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	Met betrekking tot de inschrijvingstermijn: <ul style="list-style-type: none"> – zowel het brede publiek als de professionelen langs diverse kanalen op een duidelijk zichtbare en transparante manier actief informeren over de werkelijke behandelingsstermijnen van inschrijvingsaanvragen volgens hun wijze van indiening (WebDIV, aan de loketten, per post) en er op toe te zien dat deze informatie permanent geactualiseerd wordt; – de nodige maatregelen treffen om de afhandeling van inschrijvingsaanvragen steeds binnen zeven kalenderdagen te waarborgen, ook tijdens de vakantieperiodes. 	Openstaand	De FOD Mobiliteit en Vervoer startte een project om de huidige website te vervangen door een nieuwe, gebruiksvriendelijkere website die aangepast is aan de behoeften van zowel de burger als de professionele gebruikers. In dit kader vonden in het laatste trimester van 2019 besprekingen plaats met de verschillende doelgroepen (burgers, verzekeraars, makelaars, keuringscentra,...).

COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN

Nr.	Onderwerp	Status	Evolutie van de opvolging in 2019
AA 14/01 Aanbeveling aan het Parlement	<p>Om de kinderrechten concreet te bevorderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch studieproces van de impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen; – het nemen van een individuele beslissing die (on)rechtstreeks betrekking heeft op een kind vereist dat de federale administratieve overheden een systematisch proces respecteren van evaluatie en bepaling van het hoger belang van het kind. 	Openstaand	<p>Het Kinderrechtencomité van de Verenigde Naties heeft in zijn slotbeschouwingen van 28 februari 2019 naar aanleiding van het vijfde en zesde periodiek rapport van België, de aanbeveling gedaan om in het hele land (met andere woorden op alle bevoegdheidsniveaus) een systematisch kinderrechtenimpact assessment te implementeren bij alle wetten en reglementeringen die kinderen rechtstreeks of onrechtstreeks aanbelangen.</p>

**ANNEXE 2 —
NOUVELLES RECOMMANDATIONS 2019 (2)**

A. Recommandation au Parlement

RG 19/05: assurer un accès pour tous les citoyens à la procédure de dégrèvement d'office prévue à l'article 376 du Code des impôts sur les revenus de 1992 suite à une déclaration d'inconstitutionnalité d'une disposition fiscale par la Cour constitutionnelle.

1. Introduction

Lorsque la Cour constitutionnelle rend un arrêt sur une question préjudicielle, toutes les juridictions qui sont appelées à statuer sur la même question sont tenues de se conformer à la réponse donnée par la Cour.

Cette obligation ne s'étend toutefois pas aux autorités administratives. Afin d'anticiper des décisions judiciaires en défaveur de l'État, l'administration fiscale fait donc preuve de proactivité en considérant que les arrêts rendus sur une question préjudicielle peuvent être invoqués par tout citoyen, également au stade du contentieux administratif.

En principe, le délai ordinaire de réclamation en matière fiscale est limité à six mois. La procédure de dégrèvement d'office permet, sous certaines conditions, d'obtenir la rectification d'un impôt dans un délai de cinq ans. Depuis 2001, l'administration accepte qu'un arrêt de la Cour constitutionnelle rendu sur une question préjudicielle soit considéré comme un fait nouveau ouvrant droit à cette procédure de dégrèvement d'office.

Cette lecture favorable de l'incidence d'un arrêt de la Cour constitutionnelle connaît toutefois une exception. Les citoyens qui ont précédemment déjà défendu leurs droits au travers d'une réclamation ordinaire et auxquels l'administration a adressé une décision de refus ne peuvent plus prétendre à cette procédure de dégrèvement d'office. En effet, comme la loi fiscale prévoit que les décisions rendues sur des réclamations en matière d'impôt sont "irrévocables" à défaut d'action en justice, l'administration déclare irrecevables les recours administratifs portant sur le même grief.

Le Médiateur fédéral avait déjà abordé cette question en septembre 2013 devant la commission parlementaire

**BIJLAGE 2 —
NIEUWE AANBEVELINGEN 2019 (2)**

A. Aanbeveling aan het Parlement

AA 19/05: alle burgers toegang verlenen tot de procedure van ambtshalve ontheffing bepaald in artikel 376 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 nadat het Grondwettelijk Hof een fiscale bepaling ongrondwettelijk verklaart.

1. Inleiding

Wanneer het Grondwettelijk Hof een arrest velt over een prejudiciële vraag, zijn alle rechtscolleges die zich over dezelfde vraag moeten uitspreken, verplicht zich te schikken naar het antwoord van het Hof.

Deze verplichting geldt echter niet voor administratieve overheden. Om gerechtelijke beslissingen tegen de Staat te voorkomen, aanvaardt de fiscale administratie dat de gevelde arresten over een prejudiciële vraag door elke burger kunnen worden ingeroepen, ook in het stadium van een administratief geschil; aldus getuigt zij van een proactieve houding.

De gewone termijn voor het indienen van een fiscaal bezwaarschrift is in principe beperkt tot zes maanden. De procedure van ambtshalve ontheffing maakt het onder bepaalde voorwaarden mogelijk om binnen een termijn van vijf jaar de rechtzetting van een belasting te verkrijgen. Sinds 2001 aanvaardt de administratie dat een uitspraak van het Grondwettelijk Hof over een prejudiciële vraag wordt beschouwd als een nieuw feit dat recht geeft op deze procedure van ambtshalve ontheffing.

Er is echter één uitzondering op deze gunstige toepassing van de gevolgen van een arrest van het Grondwettelijk Hof. Burgers die eerder hun rechten hebben verdedigd via een gewoon bezwaarschrift en aan wie de administratie een negatieve beslissing heeft gestuurd, kunnen geen beroep meer doen op deze procedure van ambtshalve ontheffing. De fiscale reglementering bepaalt immers dat beslissingen over bezwaarschriften "onherroepelijk" zijn als er geen rechtsvordering wordt ingesteld; de administratie verklaart bijgevolg een administratief beroep op basis van dezelfde grond onontvankelijk.

De federale Ombudsman kaartte deze problematiek reeds in september 2013 aan in de gemengde

mixte chargée de la réforme fiscale²⁷. Le Médiateur fédéral a été saisi, en 2018, de plusieurs plaintes sur le sujet avec les conséquences de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne "Imfeld-Garcet" du 12 décembre 2013, confirmé par un arrêt de la Cour constitutionnelle du 24 avril 2014.

2. Développements

2.1. Origine des plaintes: application de l'arrêt "Imfeld-Garcet"

Dans son arrêt du 12 décembre 2013, la Cour de Justice de l'Union européenne a condamné le mécanisme d'imputation de l'avantage fiscal pour enfant à charge appliqué aux citoyens qui font l'objet d'une imposition commune²⁸. L'avantage fiscal était automatiquement imputé sur les revenus du conjoint disposant des revenus les plus élevés²⁹. Lorsque celui-ci bénéficiait de revenus étrangers exonérés d'impôt en Belgique, l'avantage fiscal pouvait être perdu.

En réaction, l'administration fiscale a élaboré, en juillet 2014, une solution administrative qui consistait

²⁷ Le Médiateur fédéral recommandait à l'époque: "Afin de sauvegarder les droits des contribuables surtaxés, nous suggérons au législateur:

1. de garantir que l'administration procède au dégrèvement d'office pour tous les citoyens surtaxés concernés (en ce compris ceux qui ont reçu décision négative du directeur régional préalablement à la déclaration d'inconstitutionnalité);
2. à défaut pour l'administration de pouvoir recenser d'initiative les contribuables concernés, de lui imposer qu'elle prenne toutes les mesures de publicité adéquates afin d'informer les citoyens de l'inconstitutionnalité intervenue par le biais, par exemple, d'une notice explicative annexée à la déclaration fiscale, d'une annonce par voie de presse ou de l'élaboration d'une brochure". Doc. parl., Chambre, 2013-2014, DOC 53 3343/001.

²⁸ Cour de Justice de l'Union européenne, Imfeld-Garcet c/ État belge, 12 décembre 2013, C-303/12: "L'article 49 TFUE doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à l'application de la réglementation fiscale d'un État membre telle que celle en cause au principal, ayant pour effet de priver un couple résidant dans cet État et percevant à la fois des revenus dans ledit État et dans un autre État membre du bénéfice d'un avantage fiscal déterminé, à raison de ses modalités d'imputation, alors que ce couple y aurait droit si les membres dudit couple percevaient la totalité ou la part la plus importante de leurs revenus dans leur État membre de résidence".

²⁹ Article 134 du Code des impôts sur les revenus de 1992.

parlementaire commissie belast met de fiscale hervorming²⁷. In 2018 kreeg de federale Ombudsman in dit verband meerdere klachten door de gevolgen van het arrest "Imfeld-Garcet" van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 12 december 2013, dat bevestigd werd door een arrest van het Grondwettelijk Hof van 24 april 2014.

2. Ontwikkelingen

2.1. Oorsprong van de klachten: toepassing van het arrest "Imfeld-Garcet"

In zijn arrest van 12 december 2013 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie het mechanisme veroordeeld dat de toekenning regelt van het belastingvoordeel voor kinderen ten laste bij burgers die aan een gemeenschappelijke belastingheffing zijn onderworpen²⁸. Het belastingvoordeel werd automatisch toegepast op het inkomen van de echtgenoot met het hoogste inkomen²⁹. Wanneer die echtgenoot buitenlandse inkomsten had die in België vrijgesteld waren van belasting, kon het belastingvoordeel verloren gaan.

Als reactie op dit arrest had de fiscale administratie in juli 2014 een administratieve oplossing uitgewerkt die erin bestond om onder bepaalde voorwaarden een

²⁷ De federale Ombudsman beval destijds aan: "Om de rechten van overbelaste belastingplichtigen te vrijwaren, stellen wij aan de wetgever voor dat hij:

1. waarborgt dat de administratie in alle gevallen overgaat tot ambtshalve ontheffing van overbelasting, ook in het geval van de personen die vóór de ongrondwettigheidsverklaring een ongunstige beslissing hebben ontvangen;
2. de administratie ertoe verplicht alle vereiste maatregelen te nemen om de burgers te informeren over de ongrondwettigheid, bijvoorbeeld door een nota bij de aangifte te voegen, een persbericht te verspreiden of een brochure uit te geven." Parl. St., Kamer, 2013-2014, DOC 53 3343/001.

²⁸ Hof van Justitie van de Europese Unie, Imfeld-Garcet tegen de Belgische Staat, 12 december 2013, C-303/12: "Artikel 49 VWEU dient aldus te worden uitgelegd dat het zich verzet tegen de toepassing van een belastingregeling van een lidstaat als die welke in het hoofdgeding aan de orde is, die tot gevolg heeft dat een echtpaar dat in die staat woont en zowel in die staat als in een andere lidstaat inkomsten verwerft, daadwerkelijk een bepaald belastingvoordeel verliest als gevolg van de wijze waarop dit voordeel wordt aangerekend, terwijl dit echtpaar dat voordeel wel zou krijgen indien de echtgenoot met de hoogste inkomsten niet zijn volledig inkomen in een andere lidstaat zou verwerven."

²⁹ Artikel 134 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992.

à accorder, sous certaines conditions, une réduction d'impôt supplémentaire³⁰. Cette solution administrative a, à son tour, été mise à mal par plusieurs décisions judiciaires³¹.

A partir de 2016, l'administration a suspendu l'instruction des recours administratifs. Elle s'est finalement conformée à ces jurisprudences en adaptant sa méthode de calcul à partir de l'exercice d'imposition 2017³².

L'article 134 du Code des impôts sur les revenus de 1992 (CIR 92) a finalement été modifié en décembre 2017³³.

Suite à l'arrêt "Imfeld-Garcet", un nombre important de citoyens ont introduit une réclamation afin d'obtenir un avantage fiscal pour enfant à charge dans le chef du conjoint disposant de revenus imposables en Belgique. Par application des instructions administratives applicables de juillet 2014 à fin 2016, l'administration a généralement rejeté leur demande.

A la suite du revirement de la position administrative à partir de l'exercice d'imposition 2017, ces citoyens peuvent désormais bénéficier d'un avantage fiscal dans le chef du conjoint imposable en Belgique, indépendamment de l'octroi ou non d'un avantage fiscal à l'étranger.

Beaucoup d'entre eux ont dès lors tenté de faire valoir (à nouveau) leurs droits, non seulement pour l'exercice d'imposition en cours, mais également par le biais de la procédure de dégrèvement d'office pour les exercices d'imposition précédents, en s'appuyant sur l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 24 avril 2014³⁴.

Pour ceux qui avaient déjà introduit un recours administratif précédemment, l'administration a rejeté leur demande de dégrèvement d'office. Ils disposent de la possibilité de contester cette décision en justice, mais

³⁰ Circulaire AGFisc N° 27/2014 (n° Ci. RH.331/633 468) du 1^{er} juillet 2014. L'administration accordait une réduction d'impôt "supplémentaire pour revenus exonérés" au conjoint imposable en Belgique "pour autant que les contribuables démontrent avoir perçu, dans un ou plusieurs États membres de l'Espace économique européen, des revenus qui y ont été imposés sans que soit prise en compte leur situation professionnelle et familiale"

³¹ Anvers, 22 septembre 2015, n° 2013/AR/2818; Tb. Arlon, 7 octobre 2015, n° 15/9/A; Tb. Arlon, 21 octobre 2015, n° 06/54/A; Tb. Arlon, 21 octobre 2015, n° 06/212/A.

³² Circulaire AGFisc n°2017/C/31 concernant l'imputation des suppléments de quotité exemptée pour charges de famille, dd. 18 mai 2017.

³³ Loi la loi du 25 décembre 2017 portant des dispositions fiscales diverses III, M.B., 29 décembre 2017.

³⁴ Cour constitutionnelle, 24 avril 2014, n° 68/2014.

bijkomende belastingvermindering toe te kennen³⁰. Deze administratieve oplossing werd op haar beurt door verschillende rechterlijke beslissingen op losse schroeven gezet³¹.

Vanaf 2016 heeft de administratie de richtlijn over de administratieve beroepen opgeschort. Uiteindelijk heeft ze zich neergelegd bij deze rechtspraak door haar manier van berekenen aan te passen vanaf aanslagjaar 2017³².

In december 2017 werd uiteindelijk het artikel 134 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 (WIB 92) gewijzigd³³.

Naar aanleiding van het arrest "Imfeld-Garcet" had een aanzienlijk aantal burgers een bezwaar ingediend om het fiscaal voordeel voor een kind ten laste te verkrijgen in hoofde van de echtgenoot die belastbare inkomsten heeft in België. Op basis van de administratieve richtlijnen die van juli 2014 tot eind 2016 van toepassing waren, had de administratie die bezwaarschriften in de meeste gevallen afgewezen.

Door de wijziging van het standpunt van de administratie sinds aanslagjaar 2017 kunnen deze burgers voortaan toch een belastingvoordeel genieten in hoofde van de in België belastbare echtgenoot, ongeacht of er al dan niet een belastingvoordeel wordt toegekend in het buitenland.

Velen van hen hebben dan ook (opnieuw) geprobeerd hun rechten te laten gelden, zowel voor het lopende aanslagjaar als voor de voorgaande belastingjaren via de procedure van ambtshalve ontheffing, door zich te beroepen op het arrest van het Grondwettelijk Hof van 24 april 2014³⁴.

Voor degenen die eerder al een administratief beroep hadden ingesteld, wees de administratie hun verzoek om ambtshalve ontheffing af. Zij kunnen deze beslissing bij de rechtbank aanvechten maar de kans is groot dat

³⁰ Omzendbrief AAFisc nr. 27/2014 (nr. Ci. RH.331/633 468) van 1 juli 2014. De administratie verleende een bijkomende vermindering voor vrijgestelde inkomsten aan de in België belastbare partner "voor zover de belastingplichtigen aantonen dat zij in één of meer lidstaten van de Europese Economische Ruimte inkomsten hebben verkregen die aldaar zijn belast zonder dat hun persoonlijke toestand en hun gezinstoestand in acht zijn genomen."

³¹ Antwerpen, 22 september 2015, nr. 2013/AR/2818; Rb. Aarlen, 7 oktober 2015, nr. 15/9/A; Rb. Aarlen, 21 oktober 2015, nr. 06/54/A; Rb. Aarlen, 21 oktober 2015, nr. 06/212/A.

³² Omzendbrief AAFisc nr. 2017/C/31 over de aanrekening van de toeslagen op de belastingvrije som voor gezinslasten, dd. 18 mei 2017.

³³ Wet van 25 december 2017 houdende diverse fiscale bepalingen III, B.S., 29 december 2017.

³⁴ Grondwettelijk Hof, 24 april 2014, nr. 68/2014.

il est probable que le juge devra également rejeter leur recours au même motif que les conditions d'application de la procédure de dégrèvement d'office ne sont pas réunies.

Plusieurs de ces citoyens ont introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral qui a interrogé l'administration. Selon les informations communiquées au Médiateur fédéral, il apparaît que le nombre de recours administratifs concernant cette problématique est particulièrement significatif. Le Centre Particuliers de Namur-Luxembourg du SPF Finances a, par exemple, été saisi, entre octobre 2017 et janvier 2019, d'environ 3 000 recours administratifs qui portent généralement sur plusieurs exercices d'imposition. L'administration précise toutefois ne pas être en mesure d'identifier, parmi ces recours, ceux qui contiennent des demandes de reconsidération de décisions de rejet antérieures.

2.2. Analyse

Après réception de l'avertissement-extrait de rôle, le citoyen dispose d'un délai de six mois pour introduire une réclamation auprès du Conseiller général - Directeur régional des Contributions directes compétent pour son ressort.

Passé ce délai, la procédure de dégrèvement d'office permet encore, dans un nombre limité de cas prévus par la loi, tant sur initiative de l'administration qu'à la demande du citoyen, de rectifier l'impôt dans un délai de cinq ans, à dater du 1^{er} janvier de l'année au cours de laquelle l'impôt a été établi.

Au sein de la procédure de dégrèvement d'office visée à l'article 376 CIR 92, il convient de faire une distinction entre:

— le § 1^{er}, qui s'applique par défaut à l'ensemble des dispositions du CIR 92 et ne permet le dégrèvement que des surtaxes *“résultant d'erreurs matérielles, de doubles emplois, ainsi que de celles qui apparaîtraient à la lumière de documents ou faits nouveaux probants, dont la production ou l'allégation tardive par le redevable est justifiée par de justes motifs”*;

— le § 3, 2^o, qui s'applique par contre à un nombre limité de dispositions expressément énumérées³⁵ et permet, sans conditions supplémentaires, le dégrèvement d'office de toutes les surtaxes constatées dans un délai de cinq ans.

³⁵ Entre autres, les avantages fiscaux pour enfants à charge (articles 131 à 135 CIR 92) et les réductions d'impôts prévues aux articles 141 à 145 CIR 92.

de rechter hun beroep om dezelfde reden zal moeten verwerpen omdat niet voldaan is aan de voorwaarden voor de toepassing van de procedure van ambtshalve ontheffing.

Een aantal van deze burgers heeft een klacht ingediend bij de federale Ombudsman, die contact opnam met de administratie. Volgens de informatie die de federale Ombudsman ontving, is het aantal administratieve beroepen dat betrekking heeft op deze problematiek, bijzonder hoog. Het Centrum Particulieren Namen-Luxemburg van de FOD Financiën bijvoorbeeld heeft van oktober 2017 tot januari 2019 ongeveer 3 000 bezwaarschriften ontvangen, die over het algemeen over meerdere belastingjaren gaan. De administratie wijst er wel op dat zij niet in staat is om te bepalen in welke van deze bezwaren er sprake is van een verzoek tot heroverweging van een eerdere beslissing tot afwijzing.

2.2. Analyse

Na ontvangst van het aanslagbiljet heeft de burger zes maanden de tijd om een bezwaarschrift in te dienen bij de Adviseur Generaal – Regionaal Directeur van de directe belastingen bevoegd voor het betrokken ambtsgebied.

Na die periode kan, in een beperkt aantal door de wet voorziene gevallen, de belasting nog steeds rechtgezet worden via de procedure van ambtshalve ontheffing. Dit kan zowel op initiatief van de administratie als op verzoek van de burger en moet gebeuren binnen een termijn van vijf jaar die start op 1 januari van het jaar waarin de belasting is vastgesteld.

In de procedure van ambtshalve ontheffing bedoeld in artikel 376 WIB 92 moet een onderscheid gemaakt worden tussen:

— §1, die standaard van toepassing is op alle bepalingen van het WIB 92 en enkel de ontheffing mogelijk maakt van overbelastingen *“die voortvloeien uit materiële vergissingen, uit dubbele belasting, alsmede van die welke zouden blijken uit afdoende bevonden nieuwe bescheiden of feiten waarvan het laattijdig overleggen of inroepen door de belastingschuldige wordt verantwoord door gewettigde redenen”*;

— §3, 2^o, die van toepassing is op een beperkt aantal uitdrukkelijk opgesomde bepalingen³⁵ en, zonder bijkomende voorwaarden, de ambtshalve ontheffing mogelijk maakt van alle overbelastingen die binnen een periode van vijf jaar worden vastgesteld.

³⁵ Deze omvatten onder meer de belastingvoordelen voor kinderen ten laste (artikelen 131 tot 135 WIB 92) en de belastingverminderingen voorzien onder artikelen 141 tot 145 WIB 92.

L'administration fiscale accepte qu'un arrêt de la Cour constitutionnelle soit considéré comme un fait nouveau ouvrant droit à la procédure de dégrèvement d'office³⁶.

Toutefois, les articles 375 et 376ter du Code des impôts sur les revenus de 1992 empêchent qu'un dégrèvement d'office puisse être accordé lorsqu'une décision négative a déjà été rendue sur une réclamation ou une demande de dégrèvement d'office portant sur le même grief. Ces articles disposent en effet que la décision rendue par le Conseiller général - Directeur régional est irrévocable à défaut d'intenter une action en justice.

Seuls les citoyens qui n'ont pas précédemment tenté de fait valoir leurs droits, qui ont vu leur réclamation déclarée irrecevable ou qui se sont désistés de leur réclamation, peuvent donc encore bénéficier d'un dégrèvement d'office.

En outre, les possibilités d'accès à la procédure de dégrèvement d'office pour le citoyen diffèrent selon que la disposition visée par une déclaration d'inconstitutionnalité de la Cour constitutionnelle relève du champ d'application de l'article 376, § 1^{er}, CIR 92 ou de l'article 376, § 3, 2^o, CIR 92:

— la procédure visée à l'article 376, § 1^{er}, CIR 92 contient en effet une condition supplémentaire pour pouvoir accéder au dégrèvement d'office: la taxation ne peut pas déjà avoir *"fait l'objet d'une réclamation ayant donné lieu à une décision définitive sur le fond"*³⁷. Cette condition supplémentaire a une portée absolue, c'est-à-dire qu'elle concerne toute décision rendue sur une réclamation, y compris lorsque le grief invoqué dans le cadre de la procédure de réclamation est différent de celui invoqué ultérieurement dans la demande de dégrèvement d'office³⁸;

— l'autorité de la chose décidée visée aux articles 375 CIR 92 et 376ter CIR 92 a par contre une portée relative, c'est-à-dire qu'elle ne vise que le(s) grief(s) invoqué(s). Pour autant que le grief soulevé soit différent de celui déjà antérieurement invoqué dans une réclamation régulière ayant fait l'objet d'une décision sur le

De fiscale administratie aanvaardt dat een uitspraak van het Grondwettelijk Hof wordt beschouwd als een nieuw feit dat recht geeft op de procedure voor ambtshalve ontheffing³⁶.

De artikelen 375 en 376ter van het WIB 92 beletten echter dat ambtshalve ontheffing wordt verleend wanneer reeds een negatieve beslissing is genomen over een bezwaar of verzoek om ambtshalve ontheffing op basis van dezelfde grond. Deze artikelen bepalen immers dat de beslissing van de Adviseur Generaal – Regionaal Directeur onherroepelijk is tenzij een rechtszaak wordt aangespannen.

Alleen burgers die niet eerder hebben geprobeerd om hun rechten te doen gelden, wiens bezwaarschrift niet-ontvankelijk werd verklaard of die hun bezwaar hebben ingetrokken, kunnen dus nog een ambtshalve ontheffing krijgen.

Bovendien verschillen de toegangsmogelijkheden tot de procedure van ambtshalve ontheffing voor de burger naargelang de bepaling die door het Grondwettelijk Hof ongrondwettelijk werd verklaard, binnen de werkingssfeer valt van artikel 376, § 1, WIB 92 dan wel van artikel 376, § 3, 2^o, WIB 92:

— de procedure bedoeld in artikel 376, § 1, WIB 92 bevat een bijkomende voorwaarde om toegang te krijgen tot de ambtshalve ontheffing, namelijk dat: de belasting *"niet reeds het voorwerp is geweest van een bezwaarschrift dat aanleiding heeft gegeven tot een definitieve beslissing over de grond van de zaak"*³⁷. Deze bijkomende voorwaarde heeft een absolute draagwijdte, dat wil zeggen dat ze betrekking heeft op elke beslissing die na het bezwaar werd genomen, ook wanneer de klacht die in de bezwaarprocedure wordt aangevoerd, verschilt van degene die later in de vraag om ambtshalve ontheffing wordt ingeroepen³⁸;

— het gezag van gewijsde bedoeld in de artikelen 375 WIB 92 en 376ter WIB 92, heeft een relatieve draagwijdte, want het heeft enkel betrekking op de ingeroepen gronden. Wanneer de ingeroepen grond verschilt van degene die eerder in een bezwaar werd ingeroepen waarover een beslissing ten gronde is genomen, kan

³⁶ Circulaire AFER, RH 862/536.019 du 4 mai 2001.

³⁷ Article 376, § 1, 2^o, CIR 92.

³⁸ Question n^o 184, 24 février 1987, Sén. Van Grembergen, Bull. 665, p. 2106: *"Lorsque l'imposition a déjà fait l'objet d'une réclamation ayant donné lieu à une décision définitive quant au fond, le directeur ne peut, étant donné le caractère formel et général des termes de l'article 277, §1^{er}, 2, du Code des impôts sur les revenus, (actuellement 376, § 1^{er}, 2^o, du CIR 92) accorder le dégrèvement d'office d'une surtaxe découlant d'une erreur matérielle"*.

³⁶ Omzendbrief AOIF, RH 862/536.019 van 4 mei 2001.

³⁷ Artikel 376, §1, 2^o, WIB 92.

³⁸ Vraag nr. 184, 24 februari 1987, Sen. Van Grembergen, Bull. 665, p. 2106: *"Wanneer de aanslag reeds het voorwerp is geweest van een bezwaarschrift dat aanleiding heeft gegeven tot een definitieve beslissing nopens de grond, dan kan de directeur, naar luid van het formeel en algemeen karakter van de bepaling van artikel 277, § 1, 2^o, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen, (tegenwoordig 376, § 1, 2^o, van het WIB 92) geen ambtshalve ontheffing verlenen van een overbelasting die voortvloeit uit een materiële vergissing"*.

fond, l'article 376, § 3, 2°, du CIR 92 peut encore être appliqué après qu'une réclamation ait déjà fait l'objet d'une décision définitive sur le fond.

Le Médiateur fédéral constate donc que la possibilité pour le citoyen d'avoir accès à la procédure de dégrèvement d'office à la suite de la déclaration d'inconstitutionnalité d'une loi fiscale par la Cour constitutionnelle varie, à la fois en fonction des démarches éventuelles qu'il aurait préalablement entreprises pour faire valoir ses droits, mais également selon la disposition légale visée par la déclaration d'inconstitutionnalité.

Dans son arrêt n°160/2006 du 8 novembre 2006, la Cour constitutionnelle a déclaré inconstitutionnelle la lecture de l'article 376, § 1^{er}, CIR 92 qui permettait de *"considérer, pour l'application de la procédure de dégrèvement d'office visée à l'article 376 CIR 92, tout "événement nouveau", mais de refuser ce caractère à un arrêt de la Cour d'arbitrage rendu sur une question préjudicielle"*³⁹.

La Cour a motivé sa position en se référant à la *ratio legis* de la procédure de dégrèvement d'office, telle qu'elle apparaît des travaux parlementaires de l'ancien article 376 CIR 92⁴⁰:

*"Ce texte autorisait dans des cas réellement exceptionnels et dans un esprit d'humanité, le dégrèvement de surtaxes manifestes que le contribuable n'a pu faire constater et dégrever dans les délais normaux. La 'négligence ou l'ignorance' des redevables ne pouvaient être 'considérées comme le juste motif ou la circonstance de force majeure' visés par cette disposition. Celle-ci fut présentée comme une "heureuse innovation qui permettra de redresser des situations véritablement iniques" ou comme une "disposition d'équité"*⁴¹. *Compte tenu des objectifs énoncés ci-avant, la Cour estime qu'il n'est pas raisonnable de refuser d'accorder de dégrèvement d'office au redevable taxé en application d'une disposition dont il a été jugé qu'elle est inconstitutionnelle, alors que ce dégrèvement est accordé à celui qui invoque un fait nouveau."*

³⁹ Cour constitutionnelle, 8 novembre 2006, n° 160/2006.

⁴⁰ *Doc. parl.*, Chambre, 1952-1953, n°277, p.1-6.

⁴¹ *Doc. parl.*, Chambre, 1952-1953, n° 363, p. 5.

artikel 376, § 3, 2°, WIB 92 bijgevolg nog steeds worden toegepast, ook al werd er reeds een definitieve beslissing ten gronde genomen over het bezwaar.

De federale Ombudsman stelt bijgevolg vast dat de mogelijkheid voor de burger om toegang te krijgen tot de ambtshalve ontheffing nadat een fiscale bepaling ongrondwettelijk werd verklaard door het Grondwettelijk Hof, verschilt zowel naargelang de eventuele stappen die de burger eerder heeft ondernomen om zijn rechten te doen gelden als naargelang de betrokken wettelijke bepaling waarop de verklaring van ongrondwettigheid slaat.

In zijn arrest nr. 160/2006 van 8 november 2006 verklaarde het Grondwettelijk Hof de interpretatie van artikel 376, § 1, WIB 92 ongrondwettelijk die toeliet om *"voor de toepassing van de procedure met betrekking tot de ambtshalve ontheffing, bedoeld in artikel 376 van het WIB 92, elke nieuwe gebeurtenis te beschouwen als een "nieuw feit", maar dat karakter te weigeren wanneer het gaat om een op een prejudiciële vraag gewezen arrest van het Arbitragehof"*³⁹.

Het Hof motiveerde zijn standpunt door te verwijzen naar de *ratio legis* van de procedure van ambtshalve ontheffing, zoals die blijkt uit de parlementaire werkzaamheden van het voormalige artikel 376 WIB 92⁴⁰:

*"Die tekst stond toe om in werkelijk uitzonderlijke gevallen en in een humanitaire geest van ambtswege de ontlasting toe te staan van onbetwistbare overbelastingen die de belastingplichtige niet binnen de normale termijnen [had] kunnen doen vaststellen en ontlasten". De "nalatigheid of de onwetendheid" van de belastingsschuldigen konden niet "beschouwd worden als de wettige reden of de omstandigheid van overmacht" waarin die bepaling voorziet. Die laatste werd voorgesteld als een "gelukkige nieuwigheid, waardoor werkelijk onbillijke toestanden zullen kunnen worden goedge maakt" of als een "billijkheidsbepaling"*⁴¹. *Rekening houdend met de hiervoor omschreven doelstellingen is het niet redelijk verantwoord geen ambtshalve ontheffing toe te kennen aan de belastingplichtige die is belast met toepassing van een bepaling die ongrondwettig is bevonden en ten aanzien waarvan de administratie het niet nodig acht dat aan het Arbitragehof opnieuw wordt gevraagd of die grondwettig is, terwijl die ontheffing wordt toegekend aan diegene die "afdoende nieuwe feiten" aanvoert."*

³⁹ Grondwettelijk Hof, 8 november 2006, nr. 160/2006.

⁴⁰ *Parl. St.*, Kamer, 1952-1953, nr. 277, p.1-6.

⁴¹ *Parl. St.*, Kamer, 1952-1953, nr. 363, p. 5

Le Médiateur fédéral est d'avis que les arguments avancés par la Cour constitutionnelle, dans son arrêt du 8 novembre 2006, peuvent être transposés aux différences de traitement dans l'accès à la procédure de dégrèvement d'office énoncées ci-avant. Au vu de la *ratio legis* de la procédure de dégrèvement d'office, le Médiateur fédéral estime qu'il n'est pas raisonnable d'en refuser l'accès à des citoyens au seul motif qu'ils avaient déjà tenté de faire valoir leurs droits avant l'arrêt de la Cour constitutionnelle qui leur donne finalement raison.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande de modifier le Code des impôts sur les revenus de 1992 afin d'assurer un accès pour tous les citoyens à la procédure de dégrèvement d'office prévue en son article 376 suite à une déclaration d'inconstitutionnalité d'une disposition fiscale par la Cour constitutionnelle.

De federale Ombudsman is van mening dat de argumenten die het Grondwettelijk Hof aanvoerde in zijn arrest van 8 november 2006 kunnen worden toegepast op de verschillen in behandeling inzake de toegang tot de hierboven beschreven procedure van ambtshalve ontheffing. In het licht van de *ratio legis* van de procedure van ambtshalve ontheffing is de federale Ombudsman bijgevolg van mening dat het niet redelijk is om burgers de toegang tot die procedure te ontzeggen enkel op grond van het feit dat ze al geprobeerd hebben hun rechten te laten gelden vóór de uitspraak van het Grondwettelijk Hof, dat hen uiteindelijk gelijk geeft.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman aan om het Wetboek van de inkomstenbelastingen van 1992 aan te passen om alle burgers toegang te verlenen tot de procedure van ambtshalve ontheffing bepaald in artikel 376 van dat wetboek nadat het Grondwettelijk Hof een fiscale bepaling ongrondwettelijk verklaart.

B. Recommandation au SPF Finances – Administration générale de la Fiscalité

RO 19/37: prendre les mesures nécessaires afin d'éviter le transfert de données à caractère personnel de demandeur de protection internationale en cours d'instance ou entretemps reconnu à leur pays d'origine dans le cadre de la procédure d'échange automatique de renseignements au niveau international à des fins fiscales (*Common Reporting Standard*)

Les faits

Un demandeur de protection internationale s'est plaint auprès du Médiateur fédéral de la possibilité de transfert par le SPF Finances à son pays d'origine de ses données à caractère personnel dans le cadre de la procédure d'échange automatique de renseignements financiers au niveau international à des fins fiscales (*Common Reporting Standard*⁴²).

Malgré des demandes répétées auprès de sa banque et de l'administration fiscale, il ne parvenait pas à obtenir la suppression⁴³ de ses données à caractère personnel des informations financières destinées à son pays d'origine. Il avait pourtant motivé sa demande par des craintes de persécutions et d'atteintes graves pour lui-même ou des membres de sa famille séjournant encore dans son pays d'origine.

Le *Common Reporting Standard* (CRS) a été développé par l'Organisation de développement et de coopération économiques (OCDE) et s'inscrit dans une approche internationale de la lutte contre l'évasion fiscale. Environ 100 pays participent à cet échange automatique de renseignements financiers.

La procédure CRS est transposée en droit belge par la loi du 16 décembre 2015 réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales (loi CRS)⁴⁴.

Elle prévoit l'obligation pour toutes les institutions financières belges de communiquer de manière automatisée au SPF Finances des renseignements concernant tout compte financier ouvert au nom d'une personne physique ou morale dont la résidence fiscale

B. Aanbeveling aan de FOD Financiën – Algemene Administratie van de Fiscaliteit

OA 19/37: de nodige maatregelen nemen om te vermijden dat persoonsgegevens van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is of aan wie ondertussen een status werd verleend, worden overgezonden aan hun land van herkomst in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau voor belastingdoeleinden (*Common Reporting Standard*).

De feiten

Een verzoeker om internationale bescherming contacteerde de federale Ombudsman omdat zijn persoonsgegevens mogelijks naar zijn land van herkomst zouden worden overgezonden door de FOD Financiën in het kader van een automatische uitwisseling van financiële inlichtingen op internationaal niveau voor belastingdoeleinden (*Common Reporting Standard*⁴²).

Ondanks zijn herhaalde verzoeken zowel bij de bank als bij de fiscale administratie slaagde hij er niet in zijn persoonsgegevens te laten schrappen⁴³ uit de financiële inlichtingen bestemd voor zijn land van herkomst. Hij had nochtans zijn vraag gemotiveerd met de vrees voor vervolging en het risico op ernstige schade voor zichzelf of zijn familieleden die nog steeds in zijn land van herkomst verblijven.

De *Common Reporting Standard* (CRS) is ontwikkeld door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) en heeft tot doel de strijd tegen belastingontduiking internationaal aan te pakken. Ongeveer 100 landen nemen deel aan deze automatische uitwisseling van financiële inlichtingen.

Met de wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden⁴⁴ werd de CRS-procedure omgezet naar Belgisch recht (CRS-wetgeving).

De wet legt alle Belgische financiële instellingen de verplichting op om de FOD Financiën op geautomatiseerde wijze in kennis te stellen van inlichtingen aangaande elke financiële rekening geopend op naam van een natuurlijke persoon of een rechtspersoon en

est supposée être établie dans un des États partenaires au système d'échange.

A cette fin, les institutions financières doivent se fonder sur les déclarations de leur client ainsi que sur les indices à leur disposition (adresses, comptes à l'étranger, transactions bancaires...)⁴⁵.

Développements

1. Analyse juridique

1.1. Au regard des dispositions de la loi CRS

L'article 5, § 1^{er}, de la loi CRS impose aux institutions financières l'obligation de communiquer automatiquement au SPF Finances les renseignements concernant tout "compte déclarable". Cette notion doit être comprise dans le sens de comptes bancaires ouverts au nom d'une personne dont la résidence fiscale est située dans un État partenaire au regard du droit fiscal de cet État⁴⁶.

L'OCDE précise que la notion de résidence fiscale doit être comprise de la manière suivante: "Généralement, une personne physique sera résidente, à des fins fiscales, d'une juridiction si, en vertu du droit interne de cette juridiction (y compris des conventions fiscales applicables), elle est redevable de l'impôt ou devrait être redevable de l'impôt dans cette juridiction en raison de son domicile, de sa résidence ou de tout autre critère de nature similaire, et non seulement au titre des revenus tirés de sources situées dans cette juridiction. Pour déterminer leur résidence à des fins fiscales, les personnes physiques à double résidence peuvent s'en remettre aux règles subsidiaires prévues par les conventions fiscales aux fins de résoudre les problèmes de double résidence"⁴⁷.

⁴⁵ Annexes II & III, de la loi CRS, Norme en matière de diligence raisonnable applicable [...], M.B., 31 décembre 2015.

⁴⁶ Annexe I, D de la loi CRS, M.B., 31 décembre 2015:

3. L'expression "personne d'une juridiction soumise à déclaration" désigne une personne physique ou une entité établie dans une juridiction soumise à déclaration en vertu du droit fiscal de cette juridiction, ou la succession d'un défunt qui résidait dans une juridiction soumise à déclaration [...].

4. Le terme "juridiction" désigne un pays ou un territoire.

5. L'expression "juridiction soumise à déclaration" désigne un autre État membre de l'Union Européenne, les États-Unis ou une autre juridiction avec laquelle la Belgique a conclu un Accord administratif et qui figure dans une liste publiée."

⁴⁷ OCDE (2017), Norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale, *Seconde édition*, Editions OCDE, Paris, p. 135.

van wie de fiscale woonplaats is gevestigd in een van de partnerlanden bij het uitwisselingsstelsel.

De financiële instellingen moeten zich daartoe baseren op de verklaringen van hun cliënt en de beschikbare aanwijzingen (adressen, rekeningen in het buitenland, banktransacties, ...)⁴⁵.

Uiteenzetting

1. Juridische analyse

1.1. Met betrekking tot de CRS-wetgeving

Artikel 5, § 1, van de CRS-wetgeving legt de financiële instellingen de verplichting op om aan de FOD Financiën op geautomatiseerde wijze inlichtingen mee te delen met betrekking tot de "te rapporteren rekeningen". Dit moet begrepen worden in de zin van bankrekeningen geopend op naam van een persoon van wie de fiscale woonplaats ligt in een partnerstaat op grond van het fiscaal recht van die staat⁴⁶.

De OESO preciseert dat de notie fiscale woonplaats als volgt moet worden begrepen: "Algemeen gesteld zal een individu voor belastingdoeleinden als inwoner worden beschouwd van een rechtsgebied, als hij, op basis van de wetgeving van dat rechtsgebied (de belastingverdragen inbegrepen), belastingen betaalt of zou moeten betalen ingevolge zijn woonplaats, verblijf of elk ander criterium van gelijkaardige aard, en niet enkel op basis van inkomsten afkomstig van dat rechtsgebied. Individuen met twee verblijven mogen de "tiebreaker rules" invoeren. Dat zijn de beslissingsregels in de (toepasselijke) belastingverdragen om situaties van dubbel verblijf op te lossen en te bepalen wat hun verblijf is vanuit belastingoogpunt (vrij vertaald)"⁴⁷.

⁴⁵ Bijlage II & III van de CRS wet, Normen inzake zorgvuldigheid die van toepassing zijn [...], B.S., 31 december 2015.

⁴⁶ Bijlage I, D, van de CRS-wetgeving, B.S., 31 december 2015 waarbij BS cursief moet staan:

3. Onder "persoon uit een aan rapportering onderworpen rechtsgebied" wordt verstaan een natuurlijke persoon of een entiteit die in een aan rapportering onderworpen rechtsgebied gevestigd is op grond van het fiscaal recht van dat rechtsgebied, of de nalatenschap van een overledene die inwoner was van een aan rapportering onderworpen rechtsgebied (...)

4. Onder "rechtsgebied" wordt verstaan een land of een territorium.

5. Onder "aan rapportering onderworpen rechtsgebied" wordt verstaan een andere lidstaat van de Europese Unie, de Verenigde Staten of een ander rechtsgebied waarmee België een administratief akkoord heeft gesloten en dat opgenomen is in een gepubliceerde lijst. B.S., 31 december 2015.

⁴⁷ OECD (2017), *Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information in Tax Matters, Second Edition*, OECD Publishing, Paris, pp.127-128.

En 2016, le Législateur belge a décidé qu'à partir de l'exercice d'imposition 2018, les personnes physiques inscrites au registre d'attente comme les demandeurs de protection internationale ne seront plus considérées comme des résidents fiscaux imposables à l'impôt des personnes physiques, sauf exceptions prévues par la loi⁴⁸. Les demandeurs de protection internationale en cours d'instance appartiennent donc désormais à la catégorie des non-résidents fiscaux.

Cette modification législative a été justifiée par le fait que le domicile fiscal est caractérisé par une certaine permanence ou continuité. Or, les personnes reprises dans le registre d'attente séjournent en Belgique à titre provisoire, *“dans une situation particulièrement précaire se conciliant difficilement avec le caractère de stabilité plus grande que caractérise l'inscription aux registres de population et des étrangers (Parl. St. 1993-1994, 1281/1). Les demandeurs d'asile inscrits au registre d'attente doivent en principe quitter le territoire belge si leur demande d'asile reçoit une réponse négative”*⁴⁹.

Cette loi entendait en particulier exclure les demandeurs de protection internationale sans revenus professionnels du bénéfice du crédit d'impôt pour enfant à charge et simplifier la charge de travail administrative⁵⁰. La question de l'État de résidence fiscale auquel devrait être rattaché le demandeur de protection internationale et ses éventuelles conséquences en matière d'échange de données fiscales vers cet État n'ont pas été envisagées lors des travaux parlementaires.

L'administration fiscale retire comme conséquence de leur assujettissement à l'impôt des non-résidents que tout compte financier détenu en Belgique par des demandeurs de protection internationale doit, tant qu'ils sont inscrits au registre d'attente, faire l'objet d'une déclaration systématique à leur pays d'origine dans le cadre de la procédure CRS. Des instructions ont été communiquées en ce sens aux institutions financières⁵¹.

⁴⁸ Loi du 25 décembre 2016 modifiant les articles 4 & 243/1 du Code des impôts sur le revenu de 1992, *M.B.*, 30 décembre 2016.

⁴⁹ Exposé des motifs du projet de loi modifiant les articles 4 & 243/1 du Code des impôts sur le revenu de 1992, *Doc. parl.*, la Chambre, 54 2199/001, p. 4.

⁵⁰ Cour constitutionnelle, Mémoire du Conseil des ministres, 23 janvier 2019, n°3/2019.

⁵¹ SPF Finances, *Belgian CRS Guidance – version 1*, pt. 5.14.7 “Asylum seekers”, p. 63, <https://finances.belgium.be/sites/default/files/downloads/169-belgian-crs-guidance-20170314.pdf>.

De Belgische wetgever heeft in 2016 beslist dat natuurlijke personen ingeschreven in het wachtregister, zoals verzoekers om internationale bescherming, vanaf aanslagjaar 2018 niet meer als fiscale residenten onderworpen aan de personenbelasting zullen worden beschouwd, behoudens in de wettelijk bepaalde uitzonderingen⁴⁸. Het gevolg hiervan is dat personen van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is, voortaan op fiscaal vlak gekwalificeerd worden als niet-inwoners.

Deze wetwijziging werd gerechtvaardigd door het feit dat de fiscale woonplaats wordt gekenmerkt door een enige duurzaamheid of continuïteit. De personen die in het wachtregister staan ingeschreven, verblijven echter tijdelijk in België *“in een bijzonder onzekere toestand die moeilijk te verzoenen is met het meer stabiele karakter dat eigen is aan het bevolkingsregister of het vreemdelingenregister (Parl. St., 1993-1994, 1281/1). Asielzoekers ingeschreven in het wachtregister moeten in principe het Belgisch grondgebied verlaten indien hun asielaanvraag negatief wordt beantwoord”*⁴⁹.

De wet was specifiek bedoeld om verzoekers om internationale bescherming zonder beroepsinkomsten uit te sluiten van het voordeel van het belastingkrediet voor kinderen ten laste en om de taak van de belastingadministratie te vereenvoudigen⁵⁰. De vraag aan welke staat de fiscale verblijfplaats van de verzoeker om internationale bescherming moest worden gekoppeld en de eventuele gevolgen voor de uitwisseling van fiscale gegevens met deze staat werden niet behandeld in de parlementaire werkzaamheden.

Uit hun onderwerping aan de belasting voor niet-inwoners besluit de administratie dat iedere Belgische financiële rekening die gehouden wordt door verzoekers om internationale bescherming, het voorwerp moet uitmaken van een systematische rapportering aan hun land van herkomst in het kader van de CRS-procedure, en dit zolang ze ingeschreven zijn in het wachtregister. Richtlijnen in die zin werden aan de financiële instellingen meegedeeld⁵¹.

⁴⁸ Wet van 25 december 2016 tot wijziging van de artikelen 4 en 243/1 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, *B.S.*, 30 december 2016.

⁴⁹ Memorie van toelichting van het wetsontwerp tot wijziging van de artikelen 4 en 243/1 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, *Parl. St.*, Kamer, 54 2199/001, p. 4.

⁵⁰ Grondwettelijk Hof, Memorie Ministerraad, 23 januari 2019, nr. 3/2019.

⁵¹ FOD Financiën, *Belgian CRS Guidance – version 1*, pt. 5.14.7 “Asylum seekers”, p. 63, <https://finances.belgium.be/sites/default/files/downloads/169-belgian-crs-guidance-20170314.pdf>.

Rien toutefois ne permet de déduire du statut de non-résident fiscal en Belgique l'attribution automatique de la résidence fiscale dans le pays dont ce demandeur de protection internationale est issu.

Au contraire, l'introduction d'une demande de protection internationale présuppose l'exil du pays d'origine et, partant, en principe l'absence de maintien d'une résidence, du siège de la fortune ou du centre des intérêts vitaux dans ce pays.

Le Médiateur fédéral considère par conséquent qu'un demandeur de protection internationale ne devrait pas, par principe et de manière systématique, être considéré comme résident fiscal de son pays d'origine.

Il semble plutôt que la loi du 25 décembre 2016 a créé une nouvelle catégorie de contribuables qui pourraient être qualifiés d'"apatrides fiscaux".

Le Médiateur fédéral note à cet égard que les instructions communiquées aux banques prévoient la possibilité de considérer certains titulaires de compte financier en Belgique comme des personnes sans résidence fiscale, et de les exclure par conséquent de la procédure d'échange CRS⁵².

Le Médiateur fédéral s'interroge dès lors sur les motifs pour lesquels cette possibilité n'a pas été envisagée par défaut pour les demandeurs de protection internationale en cours d'instance, en vertu du principe de précaution.

Compte tenu des incertitudes pesant sur leur situation de séjour, le Médiateur fédéral considère qu'ils ne peuvent pas, de manière raisonnable, être considérés par principe comme des personnes devant faire l'objet d'une déclaration à leur pays d'origine au regard des dispositions de la loi CRS.

Pour ces contribuables, le transfert des données à un État partenaire ne pourrait se justifier qu'en présence d'indices concrets de maintien d'une résidence fiscale dans cet État, conformément à la procédure de diligence raisonnable que les institutions financières doivent suivre afin de déterminer les comptes déclarables⁵³.

⁵² SPF Finances, *Belgian CRS Guidance – version 1*, pt. 5.14.9 "Individuals without fiscal residence", p. 64, <https://finances.belgium.be/sites/default/files/downloads/169-belgian-crs-guidance-20170314.pdf>.

⁵³ Annexe III de la loi CRS, *M.B.*, 31 décembre 2015, et OCDE (2017), Norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale, Seconde édition, Editions OCDE, Paris, pp. 27-44.

Uit de hoedanigheid van fiscaal niet-inwoner in België kan echter niet automatisch worden afgeleid dat verzoekers om internationale bescherming hun fiscale woonplaats hebben in hun land van herkomst.

Het indienen van een verzoek om internationale bescherming veronderstelt integendeel de vlucht uit het land van herkomst en, bijgevolg, in principe de afwezigheid van het behoud van een woonplaats, zetel van fortuin of centrum van vitale belangen in dat land.

De federale Ombudsman is daarom van oordeel dat een persoon die om internationale bescherming verzoekt, niet principieel en systematisch mag worden beschouwd als een fiscaal inwoner van zijn land van herkomst.

Het lijkt er eerder op dat de wet van 25 december 2016 een nieuwe categorie belastingplichtigen heeft gecreëerd die zou kunnen worden gekwalificeerd als "fiscale staatlozen".

De federale Ombudsman merkt in dit verband op dat de richtlijnen aan de banken voorzien in de mogelijkheid om bepaalde houders van financiële rekeningen in België te beschouwen als personen zonder fiscale woonplaats, en ze dus uit te sluiten van de CRS-uitwisselingsprocedure⁵².

De federale Ombudsman vraagt zich dan ook af, gelet op het voorzorgsbeginsel, waarom deze mogelijkheid niet standaard werd voorzien voor de personen van wie een verzoek om internationale bescherming in behandeling is.

Gelet op hun onzekere verblijfssituatie, is de federale Ombudsman van mening dat zij redelijkerwijze niet in beginsel mogen worden beschouwd als personen die in toepassing van de CRS-wetgeving onderworpen zijn aan een rapportering van gegevens aan hun land van herkomst.

Voor deze belastingplichtigen kan de overdracht van gegevens aan een partnerstaat alleen gerechtvaardigd zijn in het geval van concrete aanwijzingen van het behoud van een fiscale woonplaats in die staat, in overeenstemming met de zorgvuldigheidsprocedures die de financiële instellingen moeten naleven om te bepalen of het gaat om een te rapporteren rekening⁵³.

⁵² FOD Financiën, *Belgian CRS Guidance – version 1*, pt. 5.14.9 "Individuals without fiscal residence", p. 64, <https://finances.belgium.be/sites/default/files/downloads/169-belgian-crs-guidance-20170314.pdf>.

⁵³ Bijlage III van de CRS-wetgeving, *B.S.*, 31 december 2015 en OCDE (2017), *Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information in Tax Matters, Second Edition*, OECD Publishing, Paris, pp.29-61.

1.2. *Au regard de l'obligation de protection incombant au pays d'accueil et du risque potentiel d'atteinte à des droits fondamentaux*

L'article 30 de la Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative aux procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale impose que les États membres, dans le cadre de l'examen de cas particuliers:

“a) ne divulguent pas à l'auteur (ou aux auteurs) présumé(s) de persécutions ou d'atteintes graves les informations concernant une demande de protection internationale, ou le fait qu'une demande a été présentée;

b) ne cherchent pas à obtenir de l'auteur (ou des auteurs) présumé(s) de persécutions ou d'atteintes graves à l'encontre du demandeur des informations d'une manière telle que cet auteur (ou ces auteurs) soi(en)t directement informé(s) qu'une demande a été présentée par le demandeur en question, et que l'intégrité physique de ce dernier ou des personnes à sa charge, ou la liberté et la sécurité des membres de sa famille qui séjournent encore dans son pays d'origine, soient compromises”⁵⁴.

L'article 57/27 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers ne prévoit explicitement cette interdiction de divulgation qu'à charge du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA).

Toutefois, il ressort clairement des travaux parlementaires que *“ces obligations sont également explicitement imposées aux autorités et instances qui reçoivent des renseignements de la part du Commissaire général”⁵⁵.*

Il n'est donc pas contestable que cette interdiction s'applique à l'ensemble des autorités belges qui

⁵⁴ Article 30 de la Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative aux procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale, Journal officiel de l'Union européenne, 29 juin 2013, transposé en droit belge par la loi du 10 août 2015 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en vue d'une meilleure prise en compte des menaces contre la société et la sécurité nationale dans les demandes de protection internationale, *M.B.*, 12 mars 2018.

⁵⁵ Exposé des motifs du projet de loi modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en vue d'une meilleure prise en compte des menaces contre la société et la sécurité nationale dans les demandes de protection internationale, *Doc. parl.*, la Chambre, 54 1197/001, p. 29.

1.2. *Met betrekking tot de verplichting tot bescherming door het opvangland en het potentiële risico op schending van fundamentele rechten.*

Artikel 30 van Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming bepaalt: in het kader van het onderzoek van individuele gevallen

“a) delen de lidstaten de informatie betreffende individuele verzoeken om internationale bescherming of het feit dat een verzoek is gedaan, niet mee aan de vermeende actor(en) van de vervolging of ernstige schade;

b) winnen de lidstaten bij de vermeende actor(en) van de vervolging of ernstige schade geen informatie in op een wijze die ertoe leidt dat deze actor(en) rechtstreeks te weten komt (komen) dat de betrokkene een verzoek heeft gedaan, en er gevaar zou ontstaan voor de fysieke integriteit van de verzoeker of voor de te zijnen laste komende personen, dan wel voor de vrijheid en veiligheid van zijn nog in het land van herkomst wonende familieleden”⁵⁴.

Artikel 57/27 van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen bepaalt expliciet dat dit mededelingsverbod uitsluitend bij het Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen (CGVS) ligt.

De parlementaire werkzaamheden zijn echter duidelijk: *“Deze verplichtingen worden eveneens uitdrukkelijk opgelegd aan de overheden en instanties die inlichtingen krijgen vanwege de Commissaris-generaal”⁵⁵.*

Het is dan ook niet betwistbaar dat dit verbod geldt voor alle Belgische autoriteiten die van het CGVS

⁵⁴ Artikel 30 van Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming, Publicatieblad van de Europese Unie, 29 juni 2013, in Belgisch recht omgezet door de wet van 10 augustus 2015 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen om beter rekening te houden met de bedreigingen voor de samenleving en de nationale veiligheid in de aanvragen tot internationale bescherming, *B.S.*, 12 maart 2018.

⁵⁵ Memorie van toelichting van het wetsontwerp tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen om beter rekening te houden met de bedreigingen voor de samenleving en de nationale veiligheid in de aanvragen tot internationale bescherming, *Parl.St.*, Kamer, 54 1197/001, p. 29.

reçoivent les données des demandeurs de protection internationale de la part du CGRA.

Le Médiateur fédéral estime qu'en adressant à des fins fiscales des renseignements comprenant le nom et l'adresse de demandeurs de protection internationale en cours d'instance à des autorités étrangères qui sont l'auteur présumé de persécutions et d'atteintes graves, le SPF Finances court le risque d'enfreindre les dispositions précitées.

Si la Belgique n'informe certes pas directement le pays d'origine de l'introduction d'une demande de protection internationale par les personnes dont elle communique les données à des fins fiscales, elle permet à l'autorité concernée de déduire cette information des données obtenues.

Le Médiateur fédéral estime donc que la communication de ces informations peut engendrer un risque potentiel d'atteinte à des droits fondamentaux⁵⁶ visés par la Convention européenne des droits de l'homme, dans le chef du demandeur de protection internationale mais également de membres de sa famille qui séjourneraient encore dans son pays d'origine.

1.3. *Au regard du Règlement général sur la protection des données*⁵⁷

L'Autorité de Protection des Données⁵⁸ a été amenée à plusieurs reprises à se prononcer sur le transfert de données à caractère personnel à des fins fiscales dans le cadre de la procédure CRS⁵⁹.

⁵⁶ Plus particulièrement les droits garantis par l'article 2 (droit à la vie), l'article 3 (interdiction de la torture ou de traitement humains dégradants) et l'article 5 (droit à la liberté et à la sûreté).

⁵⁷ Complété en droit en belge par la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, *M.B.*, 5 septembre 2018.

⁵⁸ La Commission de la protection de la vie privée a été remplacée en date du 25 mai 2018 par l'Autorité de Protection des Données.

⁵⁹ Les avis n°61/2014 du 17 décembre 2014 et n°28/2015 du 1^{er} juillet 2015 de la Commission de la protection de la vie privée ont été établis exclusivement sur la base de la loi du 8 décembre 1992 relative à la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, tandis que les délibérations AF n°25/2017 du 24 août 2017 et AF n°39/2017 du 14 décembre 2017 du Comité sectoriel pour l'Autorité fédérale concernent la demande d'autorisation par le SPF Finances de transférer à des pays tiers les données que les institutions financières lui ont transmises dans le cadre de la loi du 16 décembre 2015. Ces délibérations intègrent dans leur analyse les dispositions du Règlement général de protection des données (RGPD) d'application à partir du 25 mai 2018.

inlichtingen ontvangen over verzoekers om internationale bescherming.

De federale Ombudsman is van oordeel dat de FOD Financiën het risico loopt voormelde bepalingen te schenden wanneer hij gegevens verstrekt die de naam en het adres bevatten van personen van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is, aan de buitenlandse autoriteiten die de vermeende actoren van vervolging of ernstige schade kunnen zijn.

Ook al brengt België het land van herkomst niet rechtstreeks op de hoogte van het indienen van een verzoek om internationale bescherming door de personen van wie de gegevens voor belastingdoeleinden worden meegegeed, is het mogelijk dat deze informatie door de betrokken overheid kan worden afgeleid uit de ontvangen gegevens.

De federale Ombudsman is daarom van mening dat de mededeling van deze informatie een potentieel risico kan inhouden op schending van de fundamentele rechten⁵⁶ van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens, zowel voor de verzoeker om internationale bescherming als voor de leden van zijn familie die nog in zijn thuisland verblijven.

1.3. *Met betrekking tot de algemene verordening gegevensbescherming*⁵⁷

De Gegevensbeschermingsautoriteit⁵⁸ heeft zich verschillende keren moeten uitspreken over de overdracht van persoonsgegevens voor belastingdoeleinden in het kader van de CRS-procedure⁵⁹.

⁵⁶ Meer bepaald de rechten van artikel 2 (recht op leven), artikel 3 (verbod op foltering of vernederende behandeling) en artikel 5 (recht op vrijheid en veiligheid).

⁵⁷ Omgezet naar Belgisch recht met de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, *B.S.*, 5 september 2018.

⁵⁸ De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer werd op 25 mei 2018 vervangen door de Gegevensbeschermingsautoriteit.

⁵⁹ De adviezen nr 61/2014 van 17 december 2014 en nr 28/2015 van 1 juli 2015 van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn uitsluitend gebaseerd op de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens terwijl de beraadslagingen FO nr 25/2017 van 24 augustus 2017 en FO nr 39/2017 van 14 december 2017 van het Sectoraal comité voor de Federale Overheid betrekking hebben op de machtigingsaanvraag door de FOD Financiën tot doorgifte van gegevens aan derde landen die financiële instellingen hem hebben overgemaakt in toepassing van de wet van 16 december 2015. Deze beraadslagingen analyseren ook de vereisten in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in werking vanaf 25 mei 2018.

Les avis n° 61/2014 du 17 décembre 2014 et n° 28/2015 du 1^{er} juillet 2015 portent sur le projet de loi réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales. Suite aux modifications introduites pour implémenter les remarques et conditions émises dans son avis n°61/2014, la Commission s'est prononcée favorablement sur ce projet de loi dans son avis n° 28/2015 du 1^{er} juillet 2015.

Par sa délibération AF n°25/2017 du 24 août 2017, le Comité sectoriel pour l'Autorité fédérale a autorisé le SPF Finances à transférer des données⁶⁰ vers les pays de l'Union européenne et vers cinq États qui ont obtenu une décision d'adéquation de la Commission européenne⁶¹, mais a refusé d'accorder une autorisation pour un transfert vers tous les autres pays hors Union européenne. Après avoir entendu les arguments du SPF Finances, le Comité a confirmé sa position dans sa délibération AF n° 39/2017 du 14 décembre 2017 tant que le SPF ne respectera pas certaines dispositions légales en matière de protection des données à caractère personnel à l'égard des personnes concernées et qu'il n'aura pas adapté son site internet en ce sens, à l'exception d'une autorisation supplémentaire de transferts vers l'Islande et la Norvège.

Le Comité motive notamment ses décisions par un manque de garanties au niveau de l'exigence

De adviezen nr. 61/2014 van 17 december 2014 en nr. 28/2015 van 1 juli 2015 hebben betrekking op het ontwerp van wet tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden. Volgend op de wijzigingen die werden aangebracht om uitvoering te geven aan de geformuleerde opmerkingen en voorwaarden in haar advies nr. 61/2014, heeft de Commissie een gunstig advies uitgebracht over dit wetsontwerp in haar advies nr. 28/2015 van 1 juli 2015.

Met zijn beraadslaging nr. 25/2017 van 24 augustus 2017 heeft het Sectoraal comité voor de Federale Overheid de machtiging gegeven aan de FOD Financiën om gegevens door te sturen⁶⁰ aan de landen van de Europese Unie en vijf landen waarmee de Europese Commissie akkoorden heeft afgesloten⁶¹ maar heeft het geweigerd een machtiging te verlenen aan alle andere landen buiten de EU. Na de argumenten van de FOD Financiën te hebben gehoord, heeft het comité zijn standpunt bevestigd in zijn beraadslaging FO nr. 39/2017 van 14 december 2017, zolang de FOD bepaalde wettelijke bepalingen betreffende de bescherming van persoonsgegevens met betrekking tot de betrokken personen niet respecteert en zijn website niet heeft aangepast om dit doel te bereiken, met uitzondering van de bijkomende goedkeuring om gegevens door te sturen naar IJsland en Noorwegen.

Het comité wijst in de motivering van zijn beslissingen op de gebreken op het vlak van het vereiste van

⁶⁰ En vertu de l'article 36bis de la loi du 8 décembre 1992 relative à la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel: "toute communication électronique de données personnelles par un service public fédéral ou par un organisme public avec personnalité juridique qui relève de l'autorité fédérale, exige une autorisation de principe (du comité sectoriel compétent)".

⁶¹ Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin et Suisse.

⁶⁰ Op grond van artikel 36bis van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens: "vereist elke elektronische mededeling van persoonsgegevens door een federale overheidsdienst of door een openbare instelling met rechts-persoonlijkheid die onder de federale overheid ressorteert een principiële machtiging (van dit sectoraal comité)".

⁶¹ Andorra, Liechtenstein, Monaco, San Marino en Zwitserland.

d'utilisation compatible⁶², des droits de recours⁶³, ainsi que d'accès aux données transférées et de possibilité d'en demander la rectification ou la suppression⁶⁴.

Depuis l'entrée en vigueur du RGPD, le SPF Finances ne doit plus obtenir d'autorisation préalable pour procéder au transfert de données à caractère personnel à des fins fiscales dans le cadre de la procédure CRS.

En 2018, il a donc procédé au transfert de données fiscales de l'année de revenus 2017 vers toute une série de pays situés en dehors de l'Union Européenne.

En décembre 2018, le Médiateur fédéral a interrogé l'Autorité de protection des données sur la question particulière du transfert de données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale.

L'Autorité de Protection des données a souligné dans sa réponse que, *“eu égard à la responsabilité de l'article 5.2 du RGPD et aux obligations des articles 32 et suivants du RGPD, le SPF Finances doit toujours pouvoir démontrer que les (risques potentiels pour les) droits et libertés des personnes concernées en vertu du RGPD ont été analysés, dont le risque de non-respect des droits et des principes généraux du RGPD par le destinataire.*

⁶² Délibération AF n°39/2017 du 14 décembre 2017 du Comité sectoriel pour l'Autorité fédérale, p. 7: *“Il n'y a aucune garantie explicite que l'autorité de destination n'utilisera pas les informations à des fins autres que fiscales. Un non-respect du principe de finalité pourrait tout au plus donner lieu à une procédure de litige en vertu de l'article 23 du MAC avec une concertation entre les États en question. Si le pays de destination ne (re)connait pas le principe de finalité, il ne semble toutefois pas certain qu'il pourra aussi être imposé”.*

⁶³ *Ibid.*, p. 7: *“Le modèle de notification associe la possibilité de recours par la personne concernée à la condition de prouver le dommage en cas d'erreur. Cette double exigence constitue une limitation considérable des droits des personnes concernées, qui sont consacrés par la loi de 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (“LVP”) et la Directive 95/46/CE, d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et d'intenter une action en justice. Avec son approche basée sur les risques et l'APID, le RGPD va d'ailleurs encore plus loin que la LVP, du fait que des obligations de pondération lui sont imposées”.*

⁶⁴ *Ibid.*, p. 8: *“Le Comité constate que rien n'indique que le SPF Finances respecte les droits de la personne concernée en vertu des articles 10 et 12 de la LVP en tant que responsable du traitement pour le traitement qui le concerne (centralisation des notifications reçues et des transferts de l'étranger), mais renvoie au contraire la personne concernée vers les responsables des autres traitements (les institutions en question) et se réfère par ailleurs aux garanties au niveau international en vertu du MCAA”.*

verenigbaar gebruik⁶², de beroepsmogelijkheden⁶³, het directe recht van toegang tot de doorgezonden gegevens en de mogelijkheid de verbetering of de schrapping ervan te vragen⁶⁴.

Sinds de inwerkingtreding van de AVG heeft de FOD Financiën niet langer de voorafgaande toestemming nodig om over te gaan tot het doorzenden van persoonsgegevens voor belastingdoeleinden in het kader van de CRS-procedure.

In 2018 is hij dan ook overgegaan tot de overdracht van fiscale gegevens voor het inkomstenjaar 2017 naar een aantal landen buiten de Europese Unie.

In december 2018 heeft de federale Ombudsman navraag gedaan bij de Gegevensbeschermingsautoriteit over de specifieke kwestie van de overdracht van persoonsgegevens van personen die om internationale bescherming verzoeken.

De Gegevensbeschermingsautoriteit heeft er in haar antwoord op gewezen dat, *“gelet op de verantwoordelijkheid voorzien in artikel 5.2 van de AVG en de verplichtingen ten aanzien van de artikelen 32 en volgende van de AVG, moet de FOD Financiën altijd kunnen aantonen dat de (potentiële risico's voor de) rechten en vrijheden van de betrokken personen overeenkomstig de AVG werden geanalyseerd, inclusief het risico op niet-naleving van de rechten en van de algemene beginselen van de AVG door de bestemming.*

⁶² Beraadslaging FO nr 39/2017 van 14 december 2017 van het sectoraal comité voor de Federale Overheid p. 7: *“Er is met andere woorden geen expliciete waarborg dat de ontvangende autoriteit de informatie niet zou gebruiken voor andere dan fiscale doelstellingen. Hoogstens zou een niet naleving van het beginsel van doelbinding aanleiding kunnen geven tot een rechtsgeding onder artikel 23 van het MAC met een overleg tussen de betreffende staten. Indien het land van bestemming het beginsel van doelbinding niet (er)kent, lijkt het evenwel niet zeker dat dit ook kan worden afgedwongen.”*

⁶³ *Ibid.*, p. 7: *“De notificatietemplate koppelt de mogelijkheid tot verhaal door de betrokkene aan de voorwaarde tot het bewijs van schade in geval van vergissingen. Die dubbele vereiste vormt een aanzienlijke inperking van de rechten van de betrokkenen onder de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (WVP) en de Richtlijn 95/46/EG om klacht in te dienen bij een toezichhoudende autoriteit en beroep bij de rechter in te stellen. De AVG gaat met haar “risk based approach” en DPIA plicht overigens nog veel verder dan de WVP, doordat risicoafwegingsplichten worden opgelegd.”*

⁶⁴ *Ibid.*, p. 8: *“Het Comité stelt vast dat nergens uit blijkt dat de FOD Financiën de rechten van de betrokkene onder de artikelen 10 en 12 WVP naleeft als verantwoordelijke voor de haar betreffende verwerking (centralisatie van de ontvangen meldingen en doorgifte naar het buitenland), maar integendeel de betrokkene verwijst naar de verantwoordelijken van andere verwerkingen (de onderworpen instellingen) en anderzijds verwijst naar de waarborgen op internationaal vlak onder de MCAA”.*

Dans sa délibération n°25/2017 du 24 août 2017, le Comité sectoriel pour l’Autorité fédérale avait fait application du principe de responsabilisation (accountability) du RGPD et estimé ne pas devoir accorder d’autorisation au SPF Finances pour le transfert hors Union Européenne dans le cadre de la Common Reporting Standard”.

L’Autorité de protection des données “note positivement à cet égard que le SPF Finances a accepté le principe que les données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale en cours d’instance ne puissent être transférées à leur pays d’origine et modifiera ses instructions diffusées aux institutions financières.”⁶⁵

Compte tenu des Avis précités du Comité sectoriel pour l’Autorité fédérale et de la réponse qui lui a été adressée par l’Autorité de protection des données, le Médiateur fédéral émet des réserves quant à la compatibilité avec les règles en matière de protection des données personnelles du transfert systématique de données de demandeurs de protection internationale à leur pays d’origine dans le cadre de la procédure CRS, lorsque ce transfert est effectué vers la plupart des pays hors Union européenne.

2. À la recherche d’une solution

Suite à l’intervention du Médiateur fédéral, le SPF Finances a accepté le principe que les données personnelles de demandeurs de protection internationale ne peuvent être transférées à leur pays d’origine. Le SPF Finances en a informé la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) et a modifié en mai 2019 ses instructions diffusées aux institutions financières⁶⁶. A partir de l’année de revenus 2018, les données des demandeurs de protection internationale ne devraient donc plus faire l’objet d’un transfert à leur pays d’origine.

Le SPF Finances a toutefois informé le Médiateur fédéral que le problème subsistait pour les données de l’année 2017. Pour la plupart des pays, les données ont

In zijn beraadslaging nr. 25/2017 van 24 augustus 2017 heeft het Sectoraal comité voor de Federale Overheid toepassing gemaakt van het principe van de verantwoordingsplicht (accountability) van de AVG en geoordeeld dat het geen machtiging kon verlenen aan de FOD Financiën voor het doorsturen (van gegevens) buiten de Europese Unie in het kader van de Common Reporting Standard”.

De Gegevensbeschermingsautoriteit “merkt in dit verband positief op dat de FOD Financiën het beginsel heeft aanvaard dat de persoonsgegevens van de verzoekers om internationale bescherming in de loop van de procedure niet kunnen worden overgedragen naar hun land van herkomst en zijn instructies aan de financiële instellingen in die zin zal wijzigen”⁶⁵.

Gelet op de bovenvermelde adviezen van het Sectoraal comité voor de Federale Overheid en het antwoord dat werd verstrekt door de Gegevensbeschermingsautoriteit, heeft de federale Ombudsman bedenkingen bij de verenigbaarheid van de systematische overdracht van gegevens van verzoekers om internationale bescherming naar hun land van herkomst in het kader van de CRS-procedure, met de regels inzake de bescherming van de persoonsgegevens wanneer deze overdracht – wat in de meeste gevallen zo is – wordt uitgevoerd naar landen buiten de Europese Unie.

2. Op zoek naar een oplossing

Tengevolge van de tussenkomst van de federale Ombudsman heeft de FOD Financiën het principe aanvaard dat de persoonsgegevens van personen die om internationale bescherming verzoeken, niet kunnen worden overgedragen naar hun land van herkomst. De FOD Financiën bracht hiervan de Belgische Federatie van de Financiële sector (Febelfin) op de hoogte en heeft in mei 2019 zijn richtlijnen voor de financiële instellingen gewijzigd⁶⁶. Vanaf het inkomstenjaar 2018 zouden de gegevens van verzoekers om internationale bescherming dus niet langer meer mogen worden overgedragen naar hun land van herkomst.

De FOD Financiën informeerde de federale Ombudsman echter dat het probleem bleef bestaan voor de gegevens met betrekking tot het jaar 2017. Voor

⁶⁵ Cette décision du SPF Finances a été prise dans le cadre de la recherche d’une solution suite à l’intervention du Médiateur fédéral, v. *infra* point 2.

⁶⁶ <https://finances.belgium.be/fr/E-services/crs>.

⁶⁵ Deze beslissing werd door de FOD Financiën genomen in het kader van de zoektocht naar een oplossing volgend op de tussenkomst van de federale Ombudsman, zie verder punt 2.

⁶⁶ <https://financien.belgium.be/nl/E-services/crs>.

déjà été transférées⁶⁷. Pour trois pays, le transfert n'a pas encore pu être réalisé, les normes CRS n'ayant pas encore été complètement transposées dans leur droit interne. Les données à transférer vers ces pays ont été transmises par les banques à l'administration, et restent dans l'attente d'un transfert.

En accord avec le SPF Finances, le Médiateur fédéral a décidé de ne pas communiquer publiquement l'identité de ces pays, à la fois pour des raisons diplomatiques et également pour éviter que les juridictions concernées y prêtent une attention particulière qui n'est pas nécessaire.

Le Médiateur fédéral a suggéré au SPF Finances d'identifier et de supprimer parmi les données à transmettre aux pays concernés celles de l'ensemble des demandeurs de protection internationale ou de réfugiés entretemps reconnus qui pourraient y figurer.

Afin de répondre aux réserves préalablement exprimées par l'administration, le Médiateur fédéral a interrogé la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur concernant les possibilités d'identification et d'autorisation d'accès au Registre national.

Dans sa réponse du 20 décembre 2018, la Direction générale Institutions et Population confirme qu'il est possible d'identifier dans le registre d'attente du Registre national les demandeurs de protection internationale en cours d'instance en fonction de leur pays d'origine, le cas échéant à une date déterminée (par exemple, au 1^{er} janvier 2018). L'accès par le SPF Finances à ces différentes informations nécessite toutefois une autorisation de l'autorité compétente, à savoir le ministre de l'Intérieur. Aucune des autorisations d'accès aux données du Registre national ne permet en effet de manière spécifique l'accès aux données du registre d'attente dans le cadre de la loi du 16 décembre 2015.

Dans sa réponse au projet de recommandation, le SPF Finances indique au Médiateur fédéral qu'il lui est *“actuellement impossible d'effectuer un tri parmi les*

de meeste landen zijn de gegevens reeds overgedragen⁶⁷. Voor drie landen is dit nog niet gebeurd omdat de CRS-procedure nog niet volledig in hun interne wetgeving werd omgezet. De aan deze landen over te dragen gegevens, zijn door de banken bezorgd aan de administratie en wachten op overdracht.

In samenspraak met de FOD Financiën besluit de federale Ombudsman om de namen van deze landen niet openbaar te maken, zowel om diplomatieke redenen als om te voorkomen dat de aandacht van de betrokken rechtsgebieden er onnodig op wordt gevestigd.

De federale Ombudsman heeft aan de FOD Financiën voorgesteld om de persoonsgegevens van alle aanvragers om internationale bescherming of vluchtelingen die ondertussen zijn erkend, te identificeren en te schrappen uit de gegevens die aan de betrokken landen moeten worden verstrekt.

Om tegemoet te komen aan het eerder door de administratie gemaakte voorbehoud, heeft de federale Ombudsman navraag gedaan bij de Algemene directie Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken over de mogelijkheid tot identificatie van en toegang tot de gegevens via het Rijksregister.

In zijn antwoord van 20 december 2018 heeft de Algemene directie Instellingen en Bevolking bevestigd dat het mogelijk is om in het wachtregister van het Rijksregister de verzoekers om internationale bescherming te identificeren op basis van hun land van herkomst, eventueel vanaf een welbepaalde datum (bijvoorbeeld vanaf 1 januari 2018). Voor de toegang tot deze informatie heeft de FOD Financiën echter toestemming nodig van de bevoegde autoriteit, met name de minister van Binnenlandse Zaken. Geen van de machtigingen tot toegang tot de informatiegegevens in het Rijksregister laten toe dat de informatie in het wachtregister wordt geraadpleegd in het kader van de wet van 16 december 2015.

In zijn antwoord op het ontwerp van aanbeveling heeft de FOD Financiën aangegeven dat het *“zowel op wettelijk als operationeel vlak momenteel onmogelijk is*

⁶⁷ La liste de ces pays peut être consultée dans l'Arrêté royal établissant la liste des autres juridictions soumises à déclaration et la liste des juridictions partenaires, aux fins d'application de la loi du 16 décembre 2015 réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales, *M.B.*, 19 juin 2017.

⁶⁷ De lijst van deze landen kan worden geraadpleegd in het koninklijk besluit dat de lijst van de andere aan rapportering onderworpen rechtsgebieden en de lijst van de deelnemende rechtsgebieden vastlegt, met het oog op de toepassing van de wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden, *B.S.*, 19 juni 2017.

*données transmises par les institutions déclarantes tant sur le plan législatif que sur le plan opérationnel*⁶⁸.

Le SPF Finances propose que les demandeurs de protection internationale originaires de ces trois pays et qui ne souhaitent pas que leurs données à caractère personnel soient communiquées à leur pays d'origine en fassent eux-mêmes la demande auprès de leur banque. L'administration a informé Febelfin de cette décision.

Par ailleurs, le Médiateur fédéral a pris contact avec le Commissariat général aux Réfugiés et apatrides (CGRA) afin d'obtenir une évaluation des risques éventuels encourus par les demandeurs en cours d'instance ou entretemps reconnus provenant de pays pour lesquels les données ont déjà été transférées, ainsi que par les membres de leur famille qui séjourneraient encore dans le pays d'origine. Il s'agissait d'examiner quelles démarches pourraient le cas échéant être entreprises par le CGRA afin d'informer activement les personnes concernées que des données bancaires les concernant ont été transmises à leur pays d'origine⁶⁹.

Dans sa réponse du 25 janvier 2019, le CGRA indique qu'à son analyse il est très exceptionnel que la communication de ce type d'informations au pays d'origine

*om de gegevens die door de rapporterende instellingen worden overgemaakt, te filteren*⁶⁸.

De FOD Financiën stelt voor dat de aanvragers van internationale bescherming van deze drie landen die niet wensen dat hun persoonlijke gegevens worden meegedeeld aan hun land van herkomst, hiervoor zelf een verzoek indienen bij hun bank. De administratie heeft Febelfin reeds op de hoogte gebracht van deze beslissing.

De federale Ombudsman heeft daarnaast ook contact opgenomen met het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) om een evaluatie te kunnen maken van de mogelijke risico's die aanvragers van internationale bescherming of personen aan wie ondertussen een status werd verleend, lopen indien hun gegevens worden overgedragen aan de landen die ze zijn ontvlucht evenals voor hun familieleden die nog steeds in het land van herkomst zouden verblijven. Dit gebeurde om na te gaan welke stappen het CGVS eventueel zou kunnen zetten om de betrokken personen actief te informeren over de overdracht van hun bankgegevens naar hun land van herkomst⁶⁹.

In zijn reactie van 25 januari 2019 geeft het CGVS aan dat het volgens zijn analyse zeer uitzonderlijk is dat de communicatie van dit soort informatie naar het land van

⁶⁸ “Sur le plan législatif, aucune disposition de la loi CRS ni aucune disposition légale ne permet aux agents de l'administration fiscale d'accéder au registre d'attente du Registre national [...]. Sur le plan opérationnel, le système mis en place actuellement ne permet pas d'identifier et de supprimer les renseignements propres aux personnes concernées dans les données transmises par les institutions financières étant donné qu'il s'agit de milliers de données qui doivent être transmises dans le seul et unique but de pouvoir être automatiquement échangés avec les juridictions participantes à l'échange CRS. En outre, dans le cadre de l'envoi annuel automatique des rapports CRS, les institutions financières belges ne communiquent pas le numéro d'identification du Registre national au SPF Finances étant donné qu'il ne s'agit pas d'un renseignement qui doit obligatoirement être communiqué en application de la loi CRS. Dès lors, même si le SPF Finances disposait des autorisations nécessaires pour avoir accès au registre d'attente du Registre national, nos agents ne disposent pas de la clé spécifique permettant d'établir une comparaison fiable entre les renseignements reçus et ceux contenus dans le registre d'attente. Dès lors, le SPF Finances ne pourrait garantir la possibilité d'identifier tous les renseignements relatifs aux personnes concernées”.

⁶⁹ Les institutions financières ont en principe dû prévenir les personnes susceptibles de faire l'objet du transfert de leurs données à caractère personnel dans le cadre de la procédure CRS avant la communication de leurs données au SPF Finances, en juin 2018, conformément à l'article 14 de la loi du 16 décembre 2015 “régulant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales”.

⁶⁸ “Wettelijk gezien laat geen enkele bepaling van de CRS-wet of enige andere wettelijke bepaling toe dat medewerkers van de fiscale administratie toegang hebben tot het wachtregister van het Rijksregister [...]. Op operationeel vlak biedt het huidige systeem niet de mogelijkheid om de informatie van de betrokken personen in de gegevens van financiële instellingen te identificeren en te verwijderen aangezien het duizenden gegevens betreft die moeten worden doorgegeven met als enige doel de automatische uitwisseling met de deelnemende jurisdicties in het kader van de CRS-procedure mogelijk te maken. Bovendien delen Belgische financiële instellingen, in het kader van de automatische jaarlijkse indiening van de CRS-rapporten, het identificatienummer van het Rijksregister niet mee aan de FOD Financiën, omdat het geen inlichting is die verplicht moet worden meegedeeld in toepassing van de CRS-wet. Bijgevolg kunnen de medewerkers van de FOD Financiën, zelfs al zou de administratie over de nodige machtigingen beschikken om toegang te krijgen tot het wachtregister van het Rijksregister, geen betrouwbare vergelijking maken tussen de ontvangen inlichtingen en de gegevens in het wachtregister omdat de specifieke sleutel hiervoor ontbreekt. Daarom kan de FOD Financiën niet garanderen dat alle inlichtingen met betrekking tot de betrokken personen kunnen worden geïdentificeerd.”

⁶⁹ De financiële instellingen hebben in principe al in juni 2018 – vóór ze de gegevens toezenden aan de FOD Financiën – de personen moeten inlichten die het voorwerp kunnen uitmaken van een overdracht van hun persoonsgegevens in het kader van de CRS-procedure overeenkomstig artikel 14 van de wet van 16 december 2015 “tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden”.

puisse engendrer une crainte fondée de persécutions ou un risque réel de subir des atteintes graves.

Le CGRA estime par ailleurs qu'une intervention de sa part auprès des personnes concernées pour un sujet qui relève des compétences du SPF Finances pourrait prêter à confusion et s'avérer problématique compte tenu de l'indépendance du CGRA et de la particularité de sa mission.

Compte tenu de cette réponse, le Médiateur fédéral estime qu'il n'est pas indiqué de prendre des mesures spécifiques d'information à l'attention des demandeurs de protection internationale originaires de pays pour lesquels l'échange de données a déjà eu lieu.

Conclusion

Selon l'analyse du Médiateur fédéral, le transfert vers le pays d'origine des données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale en cours d'instance (ou entretemps reconnus) pose question au regard des dispositions de la loi CRS, mais également au regard de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel et des obligations de protection qui incombent au pays d'accueil dans le cadre du traitement d'une demande de protection internationale. Le transfert de ces données présente des risques potentiels, probablement faibles mais qui ne peuvent être exclus, d'atteinte au droit à la vie et de traitement inhumains et dégradants visés par les articles 2 et 3 de la Convention européenne des droits de l'homme.

Le SPF Finances estime que le transfert des données était conforme à l'ensemble des obligations légales qui lui incombent.

Le SPF Finances s'accorde toutefois avec le Médiateur fédéral sur le fait que les "*données CRS relatives aux demandeurs de protection internationale ne doivent pas être communiquées au pays d'origine.*"

Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, le SPF Finances a modifié en mai 2019 ses instructions à l'attention des banques: en principe ces données ne devraient donc dorénavant plus être transmises au pays d'origine⁷⁰.

⁷⁰ <https://finances.belgium.be/fr/E-services/crs>.

herkomst aanleiding kan geven tot een gegronde vrees voor vervolging of een reëel risico op ernstige schade.

Het CGVS geeft voorts aan dat een eventuele tussenkomenst van zijn kant bij de betrokken personen met betrekking tot een bevoegdheid van de FOD Financiën tot verwarring en wantrouwen zou kunnen leiden bij de betrokkenen ten opzichte van het CGVS gelet op de onafhankelijkheid van het CGVS en het specifieke karakter van zijn opdracht.

In het licht van dit antwoord, acht de federale Ombudsman het niet aangewezen om specifieke voorlichtingsmaatregelen te nemen ten aanzien van verzoekers om internationale bescherming uit landen waarvoor de gegevensuitwisseling al heeft plaatsgevonden.

Besluit

Volgens de analyse van de federale Ombudsman roept de overdracht naar het land van herkomst van persoonsgegevens van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is (of aan wie ondertussen een status werd verleend) vragen op met betrekking tot de bepalingen van de CRS-wetgeving en eveneens in verband met de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de beschermingsverplichtingen die het opvangland heeft bij de behandeling van een verzoek om internationale bescherming. De overdracht van deze gegevens vormt een potentieel risico op een schending van het recht op leven en een onmenselijke en vernederende behandeling zoals bedoeld in de artikelen 2 en 3 van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens. Dit risico is klein, maar kan toch niet worden uitgesloten.

De FOD Financiën meent dat de overdracht van gegevens in overeenstemming was met alle wettelijke verplichtingen die op hem rusten.

De FOD Financiën gaat evenwel met de federale Ombudsman akkoord dat "*CRS-gegevens van verzoekers om internationale bescherming niet aan het land van herkomst moeten worden medegedeeld.*"

Volgend op de tussenkomenst van de federale Ombudsman heeft de FOD Financiën zijn richtlijnen aan de banken in mei 2019 gewijzigd, zodat de gegevens van verzoekers om internationale bescherming in de toekomst in principe niet meer aan het land van herkomst zouden worden doorgegeven⁷⁰.

⁷⁰ <https://financien.belgium.be/nl/E-services/crs>

Le problème subsiste toutefois pour les données en attente de transfert vers trois pays pour lesquels l'échange de renseignements relatif à l'année 2017 n'a pas encore eu lieu.

Selon les informations communiquées par le SPF Finances, le nombre de renseignements financiers à transférer pour ces pays s'élève à respectivement 3 846, 8 956 et environ un millier. A titre informatif, selon les chiffres communiqués par le CGRA au Médiateur fédéral, le nombre de demandes de protection internationale en cours d'instruction pour ces pays s'élevait au mois d'octobre 2018 respectivement à 308, 84 et 9.

Le SPF Finances a informé le Médiateur fédéral que les personnes concernées disposent désormais de la possibilité d'obtenir la suppression de leurs données auprès de leur institution bancaire. Les banques ont été informées du changement de position de l'administration fiscale sur la question et sensibilisées à la problématique. La personne qui s'est adressée au Médiateur fédéral a ainsi pu obtenir la suppression de ses données.

Le SPF Finances estime que cette possibilité offerte aux demandeurs de protection internationale lui "*paraît tout à fait juste, suffisante et adéquate pour atteindre l'objectif voulu*".

Vu les questions de légalité soulevées par le transfert de ces données et le risque qu'il peut faire courir aux personnes concernées, le Médiateur fédéral estime par contre que cette approche est insuffisante car elle fait reposer la responsabilité de la correction des données sur les seules épaules des intéressés. Or rien ne permet de s'assurer que tous sont dûment informés de la situation.

En effet, si les personnes concernées ont en principe été informées par leur banque via un courrier daté du mois de juin 2018 du transfert prochain de leurs données à leur pays d'origine, il est possible qu'un certain nombre d'entre eux n'aient pas reçu ce courrier ou n'aient pas été en mesure de bien comprendre les informations communiquées dans ce courrier. Certains ne maîtrisent en effet probablement pas ou pas suffisamment la langue dans laquelle ce courrier était rédigé ou la technicité du vocabulaire employé.

En outre, si les intéressés ont fait usage à l'époque de la possibilité de contester le transfert de leurs données auprès de la banque, les instructions en vigueur à l'époque imposaient aux banques de rejeter toute contestation introduite par un demandeur de protection

Het probleem blijft echter bestaan voor de gegevens die wachten om te worden overgedragen aan drie landen waarvoor de uitwisseling van informatie voor het jaar 2017 nog niet heeft plaatsgevonden.

Volgens informatie van de FOD Financiën bedraagt het aantal over te dragen financiële gegevens voor die landen respectievelijk 3 846, 8 956 en een 1 000-tal. Om een idee te geven van de omvang, bedroeg het aantal lopende procedures verzoeken om internationale bescherming voor deze landen in oktober 2018 respectievelijk 308, 84 en 9, blijkens de cijfers die het CGVS aan de federale Ombudsman heeft verstrekt.

De FOD Financiën heeft de federale Ombudsman laten weten dat betrokkenen voortaan de mogelijkheid hebben om hun gegevens bij hun bankinstelling te laten schrappen. De banken werden op de hoogte gebracht van de wijziging van het standpunt van de belastingadministratie en werden gesensibiliseerd over de problematiek. De persoon die klacht had ingediend bij de federale Ombudsman heeft zo de schrapping van zijn gegevens kunnen verkrijgen.

De FOD Financiën meent dat deze mogelijkheid die wordt geboden aan verzoekers om internationale bescherming "*volkomen billijk, afdoende en geschikt lijkt om het gewenste doel te bereiken*".

Gelet op de wettigheidsvragen die zich stellen bij de overdracht van deze gegevens en het potentiële risico dat de betrokken personen kunnen lopen, is de federale Ombudsman echter van mening dat deze aanpak onvoldoende is omdat hij de verantwoordelijkheid voor de verbetering van de gegevens uitsluitend bij de betrokkenen legt. Er is evenwel geen garantie dat iedereen naar behoren op de hoogte is van de situatie.

Immers, ook al zijn de betrokken personen in principe via een brief van juni 2018 door hun bank geïnformeerd over de geplande overdracht van hun gegevens aan hun land van herkomst, het is mogelijk dat een aantal onder hen deze brief niet heeft ontvangen of de informatie erin niet volledig heeft begrepen. Sommigen beheersen wellicht niet of onvoldoende de taal waarin de brief is geschreven, noch de gebruikte technische woordenschat.

Bovendien, zelfs indien de betrokkenen in het verleden gebruik hadden gemaakt van de mogelijkheid om de overdracht van hun gegevens te betwisten bij de bank, de toenmalige richtlijnen legden de banken op om elk bezwaar tegen de overdracht van gegevens

internationale à l'encontre du transfert de ses données à son pays d'origine ⁷¹.

Par application du principe de précaution et des obligations internationales qui pèsent sur la Belgique au titre de la Convention de Genève et la Convention européenne des droits de l'homme, le Médiateur fédéral estime donc qu'il appartient au SPF Finances de minimiser autant que possible le risque que des données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale en cours d'instance ou entretemps reconnus ne soient communiquées aux autorités du pays présumé être à l'origine des persécutions ou atteintes graves invoquées.

Si une correction par le SPF Finances lui-même des données encore à transférer aux pays concernés s'avère impossible, le Médiateur fédéral estime que l'administration doit envisager des alternatives.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande au SPF Finances de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter le transfert de données à caractère personnel de demandeurs de protection internationale en cours d'instance ou entretemps reconnus à leur pays d'origine, dans le cadre de la procédure d'échange automatique de renseignements au niveau international à des fins fiscales (*Common Reporting Standard*).

⁷¹ Selon les informations communiquées au Médiateur fédéral par Febelfin et le SPF Finances, Febelfin a été informée par ses membres d'une dizaine de cas de demandeurs de protection internationale qui se sont manifestés afin de contester le transfert de leurs données à leur pays d'origine.

van een persoon die om internationale bescherming had verzocht, af te wijzen ⁷¹.

Gelet op het voorzorgsbeginsel en de internationale verplichtingen die op België rusten in het kader van de Conventie van Genève en het Europees Verdrag voor de rechten van de mens, is de federale Ombudsman daarom van mening dat het aan de FOD Financiën toekomt om het risico op overdracht van persoonsgegevens van een persoon wiens verzoek om internationale bescherming in behandeling is of aan wie ondertussen een status werd verleend aan de autoriteiten van het land die de vermeende actoren van vervolging of ernstige schade kunnen zijn, zoveel als mogelijk te beperken.

Als een verbetering door de FOD Financiën zelf van de gegevens die nog moeten worden overgedragen aan de betrokken landen onmogelijk is, is de federale Ombudsman van mening dat de administratie alternatieven moet overwegen.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman de FOD Financiën aan om de nodige maatregelen te nemen om te vermijden dat persoonsgegevens van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming in behandeling is of aan wie ondertussen een status werd verleend, worden overgezonden aan hun land van herkomst in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau voor belastingdoeleinden (*Common Reporting Standard*).

⁷¹ Blijkens de door Febelfin en de FOD Financiën aan de federale Ombudsman meegedeelde informatie, is Febelfin door zijn leden op de hoogte gebracht van een tiental gevallen van verzoekers om internationale bescherming die zich hebben verzet tegen de overdracht van hun gegevens aan hun land van herkomst.

ANNEXE 3 – CONTACTS EXTERNES DES MEDIATEURS FEDERAUX

9 janvier	Audition sur le “tarif social énergie pour personnes handicapées - rapport annuel 2017” en commissions réunies de l’Economie et des Affaires sociales de la Chambre des représentants (Bruxelles)
10 janvier	Déjeuner de travail avec la Directrice générale Recrutement et Développement du SPF BOSA (Bruxelles)
11 janvier	Conseil d’Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
15 janvier	Réunion de travail avec l’Ombudsman pour le Notariat (Bruxelles)
16 janvier	Réunion de travail avec la coordinatrice de l’asbl Nansen (Bruxelles)
18 janvier	Réunion de travail avec le service Experts du vécu du SPP Intégration sociale (Bruxelles)
25 janvier	Déjeuner de travail avec le bureau du Parlement Benelux (Bruxelles)
12 février	Audition sur l’enquête “Dettes fiscales: la stratégie de recouvrement du SPF Finances” en commission des Finances et du Budget de la Chambre des représentants (Bruxelles)
15 février	Déjeuner de travail avec le Président du Comité permanent de contrôle des services de renseignement et de sécurité (Comité R) (Bruxelles)
20 février	Conseil d’Administration de l’Institut International de l’Ombudsman-Europe (IIO) (Athènes, Grèce)
20 février	Célébration du 20e anniversaire de l’Ombudsman de la Grèce (Athènes, Grèce)
21-22 février	Participation à la conférence organisée à l’occasion des 20 ans d’existence de l’Ombudsman de la Grèce (Athènes, Grèce)
22 février	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
28 février	Participation à l’Assemblée générale du <i>Belgian Disability Forum</i> (BDF) (Bruxelles)
12 mars	Visite de courtoisie de l’Ambassadeur d’Espagne (Bruxelles)
13 mars	Présentation du premier rapport annuel de la <i>Commissie van Toezicht voor de jeugdinstantellingen</i> (Bruxelles)

BIJLAGE 3 – EXTERNE CONTACTEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

9 januari	Hoorzitting over “het sociaal tarief energie voor personen met een handicap-jaarverslag 2017” in de Verenigde commissies Sociale Zaken en Bedrijfsleven van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
10 januari	Werklunch met de directeur-generaal Recruitering en Ontwikkeling van de FOD BOSA (Brussel)
11 januari	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) (Brussel)
15 januari	Overleg met de Ombudsman voor het Notariaat (Brussel)
16 januari	Overleg met de coördinator van de vzw Nansen (Brussel)
18 januari	Overleg met de dienst Ervaringsdeskundigen van de POD Maatschappelijke Integratie (Brussel)
25 januari	Werklunch met het bureau van het Benelux Parlement (Brussel)
12 februari	Hoorzitting over het onderzoek “Fiscale schulden: de invorderingsstrategie van de FOD Financiën” in de commissie Financiën en Begroting van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
15 februari	Werklunch met de Voorzitter van het Vast Comité voor Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (Comité I) (Brussel)
20 februari	Raad van bestuur van het <i>International Ombudsman Institute</i> -Europa (IOI) (Athene, Griekenland)
20 februari	Viering van het 20-jarige bestaan van de Ombudsman van Griekenland (Athene, Griekenland)
21-22 februari	Deelname aan de conferentie ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van de Ombudsman van Griekenland (Athene, Griekenland)
22 februari	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) (Brussel)
28 februari	Deelname aan de Algemene vergadering van het <i>Belgian Disability Forum</i> (BDF) (Brussel)
12 maart	Beleefdheidsbezoek van de Ambassadeur van Spanje (Brussel)
13 maart	Voorstelling van het eerste jaarverslag van de Commissie van Toezicht voor de jeugdinstantellingen (Brussel)

19 mars	Présentation du rapport annuel 2018 du Médiateur flamand (Bruxelles)	19 maart	Voorstelling van het jaarverslag 2018 van de Vlaamse Ombudsman (Brussel)
20 mars	Réunion de travail avec le SPP Intégration sociale et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)	20 maart	Overleg met de POD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)
25 mars	Réunion de travail avec le Bourgmestre de la ville de Louvain (Louvain)	25 maart	Overleg met de burgemeester van de stad Leuven (Leuven)
29 mars	Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	29 maart	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) (Brussel)
09 avril	Réunion de travail avec le SPP Intégration sociale et le Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)	09 april	Overleg met de POD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)
15-17 mai	Conseil d'Administration de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) (Merida, Mexico)	15-17 mei	Raad van bestuur van het <i>International Ombudsman Institute (IOI)</i> (Merida, Mexico)
23 mai	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) et journée de rencontre avec des experts pauvreté (Bruxelles)	23 mei	Algemene Vergadering en reflectiedag Armoede van het Permanent Overleg Ombudslui en ontmoetingsdag met armoede-experten (Brussel)
3 juin	Réunion de travail avec le Président du Comité permanent de contrôle des services de police (Comité P) (Bruxelles)	3 juni	Overleg met de Voorzitter van het Vast Comité van Toezicht op de Politiediensten (Comité P) (Brussel)
6 juin	Réunion de travail avec le Bureau du Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire (Bruxelles)	6 juni	Overleg met het Bureau van de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (Brussel)
12-13 juin	Orateur invité à la Conférence internationale "Réunion francophone sur la prévention et la lutte contre la corruption et les droits de l'homme" de l'Organisation Internationale de la francophonie (OIF) (Paris, France)	12-13 juni	Gastspreker op de internationale conferentie " <i>Réunion francophone sur la prévention et la lutte contre la corruption et les droits de l'homme</i> " van de <i>Organisation Internationale de la Francophonie</i> (OIF) (Parijs, Frankrijk)
24 juin	Présentation du rapport annuel 2018 d'Unia (Bruxelles)	24 juni	Voorstelling van het jaarverslag 2018 van Unia (Brussel)
27 juin	Participation à la cérémonie du "Prix d'excellence de la bonne administration 2019 du Médiateur européen" organisée par le Médiateur européen (Bruxelles)	27 juni	Bijwonen van de uitreiking van de <i>European Ombudsman Award for Good Administration 2019</i> georganiseerd door de Europese Ombudsman (Brussel)
3 juillet	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)	3 juli	Overleg met <i>le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
11 juillet	Réunion de travail avec l'Administrateur général adjoint de l'Office national des Vacances annuelles (Bruxelles)	11 juli	Overleg met de Adjunct-administrateur-generaal van de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (Brussel)
23 juillet	Réunion de travail avec le SPP Intégration sociale et le Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)	23 juli	Overleg met de POD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)
29 juillet	Réunion de travail avec le SPP Intégration sociale et le Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)	29 juli	Overleg met de POD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)

13 août	Réunion de travail avec la Directrice du Service de Première Ligne de l'Autorité de protection des données (APD) (Bruxelles)	13 augustus	Overleg met Directeur Eerstelijnsdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) (Brussel)
4 septembre	Réunion de travail avec le Bureau du Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire (Bruxelles)	4 september	Overleg met een vast lid van het Bureau van de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (Brussel)
6 septembre	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)	6 september	Overleg met <i>le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
11 septembre	Déjeuner de travail avec le Directeur d'Unia (Bruxelles)	11 september	Werklunch met de directeur van UNIA (Brussel)
17 septembre	Réunion de travail avec l'Administrateur a.i., le Conseiller général et les propriétaires de processus de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (AGPR) du SPF Finances (Bruxelles)	17 september	Overleg met de Administrateur-generaal a.i., de adviseur-generaal en de proceseigenaars inning van de dienst Inning en Invordering van de FOD Financiën (Brussel)
18 septembre	Réunion de travail avec le Directeur général de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)	18 september	Overleg met de Directeur-generaal van de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
20 septembre	Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	20 september	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslui (Brussel)
23 septembre	Participation au <i>Peer Review Seminar</i> de l'Institut International de l'Ombudsman (Londres, Royaume-Uni)	23 september	Deelname aan het <i>Peer Review Seminar</i> van het <i>International Ombudsman Institute</i> (IOI) (Londen, Groot-Britannië)
26 septembre	Rencontre des coordinateurs de plaintes des administrations ayant conclu un protocole d'accord avec le Médiateur fédéral (Bruxelles)	26 september	Bijeenkomst met de klachtcoördinatoren van de administraties die een protocol hebben gesloten met de federale Ombudsman (Brussel)
3 octobre	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et le professeur David Renders (UCL)(Bruxelles)	3 oktober	Overleg met <i>le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> en professor David Renders (UCL) (Brussel)
10 octobre	Journée d'étude "Droit de plainte" du Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire (Bruxelles)	10 oktober	Studiedag "Beklagrecht" van de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (Brussel)
16-17 octobre	Participation au workshop <i>General Data protection regulation and its challenges from human right's aspect</i> de l'Institut International de l'Ombudsman-Europe (IOI) (Riga-Lituanie)	16-17 oktober	Deelname aan de workshop " <i>General Data protection regulation and its challenges from human right's aspect</i> " van het <i>International Ombudsman Institute - Europa</i> (IOI) (Riga, Litouwen)
17 octobre	Conseil d'Administration de l'Institut International de l'Ombudsman-Europe (IOI) (Riga-Lituanie)	17 oktober	Raad van bestuur van het International Ombudsman Institute-Europa (IOI) (Riga, Litouwen)
22 octobre	Présentation du service du Médiateur fédéral aux députés de la Chambre des représentants (Bruxelles)	22 oktober	Voorstelling van de federale Ombudsman aan de leden van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
23-24 octobre	Participation à la conférence "Les droits de l'enfant, une priorité pour les Parlementaires et les Médiateurs de la Francophonie" de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) et de l'Assemblée Parlementaire de la Francophonie (APF) (Rabat, Maroc)	23-24 oktober	Deelname aan de conferentie <i>Les droits de l'enfant, une priorité pour les Parlementaires et les Médiateurs de la Francophonie</i> van het <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie</i> (AOMF) en de <i>Assemblée Parlementaire de la Francophonie</i> (APF) (Rabat, Marokko)

5 novembre	Déjeuner de travail des ombudsmans parlementaires du Benelux avec le bureau du Parlement Benelux (Bruxelles)	5 november	Werklunch met de parlementaire ombudsmannen van de Benelux en het bureau van het Benelux Parlement (Brussel)
6 novembre	Réunion de travail avec le Directeur général des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères (Bruxelles)	6 november	Overleg met de directeur-generaal Consulaire Zaken van de FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)
7 novembre	Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	7 november	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) (Brussel)
12 novembre	Réunion de travail avec le bureau du Conseil Central de Surveillance Pénitentiaire (Bruxelles)	12 november	Overleg met het bureau van de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (Brussel)
19 novembre	Audition sur le budget en commission Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)	19 november	Hoorzitting over het budget in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
20 novembre	Présentation du rapport annuel 2018 du <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)	20 november	Voorstelling van het jaarverslag 2018 van de Kinderrechtencommissaris (Brussel)
29 novembre	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)	29 november	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) (Brussel)
11 décembre	Participation à la présentation du 10 ^e "Rapport bisannuel 2018-2019: Durabilité et pauvreté" et à l'évènement "25/20 ans de Lutte contre la pauvreté" du Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)	11 december	Deelname aan de voorstelling van het tiende "Tweejaarlijks verslag 2018-2019: Duurzaamheid en Armoede" en het evenement "25/20 jaar Strijd tegen armoede" van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Brussel)
17 décembre	Audition sur le rapport annuel 2018 en commission des Pétitions de la Chambre des représentants (Bruxelles)	17 december	Hoorzitting over het jaarverslag 2018 in de commissie Verzoekschriften van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)

ANNEXE 4 — QUESTIONS PARLEMENTAIRES, PROJETS ET PROPOSITIONS DE LOI

Nous mentionnons au point A les questions et réponses parlementaires (écrites et orales) et les demandes d'explications publiées en 2019 qui se réfèrent explicitement au Médiateur fédéral.

Le point B reprend les projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation au Parlement ou avec la loi instaurant des médiateurs fédéraux.

Les questions et textes sont issus des publications parlementaires de la Chambre des représentants.

Par souci d'exhaustivité, les parlementaires sont invités à communiquer systématiquement au Médiateur fédéral leurs questions et propositions en lien avec ses rapports.

A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral

Vice-premier ministre et ministre de la Justice, chargé de la Régie des Bâtiments, et ministre des Affaires européennes

Questions jointes n° 28563 de Mme Annick Lambrecht, "Les amendes impayées" et n° 28650 de Mme Sophie De Wit "Les retards de remboursement des amendes payées indûment via la plateforme amendesroutieres.be", du 6 février 2019, *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 54 COM 1028, pp. 2-4.

Question n° 40 de M. Kurt Ravyts du 10 septembre 2019, "Le remboursement des amendes routières payées deux fois", *Q.R.*, Chambre, 2019-2020, n° 004, pp. 52-53. Réponse reçue le 17 octobre 2019.

Questions jointes n° 55001761C de Mme Jessika Soors "Les fouilles à nu illégales dans les prisons" et n° 55001819C de M. Nabil Boukili "La fouille à nu en prison" et n° 55001936C de Mme Sophie Rohonyi, "Le rapport de la Médiatrice fédérale relatif aux fouilles à nu dans nos prisons", du 4 décembre 2019, *C.R.I.*, Chambre, 2019-2020, 55 COM 064, pp. 19-21.

Questions jointes n° 55001899C de M. Emir Kir "Une recommandation du Médiateur fédéral concernant le remboursement d'amendes indûment payées" et n° 55001900C "Les suivis des recommandations du Médiateur fédéral pour la contestation d'amendes routières", du

BIJLAGE 4 — PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden en de vragen om uitleg gepubliceerd in 2019 die uitdrukkelijk verwijzen naar de federale Ombudsman.

In punt B worden wetsvoorstellen en ontwerpen opgenomen die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement of met de wet tot instelling van federale ombudsmannen.

De vragen en teksten komen uit de publicaties van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te garanderen, worden de parlementsleden opnieuw uitgenodigd hun vragen en voorstellen in verband met de verslagen systematisch mee te delen aan de federale Ombudsman.

A. Parlementaire vragen waarin wordt verwezen naar de federale Ombudsman

Vice-eersteminister en minister van Justitie, belast met de Regie der Gebouwen, en minister van Europese Zaken

Samengevoegde vragen nr. 28563 van mevrouw Annick Lambrecht "Onbetaalde boetes" en nr. 28650 van mevrouw Sophie De Wit over "De laattijdige terugbetalingen van onterecht betaalde boetes via het platform verkeersboetes.be", van 6 februari 2019, *Int. Versl.*, Kamer, 2018-2019, 54 COM 1028, pp. 2-4.

Vraag nr. 40 van de heer Kurt Ravyts van 10 september 2019 over "Terugbetaling dubbel betaalde verkeersboetes", *Vr. en Ant.*, Kamer, 2019-2020, nr. 004, pp. 52-53. Antwoord ontvangen op 17 oktober 2019.

Samengevoegde vragen nr. 55001761C van mevrouw Jessika Soors over "Illegale naaktfouilles in de gevangenissen", nr. 55001819C van de heer Nabil Boukili, "De naaktfouilles in de gevangenissen" en nr. 55001936C van mevrouw Sophie Rohonyi, "Het rapport van de federale Ombudsman over naaktfouilles in de gevangenissen" van 4 december 2019, *Int. Versl.*, Kamer, 2019-2020, 55 COM 064, pp. 19-21.

Samengevoegde vragen van de heer Emir Kir nr. 55001899C, "Een aanbeveling van de federale Ombudsman over de terugbetaling van onterecht betaalde boetes" en nr. 55001900C, "De reactie op de aanbevelingen van de federale Ombudsman inzake de

11 décembre 2019, *C.R.I.*, Chambre, 2019-2020, 55 COM 072, pp.3-4.

Vice –premier et ministre des Finances, chargé de la Lutte contre la fraude fiscale et ministre de la Coopération au développement

Question n° 2520 de Mme Kattrin Jadin du 31 janvier 2019, “Les procédures de recouvrement de dettes”, *Q.R.*, Chambre, 2018-2019, n° 182, pp.176-179. Réponse reçue le 12 mars 2019.

Question n° 28782 de M. Ahmed Laaouej du 13 février 2019, “Les suites à donner au rapport du Médiateur fédéral sur la stratégie de recouvrement du SPF Finances”, *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 54 COM 1034, pp. 28-31.

Question n° 2559 de M. Roel Deseyn du 26 février 2019, “Les plans de paiement”, *Q.R.*, Chambre, 2018-2019, n°184, pp. 202-206. Réponse reçue le 29 mars 2019.

Question n° 55001638C de Mme Sophie Témont du 10 décembre 2019, “La difficulté pour de nombreux Belges de payer leurs impôts”, *C.R.I.*, Chambre, 2019-2020, 55 COM 067, pp. 8-9.

Ministre de la Sécurité et de l’Intérieur, chargé du Commerce extérieur

Question n° 55001941C de M. Emir Kir du 4 décembre 2019, “Le suivi de la recommandation du Médiateur fédéral concernant l’adaptation du Registre national”, *C.R.I.*, Chambre, 2019-2020, 55 COM 065, pp. 39-40.

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

Question n° 25 de M. Kurt Ravyts du 1^{er} août 2019, “Le sous-effectif à la Direction pour l’Immatriculation des Véhicules”, *Q.R.*, Chambre, 2019-2020, n°002, pp.76-78. Réponse reçue le 17 septembre 2019.

Ministre de l’Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et la Mer du Nord

Question n° 28 de M. Björn Anseeuw du 9 octobre 2019, “SIRS-Respect du code déontologique”, *Q.R.*,

betwisting van verkeersboetes” van 11 december 2019, *Int. Versl.*, Kamer, 2019-2020, 55 COM 072, pp. 3-4.

Vice-eersteminister en minister van Financiën, belast met Bestrijding van de fiscale fraude en minister van Ontwikkelingssamenwerking

Vraag nr. 2520 van mevrouw Kattrin Jadin van 31 januari 2019, “Procedures voor de invordering van schulden”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2018-2019, nr. 182, pp. 176-179. Antwoord ontvangen op 12 maart 2019.

Vraag nr. 28782 van de heer Ahmed Laaouej van 13 februari 2019, “De manier waarop er gevolg moet worden gegeven aan het rapport van de federale Ombudsman over de invorderingsstrategie van de FOD Financiën”, *Int. Versl.*, Kamer, 2018-2019, 54 COM 1034, pp. 28-31.

Vraag nr. 2559 van de heer Roel Deseyn van 26 februari 2019, “De afbetalingsplannen”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2018-2019, nr. 184, pp. 202-206. Antwoord ontvangen op 29 maart 2019.

Vraag nr. 55001638C van mevrouw Sophie Témont van 10 december 2019, “De moeilijkheden voor talrijke Belgen om hun belastingen te betalen” *Int. Versl.*, Kamer, 2019-2020, 55 COM 067, pp. 8-9.

Minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, belast met Buitenlandse Handel

Vraag nr. 55001941C van de heer Emir Kir van 4 december 2019, “De reactie op de aanbeveling van de federale Ombudsman inzake de aanpassing van het Rijksregister” *Int. Versl.*, Kamer, 2019-2020, 55 COM 065, pp. 39-40.

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

Vraag nr. 25 van de heer Kurt Ravyts van 1 augustus 2019, “Personeelstekort bij de Dienst Inschrijvingen van Voertuigen”, *Vr. en Ant.*, Kamer, 2019-2020, nr. 002, pp. 76-78. Antwoord ontvangen op 17 september 2019.

Minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met de Administratieve vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee

Vraag nr. 28 van de heer Björn Anseeuw van 9 oktober 2019, “SIOD- naleving gedragsregels”, *Vr. en Ant.*,

Chambre, 2019-2020, n°006, pp. 294-297. Réponse reçue le 13 novembre 2019.

B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation au Parlement ou avec la loi instaurant des médiateurs fédéraux et évoquant le Médiateur fédéral

Proposition de loi modifiant la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 29 janvier 2019, n° 3492/001.

Echanges de vues sur le fonctionnement de la direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 30 janvier 2019, 54 COM 1025.

Proposition de loi modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 31 janvier 2019, 54 PLEN 268, pp.45-51.

Projet de loi concernant l'organisation des services pénitentiaires et le statut du personnel pénitentiaire, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 8 février 2019, n° 3351/004.

Proposition de loi modifiant l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées, en vue d'éviter aux personnes handicapées de perdre injustement des droits, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 22 février 2019, n° 3352/003.

Proposition de loi portant création d'un Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits de l'Homme, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, n° 3670/001.

Proposition de résolution visant à prendre en compte les conclusions du Comité des droits de l'enfant sur les cinquième et sixième rapports de la Belgique, et à prendre les dispositions adéquates et nécessaires, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 27 mars 2019, n° 3695/001.

Proposition de loi introduisant le code du recouvrement amiable et forcé des créances fiscales et non fiscales, *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 4 avril 2019, 54 PLEN 279, pp. 34-36.

Rapport fait au nom de la commission des Finances et du Budget sur l'enquête "Dettes fiscales: la stratégie

Kamer, 2019-2020, nr. 006, pp. 294-297. Antwoord ontvangen op 13 november 2019.

B. Parlementaire stukken die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement, de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en waarin de federale Ombudsman wordt vernoemd

Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 29 januari 2019, nr. 3492/001.

Gedachtewisseling over de werking van de directie-generaal Personen met een handicap en de toekenning van het sociaal tarief voor energie aan personen met een handicap, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 30 januari 2019, 54 COM 1025.

Wetsvoorstel tot wijziging van de programmawet van 27 april 2007 wat betreft de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, *Int.Versl.*, Kamer, 2018-2019, 31 januari 2019, 54 PLEN 268, pp. 45-51.

Wetsontwerp betreffende de organisatie van de penitentiaire diensten en van het statuut van het penitentiair personeel, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 8 februari 2019, nr. 3351/004.

Wetsvoorstel tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap met het oog op het vermijden van het onterecht verlies van rechten voor personen met een handicap, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 22 februari 2019, nr. 3352/003.

Wetsvoorstel tot oprichting van een Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, nr. 3670/001.

Voorstel van resolutie over de inachtneming van de conclusies van het Comité voor de rechten van het kind wat het vijfde en zesde verslag van België betreft, alsmede betreffende de adequate en noodzakelijke besluitvorming ter zake, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 27 maart 2019, nr. 3695/001.

Wetsvoorstel tot invoering van het Wetboek van de minnelijke en gedwongen invordering van fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen, *Int.Versl.*, Kamer, 2018-2019, 4 april 2019, 54 PLEN 279, pp. 34-36.

Verslag namens de commissie voor de Financiën en de Begroting "Het onderzoek Fiscale schulden:

du recouvrement du SPF Finances” du Médiateur fédéral, *Doc.parl.*, Chambre, 2018-2019, 24 avril 2019, n° 3734/001.

Proposition de loi portant création d’un Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits de l’Homme, *C.R.I.*, Chambre, 2018-2019, 24 avril 2019, 54 PLEN 282, pp. 99.

Projet de loi ouvrant des crédits provisoires pour les mois d’août, septembre et octobre 2019, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 3 juillet 2019, n° 0025/001.

Proposition de résolution visant à mettre en œuvre une protection effective des lanceurs d’alerte au sein du ministère de la Défense et de l’ensemble des services fédéraux, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 9 juillet 2019, n° 0054/001.

Proposition de loi modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne la notion d’enfant handicapé dans le cadre de la majoration de la quotité exemptée d’impôt, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 15 octobre 2019, nr. 0606/001.

Médiateurs fédéraux – Renouvellement des mandats – Candidatures introduites, *C.R.I.*, Chambre, 2019-2020, 28 novembre 2019, 55 PLEN 015, pp. 79-80.

Rapport fait au nom de la Commission de l’Economie, de la Protection des Consommateurs et de l’Agenda numérique, “L’industrie de la dette et l’endettement excessif des consommateurs, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 3 décembre 2019, n° 55 839/001.

Rapport fait au nom de la commission de la Comptabilité, Comptes de l’année budgétaire 2018 – Ajustements budgétaires de l’année 2019 – Propositions budgétaires pour l’année 2020, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 18 décembre 2019, n° 0867/001.

Proposition de résolution visant à évaluer et à développer les modes alternatifs à l’enfermement des familles avec mineurs d’âge, *Doc.parl.*, Chambre, 2019-2020, 20 décembre 2019, n° 0905/001.

invorderingsstrategie van de FOD Financiën” van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2018-2019, 24 april 2019, nr. 3734/001.

Wetsvoorstel tot oprichting van een Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens, *Int.Versl.*, Kamer, 2018-2019, 24 april 2019, 54 PLEN 282, pp. 99.

Wetsontwerp tot opening van voorlopige kredieten voor de maanden augustus, september en oktober 2019, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 3 juli 2019, nr. 0025/001.

Voorstel van resolutie over de implementering van een daadwerkelijke bescherming van klokkenluiders bij het ministerie van Defensie en bij alle federale diensten, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 9 juli 2019, nr. 0054/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wat de notie “gehandicapt kind” inzake de verhoogde belastingvrije som betreft, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 15 oktober 2019, nr. 0606/001.

Federale Ombudsmannen – Hernieuwing van de mandaten – ingediende kandidaturen, *Int.Versl.*, Kamer, 2019-2020, 28 november 2019, 55 PLEN 015, pp. 79-80.

Verslag namens de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda “De schuldindustrie en overmatige schuldenlast voor consumenten, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 3 december 2019, nr. 55 839/001.

Verslag namens de commissie voor de Comptabiliteit, Rekeningen van het begrotingsjaar 2018 – Begrotingsaanpassingen van het begrotingsjaar 2019 – Begrotingsvoorstellen voor het begrotingsjaar 2020, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 18 december 2019, nr. 0867/001.

Voorstel van resolutie over de evaluatie en de uitbouw van alternatieven voor opsluiting van gezinnen met minderjarige kinderen, *Parl. St.*, Kamer, 2019-2020, 20 december 2019, nr. 0905/001.

**ANNEXE 5 – LOI DU 22 MARS 1995 INSTAURANT
DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX⁷²**

CHAPITRE I^{ER}

Des médiateurs fédéraux

Article 1^{er}

Il y a deux médiateurs fédéraux, l'un francophone, l'autre néerlandophone, qui ont pour mission:

1) d'examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales;

2) de mener, à la demande de la Chambre des représentants, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne;

3) en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux 1^o et 2^o, de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3, et 15, alinéa 1^{er}.

4) d'examiner les dénonciations des atteintes suspectées à l'intégrité conformément à la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

Les médiateurs exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière.

Lorsque la fonction de médiateur est assumée par une femme, celle-ci est désignée par le terme médiatrice.

Les médiateurs agissent en collège.

Art. 2

Les médiateurs et le personnel qui les assiste sont soumis aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le

⁷² Modifiée par la loi du 11 février 2004, *M.B.* 29 mars 2004; la loi du 23 mai 2007, *M.B.* 20 juin 2007; la loi du 15 septembre 2013, *M.B.* 4 octobre 2013 et la loi du 19 janvier 2014, *M.B.* 3 février 2014, err. *M.B.* 13 février 2014.

**BIJLAGE 5 – WET VAN 22 MAART 1995 TOT
INSTELLING VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN⁷²**

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^o en 2^o, aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid, en 15, eerste lid.

4) meldingen te onderzoeken van veronderstelde integriteitsschendingen overeenkomstig de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door hun personeelsleden.

De ombudsmannen oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd.

Indien het ambt van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, wordt deze aangeduid als ombudsvrouw.

De ombudsmannen treden op als college.

Art. 2

De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de ombudsmannen en het

⁷² Gewijzigd bij wet van 11 februari 2004, *B.S.* 29 maart 2004; wet van 23 mei 2007, *B.S.* 20 juni 2007; wet van 15 september 2013, *B.S.* 4 oktober 2013 en bij wet van 19 januari 2014, *B.S.* 3 februari 2014, err. *B.S.* 13 februari 2014.

18 juillet 1966. Ils sont considérés comme des services dont l'activité s'étend à tout le pays.

Art. 3

Les médiateurs sont nommés par la Chambre des représentants pour un mandat de six ans, après qu'il a été fait publiquement appel aux candidats. Au terme de chaque mandat, il est fait publiquement appel aux candidatures en vue du renouvellement du collège des médiateurs fédéraux. Le mandat de médiateur ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Pour être nommé médiateur, il faut:

- 1) être Belge;
- 2) être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3) être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'État;
- 4) faire preuve d'une connaissance suffisante des autres langues nationales, selon les modalités fixées par la Chambre des représentants;
- 5) posséder une expérience professionnelle utile de cinq ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction.

Une même personne ne peut pas exercer plus de deux mandats de médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Art. 4

Avant d'entrer en fonction, les médiateurs prêtent, entre les mains du président de la Chambre des représentants, le serment suivant: "*Je jure fidélité au Roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge*".

Art. 5

Pendant la durée de leur mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou aucun des emplois ou mandats suivants:

personeel dat hen bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

Art. 3

De ombudsmannen worden, na een openbare oproep tot kandidaatstelling, benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een mandaat van zes jaar. Bij het verstrijken van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaatstelling gedaan teneinde het college van federale ombudsmannen te hernieuwen. Het mandaat van ombudsman mag voor eenzelfde kandidaat evenwel slechts eenmaal worden hernieuwd. Wanneer het mandaat van ombudsman niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot er een opvolger is benoemd.

Om tot ombudsman te worden benoemd, moet men:

- 1) Belg zijn;
- 2) van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3) houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4) het bewijs leveren van een voldoende kennis van de andere landstalen, volgens de nadere regels bepaald door de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- 5) ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Eenzelfde persoon mag niet meer dan twee, al dan niet opeenvolgende, mandaten van ombudsman uitoefenen.

Art. 4

Alvorens in functie te treden, leggen de ombudsmannen in handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."

Art. 5

Tijdens de duur van hun mandaat kunnen de ombudsmannen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

1) la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;

2) la profession d'avocat;

3) la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4) un mandat public conféré par élection;

5) un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1^{er}, alinéa 2.

Les médiateurs ne peuvent exercer une fonction publique ou autre qui puisse compromettre la dignité ou l'exercice de leurs fonctions.

Pour l'application du présent article sont assimilés à un mandat public conféré par élection: une fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris une fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur.

Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux médiateurs.

Art. 6

La Chambre des représentants peut mettre fin aux fonctions des médiateurs:

1) à leur demande;

2) lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;

3) lorsque leur état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction.

La Chambre des représentants peut révoquer les médiateurs:

1) het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;

2) het beroep van advocaat;

3) de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;

4) een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;

5) een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1, tweede lid.

De ombudsmannen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur.

De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot ombudsman aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval, van overeenkomstige toepassing op de ombudsmannen.

Art. 6

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan een einde maken aan het ambt van de ombudsmannen:

1) op hun verzoek;

2) wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;

3) wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de ombudsmannen afzetten:

1) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1^{er} et alinéa 3;

2) pour des motifs graves.

Art. 7

Dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent être relevés de leur charge, en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions.

CHAPITRE II

Des réclamations

Art. 8

Toute personne intéressée peut introduire une réclamation, par écrit ou oralement, auprès des médiateurs, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives.

La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 9

Les médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque:

1) l'identité du réclamant est inconnue;

2) la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les médiateurs refusent de traiter une réclamation lorsque:

1) la réclamation est manifestement non fondée;

2) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction;

3) la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par les médiateurs et si elle ne contient pas de faits nouveaux.

1) wanneer zij een van de ambten, functies of mandaten vermeld in artikel 5, eerste en derde lid, uitoefenen;

2) om ernstige redenen.

Art. 7

Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

HOOFDSTUK II

De klachten

Art. 8

Iedere belanghebbende kan schriftelijk of mondeling bij de ombudsmannen een klacht indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheden teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Art. 9

De ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de identiteit van de klager niet gekend is;

2) de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de klacht kennelijk ongegrond is;

2) de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken administratieve overheid geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;

3) de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevatten.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, les médiateurs la transmettent sans délai à ce dernier.

Art. 10

Les médiateurs informent le réclamant sans délai de leur décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Les médiateurs informent l'autorité administrative de la réclamation qu'ils comptent instruire.

Art. 11

Les médiateurs peuvent fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans l'exécution de leurs missions.

Ils peuvent de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de secrets qui leur ont été confiés, sont relevées de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par les médiateurs.

Les médiateurs peuvent se faire assister par des experts.

Art. 12

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs constatent un fait qui peut constituer un crime ou un délit, ils en informent, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avertissent l'autorité administrative compétente.

Wanneer de klacht een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door.

Art. 10

De ombudsmannen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen of ze aan een andere ombudsman door te zenden. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsmannen stellen de administratieve overheid in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 11

De ombudsmannen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hen 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

§ 1^{er}. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé. L'autorité administrative avertit les médiateurs du recours introduit.

Dans ce cas, les médiateurs informent le réclamant sans délai de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours juridictionnels ou de recours administratifs organisés.

§ 2. Par dérogation au paragraphe 1^{er} et sans préjudice de l'article 19, alinéa 3, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, les médiateurs fédéraux peuvent poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours en annulation au Conseil d'État. L'autorité avertit les médiateurs du recours introduit.

Art. 14

Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable.

CHAPLRE III

Des rapports des médiateurs

Art. 15

Les médiateurs adressent annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de leurs activités à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 13

§ 1. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudsmannen in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudsmannen de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen.

§ 2. In afwijking van paragraaf 1, en onverminderd artikel 19, derde lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, kunnen de federale ombudsmannen het onderzoek van een klacht voortzetten wanneer de behandeling of de feiten het voorwerp uitmaken van een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State. De overheid waarschuwt de ombudsmannen over het ingediende beroep.

Art. 14

De klager wordt geregeld geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudsmannen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen.

Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de verantwoordelijke minister ervan op de hoogte.

HOOFDSTUK III

De verslagen van de ombudsmannen

Art. 15

Elk jaar en uiterlijk op 31 maart richten de ombudsmannen een verslag over hun activiteiten tot de Kamer van volksvertegenwoordigers. Zij kunnen bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudsmannen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

Ces rapports contiennent également les recommandations formulées par les médiateurs fédéraux sur l'exécution de la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, visant à adapter et à améliorer le système de dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants.

Les médiateurs peuvent être entendus à tout moment par la Chambre, soit à leur demande, soit à la demande de la Chambre.

CHAPITRE IV

Dispositions diverses

Art. 16

L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et à leur personnel.

Art. 17

Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Art. 18

Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillés, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus

Tevens bevatten deze verslagen de aanbevelingen die door de federale ombudsmannen worden geformuleerd over de uitvoering van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, tot aanpassing en verbetering van het meldingssysteem van een veronderstelde integriteitsschending.

De identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De ombudsmannen kunnen te allen tijde door de Kamer worden gehoord, hetzij op hun verzoek, hetzij op verzoek van de Kamer.

HOOFDSTUK IV

Diverse bepalingen

Art. 16

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsmannen en hun personeelsleden.

Art. 17

De ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast.

Dit huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Na het advies van de ombudsmannen te hebben ingewonnen, kan de Kamer van volksvertegenwoordigers het huishoudelijk reglement wijzigen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 18

Onverminderd de bevoegdheid van de Kamer van volksvertegenwoordigers om – bijgestaan door het Rekenhof – de gedetailleerde begrotingsvoorstellen van de federale ombudsmannen te onderzoeken en hun begroting goed te keuren alsook de uitvoering ervan te controleren en de gedetailleerde rekeningen te

à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'État.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19

Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 20

Les médiateurs jouissent d'un statut identique à celui des conseillers de la Cour des comptes. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mars 1975 et 5 août 1992, sont applicables aux médiateurs.

La pension de retraite des médiateurs est liquidée sur la base du traitement moyen des cinq dernières années, déterminé conformément au régime applicable en matière de pensions de retraite à la charge de l'État, à raison d'un trentième par année de service en qualité de médiateur, pour autant qu'ils ont exercé leurs fonctions en ladite qualité au moins pendant douze ans.

Les services des médiateurs qui ne sont pas régis par l'alinéa précédent et qui sont admissibles pour le calcul d'une pension de retraite à la charge de l'État, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

verifiëren en goed te keuren, worden de kredieten voor deze begroting uitgetrokken als dotatie op de algemene uitgavenbegroting van het Rijk.

De federale ombudsmannen hanteren voor hun begrotingen en rekeningen een schema dat vergelijkbaar is met het schema van de begroting en rekeningen van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De dienst van de ombudsmannen geniet portvrijdom voor de dienstbriefwisseling.

Art. 19

Onverminderd de delegaties die de ombudsmannen elkaar bij een collegiale beslissing verlenen, benoemen, ontslaan en leiden zij de personeelsleden die hen bijstaan in de uitoefening van hun ambt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt op voorstel van de ombudsmannen het statuut en de formatie van het personeel vast.

Zij kan dit statuut en deze formatie wijzigen, na het advies van de federale ombudsmannen te hebben ingewonnen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 20

De ombudsmannen genieten hetzelfde statuut als de raadsheren van het Rekenhof. De wedderegeling van de raadsheren van het Rekenhof, vervat in de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof, zoals gewijzigd bij de wetten van 14 maart 1975 en 5 augustus 1992, is van toepassing op de ombudsmannen.

Het rustpensioen van de ombudsmannen wordt berekend op basis van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren, vastgesteld overeenkomstig de regeling inzake rustpensioenen ten laste van de Staat en op de voet van een dertigste per jaar dienst als ombudsman, voor zover zij hun ambt in de voormelde hoedanigheid gedurende ten minste twaalf jaar hebben uitgeoefend.

De diensten van een ombudsman die niet onder de regeling van het voorgaande lid vallen en in aanmerking komen bij de berekening van een rustpensioen ten laste van de Staat, worden aangerekend volgens de wetten tot bepaling van de rustpensioenen in verband met die diensten.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 1^{er}, 1° et 2°, et alinéa 2, et dans le cas visé à l'alinéa 4 du présent article, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat.

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 6 – 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 plaintes 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 elles ont été 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 plaintes 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 6 – 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 in de praktijk 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 het merendeel van de 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 dagelijkse praktijk en de toetsing daarvan aan deze van ombudsdiensten in andere democratische landen is deze lijst 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 werden ze geherkwalificeerd als "ombudsnormen".

Tegenwoordig hanteert de federale Ombudsman 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.

Egalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les citoyens et ne peut créer de distinctions illicites entre eux.

Les citoyens se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière. Les citoyens 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 – du fonctionnaire 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.

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. Een ambtenaar mag geen beroep onderzoeken wanneer hij 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 citoyens 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 citoyens 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 lui 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 enige standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burgers binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hen 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

Tout citoyen 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 le citoyen 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 deze 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 *Handvest voor een klant-vriendelijke overheid* als leidraad voor de administratie. 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 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

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 regels inzake 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 beslissing moet staan die hem ter kennis gebracht wordt. 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

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 citoyens, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement admises dans la 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.

een beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering kan volstaan 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, onduidelzinnig, 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 in 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 de 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 hij zijn gesprekspartner uit waarom hij niet op diens vraag kan ingaan. Tegelijkertijd probeert hij de burger te oriënteren naar de bevoegde dienst. In alle omstandigheden is zijn taalgebruik begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

Si l'administration s'est trompée ou n'a pas agi conformément aux attentes légitimes du citoyen, elle restaure la confiance du citoyen en l'administration en lui présentant des excuses.

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 citoyens à mobilité réduite.

Indien de administratie zich heeft vergist of niet heeft gehandeld naar de gerechtvaardigde verwachtingen van de burger, biedt zij haar excuses aan om het vertrouwen van de burger in de administratie te herstellen.

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.

