

de federale **Ombudsman**

Jaarverslag

le **Médiateur** fédéral

Rapport annuel

2016



JAARVERSLAG 2016
van de federale Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2016
du Médiateur fédéral

de federale Ombudsman, maart 2017
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

le Médiateur fédéral, mars 2017
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles

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

Zetwerk: Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers

Foto: K. Van den Bossche, Kamer van volksvertegenwoordigers

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

Photo: K. Van den Bossche, Chambre des représentants

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

Dit verslag is beschikbaar online: www.federaalombudsman.be

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

Dit verslag wordt uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Ce rapport est imprimé exclusivement sur du papier certifié FSC

Mijnheer de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers,

Mevrouw de Voorzitster van de commissie voor de Verzoekschriften,

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Wij hebben de eer u het jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman te bezorgen, zoals voorgeschreven in artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

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

Met de meeste hoogachting,

de federale ombudsmannen,

Guido HERMAN
Catherine DE BRUECKER

Monsieur le Président de la Chambre des représentants,

Madame la Présidente de la commission des Pétitions,

Mesdames et Messieurs les députés,

Conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur fédéral couvrant l'année 2016.

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

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

Les médiateurs fédéraux,

Catherine DE BRUECKER
Guido HERMAN

VOORWOORD	9	AVANT-PROPOS	9
DEEL I: ACTIVITEITENVERSLAG	15	PARTIE I: RAPPORT D'ACTIVITÉS	15
1. GRONDRECHTEN	15	1. DROITS FONDAMENTAUX	15
A. De eenheid van het gezin	15	A. Le respect de l'unité familiale	15
B. De behandeling van asielaanvragen	19	B. Le traitement des demandes d'asile	19
C. De identiteit van transgenders	19	C. L'identité des personnes transgenres	19
D. Impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind – opvolging (aanbeveling AA 14/01 aan het Parlement)	24	D. L'étude d'impact et la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant – suivi (recommandation RG 14/01 au Parlement)	24
2. THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE	27	2. THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE	27
A. Sociale Zaken	27	A. Affaires sociales	27
1. De continuïteit van sociale rechten van grensarbeiders (aanbeveling AA 16/01 aan het Parlement)	27	1. La continuité des droits sociaux des travailleurs frontaliers (recommandation RG 16/01 au Parlement)	27
2. De toegang van gehandicapte personen tot hun rechten	32	2. L'accès des personnes handicapées à leurs droits	32
3. Schadevergoeding voor schade door gezondheidszorgen	35	3. L'indemnisation des dommages résultant de soins de santé	35
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	38	4. Suivi des recommandations des années précédentes	38
B. Buitenlandse betrekkingen	40	B. Relations extérieures	40
1. Ambtshalve schrapping in het buitenland (aanbeveling OA 16/02 bij de Directie-generaal Consulaire Zaken bij de FOD Buitenlandse Zaken)	40	1. La radiation d'office à l'étranger (recommandation RO 16/02 à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères)	40
2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	44	2. Suivi des recommandations des années précédentes	44
C. Justitie	48	C. Justice	48
1. Toezicht op de rechten van geïnterneerden in de forensische psychiatrische centra (aanbeveling AA 16/02 aan het Parlement)	48	1. La surveillance des droits des internés dans les centres de psychiatrie légale (recommandation RG 16/02 au Parlement)	48
2. De bewaarneming van voorwerpen van gedetineerden (aanbeveling OA 16/01 aan de Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen van FOD Justitie)	55	2. La prise en dépôt des objets des détenus (recommandation RO 16/01 à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice)	55
3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	62	3. Suivi des recommandations des années précédentes	62
D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt	68	D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique	68
1. De vasthouding van gezinnen met kinderen met oog op verwijdering (aanbeveling AA 16/04 aan het Parlement) ...	68	1. Le maintien des familles avec enfants en vue d'éloignement (recommandation RG 16/04 au Parlement)	68
2. Nationaal register, weerspiegeling van de realiteit	73	2. Le Registre national, reflet de la réalité	73
3. De behandeling van asielaanvragen ..	78	3. Le traitement des demandes d'asile ...	78
4. De werking van de afdeling 9ter bij de Dienst Vreemdelingenzaken	89	4. Le fonctionnement de la section 9ter de l'Office des étrangers	89
5. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	95	5. Suivi des recommandations des années précédentes	95

E. Financiën	99	E. Finances	99
1. Belastingverhogingen, een hervorming met onevenredige gevolgen voor sommige belastingplichtigen	99	1. Les accroissements d'impôt, une réforme aux effets disproportionnés pour certains contribuables.....	99
2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	107	2. Suivi des recommandations des années précédentes	107
F. Bedrijfsleven	109	F. Économie	109
1. Nieuwe economische activiteiten, een uitdaging voor de Nacebel-codes.....	109	1. Les nouvelles activités économiques, un défi pour les codes Nacebel	109
2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	122	2. Suivi des recommandations des années précédentes	122
G. Infrastructuur en Verkeer	124	G. Infrastructure et Communications	124
1. De kentekenplaten voor elektrische fietsen (aanbeveling OA 16/03 aan de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV) van FOD Mobiliteit en Vervoer) .	124	1. L'immatriculation des vélos électriques (recommandation RO 16/03 à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports).....	124
2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	128	2. Suivi des recommandations des années précédentes	128
H. Commissie voor de Verzoekschriften.....	129	H. Commission des Pétitions	129
Opvolging van de transversale aanbevelingen van vorige jaren.....	129	Suivi des recommandations transversales des années précédentes.....	129
DEEL II: CENTRUM INTEGRITEIT	131	PARTIE II: CENTRE INTÉGRITÉ	131
1. ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT	131	1. ACTIVITÉ DU CENTRE INTÉGRITÉ	131
A. Cijfers.....	131	A. Chiffres.....	131
B. Overzicht van de onderzoeken.....	134	B. Aperçu des enquêtes.....	134
2. EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE MELDPROCEDURE	137	2. ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DE SIGNALLEMENT.....	137
A. De federale Ombudsman als externe component.....	137	A. Le Médiateur fédéral en tant que composante externe	137
B. De samenwerking tussen het Centrum Integriteit en de vertrouwenspersonen integriteit	139	B. La collaboration entre le Centre Intégrité et les personnes de confiance d'intégrité	139
3. VERDERE EVOLUTIE	140	3. ÉVOLUTION FUTURE	140
A. Aanpassing van de wet.....	140	A. Modification de la loi	140
B. De verdere uitbouw van het integriteitsbeleid binnen de federale overheid.....	140	B. Développement ultérieur de la politique d'intégrité au sein de l'administration fédérale	140
DEEL III: CIJFERS	143	PARTIE III: CHIFFRES	143
1. ALGEMENE CIJFERS.....	143	1. CHIFFRES GÉNÉRAUX	143
A. Nieuwe dossiers	143	A. Nouveaux dossiers	143
B. Klachten 2016	144	B. Réclamations 2016	144
C. Behandeling van de ontvankelijke klachten	147	C. Traitement des réclamations recevables.....	147
D. Evaluatie van de (gedeeltelijk) gegronde klachten.....	151	D. Evaluation des réclamations (partiellement) fondées	151
E. Ombudsnormen.....	152	E. Normes de bonne conduite administrative..	152
F. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten	154	F. Durée de traitement des réclamations recevables.....	154

2. CIJFERS PER ADMINISTRATIE	155	2. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION	155
A. Ontvankelijke klachten per administratie.....	155	A. Réclamations recevables par administration	155
B. In 2016 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie	157	B. Dossiers clôturés en 2016 et leur évaluation par administration	157
1. FOD Kanselarij van de Eerste minister	157	1. SPF Chancellerie du Premier ministre	157
2. FOD Personeel en Organisatie.....	158	2. SPF Personnel et Organisation	158
3. FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)	160	3. SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	160
4. FOD Justitie	161	4. SPF Justice	161
5. FOD Binnenlandse Zaken.....	163	5. SPF Intérieur	163
6. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking	165	6. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement.....	165
7. Ministerie van Landsverdediging	167	7. Ministère de la Défense	167
8. FOD Financiën.....	168	8. SPF Finances.....	168
9. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.....	171	9. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	171
10. FOD Sociale Zekerheid.....	172	10. SPF Sécurité sociale.....	172
11. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.....	174	11. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	174
12. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.....	176	12. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie	176
13. FOD Mobiliteit en Vervoer.....	177	13. SPF Mobilité et Transports.....	177
14. Sociale parastatalen	179	14. Parastataux sociaux.....	179
15. Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD.....	182	15. Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP.....	182
16. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	184	16. Organismes privés chargés d'un service public.....	184
C. In 2016 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie.....	186	C. Réclamations de fonctionnaires clôturées en 2016 et leur évaluation par administration...	186
D. In 2016 opgeschorte dossiers per administratie	188	D. Dossiers suspendus en 2016 par administration	188
DEEL IV: HET BEHEER VAN DE INSTELLING	191	PARTIE IV: GESTION DE L'INSTITUTION	191
1. De structuur van de organisatie	191	1. La structure de l'organisation.....	191
B. Personeelsbezetting en -beleid	193	2. La gestion du personnel et des effectifs	193
C. Financieel en budgettair beheer	194	3. La gestion financière et budgétaire.....	194
D. Materieel beheer	195	4. La gestion matérielle	195
DEEL V: BIJLAGEN	197	PARTIE V: ANNEXES	197
1. Opvolging aanbevelingen	199	1. Aperçu des recommandations	207
2. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen	215	2. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux	215
3. Ombudsnormen	224	3. Normes de bonne conduite administrative	224
4. Algemene resultaten van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement	231	4. Résultats globaux du Réseau fédéral de gestion des plaintes	231
5. Externe contacten van de federale ombudsmannen	233	5. Contacts externes des médiateurs fédéraux.....	233
6. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen	238	6. Questions parlementaires, projets et propositions de loi.....	238

VOORWOORD

VERTROUWEN EN DIALOOG TUSSEN BURGER EN OVERHEID ALS LEIDRAAD VOOR DE FEDERALE OMBUDSMAN

De burger die bij de federale Ombudsman aanklopt is meestal een redelijke burger die als een volwaardige partij wil worden behandeld. Hij wil zijn probleem in alle openheid voorleggen, zijn vragen, verwachtingen. Hij wil zijn rechten laten gelden. Hij gaat er hoe dan ook van uit dat hij in goed vertrouwen tot een vergelijk kan komen over het probleem dat hem bezighoudt.

Het leven van elke burger speelt zich af in een steeds complexer wordende samenleving, waarin het stellen of niet stellen van een act, het niet tijdig reageren, het onnauwkeurig invullen van een document, soms heel vervelende gevolgen kan hebben. Wanneer dat blijkt, verwacht de burger terecht, dat de overheid handelt vanuit een vertrouwensrelatie: de bedoeling was niet een fout te maken, nalatig te zijn, een procedure verkeerd te volgen.

De burger wil ernstig genomen worden bij het zoeken naar de wijze waarop hij zijn leven best kan organiseren, zijn rechten en plichten zonder te veel hoofdbreken vorm kan geven, zijn geluk zoeken en consolideren. Hij moet er dan van kunnen uitgaan dat zijn overheid hem vertrouwt. De burger die zich tot die overheid richt met een verzoek, een vraag, een probleem, heeft impliciet het vertrouwen dat die overheid dat ook ter harte zal nemen.

Daarom begint hij er een vorm van dialoog mee, waarvan hij hoopt dat die niet op een abrupte wijze of met standaardformules wordt afgewezen, maar dat die op een professionele wijze wordt gevoerd: duidelijk, met respect, in vertrouwen en met goed gemotiveerde beslissingen binnen een redelijke termijn.

Daarnaast zijn er de overheidsdiensten waarmee de federale Ombudsman samenwerkt. Zij hebben jarenlange ervaring en expertise in huis, maar staan vaak voor grote uitdagingen in een snel evoluerende realiteit. Ze moeten keuzes maken en inspelen op nieuwe fenomenen, waarvan de implicaties niet altijd meteen duidelijk zijn. In een context van budgettaire beperkingen zoekt de administratie naar efficiënte oplossingen en betracht een dienstverlening waarop de burger kan rekenen.

AVANT-PROPOS

CONFIANCE ET DIALOGUE COMME FIL ROUGE D'UNE RELATION SAINE ENTRE CITOYEN ET ADMINISTRATION

Le citoyen qui frappe à la porte du Médiateur fédéral est généralement un citoyen raisonnable qui souhaite être traité comme un interlocuteur à part entière. Il désire exposer son problème en toute franchise, poser ses questions et exprimer ses attentes. Il veut faire valoir ses droits. Il part du principe qu'il pourra, d'une manière ou d'une autre, parvenir à un compromis au sujet du problème qui l'occupe.

La vie des citoyens se déroule dans une société de plus en plus complexe, où le fait de poser un acte ou de ne pas le poser, de ne pas réagir à temps, ou encore de remplir un document de manière imprécise, peut entraîner des conséquences fâcheuses. En pareille situation, le citoyen attend, à raison, de l'administration qu'elle agisse sans *a priori*, dans un climat de confiance : l'objectif n'était pas de commettre une erreur, de faire preuve de négligence ou de ne pas suivre la procédure.

Le citoyen veut être pris au sérieux dans sa volonté d'organiser sa vie au mieux, d'exercer ses droits et de remplir ses devoirs sans prise de tête excessive, ou encore de chercher et de consolider son bonheur. Il doit donc pouvoir partir du principe que l'administration lui fait confiance. En s'adressant à elle avec une demande, une question ou un problème, il compte implicitement sur le fait que l'administration prendra sa situation à cœur.

Lorsque le citoyen engage le dialogue avec l'administration, il espère donc qu'elle n'y mettra pas un terme de manière abrupte ou avec des formules types, mais bien qu'elle le mènera de manière professionnelle, avec clarté, respect et confiance, dans un délai raisonnable et en motivant ses décisions.

De l'autre côté se situent les services publics, avec lesquels le Médiateur fédéral collabore. Ces services possèdent des années d'expérience et une immense expertise, mais sont souvent confrontés à d'importants défis, dans une réalité en constante évolution. Ils doivent opérer des choix et répondre à de nouveaux phénomènes, dont les implications ne sautent pas directement aux yeux. Dans un contexte de restrictions budgétaires, l'administration cherche des solutions efficaces et tente d'offrir un service sur lequel le citoyen peut compter.

Vertrouwen en dialoog. Het zijn sleutelwoorden; zonder wederzijds vertrouwen is er geen dialoog mogelijk. Dat geldt per definitie voor ombudsmannen die in onderhandeling gaan met administratieve overheden: het uitgangspunt is een opbouwend proces dat in overleg de pijnpunten detecteert, benoemt en duidt, zonder elkaar met het vingertje te wijzen.

De democratische afspraken horen – ook in een periode waarin onzekerheid en onveiligheid bijwijken hard de bovenhand halen – tot stand te komen vanuit de basisstelling dat de overgrote meerderheid van de burgers recht heeft op een vertrouwensvolle benadering en de overheid dit vanuit de juiste beleidskeuzes en vanuit haar expertise ook zal verzekeren.

Impliciet gaat de burger die beroep doet op de federale Ombudsman uit van een overheid die vertrouwen weet te geven aan zijn burgers, die zorgvuldig tewerk gaat en vanuit dat vertrouwen de dialoog aangaat en oplossingen zoekt.

Voorbeelden?

— De grensarbeider die een groot deel van zijn loopbaan over de grens actief was, daartoe zelfs aangemoedigd via Europese programma's, daar ook zijn voordeel mee heeft gedaan, al was het omdat er in eigen regio geen gepaste job te vinden was.

De economische en budgettaire situatie van de laatste decennia hebben echter druk gezet op het beleid en geleid tot diverse (soms fundamentele) hervormingen, zowel in het land waar hij werkt(e) als in zijn eigen land. Het voor hem niet te begrijpen gevolg is dat hij voor zijn werkloosheidsvergoeding in een vacuüm dreigt terecht te komen, want de pensioengerechtigde leeftijd tussen de twee landen is niet langer dezelfde¹.

De rechtmatige vraag die hij zich stelt: moeten deze landen, lidstaten van de EU, niet anticiperen op dergelijke problematiek en hun burgers het vertrouwen, de zekerheid geven dat hun situatie hoe dan ook een oplossing zal krijgen? Moet het beleid op dat vlak niet het voortouw nemen en de nodige zorgvuldigheid aan de dag leggen, vooraleer de ongerustheid zich installeert?

— Bij toenemende economische concurrentie, waar grote, maar ook kleine bedrijven van dag tot dag strategieën moeten ontwikkelen om hun deel van de markt veilig te stellen, is het aanpassingsvermogen aan die markt essentieel. Vele kleine en middelgrote ondernemingen, die vaak als onderaannemer vechten voor hun bestaan, proberen via uitbreiding van hun activiteiten

¹ Zie pp. 27 e.v.

Confiance et dialogue sont deux mots-clés dans ce contexte. Sans confiance réciproque, pas de dialogue possible. Cela vaut par définition pour les médiateurs lorsqu'ils négocient avec les administrations : le fondement d'un tel dialogue réside dans un processus constructif qui permet de détecter, nommer et analyser ensemble les problèmes, sans se jeter la pierre.

Les consensus démocratiques doivent – aussi en période où l'incertitude et l'insécurité prennent parfois brutalement le dessus – se forger sur le postulat de base que la grande majorité des citoyens mérite un traitement fondé sur la confiance et que l'autorité y veille à travers son expertise en posant les bons choix.

Implicite, le citoyen qui fait appel au Médiateur fédéral considère que l'autorité publique est prête à lui faire confiance et qu'elle entend agir consciencieusement. Il engage donc le dialogue dans cette perspective, pour chercher des solutions.

Des exemples ?

— Le cas du travailleur frontalier qui a été actif pendant une longue partie de sa carrière de l'autre côté de la frontière, encouragé par les programmes européens, et qui y a trouvé son avantage, ne fût-ce que pour pallier l'absence d'emploi approprié dans sa région.

La pression exercée par la situation économique et budgétaire sur les choix politiques, au cours de la dernière décennie, a entretemps mené à des réformes (parfois fondamentales), tant dans le pays où il travaille (ou travaillait) que dans son propre pays, avec la conséquence incompréhensible qu'il risque de tomber dans un vide juridique pour ses allocations de chômage, car l'âge de la pension légale entre les deux pays n'est plus le même¹.

La question légitime qu'il se pose : ces deux pays, membres de l'UE, ne doivent-ils pas anticiper ce genre de problèmes et donner à leurs citoyens l'assurance, la certitude que leur situation connaîtra quoi qu'il arrive une solution ? Le politique ne doit-il pas prendre les devants en la matière et démontrer la nécessaire prévoyance, avant que l'inquiétude ne s'installe ?

— Face à une concurrence économique croissante, où grandes et petites entreprises doivent développer jour après jour des stratégies pour préserver leur part du marché, la capacité d'adaptation à ce marché est essentielle. De nombreuses petites et moyennes entreprises, qui luttent pour leur survie souvent comme sous-traitant, tentent de conserver leur place en élargissant

¹ Voy. pp. 27 et s.

hun plaats te behouden. Ook in hun branche sluipen de nieuwe technologieën en methodes binnen, die ze vaak na bijkomende opleiding toepassen en waardoor ze beter in de markt blijven. Sommige ondernemers komen dan plots voor de verrassing te staan dat de bestaande economische wetgeving door opdrachtgevers tegen hen wordt gebruikt om hen niet te betalen: voor hun (bijna organische) activiteitsuitbreiding of -wijziging hebben ze geen of een verkeerde Nacebel-code laten registreren². Dat is een verplichte code voor ondernemers, die dient om sociale en fiscale fraude te bestrijden. Maar als de registratie niet met de correcte code gebeurde, soms zelfs op basis van een advies van de FOD Economie via het ondernemingsloket, kan een artikel uit het Wetboek Economisch Recht (artikel III 26, § 2) gebruikt worden om de betaling te weigeren van een factuur voor correct uitgevoerde werken. Het duurzame behoud van het vertrouwen van de uitvoerder van de werken in de administratie (de FOD Economie die codes adviseert) en de rechter, vraagt om dit stuk wetgeving opnieuw onder de loep te nemen.

— De overheid, in een bijzonder delicate problematiek, die de gezondheid en het vertrouwen in de gezondheidsverstrekkende instellingen betreft, besliste om een Fonds voor Medische Ongevallen op te richten. Maar dan hoort diezelfde overheid daartoe ook de nodige middelen en mensen te voorzien, opdat de administratie die daartoe aangewezen en bevoegd is, dit vanaf de eerste periode op efficiënte en gepaste wijze kan aanpakken.

In een dergelijke belangrijke en delicate materie moet de burger die beroep doet op dit Fonds een vertrouwenwekkend, duidelijk en goed gemotiveerd antwoord krijgen binnen een redelijke termijn en niet een statistiek waaruit (tijdelijke) onmacht blijkt.

Het toewijzen van bijkomende – in dit geval bijzonder delicate – opdrachten aan een administratie in een context van enerzijds lineaire budgettaire beperkingen en anderzijds grote nieuwe uitdagingen, vraagt meer dan ooit een zorgvuldige afweging van de reële operationele marge die men daartoe wil voorbehouden.

— Zo ook voor een doelgroep die als bijzonder kwetsbaar mag worden beschouwd: de personen met een handicap. De bevoegde dienst Directie-generaal Personen met een handicap kwam in 2016 de federale Ombudsman informeren dat er een nieuw

² Zie pp. 109 e.v.

leurs activités. Elles s'approprient, à coût de formation complémentaire, les nouvelles technologies et méthodes qui s'immiscent dans leur branche, pour mieux conserver leur position sur le marché. Parfois, certains entrepreneurs sont confrontés soudainement au fait que la législation économique est utilisée contre eux par leur cocontractant pour éviter de les payer : lors de l'élargissement ou du remaniement (quasi organique) de leur activité, ils ont omis de s'enregistrer sous le code Nacebel approprié². Il s'agit d'un enregistrement obligatoire pour les entrepreneurs, qui vise à lutter contre la fraude sociale et fiscale. Toutefois, si une erreur s'est glissée dans le choix du code au moment de l'enregistrement, parfois même de la part du guichet d'entreprises qui s'est appuyé sur un avis du SPF Economie, l'article III.26 du Code de droit économique peut être exploité pour éviter de payer des travaux pourtant parfaitement exécutés. Le maintien de la confiance de ces opérateurs économiques dans l'administration (en l'occurrence le SPF Economie, qui suggère les codes) et la justice, commande une évaluation de cette partie de la législation.

— Dans un domaine particulièrement sensible, qui concerne la santé et la confiance dans les établissements de soins, l'autorité a décidé de créer un Fonds des accidents médicaux. Cela exige toutefois que cette même autorité prévoie les moyens matériels et humains nécessaires afin que l'administration en charge de ce Fonds puisse le gérer dès le début de manière efficace et appropriée.

Dans une matière aussi importante et délicate, le citoyen qui s'adresse à ce Fonds doit recevoir une réponse rassurante, claire et bien motivée, dans un délai raisonnable, et non une information statistique qui laisse transparaître l'impuissance (temporaire) de l'administration.

L'attribution de missions complémentaires – et dans ce cas-ci particulièrement délicates – à une administration, dans un contexte à la fois de restrictions budgétaires linéaires et de nouveaux grands défis, requiert plus que jamais un examen consciencieux de la marge opérationnelle réelle que l'on souhaite accorder aux dites missions.

— Il en va de même pour le service délivré à un groupe cible particulièrement vulnérable : les personnes handicapées. L'administration compétente, la Direction générale Personnes handicapées, a informé le Médiateur fédéral en 2016 du lancement d'un nouveau

² Voy. pp. 109 et s.

dossierbehandelingssysteem zou worden opgestart. Het verhaal van de implementatie en wat volgde is gekend³.

Vooraf de mogelijk aantasting van een aantal rechten (begindatum, omvang) verontrusten niet alleen de betrokkenen, maar ook de federale Ombudsman. Hopelijk kan de burger er terecht op vertrouwen dat de overheid hier zijn rechten zal respecteren en de gevolgen van de problemen van de onbereikbaarheid van de administratie en het tekort aan personeel zal rechtzetten.

— De burger vertrouwen geven is een noodzaak voor goed bestuur. Wie uitgaat van wantrouwen, werpt alleen maar drempels op, bemoeilijkt de dialoog. Wie niets verkeerd voor heeft, niet wil frauderen, heeft het soms moeilijk om dat te bewijzen. Soms komt hij daardoor zelfs in een impasse. Zo de landgenoot die zich in het buitenland vrijwillig heeft laten inschrijven in het consulaat. Na verloop van tijd wil hij zich laten uitschrijven: hij vertrekt per boot voor een lange wereldreis. Hij doet eigenlijk wat van hem gevraagd wordt: hij brengt zijn administratieve toestand in overeenstemming met de realiteit, want hij zal de volgende jaren geen vast adres hebben. De Belgische administratie weigert hem echter uit te schrijven. Zij beweert dat dit niet kan wanneer geen nieuw adres wordt opgegeven...

Blijkbaar maakt ze zich zorgen over de intenties van haar burger...⁴

Een andere redelijke verklaring voor de houding is tot nu toe niet te geven.

— Het vertrouwen geven is essentieel. Wordt het vertrouwen geschaad, dan is er de sanctie die daarmee gepaard gaat. Het is een manier waarop rechten en plichten hun samenhang vinden. De federale Ombudsman zal de burger er in dat geval op wijzen waarom, bij het niet nakomen van de verplichtingen, de voorliggende sanctie genomen wordt en binnen welk rechtskader dat gebeurt.

Een criterium dat hij daar in rekening neemt, is de proportionaliteit: de sanctie moet in verhouding staan tot de ernst van het feit. Soms is dit niet zo en in sommige gevallen is dat zelfs onbedoeld. Zo was dit het geval bij wijziging van de fiscale regelgeving van artikel 444 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992⁵.

³ Zie pp. 32 e.v.

⁴ Zie pp. 40 e.v.

⁵ Zie pp. 99 e.v.

système de gestion des dossiers. Le déroulement de son implémentation et les avatars qui l'ont accompagné sont connus³.

Le risque d'atteinte à un certain nombre de leurs droits (date de prise d'effet, ampleur) inquiète non seulement les intéressés, mais aussi le Médiateur fédéral. Le Médiateur fédéral espère que le citoyen pourra, à juste titre, compter sur l'autorité pour préserver ses droits et réparer les conséquences des problèmes occasionnés par l'inaccessibilité de l'administration, aggravée par son manque d'effectifs.

— La bonne administration requiert de témoigner de la confiance envers le citoyen. L'administration qui part d'un *a priori* de méfiance ne fait que dresser des obstacles, compliquer le dialogue. Celui qui n'a rien à se reprocher, qui n'a pas l'intention de frauder, peut en effet éprouver des difficultés à le démontrer. Cela peut même le conduire dans une impasse. Ainsi le cas d'un compatriote qui, lors de son déménagement à l'étranger, s'était spontanément enregistré auprès du consulat belge. Après un certain temps, il souhaite se faire radier car il part pour un long périple en bateau autour du monde. Il effectue donc ce que l'on attend de lui : adapter sa situation administrative à la réalité, car il ne possèdera plus d'adresse fixe au cours des prochaines années. L'administration belge refuse pourtant de le désinscrire. Elle affirme qu'une radiation est impossible s'il ne communique pas une nouvelle adresse ...

Apparemment, elle semble se méfier des véritables intentions de son citoyen ...⁴

Aucune autre explication raisonnable ne permet de comprendre son attitude.

— Accorder sa confiance est essentiel. Si la confiance est toutefois malmenée, surgit alors la sanction qui y est attachée. La cohérence entre les droits et les devoirs des citoyens en découle. Lorsque le citoyen n'a pas respecté ses obligations, le Médiateur fédéral lui explique pour quelle raison et dans quel cadre juridique la sanction a été prise.

La proportionnalité sera un des critères qu'il prendra particulièrement en compte : la sanction doit être proportionnée à la gravité des faits. Parfois, ce n'est pas le cas et, dans certains, même de manière involontaire. Ce scénario s'est produit lors de la modification de la réglementation fiscale reprise à l'article 444 du Code des impôts sur les revenus 92⁵.

³ Voy. pp. 32 et s.

⁴ Voy. pp. 40 et s.

⁵ Voy. pp. 99 et s.

Een maatregel waarvan de oorspronkelijke en te rechte doelstelling was om fraude te bestrijden, had een buitenproportionele impact op individuele belastingplichtigen die nogal slordig omgingen met het (tijdig) indienen van hun belastingaangifte. Ze kwamen daardoor niet alleen in een lastig parket, velen verloren belangrijke belastingvoordelen. Hun inkomen was bij de fiscus echter wel bekend via hun fiscale fiches. In tegenstelling tot de geviseerde fraudeurs, was het duidelijk niet hun bedoeling fiscaal voordeel te verwerven.

Na de tussenkomst van de federale Ombudsman en in samenwerking met de Fiscale Bemiddelingsdienst werd de toepassing van de fiscale regelgeving aangepast. Er bleef echter nog een probleem voor deze belastingplichtigen voor de aanslagjaren 2013 en 2014.

Na positief overleg met de minister van Financiën, werd een oplossing aangereikt, die eveneens de rechtszekerheid voor de betrokkenen herstelde.

Dit geeft blijk van een vertrouwen in de burger, ook al heeft die op bepaald ogenblik een steek laten vallen.

De federale Ombudsman stelt vertrouwen en dialoog als leidend principe voorop. Wederzijds vertrouwen en dialoog zijn basisvoorwaarden om zijn opdracht op een efficiënte en relevante manier uit te voeren.

In een systeem van “checks and balances” dient het werk van een ombudsman als bouwsteen voor goed bestuur. Daarbij is de integriteit binnen de administratie een centraal begrip, dat de federale Ombudsman met zijn “Centrum Integriteit” verder wil helpen bevorderen. Integere instellingen zijn een *conditio sine qua non* voor vertrouwen.

Zo ook een overheid die de mensenrechten ter harte neemt. De verdediging van die mensenrechten is, in de relatie van de burger tot zijn overheid, ook een belangrijke opdracht voor de federale Ombudsman.

Een overheid die goed bestuurt, integer is en mensenrechten respecteert, genereert vertrouwen.

Une mesure dont l’objectif initial et justifié était de lutter contre la fraude, avait au final eu un impact disproportionné sur des contribuables particuliers qui s’étaient montrés quelque peu négligents pour introduire (à temps) leur déclaration fiscale. Ils se retrouvaient non seulement dans une fâcheuse posture, mais nombre d’entre eux perdaient aussi des avantages fiscaux importants. Leur revenu imposable était par contre bien connu du fisc, au travers de leurs fiches fiscales. Au contraire des contribuables fraudeurs visées par la réforme, il apparaissait clairement que leur objectif n’était pas d’en tirer un avantage fiscal.

A la suite de l’intervention du Médiateur fédéral, en collaboration étroite avec le Service de conciliation fiscale, l’application de la réglementation fiscale a été corrigée. Un problème subsistait toutefois dans le chef de ces contribuables pour les années fiscales 2013 et 2014.

Au terme d’une concertation constructive avec le ministre des Finances, une solution a été dégagée qui restaure également la sécurité juridique à l’égard des contribuables impactés.

Cette issue témoigne de confiance envers le citoyen, même si ce dernier a commis une erreur à un moment donné.

Le Médiateur fédéral s’appuie prioritairement sur la confiance et le dialogue. La confiance réciproque et le dialogue sont indispensables pour exécuter correctement sa mission, de manière efficace et pertinente.

Dans un système de pouvoirs et de contre-pouvoirs (les fameux “checks and balances”), le travail de l’ombudsman participe au renforcement de la bonne administration. L’intégrité au sein des services publics forme, à cet égard, une valeur centrale, dont le Médiateur fédéral entend promouvoir le développement au travers de son Centre Intégrité. Des institutions intègres constituent une condition *sine qua non* pour asseoir la confiance.

Il en va de même en ce qui concerne le respect des droits de l’homme. La protection des droits fondamentaux des citoyens, dans leurs relations avec l’autorité publique, forme dès lors aussi une part importante de la mission du Médiateur fédéral.

Une administration qui fait preuve de bonne gestion, qui est intègre et qui respecte les droits de l’homme, inspire confiance.

DEEL I

ACTIVITEITENVERSLAG¹

1. — GRONDRECHTEN

A. De eenheid van het gezin

Wanneer een persoon in België een internationale beschermingsstatus verkrijgt (als erkende vluchteling of als subsidiair beschermde), kunnen bepaalde familieleden van de 1^{ste} graad (de echtgenoot, de minderjarige kinderen, de ouders van een niet-begeleide minderjarige, enz.) hem vervoegen. Is aan de voorwaarden voldaan, dan moet de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) een visum voor een gezinshereniging toekennen: het gaat immers om een recht. De wet legt bovendien een behandelingstermijn op voor deze aanvragen.

De andere familieleden, die niet in aanmerking komen voor het recht op gezinshereniging, kunnen een humanitair visum aanvragen: het betreft met name de broers en zussen van een niet-begeleide minderjarige, de meerderjarige kinderen van een erkende vluchteling, kinderen zonder juridische afstammingsband, enz. In deze gevallen valt de afgifte van het visum onder de discretionaire bevoegdheid van de DVZ.

Doorgaans verleent de DVZ een visum als het gaat om minderjarige broers en zussen van een niet-begeleide minderjarige of net meerderjarige kinderen die aantonen dat ze nog alleenstaande zijn en ten laste van hun ouder die erkend vluchteling is, kinderen opgevangen door de erkende vluchteling of onder zijn voogdij die aantonen dat geen enkel ander familielid hen ten laste kan nemen, ... Deze humanitaire visumaanvragen zijn aan geen enkele behandelingstermijn onderworpen. Hun behandeling valt overigens onder de bevoegdheid van de Dienst Lang Verblijf van de DVZ en niet onder die van de Dienst Gezinshereniging.

De federale Ombudsman heeft meerdere klachten ontvangen, voornamelijk afkomstig van jonge net meerderjarig geworden meisjes, die hun als vluchteling erkende ouder in België wilden vervoegen en hun aanvraag voor een humanitair visum op hetzelfde ogenblik hadden ingediend als de aanvraag gezinshereniging van de andere ouder en hun minderjarige broers en zussen. Terwijl de visa aan de echtgenoot en de minderjarige kinderen werden toegekend, had de DVZ niet gelijktijdig beslist over de aanvraag van het meerderjarige kind. De federale Ombudsman is verschillende keren tussengekomen om de prioritaire behandeling te vragen van de

¹ Alle namen vermeld in de voorbeelden zijn fictief.

PARTIE I

RAPPORT D'ACTIVITÉS¹

1. — DROITS FONDAMENTAUX

A. Le respect de l'unité familiale

Lorsqu'une personne acquiert en Belgique le statut de protection internationale (réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire), certains membres de sa famille au 1^{er} degré (le conjoint, les enfants mineurs, les parents d'un mineur non accompagné, etc.) peuvent la rejoindre. Si les conditions sont remplies, l'Office des étrangers (OE) doit accorder un visa de regroupement familial: il s'agit d'un droit. Par ailleurs, la loi fixe un délai de traitement pour ces demandes.

Les autres membres de la famille, qui ne bénéficient pas du droit au regroupement familial, peuvent solliciter un visa humanitaire: il s'agit notamment des frères et sœurs d'un mineur non accompagné, des enfants majeurs d'un réfugié reconnu, d'enfants dont la filiation n'est pas juridiquement établie, etc. Dans ce cas, l'octroi du visa relève du pouvoir d'appréciation de l'OE.

En général, l'OE accorde le visa lorsqu'il s'agit des frères et sœurs mineurs d'un mineur non accompagné, d'enfants à peine majeurs qui prouvent être encore célibataires et à charge de leur parent réfugié, d'enfants recueillis par le réfugié, ou sous sa tutelle, qui prouvent qu'aucun autre membre de la famille ne peut les prendre en charge, ... Ces demandes de visa humanitaire ne sont soumises à aucun délai de traitement. Leur traitement relève par ailleurs du service Long séjour de l'OE et non du service Regroupement familial.

Le Médiateur fédéral a enregistré plusieurs réclamations, émanant essentiellement de jeunes filles à peines majeures, qui souhaitaient rejoindre en Belgique leur parent reconnu réfugié et qui avaient introduit leur demande de visa humanitaire en même temps que la demande de regroupement familial de l'autre parent et de leurs frères et sœurs mineurs. Alors que le visa avait été octroyé au conjoint et aux enfants mineurs, l'OE n'avait pas statué simultanément sur la demande de l'enfant majeur. Le Médiateur fédéral est ainsi intervenu à plusieurs reprises pour solliciter le traitement prioritaire de la demande de l'enfant majeur, estimant

¹ Tous les noms mentionnés dans les exemples sont fictifs.

aanvraag van het meerderjarige kind. De overweging daarbij is het behoud van de eenheid van het gezin en het vermijden dat een familielid noodgedwongen alleen achterblijft in het land van herkomst of opvang in afwachting van een beslissing over zijn aanvraag.

■ Mevrouw Daar is van Somalische origine en heeft in België de vluchtelingenstatus gekregen. Om haar te vervoegen, vragen haar echtgenoot en hun twee biologische kinderen op 11 augustus 2015 een visum gezinshereniging aan bij de Belgische ambassade in Ethiopië. Dezelfde dag wordt er ook een aanvraag voor een humanitair visum ingediend voor de nicht van mevrouw Daar, de zesjarige Amany, door mevrouw Daar opgevangen op de leeftijd van 6 maanden. Volgend op een positieve DNA-test worden op 22 april 2016 de visa toegekend aan de heer Daar en de twee kinderen van het koppel. Er wordt echter geen beslissing genomen over de aanvraag van Amany. De heer Daar beslist uiteindelijk om te vertrekken met zijn twee kinderen zonder Amany. Amany wordt toevertrouwd aan een vriend van de familie in Ethiopië, in afwachting van de beslissing. De federale Ombudsman dringt herhaaldelijk maar tevergeefs aan op de onmiddellijke behandeling van de aanvraag. Uiteindelijk beslist de DVZ op 23 september 2016, 5 maanden na de aflevering van de visa aan de rest van de familie (en meer dan een jaar na de aanvraag), om het visum toe te kennen aan het kind. Spijtig genoeg overlijdt de kleine Amany enkele dagen eerder onverwachts aan een longontsteking.

■ De heer Kabdi is een erkende vluchteling in België. Op 31 mei 2016 vragen zijn echtgenote en hun kinderen een visum aan bij de Belgische ambassade in Turkije, het land waar ze een toevlucht vonden. Het visum gezinshereniging wordt toegekend aan de echtgenote en de minderjarige kinderen begin oktober 2016. Zayane, de oudste dochter van de familie is 19 jaar en kan dus geen aanspraak maken op gezinshereniging. Ze blijft alleen achter in Turkije in afwachting van een beslissing door de DVZ over haar aanvraag voor een humanitair visum. Dit wordt toegekend op 20 januari 2017, volgend op de tussenkoms van de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman heeft vastgesteld dat er geen regeling is uitgewerkt opdat verschillende familieleden van een persoon die internationale bescherming geniet, bij het gelijktijdig indienen van een visumaanvraag, hun beslissing op hetzelfde ogenblik zouden kunnen ontvangen. De federale Ombudsman heeft dus aan de DVZ gevraagd om structurele maatregelen te nemen.

qu'il convenait de préserver l'unité familiale et d'éviter qu'un membre de la famille soit contraint de rester seul dans le pays d'origine ou le pays d'accueil en attendant une décision sur sa demande.

■ Madame Daar est originaire de Somalie et a obtenu en Belgique le statut de réfugiée. Son époux et leurs deux enfants biologiques sollicitent, le 11 août 2015, un visa de regroupement familial auprès de l'ambassade de Belgique en Éthiopie afin de venir la rejoindre. Le même jour, une demande de visa humanitaire est également introduite pour la nièce de Madame Daar, Amany, âgée de 6 ans, qu'elle a recueillie à l'âge de 6 mois. A la suite d'un test ADN positif, les visas sont octroyés à Monsieur Daar et aux deux enfants du couple le 22 avril 2016. Aucune décision n'est toutefois prise sur la demande d'Amany. Monsieur Daar décide finalement de voyager avec ses deux enfants, sans Amany. Amany est confiée à un proche de la famille en Éthiopie, en attendant la décision. Le Médiateur fédéral insiste à plusieurs reprises pour que sa demande soit traitée sans délai, en vain. Finalement, l'OE décide le 23 septembre 2016, soit cinq mois après l'octroi du visa au reste de la famille (et plus d'un an après la demande de visa), d'accorder le visa à l'enfant. Malheureusement, la petite Amany est décédée inopinément quelques jours plus tôt d'une infection pulmonaire.

■ Monsieur Kabdi est réfugié reconnu en Belgique. Le 31 mai 2016, son épouse et ses enfants demandent un visa auprès de l'ambassade de Belgique en Turquie, où ils ont trouvé refuge. Début octobre 2016, le visa de regroupement familial est accordé à l'épouse et aux enfants mineurs. Zayane, la fille aînée de la famille, a 19 ans et ne peut donc prétendre au regroupement familial. Elle reste seule en Turquie en attendant que l'OE statue sur sa demande de visa humanitaire. Le visa est accordé le 20 janvier 2017, à la suite de l'intervention du Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral a constaté qu'aucun mécanisme n'avait été mis en place afin de permettre aux différents membres de la famille d'un bénéficiaire de la protection internationale, qui introduisent simultanément une demande de visa, d'obtenir leur décision en même temps. Il a donc demandé à l'OE de prendre des mesures structurelles.

De DVZ heeft kort daarop een bevoegdheid van de Dienst Lang Verblijf overgedragen aan de Dienst Gezinshereniging. Hierdoor zullen de humanitaire visumaanvragen van minderjarige broers en zussen van een niet-begeleide minderjarige die het vluchtelingenstatuut of subsidiaire bescherming heeft gekregen en die hun visumaanvraag op hetzelfde ogenblik indienen als hun ouders, voortaan samen worden behandeld door de Dienst Gezinshereniging.

De DVZ heeft in een eerste fase daarentegen geen enkele maatregel genomen voor de meerderjarige kinderen of de kinderen waarvan de afstamming juridisch niet vaststaat (een opgevangen kind of een kind onder voogdij). De DVZ was van mening dat een prioritaire behandeling van hun visumaanvraag discriminerend zou zijn ten aanzien van personen die een visum aanvragen voor een andere reden (beroepshalve, wetenschappelijk, persoonlijk, ...). Daarom werden hun humanitaire visumaanvragen samen behandeld met de visumaanvragen lang verblijf voor andere redenen, in volgorde van indiening. De DVZ kon dus geen gelijktijdig onderzoek garanderen van deze aanvragen met de aanvragen van de andere familieleden die onder de gezinshereniging vallen.

De DVZ was evenwel bereid om de coördinatie tussen de diensten te verbeteren. De diplomatieke en consulaire posten zullen instructies ontvangen om de aanvragen van de leden van eenzelfde gezin te koppelen zodat de Dienst Gezinshereniging en de Dienst Lang Verblijf van de DVZ de gezinscel kunnen identificeren en trachten, in de mate van het mogelijke, de eenheid ervan te respecteren tijdens het onderzoek van de aanvragen. De Dienst Lang verblijf zal ook ijveren om de achterstand weg te werken die ze heeft opgelopen in de behandeling van de visumaanvragen voor humanitaire redenen.

De federale Ombudsman was van mening dat deze inspanningen verdienstelijk, maar niet voldoende waren. Een meerderjarig kind of een kind dat wordt opgevangen en dat zijn aanvraag tegelijk heeft ingediend met de rest van het gezin, dat melding maakt van een effectief gezins- en familieleven en dat ten laste is van zijn ouders, mag niet worden gelijkgesteld met eender welke andere aanvrager van een visum. Het naar behoren rekening houden met het hoger belang van het kind en de eenheid van het gezin vereist het nemen van organisatorische maatregelen om, in de mate van het mogelijke, een scheiding van het kind van de andere gezinsleden te voorkomen.

Zelfs als dit kind niet voldoet aan de voorwaarden voor gezinshereniging, berust zijn aanvraag voor een humanitair visum daarom niet minder op zijn fundamenteel recht op eerbiediging van zijn gezinsleven gewaarborgd

L'OE a rapidement décidé de transférer au service Regroupement familial la compétence de statuer sur les demandes de visa humanitaire des frères et sœurs mineurs d'un mineur non accompagné, ayant obtenu le statut de réfugié ou de protection subsidiaire, qui introduisent leur demande de visa en même temps que leurs parents.

Par contre, il n'a pris, dans un premier temps, aucune mesure pour les enfants majeurs ou les enfants dont la filiation n'est pas juridiquement établie (enfant recueilli ou sous tutelle). L'OE estimait qu'un traitement prioritaire de leur demande de visa serait discriminatoire par rapport aux personnes qui sollicitent un visa pour un autre motif (professionnel, académique, personnel, ...). Leur demande de visa humanitaire était traitée avec les demandes de visa long séjour pour d'autres motifs, par ordre chronologique d'introduction. L'OE ne pouvait donc pas garantir un examen simultané de ces demandes avec celles des autres membres de la famille qui relèvent du regroupement familial.

L'OE s'est déclaré toutefois prêt à améliorer la coordination des services. Les postes diplomatiques et consulaires recevront ainsi l'instruction de lier les demandes des membres d'une même famille afin que les services Regroupement familial et Long séjour de l'OE puissent identifier la cellule familiale et tâcher, dans la mesure du possible, d'en respecter l'unité lors de l'examen des demandes. Le service Long séjour s'est également attelé à la résorption du retard qu'il avait pris dans le traitement des demandes de visa humanitaire.

Le Médiateur fédéral a indiqué à l'OE que ces efforts étaient louables mais pas suffisants. En effet, un enfant majeur ou un enfant recueilli qui a introduit sa demande en même temps que le reste de la famille, qui fait état d'une vie familiale effective et est à charge de ses parents, ne peut être assimilé à n'importe quel autre demandeur de visa. Une prise en compte adéquate de l'intérêt supérieur de l'enfant et de l'unité familiale commande en effet d'adopter des mesures organisationnelles qui évitent, dans la mesure du possible, de séparer cet enfant des autres membres de sa famille.

Même si cet enfant ne remplit pas les conditions du regroupement familial, sa demande de visa humanitaire n'en repose en effet pas moins sur son droit fondamental au respect de sa vie familiale consacré par l'article

door artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden (EVRM): de DVZ moet *in concreto* garanderen dat het uitblijven van een beslissing over de humanitaire visumaanvraag niet zal leiden tot een scheiding van het gezin, waardoor fundamentele rechten kunnen worden geschonden. Er zijn immers omstandigheden waarin de ouder en de andere kinderen in ieder geval niet ter plaatse kunnen blijven wachten op de afgifte van het humanitair visum: ofwel omdat de geldigheidsduur van hun eigen visum gezinshereniging zal verstrijken² ofwel omdat de situatie ter plaatse hun eigen integriteit dreigt in gevaar te brengen overeenkomstig artikel 3 van het EVRM.

De DVZ moet rekening houden met de specifieke situatie van de betrokken familie en met haar kwetsbaarheid aangezien één van de leden internationale bescherming heeft gekregen in België; deze mensen hebben vaak een zeer moeilijk traject achter de rug en de voortzetting van het gezinsleven buiten België is onmogelijk.

De situatie waarin de familie zich bevindt in het land van oorsprong of het opvangland moet ook in overweging worden genomen rekening houdend met artikel 3 van het EVRM. In verschillende dossiers waarin de federale Ombudsman de prioritaire behandeling heeft gevraagd, gaat het om jonge meisjes van Syrische origine, nauwelijks volwassen, die met hun familie een toevlucht hadden gevonden in een kamp tot ze de vader konden vervoegen die in België een internationaal beschermingsstatuut had gekregen. Na het vertrek van hun moeder en minderjarige broers en zussen, bleven ze alleen en in precare omstandigheden achter in het kamp.

De DVZ mag niet voorbijgaan aan de specifieke omstandigheden waarin de visumaanvraag wordt ingediend. De federale Ombudsman bleef dus aandringen bij de DVZ opdat hij de eenheid van het gezin handhaaft in alle gevallen waarin de scheiding van het gezin afbreuk zou doen aan de artikelen 8 en/of 3 van het EVRM. De interne organisatie van de administratie mag niet als gevolg hebben dat de fundamentele rechten van een persoon in het gedrang komen.

In maart 2017 heeft de DVZ aan de federale Ombudsman gemeld niet langer de regel toe te passen waarbij de aanvragen behandeld worden in volgorde van aankomst. Voortaan zullen de dossiers elke week manueel worden overgemaakt door de Dienst Gezinshereniging aan de Dienst Lang Verblijf die daar voorrang aan zal geven. Behalve bij zeer complexe gevallen die bijzonder onderzoek vereisen, zal de tijd

² Een visum gezinshereniging heeft een geldigheidsduur van zes maanden.

8 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH): l'OE doit s'assurer *in concreto* que l'absence de décision sur sa demande de visa humanitaire n'entraînera pas une séparation de la famille susceptible de porter atteinte à ses droits fondamentaux. En effet, dans certaines circonstances, le parent et les autres enfants ne peuvent absolument pas attendre sur place la délivrance du visa humanitaire: soit parce que leur propre visa de regroupement familial risque d'atteindre sa limite de validité², soit parce que la situation sur place menace leur propre intégrité au sens de l'article 3 de la CEDH.

L'OE doit tenir compte de la situation spécifique de la famille concernée et de sa vulnérabilité car l'un des membres s'est vu reconnaître la protection internationale en Belgique: ces personnes témoignent souvent d'un parcours très difficile et la poursuite de la vie familiale n'est pas possible ailleurs qu'en Belgique.

La situation dans laquelle la famille se trouve, dans le pays d'origine ou pays d'accueil, doit également être prise en considération, au regard de l'article 3 de la CEDH. Plusieurs dossiers pour lesquels le Médiateur fédéral a sollicité un traitement prioritaire concernaient des jeunes filles d'origine syrienne, à peine adultes, qui avaient trouvé refuge avec leur famille dans un camp, en attendant de pouvoir rejoindre leur père qui avait obtenu en Belgique le statut de protection internationale. Après le départ de leur mère et de leurs frères et sœurs mineurs, ces filles restaient seules dans le camp, dans des conditions précaires.

L'OE ne peut pas négliger les circonstances spécifiques dans lesquelles la demande de visa est introduite. Le Médiateur fédéral a donc insisté pour qu'il veuille à préserver l'unité familiale dans tous les cas où une séparation de la famille porterait atteinte aux articles 8 et/ou 3 de la CEDH. L'organisation interne de l'administration ne peut pas avoir pour conséquence de mettre en péril les droits fondamentaux d'une personne.

En mars 2017, l'OE a répondu au Médiateur fédéral qu'il acceptait de rompre avec la règle de l'examen des demandes dans l'ordre de leur arrivée. Désormais, les dossiers, seront transmis chaque semaine manuellement du service Regroupement familial au service Long séjour qui leur donnera la priorité. Sauf dans les cas complexes qui exigent des vérifications particulières, le délai séparant l'envoi des décisions sera réduit au

² Le visa de regroupement familial a une durée de validité limitée à six mois.

tussen het verzenden van de beslissingen tot een minimum worden herleid. Concreet betekent dit dat de DVZ het behoud van de eenheid van het gezin centraal stelt in het hele proces.

B. De behandeling van asielaanvragen

De praktijk van de DVZ waarbij hij de hoedanigheid van “verzoeker om internationale bescherming” enkel toekent, nadat hij deze oproept via zijn website, om zijn aanvraag in te dienen en niet vanaf het ogenblik dat de verzoeker zich voor het eerst aanmeldt en zijn verzoek om internationale bescherming doet, is niet in overeenstemming met het Europees recht, en is minder gunstig dan de actuele Belgische wet.

Bovendien is de procedure van pre-registratie niet transparant. Er is geen duidelijkheid over de parameters die de termijn en de volgorde bepalen op basis waarvan de DVZ de personen oproept om hun verzoek tot internationale bescherming in te dienen. De modaliteiten voor de uitoefening van het grondrecht om asiel aan te vragen, kan niet afhankelijk zijn van niet-transparante criteria.

Bij de meervoudige aanvragen komt daarbij dat, naast de termijn om het verzoek daadwerkelijk te kunnen indienen, er een lange tijd kan verlopen tussen het ogenblik waarop de DVZ de aanvraag overmaakt aan het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) en de beslissing over het al dan niet in overweging nemen van de volgende aanvraag door het CGVS. Gedurende deze tijd worden de personen die een meervoudige asielaanvraag doen in vele gevallen uitgesloten van het recht op opvang, zonder garantie dat Fedasil de kwetsbare profielen altijd detecteert³.

Zie de uiteenzetting over deze thematiek onder punt D., pp. 78 en volgende.

C. De identiteit van transgenders

1. Inleiding

De federale Ombudsman kreeg via de ombudsman bevoegd voor de Fédération Wallonie-Bruxelles een verzoek van een transgender die er niet in slaagt zijn nieuwe genderidentiteit te laten erkennen door meerdere onderwijsinstellingen.

- De heer Rogier is leraar aan een muziekacademie. Zelf volgt hij ook les aan een koninklijk

³ Zie opvolging aanbeveling OA 15/04, pp. 97-98.

maximum. L’OE place ainsi concrètement la préservation de l’unité familiale au cœur du processus.

B. Le traitement des demandes d’asile

La pratique de l’Office des étrangers (OE), selon laquelle il ne reconnaît la qualité de “demandeur de protection internationale” qu’après avoir convoqué l’intéressé via son site Internet pour l’introduction de sa demande, et non à partir du moment où le demandeur se présente pour la première fois et formule sa demande de protection internationale, n’est pas conforme au droit européen et est moins favorable que la loi belge en vigueur.

La procédure de pré-enregistrement n’est, en outre, pas transparente. Les paramètres sur lesquels se base l’OE pour déterminer le délai et l’ordre de convocation des personnes en vue de l’introduction de leur demande, ne sont pas clairs. Les modalités d’exercice pratique du droit fondamental à demander l’asile ne peuvent dépendre de critères non transparents.

En ce qui concerne les demandes d’asile multiples, outre le délai pour introduire concrètement la demande, il ressort qu’un long délai peut encore s’écouler entre la transmission de la demande par l’OE au Commissariat général aux réfugiés et apatrides (CGRA) et la décision du CGRA de prendre en considération ou non la demande d’asile subséquente. Pendant ce temps, les personnes qui ont présenté une demande d’asile multiple sont généralement exclues de l’accueil, sans garantie que les profils vulnérables soient toujours détectés par Fedasil³.

Les développements relatifs à cette thématique se trouvent sous le point D., aux pages 78 et suivantes.

C. L’identité des personnes transgenres

1. Introduction

Le Médiateur fédéral a reçu du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles la réclamation d’une personne transgenre qui ne parvient pas à faire reconnaître sa nouvelle identité de genre par plusieurs établissements d’enseignement.

- Monsieur Rogier est professeur dans une académie de musique. Il suit également des cours dans un

³ Voy. le suivi de la recommandation RO 15/04, pp. 97-98.

conservatorium. Zowel de muziekacademie als het conservatorium gebruiken in hun communicatie met derden, zoals ouders en studenten, het geslacht en zijn (vrouwelijke) voornaam zoals opgenomen in het Rijksregister. Het geslacht en de voornaam van de heer Rogier, zoals vastgelegd in het Rijksregister en vermeld op zijn identiteitskaart, komen niet overeen met zijn sociale identiteit als man. De heer Rogier is van mening dat de instanties die sociale identiteit moeten erkennen en wil dat ze zijn sociale geslacht en mannelijke voornaam gebruiken.

De heer Rogier vreest als transgender gediscrimineerd te zullen worden en stelt ook dat deze situatie zijn recht op eerbiediging van zijn privéleven schendt. Hij heeft dit aangekaart bij zijn werkgever, de Fédération Wallonie-Bruxelles. Die antwoordde dat hij eerst zijn geslachtsaanduiding officieel moet laten aanpassen in de registers van de burgerlijke stand en dat pas daarna de briefwisseling aan derden kan worden aangepast.

Om in aanmerking te kunnen komen voor de administratieve wijziging van het geslacht in het Rijksregister moet er wettelijk aan strenge voorwaarden worden voldaan: vooreerst is een medische ingreep nodig voor het wijzigen van het geslacht en een sterilisatie; daarnaast moet een attest worden overgemaakt van een psychiater die vaststelt dat er een voortdurende en innerlijke overtuiging is tot het andere geslacht te behoren.

De heer Rogier weigert beroep te doen op deze procedure voorzien in artikel 2 van de wet van 10 mei 2007 betreffende de transseksualiteit⁴. Hij is van oordeel dat deze procedure de mensenrechten schendt.

2. Regelgevend kader

Artikel 2 van de wet van 10 mei 2007 voegde een artikel 62bis toe aan het Burgerlijk Wetboek.

Dit artikel 62bis, § 1, stelt dat *“elke Belg of elke in de bevolkingsregisters ingeschreven vreemdeling, die de voortdurende en onomkeerbare innerlijke overtuiging heeft tot het andere geslacht te behoren dan datgene dat is vermeld in de akte van geboorte, en die lichamelijke zodanig aan dat andere geslacht is aangepast als uit medisch oogpunt mogelijk en verantwoord is, kan van die overtuiging aangifte doen bij de ambtenaar van de burgerlijke stand (...).”*

Bij de aangifte overhandigt de betrokkene aan de ambtenaar van de burgerlijke stand een verklaring van de psychiater en de chirurg, in de hoedanigheid van behandelende artsen, waaruit blijkt:

⁴ Belgisch Staatsblad, 11 juli 2007.

conservatoire royal. Tant l'académie de musique que le conservatoire utilisent dans leur communication avec des tiers, notamment avec les parents et les étudiants, le genre et le prénom féminins de Monsieur Rogier, tels que repris dans le Registre national. Le genre et le prénom de Monsieur Rogier, repris dans le Registre national et renseignés sur sa carte d'identité, ne correspondent pas à son identité sociale d'homme. Il est d'avis que les instances sont tenues de reconnaître cette identité sociale et veut dès lors qu'elles utilisent son genre et son prénom masculins.

Monsieur Rogier craint par ailleurs d'être discriminé en tant que personne transgenre et soutient que cette situation porte atteinte à son droit au respect de sa vie privée. Il a abordé le sujet avec son employeur, la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui lui a répondu qu'il doit d'abord faire adapter officiellement son identité de genre dans les registres de l'état civil. Ensuite, seulement, la correspondance adressée aux tiers pourra être adaptée.

Pour que le changement de sexe puisse être pris en compte dans le Registre national, il faut satisfaire à des conditions légales strictes. Il faut subir une intervention chirurgicale pour changer de sexe, entraînant une stérilisation, et fournir une attestation d'un psychiatre qui constate une conviction intime et constante d'appartenir au sexe opposé.

Cette procédure est prévue à l'article 2 de la loi du 10 mai 2007 relative à la transsexualité⁴. Monsieur Rogier refuse d'y recourir. Il estime qu'elle porte atteinte aux droits de l'homme.

2. Cadre normatif

L'article 2 de la loi du 10 mai 2007 a ajouté un article 62bis au Code civil.

Cet article 62bis, § 1^{er}, stipule que *“tout Belge ou tout étranger inscrit aux registres de la population qui a la conviction intime, constante et irréversible d'appartenir au sexe opposé à celui qui est indiqué dans l'acte de naissance et dont le corps a été adapté à ce sexe opposé dans toute la mesure de ce qui est possible et justifié du point de vue médical, peut déclarer cette conviction à l'officier de l'état civil (...).”*

Lors de la déclaration, l'intéressé remet à l'officier de l'état civil une déclaration du psychiatre et du chirurgien, en qualité de médecins traitants, attestant:

⁴ Moniteur belge, 11 juillet 2007.

1° dat de betrokkene de voortdurende en onomkeerbare innerlijke overtuiging heeft tot het andere geslacht te behoren dan datgene dat is vermeld in de akte van geboorte;

2° dat de betrokkene een geslachtsaanpassing heeft ondergaan die hem zodanig in overeenstemming heeft gebracht met dat andere geslacht, waartoe betrokkene overtuigd is te behoren, als dit uit medisch oogpunt mogelijk en verantwoord is;

3° dat de betrokkene niet meer in staat is om overeenkomstig het vroegere geslacht kinderen te verwekken. (...)" (artikel 62bis, § 2, Burgerlijk Wetboek).

De federale Ombudsman heeft onderzocht of de geslachtsoperatie, de sterilisatie en de verklaring van een psychiater, als voorwaarden om het geslacht te wijzigen, in overeenstemming zijn met de grondrechten van transgenders.

De Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens bepaalt het recht op privéleven (artikel 12), het recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van zijn persoon (artikel 3) en het recht als persoon erkend te worden (artikel 6). Het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens bepaalt in zijn artikel 8 de eerbied voor het privé en familieleven⁵.

De internationale teksten beschermen iedereen, zonder onderscheid, maar vermelden niet expliciet de situatie van transgenders.

In november 2006 stelde een Internationale Commissie van Juristen een aantal beginselen op over, onder meer, homoseksualiteit, genderidentiteit en transeksualiteit. Deze zijn gekend onder de benaming "Jogjakarta-beginselen"⁶. Het document bevat negenentwintig beginselen, samen met richtlijnen en adviezen over de toepassing ervan en is bedoeld om de discriminatie van de betrokken bevolkingsgroepen tegen te gaan⁷. Deze beginselen worden geciteerd door VN-organen, nationale hoven en rechtbanken en zijn voor verschillende regeringen de richtlijn voor hun desbetreffend beleid⁸.

De belangrijke Jogjakarta-beginselen voor de gemelde klacht zijn:

⁵ Thomas Hammarberg, Human Rights and Gender Identity, Council of Europe, CommDH/Issue Paper (2009), p. 7.

⁶ Jogjakarta-beginselen voor de toepassing van Mensenrechten met betrekking tot Seksuele Geaardheid en Genderidentiteit.

⁷ De negenentwintig Jogjakarta-beginselen werden in 2006 uitgewerkt door een internationale werkgroep van mensenrechtenexperten – <http://www.yogyakartaprinciples.org>.

⁸ Thomas Hammarberg, Human Rights and Gender Identity, Council of Europe, CommDH/Issue Paper (2009), p. 6.

1° que l'intéressé a la conviction intime, constante et irréversible d'appartenir au sexe opposé à celui qui est indiqué dans l'acte de naissance;

2° que l'intéressé a subi une réassignation sexuelle qui le fait correspondre au sexe opposé, auquel il a la conviction d'appartenir, dans toute la mesure de ce qui est possible et justifié du point de vue médical;

3° que l'intéressé n'est plus en mesure de concevoir des enfants conformément à son sexe précédent (...)" (article 62bis, § 2, Code civil).

Le Médiateur fédéral a examiné si la réassignation sexuelle, la stérilisation et la déclaration d'un psychiatre comme exigences pour changer le sexe sur les documents officiels, respectent les droits fondamentaux des personnes transgenres.

La déclaration universelle des droits de l'homme définit le droit à une vie privée (article 12), le droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne (article 3) et le droit à la reconnaissance de sa personnalité juridique (article 6). La Convention européenne des droits de l'homme garantit en son article 8 le droit au respect de la vie privée et familiale⁵.

Les textes internationaux protègent chaque individu, sans distinction, mais n'abordent pas explicitement la situation des personnes transgenres.

En novembre 2006, une Commission internationale de juristes a établi une série de principes relatifs, entre autres, à l'homosexualité, l'identité de genre et la transsexualité. Ils sont connus sous le nom de "principes de Jogjakarta"⁶. Le document contient 29 principes, ainsi que des lignes directrices et des recommandations pour les appliquer, il a pour objectif de combattre la discrimination des groupes de population concernés⁷. Ces principes sont cités par des organes de l'ONU, des cours et tribunaux nationaux et constituent la ligne conductrice en la matière⁸ pour de nombreux gouvernements.

Les principes de Jogjakarta pertinents dans le cadre de la réclamation sont:

⁵ Thomas Hammarberg, Droits de l'homme et identité de genre, Conseil de l'Europe, CommDH/Issue Paper (2009), p. 7.

⁶ Principes sur l'application du droit international des droits humains en matière d'orientation sexuelle et d'identité de genre.

⁷ Les 29 principes de Jogjakarta ont été élaborés en 2006 par un groupe de travail international d'experts des droits de l'homme – <http://www.yogyakartaprinciples.org>.

⁸ Thomas Hammarberg, Droits de l'homme et identité de genre, Conseil de l'Europe, CommDH/Issue Paper (2009), p. 6.

- het derde beginsel: het recht op erkenning door de wet. Niemand mag als voorwaarde voor wettelijke erkenning van de genderidentiteit worden gedwongen om een medische behandeling te ondergaan, zoals een geslachtsveranderingsoperatie, sterilisatie of hormoontherapie;
- het zesde beginsel: het recht op privacy. Eenieder heeft de keuze om al dan niet informatie openbaar te maken over zijn seksuele geaardheid of genderidentiteit, zijn beslissingen en keuze betreffende zijn lichaam en vrijwillige seksuele en andere relaties met anderen;
- het achttiende beginsel: de bescherming tegen medisch misbruik. Niemand mag worden gedwongen om enigerlei medische en psychologische behandeling, procedure of test te ondergaan of worden opgesloten in een medische inrichting op grond van zijn seksuele geaardheid of genderidentiteit. Niettegenstaande enige andere classificatie zijn iemands seksuele geaardheid en genderidentiteit op zich geen aandoeningen en mogen daarom niet worden behandeld, verzorgd of onderdrukt.

De Raad van Europa heeft de beginselen op 22 april 2015 expliciet onderschreven en een aantal aanbevelingen aan lidstaten opgesteld om de Jogjakarta-beginselen in de praktijk te brengen⁹. De Raad van Europa beveelt onder meer aan om zelfbeschikkingsrecht toe te kennen. Op basis daarvan moet aan de transgenders de mogelijkheid worden geboden om van naam en geslacht te veranderen op de officiële documenten. Sterilisatie en een voorafgaand psychiatrisch verslag mogen geen voorafgaande voorwaarde zijn om een geslachtsverandering te kunnen verkrijgen (aanbeveling 6.2 van de resolutie 2048 (2015)).

Meerdere VN-rapporten hebben een oproep gedaan om de juridische erkenning van een geslachtsverandering te vereenvoudigen en eisen tot sterilisatie, medische ingreep en/of hormonenbehandeling af te schaffen¹⁰.

Volgens de Jogjakarta-beginselen en de resolutie 2048 (2015) van de Raad van Europa moeten transgenders hun naam en geslacht juridisch kunnen wijzigen via een snelle, toegankelijke en transparante

⁹ Resolution 2048 (2015): discrimination against transgender people in Europe.

¹⁰ Discriminatory laws and practices and acts of violence against individuals based on their sexual orientation and gender identity, Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights, 17 November 2011, A/HRC, 19/41, § 71-73, § 84 (h); Report of the Special Rapporteur on torture and other cruel, inhuman and degrading treatment or punishment, Juan E. Méndez, 11 February 2013, A/HRC/22/53, § 78 en § 88.

- le troisième principe: droit à la reconnaissance devant la loi. Personne ne peut être forcé, comme condition à la reconnaissance légale de son identité de genre, de subir des procédures médicales, comme une réassignation de sexe, une stérilisation ou une thérapie hormonale;
- le sixième principe: droit à la vie privée. Chacun a le choix de divulguer ou non des informations liées à son orientation sexuelle et à son identité de genre, ainsi qu'à ses décisions et ses choix concernant son corps, ses relations sexuelles consenties et ses autres relations, avec d'autres personnes;
- le dix-huitième principe: protection contre les abus médicaux. Nul ne peut être forcé de subir une quelconque forme de traitement, de protocole ou de test médical ou psychologique, ou d'être enfermé dans un établissement médical, en raison de son orientation sexuelle ou de son identité de genre. En dépit de toute classification allant dans le sens contraire, l'orientation sexuelle et l'identité de genre d'une personne ne sont pas en soi des maladies et ne doivent pas être traitées, soignées ou supprimées.

Le Conseil de l'Europe a explicitement approuvé les principes de Jogjakarta en date du 22 avril 2015 et élaboré une série de recommandations aux États membres pour les mettre en pratique⁹. Il a, entre autres, recommandé d'instaurer des procédures fondées sur l'autodétermination. Sur cette base, les personnes transgenres doivent avoir la possibilité de changer de nom et de sexe sur les documents officiels. En outre, une réassignation sexuelle ne peut plus être conditionnée à une stérilisation ni à un rapport psychiatrique préalable (recommandation 6.2 de la résolution 2048 (2015)).

Divers rapports onusiens ont appelé à simplifier la reconnaissance juridique d'une réassignation sexuelle et à supprimer les exigences de la stérilisation, d'interventions médicales et/ou de traitements hormonaux¹⁰.

Selon les principes de Jogjakarta et selon la résolution 2048 (2015) du Conseil de l'Europe, les personnes transgenres doivent avoir la possibilité de changer de nom et de sexe sur le plan juridique via une procédure

⁹ Résolution 2048 (2015): la discrimination à l'encontre des personnes transgenres en Europe.

¹⁰ Discrimination et violence à l'encontre de personnes en raison de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre, Rapport du Haut-Commissariat aux droits de l'homme, 17 novembre 2011, A/HRC, 19/41, § 71-73 et 84 (h); Rapport du Rapporteur spécial sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, Juan E. Méndez, 11 février 2013, A/HRC/22/53, § 78 et 88.

procedure, in overeenstemming met de overtuiging van de genderidentiteit van de persoon in kwestie, en moeten staten de vereisten van sterilisatie en andere verplichte medische behandelingen en psychiatrische onderzoeken afschaffen.

Het afhankelijk maken van de erkenning van het geslacht van transgenders aan dergelijke medische ingrepen en onderzoeken vormt een inbreuk op het recht op de bescherming van de fysieke integriteit en de vrijheid van iedere persoon om zijn genderidentiteit te bepalen. De seksuele geaardheid en genderidentiteit die eenieder bij zichzelf vaststelt zijn uiterst belangrijk voor de persoonlijkheid en behoren tot de meest fundamentele aspecten van zelfbeschikking, waardigheid en vrijheid¹¹. Op 10 maart 2015 besliste het Europees Hof voor de Rechten van de Mens dat de sterilisatie-eis voor transgenders strijdig is met de rechten van de mens¹².

Het is dringend om de federale wetgeving in overeenstemming te brengen met deze internationale teksten.

3. Recente ontwikkelingen

De staatssecretaris voor Gelijke Kansen en de minister van Justitie hebben in december 2016 een wetsontwerp voorgelegd aan de Ministerraad om de wet van 10 mei 2007 te wijzigen en zo de schending van de grondrechten van transgenders ongedaan te maken. Dit wetsontwerp is nu nog in behandeling en de precieze tekst ervan is nog niet gekend. Volgens de informatie op de website van de minister van Justitie strekt het ontwerp er toe dat officieel van geslacht veranderen mogelijk wordt via een louter administratieve procedure van minimum drie en maximum zes maanden. Alle bestaande medische voorwaarden worden geschrapt. Er worden tegelijkertijd voldoende garanties ingebouwd tegen eventueel misbruik en lichtzinnig wijzigen. Zelfbeschikkingsrecht is het uitgangspunt.

Bij de aangifte van de wijziging wordt een bedenktijd voorzien en de aanvrager moet vooraf goed geïnformeerd zijn. Het openbaar ministerie kan optreden in geval van fraude. Iedere bijkomende wijziging van geslacht wegens uitzonderlijke omstandigheden verloopt via de familierechtbank. De procedure tot voornaamswijziging worden in dezelfde optiek gewijzigd.

Ook voor kinderen vanaf 16 jaar zal een bijzondere procedure worden voorzien.

¹¹ Thomas Hammarberg, Human Rights and Gender Identity, Council of Europe, CommDH/Issue Paper (2009), pp. 7-8.

¹² EHRM, 10 maart 2015, *Y.Y. t/ Turkije*, nr. 14793/08.

rapide, accessible et transparente, en accord avec la conviction de la personne concernée sur son identité de genre. Les États doivent par ailleurs mettre fin aux exigences de stérilisation, d'autres traitements médicaux obligatoires et d'exams psychiatriques.

Le fait que la reconnaissance du sexe des personnes transgenres dépende de telles interventions et examens médicaux constitue une atteinte au droit à l'intégrité physique et à la liberté de chacun de définir son identité de genre. L'orientation sexuelle et l'identité de genre que chacun définit personnellement font partie intégrante de la personnalité et constituent l'un des aspects les plus fondamentaux de l'autodétermination, de la dignité et de la liberté¹¹. Le 10 mars 2015, la Cour européenne des droits de l'homme a décidé que l'exigence de stérilisation pour les personnes transgenres était contraire aux droits de l'homme¹².

Il est urgent d'adapter la législation fédérale conformément à ces textes internationaux.

3. Développements récents

La secrétaire d'État à l'Égalité des chances et le ministre de la Justice ont présenté en décembre 2016, un projet de loi au Conseil des ministres visant à modifier la loi du 10 mai 2007 et à remédier ainsi à l'atteinte aux droits fondamentaux des personnes transgenres. Ce projet de loi est actuellement encore à l'examen et son contenu n'est pas encore précisément connu. Selon les informations reprises sur le site du ministre de la Justice, le projet vise à permettre de changer officiellement d'identité de genre via une procédure administrative simple de minimum trois mois à maximum six mois. Toutes les conditions médicales existantes sont supprimées. Des garanties sont mises en place pour éviter tout abus ou changement décidé à la légère. Le droit à l'autodétermination constitue le principe de base.

Un délai de réflexion est instauré au moment de la déclaration de changement et le demandeur doit être bien informé au préalable. Le ministère public a la capacité d'intervenir en cas de fraude. Tout nouveau changement de sexe pour cause de circonstances exceptionnelles relèvera du tribunal de la famille. La procédure de changement de prénom est modifiée dans la même optique.

Une procédure spéciale sera également prévue pour les enfants de plus de 16 ans.

¹¹ Thomas Hammarberg, Droits de l'homme et identité de genre, Conseil de l'Europe, CommDH/Issue Paper (2009), pp. 7-8.

¹² CEDH, 10 mars 2015, *Y.Y. c/ Turquie*, n°. 14793/08.

De invoering van de wet zal echter nog enige tijd in beslag nemen. De minister stelt midden 2018 als streefdatum¹³.

D. Impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind – opvolging (aanbeveling AA 14/01 aan het Parlement)

1. Impact van de maatregelen

Het eerste luik van deze aanbeveling werd tot nu toe nog niet concreet opgevolgd. Voor zover ons bekend is, bestaat er geen enkel wetgevend initiatief voor een impactverslag of impactstudie over kinderrechten van het overheidsbeleid.

In zijn verslag van 2015 over gezinsfiscaliteit, dat afsloot met de noodzaak om de fiscale regelgeving aan te passen aan de voortdurend veranderende gezinsvormen, vroeg de federale Ombudsman meer bepaald om bij elke voorziene wettelijke aanpassing te evalueren welke de mogelijke gevolgen zouden zijn voor de verschillende leefomstandigheden die kinderen doorlopen tijdens de periode waarin ze fiscaal ten laste zijn.

Wat betreft de verwijdering van het grondgebied heeft de staatssecretaris voor Asiel en Migratie in zijn algemene beleidsnota zijn intentie aangekondigd om opnieuw gezinnen met kinderen op te sluiten in centra die in 2017 gebouwd zullen worden op het terrein van het gesloten centrum 127bis in Steenokkerzeel.

De federale Ombudsman herinnert er aan dat de opsluiting van kinderen om migratieredenen niet gerechtvaardigd kan worden, noch vanuit medisch, noch vanuit juridisch standpunt, zelfs niet in aangepaste materiële omstandigheden en voor een zeer korte duur. De federale Ombudsman beveelt het Parlement dus aan om een studie uit te voeren naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te garanderen. In afwachting

¹³ *De Morgen*, “Zware operaties niet langer vereist voor transgen-
ders”, 9 december 2016.

L'introduction de la loi prendra toutefois encore du temps. Le ministre s'est fixé mi-2018¹³ comme objectif.

D. L'étude d'impact et la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant – suivi (recommandation RG 14/01 au Parlement)

1. Impact des mesures projetées

Le premier volet de cette recommandation n'a pas encore fait l'objet d'un suivi concret à ce jour. A notre connaissance, il n'existe aucune initiative législative pour introduire un rapport d'incidence ou une étude d'impact des politiques publiques sur les droits de l'enfant.

Dans son rapport d'enquête sur la fiscalité de la famille publié en 2015 et qui concluait à la nécessité d'adapter la réglementation fiscale aux différentes formes d'organisations familiales en constante évolution, le Médiateur fédéral demandait notamment d'évaluer, pour chaque modification légale envisagée, quelles seraient les conséquences potentielles sur les différentes situations de vie que peuvent traverser les enfants, durant la période où ils sont fiscalement à charge.

En matière d'éloignement du territoire, le secrétaire d'État à l'Asile et la Migration a annoncé, dans sa dernière note de politique générale, son intention de procéder, à nouveau, à l'enfermement des familles avec enfants, dans des unités familiales, qui seront construites en 2017 sur le terrain du centre fermé 127bis à Steenokkerzeel.

Le Médiateur fédéral rappelle que l'enfermement des enfants à des fins migratoires n'est pas justifiable, ni médicalement ni juridiquement, même si les conditions matérielles sont adaptées et si la durée est aussi brève que possible. Il recommande donc au Parlement de faire 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 des alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, le Médiateur fédéral recommande de ne pas engager de démarches

¹³ *De Morgen*, “Zware operaties niet langer vereist voor transgen-
ders”, 9 décembre 2016.

van de resultaten van een dergelijke studie beveelt de federale Ombudsman aan om geen stappen te zetten of middelen aan te wenden die als doel hebben om gezinnen met kinderen op te sluiten in gesloten wooneenheden¹⁴.

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

Wat betreft het tweede luik van de aanbeveling bestaat er ook geen systematisch evaluatie- of beslissingsproces voor het hoger belang van het kind in administratieve procedures die betrekking kunnen hebben op kinderen.

In de praktijk stelt de federale Ombudsman in verschillende sectoren van de federale overheid vast dat het beslissingsproces niet (altijd) garandeert dat het hoger belang van het kind in overweging genomen wordt bij de behandeling van het dossier van zijn ouders.

Op vlak van het onthaal van asielaanvragers stelt de federale Ombudsman vast dat beslissingen die gaan over de beperking van materiële hulp niet altijd systematisch individueel gemotiveerd worden, ook niet als het over kwetsbare mensen gaat, zoals kinderen. In 2016 legde de federale Ombudsman nog zeven dossiers voor aan Fedasil van personen die geen opvangplaats toegewezen kregen bij hun meervoudige asielaanvraag. Het ging voornamelijk over gezinnen met kinderen. Na een nieuw onderzoek van hun situatie op aanraden van de federale Ombudsman, aanvaardde Fedasil om zes van de zeven families op te vangen.

In 2015 heeft de federale Ombudsman de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) aanbevolen om een einde te maken aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen van gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven¹⁵. De DVZ heeft aangegeven dat het zijn praktijk handhaaft, maar een aanpassing heeft doorgevoerd in maart 2016 voor wat betreft de ouder van een minderjarig kind met de Belgische nationaliteit. De DVZ gaat in dat geval na of zijn beslissing om de aanvraag van gezinshereniging niet als gevolg heeft dat het kind verplicht wordt het land te verlaten, omdat geen enkele ouder het nog ten laste neemt. De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) heeft over deze problematiek bovendien een prejudiciële vraag gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Unie. Deze zaak is hangende.

¹⁴ Zie AA 16/04, pp. 68 e.v.

¹⁵ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2015*, pp. 60 en v.

ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations¹⁴.

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

Quant au second volet de la recommandation, il n'existe pas non plus de processus systématique d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant dans les procédures administratives qui peuvent concerner des enfants.

Dans la pratique, le Médiateur fédéral constate, dans différents secteurs de l'administration fédérale, que le processus de prise de décision ne garantit pas (toujours) la prise en considération de l'intérêt de l'enfant dans le traitement du dossier de ses parents.

En matière d'accueil des demandeurs d'asile, le Médiateur fédéral constate que les décisions limitant l'aide matérielle ne sont toujours pas systématiquement motivées individuellement, y compris lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables comme les enfants. En 2016, le Médiateur fédéral a encore soumis sept dossiers à Fedasil qui concernaient principalement des familles avec enfants, auxquelles une place d'accueil avait été refusée à la suite d'une demande d'asile multiple. Après avoir procédé au réexamen de leur situation sur recommandation du Médiateur fédéral, Fedasil a accepté d'accueillir six de ces sept familles.

En 2015, le Médiateur fédéral avait recommandé à l'Office des étrangers (OE) de 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 seul motif qu'il a fait auparavant l'objet d'une interdiction d'entrée non suspendue ou levée¹⁵. L'OE a indiqué qu'il maintenait sa pratique mais qu'il l'avait modulée, depuis mars 2016, en ce qui concerne le parent d'un enfant mineur de nationalité belge. Il vérifie désormais si sa décision de ne pas prendre en considération la demande de regroupement familial aura pour conséquence d'obliger l'enfant à quitter la Belgique, car ce dernier n'aurait plus d'autre parent pour le prendre en charge. Le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) a, par ailleurs, posé une question préjudicielle à la Cour de justice de l'Union européenne en février 2016. Cette affaire est pendante.

¹⁴ Voy. la RG 16/04, pp. 68 et s.

¹⁵ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2015*, pp. 60 et s.

Wat betreft het respect voor de eenheid van het gezin heeft het onderzoek van het beslissingsproces inzake visa voor leden van dezelfde familie die afhangen van verschillende diensten ertoe geleid dat de DVZ haar organisatie herzien heeft om beter rekening te houden met het belang van bepaalde kinderen¹⁶.

En ce qui concerne le respect de l'unité familiale, l'examen du processus de décision en matière de visas, pour les membres d'une même famille qui dépendent de services différents, a conduit l'Office des étrangers à revoir son organisation pour mieux prendre en considération l'intérêt de certains enfants¹⁶.

¹⁶ Zie *supra*.

¹⁶ Voy. *supra*.

2. — THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE

A. Sociale Zaken

1. *De continuïteit van sociale rechten van grensarbeiders (aanbeveling AA 16/01 aan het Parlement)*

1.1. Inleiding

Het vrij verkeer van personen is één van de fundamenteën van de Europese Unie (EU). Grenzen mogen geen belemmering vormen voor de Europese burger om zich te verplaatsen. Voor de bewoners van de grensgebieden was en is het werken over de grens een realiteit. Daarenboven wakkerde de EU met het systeem van de Euregio's de grensoverschrijdende activiteiten op allerlei vlak actief aan. Het moest een win-winsituatie worden voor alle economische, sociale en culturele actoren.

Nu een aantal lidstaten in het kader van budgettaire en economische beleidsbeslissingen, onder meer om te voldoen aan een aantal opgelegde Europese structurele maatregelen, belangrijke wijzigingen hebben vastgelegd in hun regelgeving over sociale uitkeringen (met name werkloosheidsuitkeringen, pensioenen enz.), dreigen de grensarbeiders die een deel van hun beroepsloopbaan (en daaraan verbonden allerlei rechten die ze door deze activiteit hebben opgebouwd) in het buitenland hebben uitgeoefend, in de problemen te raken. Door een gebrek aan afstemming van de maatregelen genomen in het land waar ze werk(t)en en dat waar ze wonen, blijken hun rechten op pensioen of uitkeringen bijzondere problemen te stellen.

1.2. De feiten

De ombudsdienst Pensioenen bezorgde de federale Ombudsman de klacht van een Belg die bijna zijn volledige beroepsloopbaan grensarbeider was. Hij woont in België en werkte in Nederland. Hij is nu 60 jaar en sinds 2 jaar werkloos. Hij ontvangt werkloosheidsuitkeringen van de Belgische Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

Wanneer de betrokkene 65 wordt en de Belgische pensioenleeftijd bereikt, eindigt zijn recht op werkloosheidsuitkeringen¹⁷. Hij wordt geacht op dat ogenblik zijn Belgisch pensioen aan te vragen. Omdat hij echter zijn volledige beroepsloopbaan in Nederland werkte, is zijn recht op een Belgisch pensioen zeer beperkt. In

¹⁷ Artikel 64 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

2. — THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE

A. Affaires sociales

1. *La continuité des droits sociaux des travailleurs frontaliers (recommandation RG 16/01 au Parlement)*

1.1. Introduction

La libre circulation des personnes est l'un des fondements de l'Union européenne (UE). Les frontières ne peuvent pas constituer des entraves au déplacement des citoyens européens. Pour les résidents des zones frontalières, travailler par-delà la frontière a toujours été, et reste, une réalité. En outre, l'UE a encouragé activement les activités transfrontalières dans divers domaines par le biais du système des Euregios. Ce devait être une opération gagnant-gagnant pour l'ensemble des acteurs économiques, sociaux et culturels.

Pour se conformer notamment à certaines politiques structurelles imposées par l'UE, certains États membres ont à présent apporté d'importants changements à leur réglementation en matière d'allocations sociales, notamment de chômage et de pensions, en prenant des mesures économiques et budgétaires. Ces mesures risquent de plonger dans l'embarras les travailleurs frontaliers qui ont exercé une partie de leur carrière à l'étranger (et dès lors acquis divers droits liés à cette activité). Ils rencontrent désormais des problèmes particuliers relatifs à leur droit à la pension ou aux allocations, par manque de coordination entre les mesures prises respectivement dans le pays dans lequel ils ont travaillé et celui dans lequel ils résident.

1.2. Les faits

Le médiateur pour les Pensions a transmis au Médiateur fédéral la plainte d'un Belge qui a été travailleur frontalier durant presque toute sa carrière. Il vit en Belgique et travaillait aux Pays-Bas. Il a maintenant 60 ans, est chômeur depuis deux ans et perçoit des allocations de chômage de l'Office national de l'Emploi (ONEM).

Lorsqu'il atteindra 65 ans, âge légal de la pension en Belgique, son droit aux allocations de chômage prendra fin¹⁷. Il sera alors censé demander sa pension belge. Mais puisqu'il a effectué la totalité de sa carrière aux Pays-Bas, son droit à une pension belge est fort restreint. Par ailleurs, l'âge de la pension aux Pays-Bas

¹⁷ Article 64 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Nederland is de pensioenleeftijd bovendien bepaald op (minstens) 67 jaar; vóór die leeftijd zal hij dus geen Nederlands pensioen ontvangen.

Tussen zijn 65^{ste} en 67^{ste} verjaardag zal de betrokkene bijgevolg geen recht hebben op een sociale uitkering. Kortom: hij zal dus geen sociale uitkering ontvangen en nauwelijks¹⁸ een pensioen uitbetaald krijgen.

1.3. Uiteenzetting

1.3.1. Het ontstaan van het probleem

Het probleem is vrij recent ontstaan ingevolge een samenloop van twee wetswijzigingen: een Nederlandse en een Belgische.

a) De Nederlandse Algemene Ouderdomswet (AOW) werd aangepast, waardoor de AOW-leeftijd in stappen omhoog gaat naar 66 jaar in 2018 en 67 jaar in 2021. In 2022 wordt de AOW-leeftijd 67 jaar en 3 maanden en vanaf 2023 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Volgens de berekeningsmodule van de Nederlandse Sociale Verzekeringsbank wordt de AOW leeftijd van een persoon die 60 is (geboren in 1956), momenteel geschat op 67 jaar + 3 maanden.

b) Ook de Belgische pensioenwetgeving is gewijzigd. Artikel 198 van de programmawet van 19 december 2014¹⁹, stelt dat het recht op een “grensarbeiderspensioen” slechts ingaat vanaf het ogenblik dat het buitenlands pensioen wordt uitbetaald. De nieuwe regeling is in werking getreden op 1 januari 2015.

De Belgische pensioenregeling voor werknemers voorziet (als vrijwel enige in Europa) in de berekening van een (supplement) grenswerknemerspensioen. Het gaat om een Belgische pensioenuitkering die gebaseerd is op buitenlandse tijdvakken van tewerkstelling. Een grensarbeider ontvangt naast het pensioen van het land waar hij werkte (Nederland) voor de periode dat hij in het buitenland werkte ook nog een aanvullend Belgisch pensioen.

¹⁸ Vanaf mei 2016 (60 jaar) zou de betrokkene aanspraak kunnen maken op een vervroegd Belgisch pensioen ten belope van 75,87 euro per maand berekend op basis van de periode waarin hij Belgische werkloosheidsuitkeringen genoot. Gelet op het zeer beperkte pensioenbedrag is het voor de betrokkene voordeliger verder de werkloosheidsuitkeringen te ontvangen. Dit kan echter slechts tot hij 65 jaar wordt. Vanaf dan ontvangt hij slechts zijn Belgisch pensioen dat ingevolge de intussen iets langere werkloosheidsperiode lichtjes hoger zal zijn dan de bovenvermelde 75,87 euro per maand.

¹⁹ *Belgisch Staatsblad*, 29 december 2014.

a été fixé à (minimum) 67 ans. Il ne pourra donc pas percevoir de pension néerlandaise avant cet âge.

Par conséquent, entre son 65^e et 67^e anniversaire, il n'aura droit à aucune allocation sociale. En bref, il ne percevra pas d'allocation sociale et pratiquement aucune¹⁸ pension.

1.3. Développements

1.3.1. L'origine du problème

Le problème est relativement récent et résulte du concours de deux modifications législatives: l'une néerlandaise et l'autre belge.

a) La Loi générale sur l'assurance vieillesse aux Pays-Bas (*Nederlandse Algemene Ouderdomswet – AOW*) a été adaptée, portant l'âge de la retraite à 66 ans en 2018 et à 67 ans en 2021. En 2022, il passera à 67 ans et 3 mois et, à partir de 2023, il sera lié à l'espérance de vie. Selon le module de calcul de la *Sociale Verzekeringsbank* néerlandaise, l'âge de la retraite d'une personne qui a 60 ans (née en 1956) est estimé, à l'heure actuelle, à 67 ans et 3 mois.

b) La législation belge relative aux pensions a également été modifiée. L'article 198 de la loi programme du 19 décembre 2014¹⁹ dispose que le droit à une “pension de travailleur frontalier” ne prend effet qu'à partir du moment où la pension étrangère est payée. La nouvelle réglementation est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Le régime de pension belge des travailleurs prévoit (et il est pratiquement le seul en Europe) le calcul d'un complément de pension pour travailleurs frontaliers. Il s'agit d'une pension de retraite belge basée sur les périodes d'occupation à l'étranger. En plus de la pension du pays où il a travaillé (Pays-Bas), un travailleur frontalier perçoit ainsi une pension complémentaire belge pour la période au cours de laquelle il a travaillé à l'étranger.

¹⁸ A partir de mai 2016 (à 60 ans), l'intéressé pourrait prétendre à une pension belge anticipée de 75,87 euros par mois, calculée sur la base de la période durant laquelle il a bénéficié d'allocations de chômage en Belgique. Compte tenu de ce montant très faible de pension, il est préférable pour l'intéressé de continuer à percevoir des allocations de chômage. Toutefois, cela n'est possible que jusqu'à ses 65 ans. Ensuite, il ne percevra que sa pension belge qui, du fait de cette période de chômage un peu plus longue, aura entre-temps légèrement dépassé les 75,87 euros précités.

¹⁹ *Moniteur belge*, 29 décembre 2014.

Tot vóór de programmawet van 19 december 2014 ging het recht op de Belgische aanvulling in op het bereiken van de Belgische pensioenleeftijd. Onder de nieuwe regeling, gaat (behoudens enkele overgangsmaatregelen²⁰) het recht op de Belgische aanvulling pas in op het ogenblik dat het buitenlands pensioen betaalbaar wordt.

Het probleem heeft ook een Europese dimensie: volgens de Europese coördinatieregels worden de pensioenen betaald op basis van de rechten opgebouwd in het werkland en de daar geldende minimumleeftijd. De werkloosheidsuitkeringen worden uitbetaald door het land waar de grensarbeider woont. Een niet-gecoördineerde optrekking van de pensioenleeftijd leidt in deze tot een toepassingsprobleem.

1.3.2. Naar een oplossing

De hierboven vermelde wijziging van de pensioenwetgeving gaf aanleiding tot meerdere klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen die hij bespreekt in zijn Jaarverslag 2016. Hij bracht de federale Ombudsman op de hoogte van de klachten waarin de wijziging in de pensioenwetgeving samenloopt met het einde van het recht op werkloosheidsuitkeringen. Hij vroeg de federale Ombudsman om die klachten ook vanuit die optiek te onderzoeken.

Uit de contacten van de federale Ombudsman met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO) en de FOD Sociale Zekerheid blijken de twee mogelijke opties voor een **Belgische** oplossing problematisch.

a) Eerste optie: een wijziging van de huidige werkloosheidsreglementering

De RVA en de FOD WASO wijzen erop dat de maximumleeftijd van 65 jaar voor werkloosheidsuitkeringen algemeen is. Er bestaat daarop geen enkele uitzondering. Het invoeren van een uitzondering waarbij de maximumleeftijd voor grensarbeiders zou worden verhoogd, stelt problemen in het licht van de gelijke behandeling. Bovendien zou ook de doelgroep van dergelijke uitzondering moeten worden bepaald. Ook blijft er de vraag te weten vanaf wanneer personen met een gemengde

²⁰ Op basis van artikel 201 van de programmawet van 19 december 2014 blijft de oude regeling van toepassing op de werknemer die perioden van tewerkstelling als grensarbeider gelegen vóór 1 januari 2015 bewijst en die vóór 1 december 2015 naargelang het geval:

- 1° de leeftijd van 65 jaar bereikt;
- 2° voldoet aan de voorwaarden om zijn vervroegd rustpensioen te verkrijgen.

Jusqu'à la loi-programme du 19 décembre 2014, le droit au complément belge débutait dès l'atteinte de l'âge légal de la pension en Belgique. Avec la nouvelle réglementation (à l'exception de quelques mesures transitoires²⁰), le droit au complément belge ne débute qu'à partir du moment où la pension étrangère est payable.

Le problème a également une dimension européenne: selon les règles de coordination européenne, les pensions sont payées sur la base des droits acquis dans le pays où le travail a été effectué et en fonction de l'âge minimum en vigueur dans celui-ci. Les allocations de chômage sont payées par le pays où le travailleur frontalier réside. Une augmentation non coordonnée de l'âge de la pension aboutit donc à des problèmes d'application.

1.3.2. A la recherche d'une solution

La modification de la législation relative aux pensions a généré plusieurs plaintes auprès du médiateur pour les Pensions, qu'il évoque dans son rapport annuel 2016. Il a informé le Médiateur fédéral des plaintes pour lesquelles le changement de la législation relative aux pensions coïncidait avec la fin du droit aux allocations de chômage et lui a demandé de les examiner également de ce point de vue.

Il résulte des contacts entre le Médiateur fédéral, l'Office national de l'Emploi (ONEM), le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS) et le SPF Sécurité sociale que les deux pistes de solution envisageables dans le cadre **belge** s'avèrent problématiques.

a) Première piste: une modification de l'actuelle réglementation en matière de chômage

L'ONEM et le SPF ETCS indiquent que l'âge maximal de 65 ans pour la perception d'allocations de chômage est général. Aucune exception n'est prévue. L'introduction d'une exception, par laquelle l'âge maximal pour les travailleurs frontaliers pourrait être augmenté, semble problématique au regard de l'égalité de traitement. En outre, le groupe cible pouvant bénéficier d'une telle exception devrait être déterminé. La question étant: à partir de quand les personnes dont

²⁰ Sur la base de l'article 201 de la loi-programme du 19 décembre 2014, l'ancien régime reste applicable au travailleur qui peut justifier de périodes d'occupation de travailleur frontalier antérieures au 1^{er} janvier 2015 et qui, avant le 1^{er} décembre 2015, selon le cas:

- 1° atteint l'âge de 65 ans;
- 2° remplit les conditions pour obtenir une pension de retraite anticipée.

loopbaan (België / Nederland) aanspraak zouden kunnen maken op die uitzondering. Een geringe activiteit in een land met een hogere pensioenleeftijd zou volgens de RVA alvast niet volstaan om aanspraak te maken op de uitzondering.

In het voorliggende geval stelt het probleem zich bijzonder scherp: de betrokkene was gedurende zijn volledige loopbaan als grensarbeider in Nederland tewerkgesteld en hij opent dus slechts recht op een Belgisch pensioen op basis van zijn werkloosheidsperiode in België. Duidelijk is alleszins dat hoe langer een grensarbeider naast tewerkstellingsperiodes in het buitenland in België heeft gewerkt, het Belgische pensioen waarop hij recht heeft vanaf de Belgische pensioenleeftijd, in belang zal toenemen.

Een onmiddellijk pasklare oplossing in de werkloosheidsreglementering ligt niet voor de hand. De FOD WASO en de FOD Sociale Zekerheid verwijzen voor een eventuele oplossing veeleer naar de pensioenwetgeving zelf.

b) Tweede optie: een wijziging van de pensioenwetgeving

Uiteraard zou het probleem kunnen worden opgelost door het terugdraaien van de hervorming ingevoerd door artikel 198 van de programmawet van 19 december 2014. Voor de minister van Pensioenen blijkt dit echter geen optie. In een vergadering van de Commissie voor de Sociale Zaken van 6 mei 2015, bevestigde hij dat een van de belangrijkste doelstellingen van de hervorming van het pensioencomplement voor grensarbeid precies was dat België niet langer de lasten zou dragen voor de buitenlandse pensioenhervormingen. Hij noemt het optrekken van de pensioenleeftijd in Nederland daar een voorbeeld van. De minister wijst erop dat de betrokkene bij het bereiken van de Belgische pensioenleeftijd wel degelijk recht heeft op de in België opgebouwde pensioenrechten. Verder verwijst hij naar de mogelijke rechten van de betrokkenen op de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) of de Tegemoetkoming voor Hulp aan Bejaarden (THAB). De IGO is echter een uitkering bedoeld voor bejaarde personen die niet over voldoende financiële middelen beschikken en wordt pas toegekend na een grondig onderzoek van alle bestaansmiddelen (waarbij o.a. ook de inkomsten van gezinsleden en de onroerende goederen mee in rekening worden genomen). De THAB kan dan weer enkel worden toegekend aan personen met een verminderde zelfredzaamheid. Indien betrokkene noch financieel, noch lichamelijk hulpbehoevend is, is de continuïteit van zijn sociale rechten niet gegarandeerd, ondanks een (quasi) volledige beroepsloopbaan.

la carrière est mixte (Belgique / Pays-Bas) pourraient-elles revendiquer cette exception? D'après l'ONEM, une faible activité dans un pays où l'âge de retraite est plus élevé ne devrait pas suffire pour pouvoir en bénéficier.

Dans le cas d'espèce, le problème est particulièrement critique: l'intéressé a effectué toute sa carrière en tant que travailleur frontalier aux Pays-Bas. Il n'ouvre donc le droit à une pension belge que sur la base de sa période de chômage en Belgique. Il est clair qu'au plus un travailleur frontalier a travaillé en Belgique, à côté de ses périodes de travail à l'étranger, au plus la pension belge à laquelle il a droit à partir de l'âge de la pension en Belgique, augmente.

Dans la réglementation en matière de chômage, une solution immédiate n'est pas évidente. Le SPF ETCS et le SPF Sécurité sociale préconisent davantage de rechercher une solution au sein de la législation relative aux pensions.

b) Deuxième piste: une modification de la législation relative aux pensions

Le problème pourrait bien entendu être résolu par le retrait de la réforme introduite par l'article 198 de la loi-programme du 19 décembre 2014. Cependant, pour le ministre des Pensions, cela ne semble pas être une option. Lors d'une réunion de la commission des Affaires sociales, le 6 mai 2015, le ministre a confirmé que l'un des principaux objectifs de la réforme du complément de pension lié au travail frontalier était précisément que la Belgique ne supporte plus les conséquences des réformes de régimes de pension à l'étranger. Et il a cité en exemple la hausse de l'âge de la pension aux Pays-Bas. Le ministre a ajouté que, lorsque les intéressés atteignent l'âge légal de la pension en Belgique, ils peuvent évidemment faire valoir les droits à la pension qu'ils y ont constitués. Il a enfin renvoyé aux éventuels droits des intéressés à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou à l'Allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA). La GRAPA est cependant une allocation destinée aux personnes âgées qui ne disposent pas de moyens financiers suffisants et n'est accordée qu'après un examen approfondi de tous les moyens d'existence (prenant en compte notamment les revenus des membres de la famille et les biens immobiliers). L'APA, quant à elle, est octroyée aux personnes en perte d'autonomie. Si l'intéressé n'est pas invalide ou s'il dispose de moyens financiers suffisants, la continuité de ses droits sociaux n'est pas garantie, malgré une carrière (presque) complète.

De FOD WASO stelt dat een oplossing wellicht veel-
eer in **Nederland** moet worden uitgedokterd.

Nederland heeft immers de sociale bijdragen uit de
terwerkstelling van de grensarbeider ontvangen. Een
overheid die zijn wetgeving wijzigt, hoort ervoor te zor-
gen dat de werknemers in alle gevallen gedekt blijven
voor sociale risico's.

Om de verschillende lidstaten betrokken bij de pro-
blematiek van de verzoeker samen de mogelijkheden
tot een oplossing te laten onderzoeken, heeft de fe-
derale Ombudsman in december 2016 een nota over
deze problematiek bezorgd aan de Voorzitter van het
Beneluxparlement. Hopelijk kan daar ook een aanzet
tot een structurele oplossing worden gegeven.

1.4. *Besluit*

Na aanpassingen aan zowel de Belgische als de
Nederlandse pensioenwetgeving die elk op autonome
wijze werden doorgevoerd, is de continuïteit van de
sociale rechten van gewezen grensarbeiders niet meer
gewaarborgd. Door te kiezen voor het vrij verkeer van
personen, een keuze die in sommige gevallen aange-
moedigd werd door het Europese beleid van grensover-
schrijdende samenwerking, stellen deze grensarbeiders
op het einde van hun loopbaan vast dat ze van nu af aan
benadeeld worden door in een buurland te gaan werken.

Binnen de nationale wetgevingen is er in principe
voor gezorgd dat de overgang van het stelsel van de
sociale vervangingsuitkeringen naar het stelsel van de
pensioenen naadloos verloopt. Die vlotte overgang is
echter minder vanzelfsprekend wanneer door toepas-
sing van de Europese coördinatie-regels, het pensioen
betaald moet worden door een ander land dan datgene
dat de sociale uitkeringen betaalde. Europa zorgt in-
derdaad slechts voor een coördinatie van de sociale
zekerheidsstelsels van de lidstaten en sluit onderlinge
verschillen niet uit. Het zijn die verschillen die kunnen
leiden tot hiaten in de sociale bescherming. Voor iede-
reen is duidelijk dat een oplossing voor deze problemen
noodzakelijk is. In zoverre de betrokken lidstaten de
Europese regels correct hebben toegepast en correct
gebruik hebben gemaakt van hun vrijheid om hun eigen
nationale regels te bepalen, is het echter veel minder
duidelijk wie verantwoordelijk is voor het vinden van
een oplossing.

Bijgevolg

**beveelt de federale Ombudsman aan om, in
afwachting van een regeling op *supranationaal*
niveau, de nodige maatregelen te nemen om de
continuïteit van de sociale rechten te garanderen**

Le SPF ETCS affirme que la solution devrait plutôt
être recherchée par les **Pays-Bas**.

Les Pays-Bas ont en effet perçu les cotisations
sociales relatives à l'occupation du travailleur frontalier.
Un gouvernement qui modifie sa législation doit veiller
à ce que les risques sociaux des travailleurs restent
couverts dans tous les cas.

Pour inciter les différents États membres concernés
par la problématique du requérant à étudier ensemble
les différentes pistes de solution, le Médiateur fédéral
a transmis, en décembre 2016, une note au président
du Parlement du Benelux, en espérant que cela puisse
également mener à une solution structurelle.

1.4. *Conclusion*

Les adaptations des réglementations en matière de
pension tant en Belgique qu'aux Pays-Bas, chacune
réalisée de manière autonome, ne garantissent plus la
continuité des droits sociaux des anciens travailleurs
frontaliers. En ayant choisi d'user de la libre circulation
des personnes, choix encouragé dans certains cas par
la politique européenne de coopération transfrontalière,
ces travailleurs s'aperçoivent, au terme de leur carrière,
qu'ils sont désormais lésés d'avoir été travaillés dans
un pays limitrophe.

Les législations nationales veillent en principe à ce
que le passage du système des allocations sociales de
remplacement vers le système des pensions se déroule
harmonieusement. Cette transition est beaucoup moins
évidente lorsqu'en faisant usage des règles de coordi-
nation européenne, la pension doit être payée par un
autre pays que celui qui payait les allocations sociales.
L'Europe veille en effet uniquement à la coordination
des systèmes de sécurité sociale des États membres
et n'exclut pas l'existence de différences entre ces sys-
tèmes. Ce sont ces différences qui peuvent conduire à
des lacunes dans la protection sociale. Tout le monde
s'accorde à dire qu'une solution est indispensable.
Dans la mesure où les États membres concernés ont
bien appliqué les règles européennes et fait un usage
correct de leur liberté de déterminer leurs propres
règles nationales, il est par contre beaucoup moins
aisé de désigner celui qui est responsable de dégager
une solution.

Par conséquent,

**le Médiateur fédéral recommande, dans l'attente
d'une solution au niveau *supranational*, de prendre
les mesures nécessaires pour garantir la conti-
nuité des droits sociaux des anciens travailleurs**

voor gewezen grensarbeiders voor wie het recht op Belgische sociale uitkeringen eindigt bij het bereiken van de pensioenleeftijd, maar die ingevolge de hogere pensioenleeftijd in het buurland nog geen aanspraak kunnen maken op de daar verworven pensioenrechten.

2. De toegang van gehandicapte personen tot hun rechten

In maart 2016 kwamen enkele medewerkers van de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) bij de federale Ombudsman langs om de nieuwe webapplicatie voor te stellen die kort daarna in gebruik zou worden genomen. Een persoon met een handicap zou dankzij de nieuwe online applicatie sneller en eenvoudiger een aanvraag kunnen indienen.

De ingebruikname van "My handicap" op 1 juli 2016 kwam voor de federale Ombudsman dan ook niet als een verrassing. Dat de implementatie daarvan tot problemen en klachten leidde, is ook niet ongewoon: de ingebruikname van een volledig nieuwe aanvraagprocedure geeft vaak aanleiding tot een aantal opstartproblemen en extra vragen van de gebruikers die nog niet vertrouwd zijn met het nieuwe instrument.

De verwachting dat het aantal klachten na een opstartperiode van enkele weken weer zou afnemen, bleek echter niet ingelost te worden, want vanaf augustus 2016 stelde de federale Ombudsman een opmerkelijke toename van klachten vast. Oorspronkelijk was voornamelijk de telefonische bereikbaarheid via het nummer 0800 987 99 problematisch. Spoedig kwamen er ook klachten over vragen die waren gesteld via het online contactformulier en die niet meer werden beantwoord binnen de beloofde termijn van 10 werkdagen.

Vanaf september 2016 vroeg de federale Ombudsman de DGPH om een meer structurele toelichting bij de oorzaken en de omvang van het probleem en uiteraard ook bij de maatregelen die werden genomen om de bereikbaarheidsproblemen op te lossen.

De DGPH bevestigde dat de bereikbaarheidsproblemen het gevolg waren van de nieuwe aanvraagprocedure en de reorganisatie van de dienst die daarmee gepaard ging. Zij verwees ook naar een aanzienlijke vermindering van het effectieve personeelsbestand: tussen 1 september 2015 en half januari 2017 verminderde het personeelsbestand met ongeveer 60 medewerkers, die ofwel overgingen naar de diensten van de gemeenschappen, ofwel op pensioen vertrokken en niet werden vervangen, of aan de slag gingen bij een andere federale

frontaliers pour lesquels le droit aux allocations sociales belges s'éteint à l'âge de la pension et qui, du fait que l'âge légal de la pension est plus élevé dans le pays limitrophe, ne peuvent pas encore prétendre aux droits à la pension qu'ils y ont acquis.

2. L'accès des personnes handicapées à leurs droits

En mars 2016, des collaborateurs de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) sont venus présenter au Médiateur fédéral la nouvelle application qui allait prochainement être mise en ligne et qui allait permettre à une personne handicapée d'introduire une demande plus facilement et plus rapidement.

Le lancement de "My Handicap", le 1^{er} juillet 2016, n'était donc pas inattendu pour le Médiateur fédéral. Il n'était pas non plus surprenant que son implémentation génère dans un premier temps des problèmes et une augmentation des plaintes. L'introduction d'une toute nouvelle procédure de demande donne en effet souvent lieu à un certain nombre de difficultés au démarrage et à des questions plus nombreuses de la part des utilisateurs, pas encore familiarisés avec le nouvel instrument.

Cependant, en août 2016, l'espoir de voir le nombre de plaintes diminuer après la période de lancement de l'application n'a pas été rencontré. Le Médiateur fédéral a plutôt constaté une recrudescence des plaintes. Dans un premier temps, celles-ci concernaient essentiellement l'inaccessibilité du numéro vert 0800 987 99. Ensuite, rapidement, le Médiateur fédéral a également enregistré des plaintes relatives au délai pris pour répondre aux questions introduites via le formulaire de contact en ligne, excédant les dix jours annoncés sur le site internet.

Dès septembre 2016, le Médiateur fédéral a demandé à la DGPH de lui fournir une explication structurelle des causes et de l'ampleur du problème et d'également lui préciser les mesures qui seraient prises pour le résoudre.

La DGPH a confirmé que les problèmes d'accessibilité provenaient de la nouvelle procédure de demande et de la réorganisation du service, qui se sont déroulées simultanément. S'y ajoutait une réduction significative du cadre des effectifs: entre le 1^{er} septembre 2015 et la mi-janvier 2017, le personnel a été réduit d'environ 60 collaborateurs. Certains sont partis à la retraite sans être remplacés, d'autres ont été transférés vers les services des communautés, d'autres encore affectés à une autre administration fédérale. Enfin, la migration

overheidsdienst. Daarenboven werd de migratie naar een nieuw informaticasysteem voor het dossierbeheer, Curam, voorbereid. Dit vergde extra inspanningen van het personeel.

Om de problemen aan te pakken werd beslist 10 extra personeelsleden aan te werven. Half januari 2017 waren er 7 effectief aan de slag. De teams die met achterstand kampten, werden bijkomend begeleid en vrijwilligers vanuit de andere diensten van de FOD Sociale Zekerheid ondersteunden de DGPH met het beantwoorden van telefonische oproepen. De telefoonnummers van de regionale medische centra werden terug operationeel gemaakt en voor de regio's met de meeste achterstand werd gewerkt aan een specifiek kanaal voor de partners (ziekenfondsen, OCMW's, gemeenten, ...) opdat professionelen voor dringende dossiers de DGPH sneller zouden kunnen bereiken. Deze maatregelen moesten de bereikbaarheid verbeteren tijdens de overgangperiode die aan de gang was.

In oktober 2016 bevestigde de DGPH nog uitdrukkelijk dat de aanvragen nog steeds binnen de opgelegde termijn werden behandeld en de betalingen nog steeds tijdig gebeurden, ondanks de verminderde bereikbaarheid en de personeelsproblemen.

De DGPH stelde verder dat de situatie in 2017 zou verbeteren aangezien de Vlaamse Gemeenschap de aanvragen en de dossiers tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden vanaf 1 januari 2017 geleidelijk zou overnemen. Bovendien zou het nieuwe informaticasysteem na de opstartfase volledig operationeel worden.

De ontwikkelingen in de eerste weken en maanden van 2017 bevestigden de positieve verwachtingen van de DGPH niet. Het operationeel worden van het nieuwe dossierbehandlingssysteem Curam op 21 januari 2017 heeft de problemen niet weggewerkt; de bijkomende problemen daaraan verbonden maakten dat het gratis nummer bij het ter perse gaan van dit jaarverslag volledig onbereikbaar bleek. Eveneens blijken problemen met de nieuwe software de correcte en tijdige behandeling en opvolging van dossiers te verhinderen.

Mensen contacteren de federale Ombudsman omdat zij er niet in slagen het overlijden van een persoon met een handicap of de wijziging van een rekeningnummer elektronisch te registreren. Bijgevolg dreigen betalingen onterecht of op een inmiddels afgesloten bankrekening te gebeuren. Personen met een verminderde mobiliteit melden dat ze de parkeerkaart die ze reeds enkele maanden geleden aanvroegen, nog steeds niet hebben ontvangen.

vers un nouveau système informatique de gestion de dossiers, "Curam", était également en préparation, ce qui exigeait des efforts supplémentaires de la part du personnel.

Pour résoudre les problèmes, il a été décidé de recruter dix personnes supplémentaires, dont sept étaient effectivement en service à la mi-janvier 2017. Les équipes confrontées à l'arriéré ont été renforcées et des volontaires d'autres départements du SPF Sécurité sociale sont venus soutenir la DGPH pour répondre aux appels téléphoniques. Les numéros de téléphone des centres médicaux régionaux ont été remis en service, tandis que dans les régions connaissant un arriéré plus important, un canal spécifique a été installé pour que les intermédiaires professionnels (mutualités, CPAS, communes, ...) puissent contacter rapidement la DGPH dans les dossiers urgents. Ces mesures étaient censées améliorer l'accessibilité pendant la période transitoire.

En octobre 2016, la DGPH précisait que les demandes étaient toujours traitées dans les délais prévus et les paiements effectués à temps, malgré l'accessibilité réduite et les problèmes de personnel.

La DGPH prévoyait une amélioration de la situation en 2017 puisque, à partir du 1^{er} janvier 2017, le traitement des dossiers d'aide aux personnes âgées (APA) serait progressivement repris par la Communauté flamande. De même, le nouveau système informatique aurait dû sortir de la phase de démarrage pour devenir pleinement opérationnel.

Les développements des premières semaines de 2017 n'ont guère confirmé les attentes de la DGPH. La mise en service du nouveau système de gestion de dossiers Curam, le 21 janvier 2017, n'a pas résolu les problèmes. Au contraire, vu les difficultés supplémentaires liées à l'utilisation de celui-ci, au moment de la rédaction du présent rapport, le numéro gratuit était devenu complètement inaccessible. Il semblerait même que les problèmes rencontrés avec ce nouveau système empêchent le traitement correct des dossiers, leur suivi et le respect des délais.

Depuis lors, les plaintes affluent auprès du Médiateur fédéral. Certaines parce qu'il s'avère impossible d'enregistrer, par voie électronique, le décès d'une personne handicapée, ou la modification d'un compte bancaire. Par conséquent, des paiements risquent d'être exécutés indûment ou sur un compte bancaire erroné. Des personnes à mobilité réduite signalent qu'elles n'ont toujours pas reçu leur carte de stationnement demandée depuis plusieurs mois.

De aard van klachten die de federale Ombudsman sinds eind januari 2017 ontvangt, doet bovendien vermoeden dat er een reëel risico ontstaat dat de problemen waarmee de personen met een handicap (of hun tussenpersonen) worden geconfronteerd in sommige gevallen ook een invloed zullen hebben op (de omvang van) hun recht op tegemoetkomingen. Wat zal bijvoorbeeld de ingangsdatum zijn van het recht op tegemoetkomingen van iemand die sinds eind januari meermaals probeerde een aanvraag in te dienen, maar daar begin februari nog steeds niet in geslaagd is?

De federale Ombudsman stelt vast dat de problemen, begonnen in de zomer 2016 ingevolge de ingebruikname van een nieuwe webapplicatie en een nieuw dossier-behandelingssysteem, bleven toenemen, ondanks een aantal goedbedoelde maatregelen zoals de extra aanwerving van personeelsleden. Het aantal geplande extra aanwervingen (10) lijkt echter minimaal om het personeelsverlies (60) tijdens het laatste anderhalf jaar te compenseren. De vermindering van het personeelsbestand is deels te verklaren door de overdracht van personeelsleden naar de gemeenschappen in het kader van de zesde staatshervorming. De overdracht van de bijhorende bevoegdheden is echter nog verre van volledig. Verder zal de regularisatie van de huidige toestand ongetwijfeld nog extra inspanningen vergen van het personeel.

Door de bereikbaarheidsproblemen verliest een al bijzonder kwetsbaar doelpubliek zijn aanspreekpunt binnen de administratie. De professionele tussenpersonen (ziekenfondsen, OCMW's, gemeenten) beschikken via de nieuwe applicaties niet over de nodige informatie én ze worden geconfronteerd met dezelfde bereikbaarheidsproblemen; daardoor kunnen ook zij de personen met een handicap niet meer correct informeren en bijstaan.

Gezien uit de meest recente klachten bovendien blijkt dat de problemen in een aantal gevallen meer dan tijdelijke ongemakken dreigen op te leveren, wordt de toestand steeds nijpender. De federale Ombudsman meent dat het alleszins onaanvaardbaar zou zijn dat de personen met een handicap nadeel zouden ondervinden van de informaticaproblemen en de vermindering van het personeelseffectief waarmee de DGPH wordt geconfronteerd. Hij rekent er dan ook op dat de DGPH en alle verantwoordelijken alles in het werk stellen om dit te voorkomen en dat de DGPH ook de nodige middelen krijgt om een correcte dienstverlening aan de personen met een handicap te kunnen verzekeren. De federale Ombudsman zal deze problematiek op de voet blijven opvolgen.

De surcroît, la nature des plaintes reçues par le Médiateur fédéral depuis fin janvier 2017 laisse présager que les dysfonctionnements impactent désormais aussi le droit aux allocations des personnes handicapées. Quelle sera, par exemple, la date de prise d'effet du droit aux allocations d'une personne qui, depuis fin janvier, a tenté d'introduire sa demande à plusieurs reprises mais qui, début février, n'y était toujours pas parvenue?

Le Médiateur fédéral constate que les problèmes, qui ont débuté durant l'été 2016 à la suite de la mise en service d'une nouvelle application en ligne et d'un nouveau système de gestion des dossiers, continuent d'empirer, malgré un certain nombre de mesures qui se voulaient efficaces. Le nombre de collaborateurs supplémentaires recrutés (10) ne semble pas suffisant pour compenser la perte de personnel (60) subie au cours de l'année et demie écoulée. La réduction des effectifs s'explique en partie par le transfert de personnel aux communautés dans le cadre de la sixième réforme de l'État. Cependant, le transfert des compétences concernées est encore loin d'être achevé. En outre, la régularisation de la situation actuelle nécessitera encore, sans nul doute, des efforts supplémentaires de la part du personnel.

Les problèmes d'inaccessibilité privent des personnes particulièrement vulnérables de leur point de contact au sein de l'administration. Les nouvelles applications ne permettent pas aux intermédiaires professionnels (mutuelles, CPAS, communes, ...) de disposer des informations nécessaires. Ils se trouvent confrontés aux mêmes difficultés d'accessibilité, de sorte qu'ils ne peuvent pas non plus informer correctement ni assister les personnes handicapées.

Dans certains cas, les problèmes risquent de dépasser les désagréments temporaires. La situation devient de plus en plus critique. Le Médiateur fédéral considère qu'il serait tout à fait inacceptable que les personnes handicapées doivent endosser le préjudice découlant des problèmes informatiques et de la réduction des effectifs auxquels la DGPH est confrontée. Il compte donc sur la DGPH et toutes les autorités responsables pour que tout soit mis en œuvre afin d'éviter une telle conséquence et que la DGPH puisse disposer des moyens nécessaires lui permettant de garantir un service correct aux personnes handicapées. Le Médiateur fédéral continuera à suivre de près l'évolution de la situation ainsi que les mesures adoptées.

3. Schadevergoeding voor schade door gezondheidszorgen

Het Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO) werd opgericht door de wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg. Het werd oorspronkelijk opgericht als een instelling van openbaar nut. Sinds 1 april 2013 is het echter een dienst binnen het Rijksinstituut voor Ziekten en Invaliditeitsverzekering (RIZIV). Zijn belangrijkste opdracht bestaat erin om de vergoeding van de slachtoffers van schade als gevolg van gezondheidszorg te organiseren en de schade te vergoeden wanneer deze het gevolg is van een therapeutisch risico en een bepaalde graad van ernst bereikt.

Zo kan elke persoon (of zijn rechthebbenden) die van mening is dat hij schade als gevolg van gezondheidszorg heeft geleden bij het Fonds een aanvraag om advies doen over de eventuele aansprakelijkheid van een zorgverlener voor de geleden schade, alsook over de ernst ervan²¹. Het Fonds moet binnen een termijn van zes maanden vanaf de ontvangst van de aanvraag een gemotiveerd advies uitbrengen over de eventuele aansprakelijkheid van de betrokken zorgverlener. Het Fonds kan beroep doen op externe experts om dit advies op te stellen.

Indien het Fonds van mening is dat de schade het gevolg is van een medisch ongeval zonder aansprakelijkheid van een zorgverlener, gaat het na of de schadedrempel bereikt is. Wanneer dit het geval is, vergoedt het Fonds het slachtoffer (of zijn rechthebbenden)²².

Is het Fonds echter van mening dat de schade veroorzaakt is door een feit waarvoor een zorgverlener aansprakelijk is, dan verzoekt het de verzekeraar van de betrokken zorgverlener om het slachtoffer te vergoeden. In een bepaald aantal gevallen zal het Fonds het slachtoffer niettemin zelf vergoeden, namelijk wanneer de zorgverlener zijn aansprakelijkheid betwist, wanneer de zorgverlener niet voldoende verzekerd is of wanneer zijn verzekeraar een voorstel tot vergoeding doet dat kennelijk ontoereikend is.

²¹ Artikel 12 van de wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg.

²² Op grond van artikel 5 van de wet is de schade ernstig genoeg indien aan één van de volgende voorwaarden is voldaan:
1° de patiënt is getroffen door een blijvende invaliditeit van 25 % of meer;
2° de patiënt is getroffen door een tijdelijke arbeidsongeschiktheid gedurende minstens zes opeenvolgende maanden of zes niet opeenvolgende maanden over een periode van twaalf maanden;
3° de schade verstoort bijzonder zwaar, ook economisch, de levensomstandigheden van de patiënt;

4° de patiënt is overleden.

3. L'indemnisation des dommages résultant de soins de santé

Le Fonds des accidents médicaux (FAM) a été créé par la loi du 31 mars 2010 relative à l'indemnisation des dommages résultant de soins de santé. Initialement créé sous forme d'organisme d'intérêt public, il est devenu, depuis le 1^{er} avril 2013, un service de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI). Il a pour mission principale d'organiser l'indemnisation des victimes de dommages résultant de soins de santé et de procéder à l'indemnisation lorsque le dommage résulte d'un aléa thérapeutique et qu'il atteint un certain degré de gravité.

Ainsi, toute personne, ou ses ayants droit, qui estime avoir subi un dommage résultant de soins de santé, peut adresser au Fonds une demande d'avis concernant la responsabilité éventuelle d'un prestataire de soins pour le dommage subi, ainsi que la gravité du dommage en question²¹. Dans les six mois de la réception de la demande, le Fonds doit rendre un avis motivé quant à l'existence d'une éventuelle responsabilité dans le chef du prestataire de soins concerné. Le Fonds peut faire appel à des experts externes pour rendre cet avis.

Si le Fonds est d'avis que le dommage résulte d'un accident médical sans qu'un prestataire de soins en soit responsable, il vérifie si le seuil de gravité est atteint et, lorsque c'est le cas, indemnise la victime (ou ses ayants droit)²².

Par contre, si le Fonds est d'avis que le dommage résulte d'un fait dont un prestataire de soins est responsable, il invite l'assureur de ce prestataire de soins à indemniser la victime. Dans certains cas, le Fonds peut malgré tout indemniser lui-même la victime, notamment lorsque le prestataire de soins conteste sa responsabilité, qu'il n'est pas suffisamment assuré ou que son assureur formule une proposition d'indemnisation manifestement insuffisante.

²¹ Article 12 de la loi du 31 mars 2010 relative à l'indemnisation des dommages résultant de soins de santé.

²² En vertu de l'article 5 de la loi, le dommage est suffisamment grave lorsqu'une des conditions suivantes est remplie:
1° le patient est atteint d'une invalidité permanente égale ou supérieure à 25 %;
2° le patient subit une incapacité temporaire de travail au moins durant six mois consécutifs ou six mois non consécutifs sur une période de douze mois;
3° le dommage occasionne des troubles particulièrement graves, y compris d'ordre économique, dans les conditions de vie du patient;
4° le patient est décédé.

Het was de bedoeling van de wetgever om het mogelijk te maken dat slachtoffers van medische ongevallen, onder bepaalde voorwaarden, vergoed konden worden zonder een fout van een zorgverlener te moeten bewijzen. Tegelijk heeft de wet van 31 maart 2010 een minnelijke vergoedingsprocedure ingevoerd als alternatief voor de gerechtelijke procedure die trouwens blijft bestaan.

De vergoedingsprocedure bij het Fonds zou eenvoudig en snel moeten zijn. Het is jammer genoeg hier dat het schoentje knelt.

Sinds 2014 heeft de federale Ombudsman een tiental klachten over het Fonds geregistreerd die voornamelijk gaan over de termijn waarbinnen het Fonds zijn adviezen over de vergoedingsaanvragen uitbrengt.

Sinds het begin van zijn activiteiten in september 2012, heeft het Fonds een grote achterstand opgelopen. Eind 2016 deelde het Fonds de federale Ombudsman mee dat de wachttijd vooraleer een expertise aanvangt op dat moment ongeveer drie jaar bedroeg voor de Franstalige dossiers en iets minder voor de Nederlandstalige dossiers.

Het Fonds verklaart deze termijn door verschillende factoren, meer bepaald:

- de wet die het Fonds opgericht heeft is van toepassing op feiten die zich hebben voorgedaan vanaf 3 april 2010 terwijl het Fonds pas gestart is met zijn activiteiten in september 2012. Bij de start van zijn activiteiten heeft het Fonds bijgevolg een grote toevloed van aanvragen geregistreerd²³, wat snel een achterstand in de behandeling veroorzaakte;
- hoewel het aantal nieuwe aanvragen vervolgens stabiliseerde, blijft het hoog, ongeveer 600 aanvragen per jaar;
- het personeelskader van het Fonds werd oorspronkelijk beperkt tot een strikt minimum²⁴. Het Fonds werd bovendien van in het begin geconfronteerd met de moeilijkheid om voldoende personeel aan te werven evenals met een tekort aan bekwame experts op de arbeidsmarkt. Ten slotte hebben verschillende medewerkers het Fonds reeds verlaten en moesten die vervangen worden door nieuwe medewerkers die de nodige ervaring nog moeten verwerven;
- de wet van 31 maart 2010 heeft een totaal nieuwe procedure ingevoerd en voor de implementatie hiervan was tijd nodig. Zo heeft het Fonds, om

²³ 1 113 aanvragen in 2013.

²⁴ Het oorspronkelijk kader voorzag 19 voltijdse medewerkers.

L'intention du législateur était ainsi de permettre, sous certaines conditions, aux victimes d'accidents médicaux d'être indemnisées sans devoir apporter la preuve d'une faute d'un prestataire de soins. Parallèlement, la loi du 31 mars 2010 a mis en place une procédure d'indemnisation amiable comme alternative à la procédure judiciaire, qui subsiste par ailleurs.

La procédure d'indemnisation se devait d'être simple et rapide. C'est malheureusement sur le plan de la rapidité que le bât blesse.

Depuis 2014, le Médiateur fédéral a enregistré une dizaine de réclamations à l'encontre du Fonds, portant principalement sur le délai dans lequel il rend ses avis sur les demandes d'indemnisation.

Depuis le début de ses activités en septembre 2012, le Fonds a accumulé un arriéré important. Fin 2016, il indiquait au Médiateur fédéral que le délai d'attente, avant qu'une expertise puisse débiter, était d'environ trois ans pour les dossiers francophones et d'un peu moins pour les dossiers néerlandophones.

Le Fonds explique ce délai par différents facteurs, notamment:

- la loi qui a créé le Fonds s'applique aux faits survenus depuis le 3 avril 2010 alors que le Fonds n'a débuté ses activités qu'en septembre 2012. Au début de ses activités, le Fonds a par conséquent enregistré un afflux important de demandes²³, ce qui a rapidement généré un arriéré de traitement;
- si le volume de demandes nouvelles s'est ensuite stabilisé, il reste important et tourne désormais autour de 600 demandes par an;
- le cadre du personnel du Fonds a été fixé à l'origine à un strict minimum²⁴. Le Fonds a, de plus, été confronté dès le départ à la difficulté de recruter du personnel en nombre suffisant, ainsi qu'à une pénurie d'experts compétents sur le marché. Enfin, plusieurs collaborateurs ont déjà quitté le Fonds et ont dû être remplacés par de nouveaux agents qui doivent acquérir l'expérience nécessaire;
- la loi du 31 mars 2010 met en place une procédure inédite, dont la mise en œuvre a nécessité du temps. Ainsi, pour constituer son réseau d'experts,

²³ 1 113 demandes en 2013.

²⁴ Le cadre initial prévoyait 19 équivalents temps plein.

zijn netwerk van experts samen te stellen, de wetgeving inzake overheidsopdrachten moeten volgen, die onder meer vereist dat de kwalitatieve en kwantitatieve selectiecriteria vastgelegd moeten worden alvorens de procedure te beginnen;

- in verschillende dossiers waarbij de patiënt was overleden, ondervond het Fonds bij bepaalde zorgverleners problemen om een kopie van het medisch dossier te verkrijgen. Er was een wijziging van de wet van 31 maart 2010 nodig om het Fonds uitdrukkelijk het recht op inzage en kopie van het patiëntendossier toe te kennen²⁵.

Om het hoofd te kunnen bieden aan het volume aanvragen tot schadeloosstelling heeft het Fonds in 2014 een masterplan aangenomen dat geleid heeft tot een opmerkelijke verhoging van het personeelskader. Het kader voorziet in 45 personen maar is nog niet volledig ingevuld²⁶, waardoor het Fonds niet in staat is de instroom van nieuwe dossiers te beheren.

Intern werd er nagedacht over methodes om het probleem van de achterstand op te lossen, de procedure te verbeteren en te versoepelen. Het Fonds is van mening dat een tijdelijke personeelsversterking noodzakelijk is.

Om de achterstand weg te werken onderzoekt het Fonds of het frequenter zou kunnen overgaan tot de eenzijdige expertise, in de gevallen waarin de wet van 31 maart 2010 geen tegensprekelijke expertise oplegt. Deze piste houdt echter het risico in dat het aantal betwistingen toeneemt. Bovendien is het niet altijd mogelijk om van in het begin van het dossier te beoordelen of de graad van ernst die een tegensprekelijke expertise vereist, bereikt zal zijn.

Een andere mogelijke oplossing zou er bijgevolg in kunnen bestaan om na te gaan of de schadedrempel bereikt is alvorens de aansprakelijkheid van de zorgverlener te onderzoeken. Het Fonds stelt namelijk vast dat, hoewel de wettelijke voorwaarden voor financiële tussenkomst van het Fonds redelijk strikt zijn, de verwachtingen van de burgers te hoog blijken. Veel personen wenden zich tot het Fonds voor een schade, die zelfs indien ze erkend zou worden, zelden tot een schadevergoeding zou leiden. Van de gevallen waarin het Fonds erkende dat de schade veroorzaakt was

le Fonds a dû suivre la législation en matière de marchés publics, qui exige notamment de fixer les critères de sélection qualitatifs et quantitatifs avant de lancer la procédure;

- dans plusieurs dossiers impliquant des patients décédés, le Fonds a rencontré des difficultés pour obtenir une copie du dossier médical auprès de certains prestataires de soins. Une modification de la loi du 31 mars 2010 a été nécessaire pour reconnaître explicitement au Fonds le droit à la consultation et à la copie du dossier du patient²⁵.

Pour pouvoir faire face au volume des nouvelles demandes d'indemnisation, le Fonds a adopté en 2014 un masterplan qui a débouché sur une augmentation significative du cadre du personnel. S'élevant actuellement à 45 personnes, le cadre n'est toutefois toujours pas rempli²⁶ et ne permet donc pas au Fonds de gérer le flux des nouveaux dossiers entrants.

Des réflexions sont menées en interne pour résoudre le problème de l'arriéré, ainsi que pour améliorer la procédure et la rendre plus fluide. Le Fonds est d'avis qu'un renfort temporaire en personnel est indispensable.

Dans les cas où la loi du 31 mars 2010 n'impose pas l'expertise contradictoire, le Fonds examine s'il ne pourrait pas recourir plus fréquemment à l'expertise unilatérale pour résorber l'arriéré. Cette option risque cependant de générer un nombre plus élevé de contestations. De plus, il n'est pas toujours possible d'évaluer, dès le début du dossier, si le taux de gravité qui impose le recours à l'expertise contradictoire sera atteint.

Une autre option pourrait dès lors consister à vérifier si le seuil de gravité du dommage est atteint avant d'examiner la responsabilité du prestataire de soins. Le Fonds constate en effet que, bien que les conditions d'intervention financière prévues dans la loi soient assez strictes, les attentes des citoyens semblent trop élevées. De nombreuses personnes saisissent le Fonds pour un dommage qui, même reconnu, débouchera rarement sur une indemnisation. Le Fonds n'a en effet procédé à une indemnisation que dans 4 % des cas pour lesquels il avait reconnu que le dommage trouvait sa cause dans

²⁵ Wet van 18 december 2016 houdende diverse bepalingen inzake gezondheid, *Belgisch Staatsblad*, 27 december 2016.

²⁶ Het laatste jaarverslag van het Fonds vermeldt 33,5 aangeworven voltijdse medewerkers.

²⁵ Loi du 18 décembre 2016 portant des dispositions diverses en matière de santé, *Moniteur belge*, 27 décembre 2016.

²⁶ Le dernier rapport annuel du Fonds fait état de 33,5 équivalents temps plein engagés.

door een medisch ongeval zonder aansprakelijkheid²⁷, is maar in 4 % van de betrokken dossiers een schadevergoeding toegekend, omdat de andere gevallen niet voldeden aan één van de voorwaarden over de ernst van de schade zoals voorzien in artikel 5 van de wet van 31 maart 2010. Momenteel is het Fonds wettelijk verplicht om alle dossiers die ingediend worden, te onderzoeken.

Op praktisch vlak ten slotte vermeldt het Fonds dat het zou moeten beschikken over een informatica-systeem waarmee de dossiers op administratief en medisch vlak gemakkelijker beheerd kunnen worden. De (hoofdzakelijk medische) dossiers zijn immers dikwijls omvangrijk en in verschillende formats opgesteld, wat het beheer ervan zwaar maakt.

De federale Ombudsman volgt de evolutie van de problematiek op. Het is immers noodzakelijk dat het Fonds ertoe komt om te werken binnen termijnen die verenigbaar zijn met de verwachtingen die ontstaan zijn met de invoering van de wet van 31 maart 2010.

Naast het opvolgen van de genomen (en te nemen) maatregelen door het Fonds om de bestaande achterstand weg te werken, heeft de federale Ombudsman het Fonds ook verzocht om ervoor te zorgen dat de betrokkenen adequaat geïnformeerd worden, meer bepaald door bij de FAQ op de website een concrete toelichting op te nemen over de werkelijke behandelingstermijnen. Het Fonds is hiermee akkoord gegaan maar had deze informatie nog niet opgenomen in de FAQ op het moment van de redactie van dit verslag.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan het Parlement

■ Opgevolgd

AA 10/07 De reglementering betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aanpassen in die zin dat de verhoging van de tegemoetkomingen die het gevolg is van een ambtshalve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de datum van herziening.

²⁷ Artikel 2, 7°, van de wet van 31 maart 2010 definieert een medisch ongeval zonder aansprakelijkheid als volgt: “Een ongeval dat verband houdt met een verstrekking van gezondheidszorg dat geen aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid van een zorgverlener, dat niet voortvloeit uit de toestand van de patiënt en dat voor de patiënt abnormale schade met zich meebrengt. De schade is abnormaal wanneer ze zich niet had moeten voordoen rekening houdend met de huidige stand van de wetenschap, de toestand van de patiënt en zijn objectief voorspelbare evolutie (...)”.

un accident médical sans responsabilité²⁷, les autres ne répondant pas à l'une des conditions de gravité du dommage telles que prévues à l'article 5 de la loi du 31 mars 2010. Actuellement, le Fonds est légalement tenu d'instruire tous les dossiers qui lui sont soumis.

Le Fonds indique enfin que dans la pratique, il devrait pouvoir disposer d'un outil informatique permettant de gérer plus aisément les dossiers sur les plans administratif et médical. Les dossiers (principalement médicaux) sont en effet souvent volumineux et présentés sous des formats très divers, ce qui rend leur gestion fort lourde.

Le Médiateur fédéral suit attentivement l'évolution de la situation. Il est en effet impératif que le Fonds parvienne à travailler dans des délais compatibles avec les attentes nées de l'adoption de la loi du 31 mars 2010.

Au-delà du suivi des mesures prises (et à prendre) en vue de résorber son arriéré, le Médiateur fédéral a invité le Fonds à assurer une information adéquate des personnes concernées, notamment en publiant sur son site internet, dans ses FAQ, une explication spécifique concernant les délais de traitement effectifs. Le Fonds a marqué son accord sur ce point mais n'avait pas encore publié cette information au moment de la rédaction du présent rapport.

4. Suivi des recommandations des années précédentes

4.1. Au Parlement

■ Rencontrée

RG 10/07 Adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées, afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale programmée prenne cours le 1^{er} jour du mois qui suit la date de révision.

²⁷ L'article 2, 7°, de la loi du 31 mars 2010 définit comme suit la notion d'accident médical sans responsabilité: “Un accident lié à une prestation de soins de santé, qui n'engage pas la responsabilité d'un prestataire de soins, qui ne résulte pas de l'état du patient et qui entraîne pour le patient un dommage anormal. Le dommage est anormal lorsqu'il n'aurait pas dû se produire compte tenu de l'état actuel de la science, de l'état du patient et de son évolution objectivement prévisible (...)”.

- De reglementering is niet aangepast.

Naar aanleiding van de in 2015 opgevolgde OA 10/05²⁸ besliste de Directie-generaal Personen met een handicap echter om het onderzoek in het kader van een geplande medische herziening voortaan te starten, vier maanden voor het einde van de geldigheidsdatum van de lopende medische erkenning. Bijgevolg zou de beslissing ten laatste op de vervaldatum van de lopende medische erkenning moeten kunnen worden genomen. Op die manier wordt *de facto* tegemoetgekomen aan het met de aanbeveling beoogde doel.

4.2. Aan de administratie

- Openstaand

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

➤ De staatssecretaris voor Personen met een beperking antwoordde naar aanleiding van een parlementaire vraag²⁹ dat zowel zijzelf als de administratie zich aansluiten bij de wens dat het sociaal tarief wordt toegekend vanaf de ingangsdatum van het recht op een tegemoetkoming.

De administratie wacht het resultaat af van een grondige juridische analyse om te weten of zij de ingangsdatum van het recht op de attesten mag vermelden zonder wijziging van het koninklijk besluit waaraan het model van de attesten als bijlage is toegevoegd.

- La réglementation n’a pas été adaptée.

Cependant, dans le cadre de la RO 10/05, rencontrée en 2015²⁸, la Direction générale Personnes handicapées a décidé, dans le cadre de la révision médicale programmée, d’entamer l’examen quatre mois avant l’échéance de la validité de la reconnaissance médicale en cours. Ainsi, la décision devrait pouvoir être prise au plus tard à la date d’expiration de la reconnaissance médicale, ce qui rencontrerait, dans les faits, l’objectif poursuivi par la recommandation.

4.2. A l’administration

- En cours

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

➤ En réponse à une question parlementaire²⁹, la secrétaire d’État aux Personnes handicapées a déclaré que tant elle-même que l’administration sont favorables à l’idée de l’octroi du tarif social pour le gaz et l’électricité à partir de la date d’entrée en vigueur du droit à l’allocation pour personne handicapée.

L’administration attend une analyse juridique plus approfondie pour savoir si elle peut ajouter la date d’entrée en vigueur du droit sur les attestations, sans modification de l’arrêté royal qui reprend en annexe le modèle des attestations.

²⁸ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2015*, pp. 35-36.

²⁹ Vraag nr. 12245 van mevrouw Karin Jiroflée van 29 juni 2016, “Het sociaal tarief voor energie”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12.

²⁸ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2015*, pp. 35-36.

²⁹ Question n° 12245 de Mme Karin Jiroflée du 29 juin 2016, “Le tarif social pour l’énergie”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12.

B. Buitenlandse betrekkingen

1. *Ambtshalve schrapping in het buitenland (aanbeveling OA 16/02 bij de Directie-generaal Consulaire Zaken bij de FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking)*

1.1. *De feiten*

- De heer Séraphin Vanderstraeten verblijft sinds enige tijd in Barcelona, in Spanje. Op zijn verzoek heeft het Consulaat van België in Barcelona hem in november 2014 ingeschreven in de consulaire bevolkingsregisters. In april 2015 beslist hij Spanje te verlaten om een zeereis rond de wereld te ondernemen. Hij verwittigt dan ook het consulaat van zijn vertrek en vraagt om uit de consulaire bevolkingsregisters te worden geschrapt. Het consulaat wijst hem erop dat de wet niet toelaat om hem uit de registers te schrappen, zolang hij zich niet inschrijft in een ander consulaat of in een gemeente in België.

De heer Séraphin Vanderstraeten verplaatst zich voortdurend en een inschrijving bij een ander consulaat is dan ook niet haalbaar. Hij vindt het niet normaal dat hij verplicht wordt op zijn Spaans adres ingeschreven te blijven, terwijl hij daar in feite niet meer verblijft. Een administratie of een persoon die het Rijksregister mag raadplegen zou dan ook misleid kunnen worden en hem post aan zijn Spaans adres richten, waar hij nochtans niet meer verblijft. Hij vraagt de federale Ombudsman hem te helpen een oplossing te vinden.

1.2. *Uiteenzetting*

De regels betreffende het houden van de consulaire bevolkingsregisters zijn opgenomen in het Consulair Wetboek en in een koninklijk besluit van 19 april 2014 aangaande de consulaire bevolkingsregisters.

Het Consulair Wetboek beschrijft de gewone verblijfplaats als *“de plaats waar een natuurlijke persoon zich hoofdzakelijk en legaal heeft gevestigd [...] Om deze plaats te bepalen, wordt rekening gehouden met omstandigheden van persoonlijke of professionele aard die duurzame banden met deze plaats aantonen of wijzen op de wil om dergelijke banden te scheppen.”*³⁰

De artikelen 35 en volgende van het Consulair Wetboek verduidelijken de regels die van toepassing zijn op het houden van de consulaire bevolkingsregisters. Uit deze bepalingen blijkt met andere woorden dat de

³⁰ Artikel 1, 10°.

B. Relations extérieures

1. *La radiation d’office à l’étranger (recommandation RO 16/02 à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement)*

1.1. *Les faits*

- Monsieur Séraphin Vanderstraeten réside depuis quelque temps à Barcelone, en Espagne. A sa demande, le consulat de Belgique à Barcelone l’a inscrit, en novembre 2014, dans les registres de population consulaires. En avril 2015, il décide de quitter l’Espagne pour se lancer dans un tour du monde en bateau. Il signale donc son départ au consulat et sollicite sa radiation des registres consulaires. Le consulat lui indique que la loi ne permet pas de le radier tant qu’il ne sollicite pas son inscription dans un autre consulat ou dans une commune en Belgique.

Monsieur Séraphin Vanderstraeten se déplace en permanence et cette inscription dans un autre consulat n’est donc pas possible. Il estime qu’il n’est pas normal qu’il soit contraint de rester inscrit à son adresse en Espagne alors qu’il n’y réside plus dans les faits. Une administration ou une personne habilitée à consulter le Registre national pourrait être induite en erreur et lui adresser du courrier à cette adresse, où il ne réside pourtant plus. Il contacte donc le Médiateur fédéral afin que celui-ci l’aide à trouver une solution.

1.2. *Développements*

Les règles relatives à la tenue des registres de population consulaires figurent au Code consulaire ainsi que dans l’arrêté royal du 19 avril 2014 concernant les registres de population consulaires.

Le Code consulaire définit la résidence habituelle comme *“le lieu où une personne physique s’est légalement établie à titre principal [...] Pour déterminer ce lieu, il est tenu compte des circonstances de nature personnelle ou professionnelle qui révèlent des liens durables avec ce lieu ou la volonté de nouer de tels liens”*³⁰.

Les articles 35 et suivants du Code consulaire précisent les règles applicables à la tenue des registres consulaires de la population. En résumé, il ressort de ces dispositions que les Belges qui établissent leur

³⁰ Article 1^{er}, 10°.

Belgen die in het consulaire ressort van de consulaire post hun gewone verblijfplaats vestigen in dat register kunnen worden ingeschreven. Het gaat dus om een mogelijkheid en niet om een verplichting. Het geval van een Belg die zou verkiezen om geen gebruik te maken van deze mogelijkheid wordt uitdrukkelijk voorzien: het Consulaire Wetboek beperkt de administratieve bijstand aan de Belgen die niet ingeschreven zijn tot de afgifte van noodreisdocumenten.

Artikel 4 van het koninklijk besluit van 19 april 2014 bepaalt dat de post *“kan overgaan tot afvoering van ambtswege uit de bevolkingsregisters indien blijkt dat een persoon niet langer op aangegeven adres woonachtig is en wanneer het onmogelijk is gebleken de nieuwe gewone verblijfplaats van deze persoon op te sporen”*.

De Directie-generaal Consulaire Zaken is van mening dat deze bepaling alleen maar de schrapping van ambtswege toelaat van personen die lang genoeg “verdwenen” zijn, om ongewenste schrappingen te vermijden. Zij heeft dan ook als richtsnoer vastgelegd dat er alleen maar kan worden overgegaan tot een ambts-halve schrapping indien er gedurende minstens 7 jaar geen contact meer is geweest tussen de ingeschreven persoon en de consulaire post. De Directie-generaal voert ook haar bekommernis aan de georganiseerde “verdwijning” te vermijden van burgers die zouden willen ontkomen aan bepaalde verplichtingen.

Volgens de administratie zou artikel 4 van het koninklijk besluit van 19 april 2014 echter onvoldoende wettelijke basis bieden om een persoon, die zijn vrijwillig vertrek uit het consulaire ressort van de post aangeeft, te schrappen uit de consulaire bevolkingsregisters zonder dat hij zich op een andere plaats in het buitenland of in België inschrijft. Deze schrapping zou, om wettelijk mogelijk te zijn, een wijziging van het Consulaire Wetboek vereisen.

De onderrichtingen van de FOD Binnenlandse Zaken betreffende het houden van de bevolkingsregisters door de gemeentebesturen in België delen de zorg dat de ambts-halve schrapping een uitzonderlijke maatregel moet blijven. Deze onderrichtingen voorzien echter uitdrukkelijk de schrapping naar aanleiding van een vertrek naar het buitenland die vrijwillig wordt aangegeven door de betrokkene voor zijn vertrek.

Bovendien stellen de onderrichtingen dat *“de bepaling van de hoofdverblijfplaats is gebaseerd op een feitelijke situatie, dat wil zeggen de vaststelling van een effectief verblijf in een gemeente gedurende het grootste deel van het jaar. Deze vaststelling gebeurt op basis van verschillende elementen, voornamelijk de plaats waarheen de betrokkene gaat na zijn*

résidence habituelle dans la circonscription d’un poste consulaire peuvent être inscrits dans ce registre. Il s’agit donc d’une faculté et non d’une obligation. L’hypothèse du Belge qui choisirait de ne pas faire usage de cette faculté est expressément prévue, le Code consulaire limitant l’aide administrative aux Belges non inscrits à la délivrance de titres de voyage provisoires.

L’article 4 de l’arrêté royal du 19 avril 2014 prévoit que le poste *“peut décider de la radiation d’office des registres de population s’il s’avère qu’une personne ne réside plus à l’adresse indiquée et quand il a été impossible de localiser le nouveau lieu de résidence habituelle de cette personne”*.

La Direction générale des Affaires consulaires estime que cette disposition permet uniquement la radiation d’office d’une personne qui aurait *“disparu”* depuis une période suffisamment longue, et ce, pour éviter tout risque de radiation intempestive. Elle a donc fixé comme ligne directrice que la radiation d’office ne peut intervenir qu’en cas d’absence de contact entre la personne inscrite et le poste consulaire depuis sept ans au minimum. L’administration invoque également son souci d’éviter la *“disparition”* organisée de citoyens qui voudraient se mettre à l’abri de certaines obligations.

Selon l’administration, l’article 4 de l’arrêté royal du 19 avril 2014 ne constituerait, par contre, pas une base légale suffisante pour radier des registres de population consulaires une personne qui déclare son départ volontaire de la circonscription du poste sans requérir son inscription ailleurs à l’étranger ou en Belgique: cette radiation, pour être juridiquement possible, demanderait une modification du Code consulaire.

Les instructions du SPF Intérieur concernant la tenue des registres de population par les administrations communales en Belgique partagent ce souci que la radiation d’office reste une mesure exceptionnelle. Ces mêmes instructions prévoient cependant expressément la radiation à la suite d’une déclaration volontaire de départ vers l’étranger effectuée par la personne concernée avant son départ.

Par ailleurs, elles précisent que *“la détermination de la résidence principale se fonde sur une situation de fait, c’est-à-dire la constatation d’un séjour effectif dans une commune durant la plus grande partie de l’année. Cette constatation s’effectue sur la base de différents éléments, notamment le lieu que rejoint l’intéressé après ses occupations professionnelles, le lieu de*

beroepsbezigheden, de plaats waar de kinderen naar school gaan, de arbeidsplaats, het energieverbruik en de telefoonkosten, het gewone verblijf van de echtgenoot of van andere leden van het gezin. Als hoofdverblijfplaats moet worden beschouwd de plaats waar de betrokken persoon effectief de beschikking heeft over een woning, die hij echt blijkt te bewonen en die hij betreft met de bedoeling er zijn hoofdverblijf te vestigen, dat wil zeggen er de verblijfplaats van te maken van waaruit hij deelneemt aan het maatschappelijk verkeer, waar hij zich terugtrekt voor zijn privéleven, waar het centrum ligt van zijn gezinsleven en waar hij, zo hij een bedrijvigheid buitenshuis uitoefent, na de dagtaak regelmatig terugkeert en er gewoonlijk verblijft.”

Hoewel hier de term “*hoofdverblijfplaats*” en niet “*gewone verblijfplaats*” wordt gebruikt, blijft de bedoeling dezelfde: het komt er niet alleen maar op aan te vermijden dat een persoon van een adres geschrapt wordt terwijl hij daar nog verblijft. De bedoeling is ook om te vermijden een inschrijving op een adres te behouden, waar de betrokkene kennelijk niet meer verblijft. Bovendien is in België een ambtshalve inschrijving mogelijk wanneer een persoon nalaat zijn aanwezigheid aan te geven. In het buitenland is dit echter niet het geval: daar blijft een inschrijving facultatief.

Een Belg mag dus niet worden verplicht om op een adres ingeschreven te blijven waar hij gewoonlijk niet meer verblijft. Deze inschrijving komt niet overeen met zijn werkelijke situatie. Natuurlijk is een schrapping in het buitenland niet zonder nadelen (bijvoorbeeld kan de Belg niet meer genieten van sommige diensten van de ambassade), maar een fictieve inschrijving kan ook nadelig zijn voor de betrokken persoon.

Door te weigeren een persoon uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen terwijl niet betwist wordt dat hij niet meer in het ressort van de post verblijft, voert de Directie-generaal Consulaire Zaken bovendien een niet door de wet voorziene uitzondering in op het door het Consulaire Wetboek vastgestelde principe, m.n. het facultatieve van de inschrijving in de consulaire bevolkingsregisters. De administratie verplicht de persoon die zich om bepaalde redenen niet wil of niet kan inschrijven op een adres in het buitenland om in de consulaire bevolkingsregisters ingeschreven te blijven. Dit terwijl hij aanvankelijk niet verplicht was om zich in te schrijven.

Artikel 4 van het koninklijk besluit van 19 april 2014 onderwerpt de schrapping door de consulaire post aan de voorwaarde dat “(...) *het onmogelijk is gebleken de nieuwe gewone verblijfplaats van deze persoon op te sporen*”. Deze voorwaarde is bedoeld om de Belg in het buitenland te beschermen tegen een ongewenste schrapping die zou zijn uitgevoerd op initiatief van de

fréquentation scolaire des enfants, le lieu de travail, les consommations en électricité, eau, gaz et les frais de téléphone, le séjour habituel du conjoint ou des autres membres de la famille. Il y a lieu de considérer comme résidence principale le lieu où la personne concernée dispose effectivement d'une habitation, qu'il apparaît habiter effectivement et qu'il occupe dans l'intention d'y établir sa résidence principale, c'est-à-dire, d'en faire la résidence à partir de laquelle il prend part à la vie sociale, où il se retire pour sa vie privée, où se situe le centre de sa vie familiale et où, s'il exerce une activité à l'extérieur, il revient régulièrement après sa tâche quotidienne et y réside habituellement”.

Même si le terme utilisé est ici résidence “*principale*” et non résidence “*habituelle*”, l'esprit reste le même, à savoir que s'il s'agit évidemment d'éviter qu'une personne soit radiée d'une adresse alors qu'elle y réside, il ne s'agit pas de conserver une inscription à une adresse où la personne ne réside manifestement plus. Par ailleurs, si en Belgique, une inscription d'office est possible pour la personne qui omettrait de signaler sa présence, ce n'est pas le cas à l'étranger, où l'inscription demeure facultative.

Un ressortissant belge ne peut donc pas être contraint de rester inscrit à une adresse à laquelle il ne réside plus habituellement, cette inscription ne coïncidant pas avec sa situation réelle. Si une radiation à l'étranger présente à l'évidence des inconvénients (par exemple, le fait de ne plus pouvoir bénéficier de certains services rendus par l'ambassade), une inscription fictive peut, à l'évidence, porter préjudice à la personne concernée.

Par ailleurs, en refusant de procéder à la radiation de la personne des registres consulaires alors qu'il n'est pas contesté qu'elle ne réside plus dans la circonscription du poste, la Direction générale des Affaires consulaires introduit une exception non prévue par la loi au principe établi par le Code consulaire, selon lequel l'inscription aux registres de population consulaires reste facultative: l'administration contraint ainsi la personne qui, pour des raisons diverses, ne peut pas ou ne souhaite pas s'inscrire à une autre adresse à l'étranger, à rester inscrite aux registres consulaires alors qu'au départ, rien ne l'obligeait à y requérir son inscription.

L'article 4 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 soumet la radiation effectuée par le poste consulaire à la condition “(...) *(qu') il a été impossible de localiser le nouveau lieu de résidence habituelle de cette personne*”. Cette condition a pour objectif de prémunir le Belge à l'étranger d'une radiation intempestive, effectuée à l'initiative du poste, sans avoir été sollicitée par la personne

post zonder dat de betrokkene dit zou hebben gevraagd, terwijl de administratie op de hoogte was van zijn nieuw adres.

Het reeds aangehaalde artikel 4 van het koninklijk besluit van 19 april 2014 biedt volgens onze analyse een voldoende wettelijke basis om over te gaan tot de schrapping van een Belg die in het buitenland verblijft en die een vrijwillige aangifte doet van vertrek, waarvan vaststaat dat hij niet meer woont op het aangegeven adres en die zich niet kan of niet wil inschrijven op een ander adres. Het staat immers vast dat de Belg niet meer op het aangegeven adres verblijft en het is onmogelijk zijn nieuwe gewone verblijfplaats op te sporen.

Twee basisbeginselen regelen de inschrijving van de Belgen in het buitenland in de consulaire bevolkingsregisters: enerzijds blijft hun inschrijving facultatief, anderzijds moeten de registers de werkelijkheid weergeven. Deze twee principes zijn onverenigbaar met het standpunt van de Directie-generaal Consulaire Zaken dat erin bestaat een inschrijving te behouden op een adres waar de persoon zijn gewone verblijfplaats niet meer heeft en waarvan hij wenst geschrapt te worden. Op de weigering van de consulaire posten om over te gaan tot de schrapping op vraag van de betrokkene, heeft deze drie oplossingen:

- ofwel blijft de persoon ingeschreven op een adres waar hij niet meer woont en de inschrijving geeft dan niet de werkelijkheid weer;
- ofwel schrijft hij zich in op een ander adres in het buitenland en de Directie-generaal Consulaire Zaken verplicht hem dan indirect zich op een ander adres in het buitenland in te schrijven terwijl deze inschrijving facultatief is;
- ofwel schrijft hij zich in op een adres in België om dan aangifte te doen van een nieuw vertrek naar het buitenland om een schrapping te verkrijgen; de administratie verplicht dan de burger om een juridische constructie te gebruiken om een oplossing te vinden die de administratie hem niet kan bieden.

Technisch gezien belet niets de schrapping van een Belg uit de consulaire bevolkingsregisters, want het Rijksregister bevat een code “*ambtshalve schrapping in het buitenland*”, die op uitdrukkelijk verzoek van de Directie-generaal Consulaire Zaken werd aangemaakt.

De Directie-generaal Consulaire Zaken kan de vrijwillige schrapping natuurlijk met waarborgen laten omkaderen door een regelgeving. Het ontbreken van een dergelijke procedure mag echter niet beletten

concernée alors que l’administration connaissait sa nouvelle adresse.

L’article 4 précité constitue, selon l’analyse du Médiateur fédéral, une base légale suffisante pour procéder à la radiation d’un Belge résidant à l’étranger qui effectue une déclaration de départ volontaire, dont il est établi qu’il ne vit plus à l’adresse indiquée et qui ne peut ou ne veut pas s’inscrire à une autre adresse. En effet, il est avéré que le Belge ne réside plus à l’adresse indiquée et il est impossible de localiser son nouveau lieu de résidence habituelle.

Deux principes essentiels gouvernent l’inscription des Belges à l’étranger dans les registres consulaires. D’une part, leur inscription demeure facultative. D’autre part, les registres doivent refléter la réalité. Ces deux principes sont parfaitement inconciliables avec la position de la Direction générale des Affaires consulaires qui consiste à conserver une inscription à une adresse à laquelle une personne n’a plus sa résidence habituelle et dont elle demande à être radiée. Devant le refus des postes de procéder à la radiation de la personne concernée qui le demande, celle-ci a trois solutions:

- soit elle reste inscrite à une adresse où elle ne demeure plus et son inscription ne reflète alors pas la réalité;
- soit elle s’inscrit à une autre adresse à l’étranger et la Direction générale des Affaires consulaires la contraint alors indirectement à s’inscrire à une autre adresse à l’étranger alors que cette inscription est facultative;
- soit elle s’inscrit à une adresse en Belgique, pour ensuite déclarer une nouvelle fois son départ volontaire à l’étranger afin d’obtenir sa radiation, et l’administration oblige donc le citoyen à user d’ingénierie juridique pour trouver une solution que l’administration n’est pas à même de lui offrir.

Techniquement, rien ne s’oppose à la radiation d’un Belge des registres consulaires car le Registre national comporte un code “radiation d’office à l’étranger”, créé à la demande expresse de la Direction générale des Affaires consulaires.

Rien n’empêche évidemment la Direction générale des Affaires consulaires de faire ressortir, par voie réglementaire, la radiation volontaire de certaines garanties. Cependant, l’absence d’une telle procédure ne doit

om onmiddellijk artikel 4 van het koninklijk besluit van 19 april 2014 toe te passen op het geval van een Belg die om zijn schrapping uit de consulaire bevolkingsregisters vraagt, omdat hij daar niet meer verblijft: elke diplomatieke of consulaire post moet een Belgische onderdaan uit de consulaire bevolkingsregisters schrappen wanneer vaststaat dat hij niet meer gewoonlijk op het in de consulaire bevolkingsregisters opgenomen adres verblijft.

Bijgevolg,

vaststellend dat de huidige wetgeving de inschrijving in de consulaire bevolkingsregisters facultatief maakt;

overwegend dat een Belg niet verplicht mag worden in de consulaire bevolkingsregisters ingeschreven te blijven terwijl niet betwist wordt dat hij niet meer in het ressort van de post verblijft;

overwegend dat het noodzakelijk is dat de inschrijving in de consulaire bevolkingsregisters overeenstemt met de werkelijke situatie van de betrokkene en dat deze doelstelling moet primeren op overwegingen gebaseerd op een hypothetische en niet-geverifieerde wil van een persoon om aan bepaalde verplichtingen te ontkomen;

vaststellend dat artikel 4 van eerder aangehaald koninklijk besluit van 19 april 2014 een voldoende wettelijke basis biedt om over te gaan tot de schrapping van een Belg die in het buitenland verblijft, die vrijwillig aangifte doet van zijn vertrek en waarvoor de post geen enkel concreet element bezit dat tegensprekt dat hij niet meer op zijn adres verblijft, zoals opgenomen in de consulaire bevolkingsregisters;

beveelt de federale Ombudsman de Directie-generaal Consulaire Zaken aan om aan de diplomatieke en consulaire posten instructie te geven om elke Belg uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen die daarom vraagt en waarvan vaststaat dat hij niet meer zijn gewone verblijfplaats heeft op het aangegeven adres.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan de administratie

■ Openstaand

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

pas empêcher l'application immédiate de l'article 4 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 au cas de figure d'un Belge qui sollicite d'être radié des registres consulaires au motif qu'il n'y réside plus: tout poste diplomatique ou consulaire doit radier des registres consulaires le ressortissant belge dont il est établi qu'il ne réside plus de manière habituelle à l'adresse reprise aux registres de population consulaires.

Par conséquent,

constatant que la législation actuelle rend l'inscription aux registres consulaires facultative;

considérant qu'un ressortissant belge ne peut être contraint à rester inscrit aux registres de population consulaires alors qu'il n'est pas contesté qu'il ne réside plus dans la circonscription du poste;

considérant qu'il est essentiel que l'inscription aux registres consulaires coïncide avec la situation réelle de la personne concernée et que cet objectif doit l'emporter sur des considérations basées sur la volonté hypothétique et non vérifiée d'une personne d'éviter certaines obligations;

constatant que l'article 4 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 précité constitue une base légale suffisante pour procéder à la radiation d'un Belge résidant à l'étranger qui effectue une déclaration de départ volontaire et dont il n'est pas contredit par des éléments concrets en possession du poste qu'il ne réside plus à son adresse, telle que reprise aux registres consulaires de population;

le Médiateur fédéral recommande à la Direction générale des Affaires consulaires de donner instruction aux postes diplomatiques et consulaires de radier des registres de population consulaires 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.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. A l'administration

■ En cours

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

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

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

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

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

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

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

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

2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld.

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

➤ De FOD Justitie heeft meegedeeld dat de oprichting van een centrale autoriteit voor de erkenning van akten van de burgerlijke stand deel uitmaakt van haar moderniseringsprojecten van de burgerlijke stand. Er werd een nota in die zin voorgelegd aan de regering.

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

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

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

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

4. tenir compte de la bonne foi des comparants.

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

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

2. intervenir dans un délai raisonnable.

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

➤ Le SPF Justice a indiqué que la création d'une autorité centrale de reconnaissance des actes d'état civil étranger fait partie de ses projets de modernisation de l'état civil. Une note en ce sens a été soumise au gouvernement.

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

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

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

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

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

4. moet ze 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.

- Geen significante evolutie in 2016.

De aanbeveling blijft actueel.

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

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

- Geen significante evolutie in 2016.

In 2015 heeft de federale Ombudsman aanbevolen om artikel 22, § 1, 5°, van het Wetboek op de Belgische nationaliteit, dat veel laattijdige betwistingen van de nationaliteit veroorzaakte, op te heffen (zie AA 15/02).

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

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

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

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

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

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

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

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

- Pas d'évolution notable en 2016.

La recommandation reste d'actualité.

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

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

- Pas d'évolution notable en 2016.

En 2015, le Médiateur fédéral a recommandé d'abroger l'article 22, § 1^{er}, 5°, du Code de la nationalité belge, à la source de nombreuses contestations tardives de nationalité (voy. la RG 15/02).

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.

- Geen significante evolutie in 2016.

De aanbeveling blijft actueel.

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

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

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

➤ Begin 2015 verbonden de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en de FOD Buitenlandse Zaken er zich toe om de informatie aan visumaanvragers voor familiebezoek te verbeteren. De op de website van de DVZ vermelde informatie is immers aan herziening toe. Alle websites van de diplomatieke en consulaire posten zullen verwijzen naar de website van de DVZ die de referentiesite zal worden. Een nieuwe versie van deze website werd in maart 2017 online geplaatst.

Een gestructureerd advies zal aan de posten worden voorgesteld teneinde de leesbaarheid van het dossier voor de DVZ te verbeteren. De DVZ neemt de uiteindelijke beslissing. Deze verbetering is nog niet gerealiseerd. De DVZ heeft daarentegen een typeformulier opgesteld dat moet worden gebruikt in het kader van familiebezoeken om de formaliteiten voor de aanvragers te vereenvoudigen. Dit document is beschikbaar op de nieuwe versie van de website.

- Pas d'évolution notable en 2016.

La recommandation reste d'actualité.

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

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

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

➤ Début 2015, l'Office des étrangers (OE) et le SPF Affaires étrangères se sont engagés à améliorer l'information donnée aux demandeurs de visa pour visite familiale. L'OE doit notamment retravailler l'information figurant sur son site. Tous les sites des postes diplomatiques et consulaires renverront vers le site de l'OE, qui deviendra le site de référence. Une nouvelle version de ce site a été mise en ligne en mars 2017.

Un avis structuré sera proposé aux postes afin d'augmenter la lisibilité du dossier pour l'OE, qui doit prendre la décision finale. Cette amélioration n'est pas encore réalisée. Par contre, l'OE a rédigé une invitation type, à utiliser dans le cadre d'une visite familiale, qui devrait faciliter les démarches des demandeurs de visa. Le document est publié sur la nouvelle version du site.

C. Justitie

1. Toezicht op de rechten van geïnterneerden in de forensische psychiatrische centra (aanbeveling AA 16/02 aan het Parlement)

In 2010 heeft de federale Ombudsman aanbevolen om een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving te organiseren³¹. Hij stelde vast dat de onafhankelijkheid van de toezichtsorganen van de strafinrichtingen (de Centrale toezichtsraad voor het gevangeniswezen en de Commissies van Toezicht) niet was verzekerd omdat ze voor hun organisatie en financiering ressorteren onder de Federale Overheidsdienst Justitie. Hij constateerde ook dat aanwervingsproblemen, meer in het bijzonder te wijten aan de moeilijke omstandigheden waarin de taken moeten worden uitgevoerd, verschillende gevolgen hadden: de verschillende inrichtingen beschikten niet over een Commissie van Toezicht of, als die er wel was, beschikten ze niet over voldoende leden of voldoende opgeleide leden om hun opdrachten te vervullen.

In 2014 heeft de minister van Justitie de situatie gedeeltelijk verholpen door zeven nieuwe Commissies van Toezicht te installeren, waarvan één bij de inrichting tot bescherming van de maatschappij te Paifve³². De samenstelling van deze laatste Commissie is aangepast om tegemoet te komen aan de specificiteit van een inrichting waar uitsluitend geïnterneerden verblijven: ze wordt voorgezeten door een arts en niet door een magistraat.

Sinds 2014 wordt er dus extern toezicht gehouden op de situatie van geïnterneerden als ze geplaatst zijn in een psychiatrische afdeling³³, in een afdeling tot bescherming van de maatschappij van een strafinrichting³⁴ of in een inrichting tot bescherming van de maatschappij beheerd door de FOD Justitie (Paifve). De geïnterneerden die geplaatst zijn in andere plaatsen van vrijheidsberoving, met name de inrichtingen tot bescherming van de maatschappij georganiseerd door de gemeenschappen en de gespecialiseerde afdelingen van de psychiatrische ziekenhuizen die een akkoord

³¹ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, AA 10/02, p. 132.

³² Ministerieel besluit van 20 januari 2014 inzake de Commissies van Toezicht te Arlon, te Beveren, te Dinant, te Marche en te Paifve.

³³ In de inrichtingen van Antwerpen, Berkendael, Dendermonde, Gent, Hasselt, Mechelen, Jamioux, Lantin, Leuven hulp, Bergen, Namen, St-Gillis.

³⁴ In de inrichtingen van Merksplas, Turnhout en Brugge.

C. Justice

1. La surveillance des droits des internés dans les centres de psychiatrie légale (recommandation RG 16/02 au Parlement)

En 2010, le Médiateur fédéral recommandait d'organiser un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux³¹. Il constatait tout d'abord que l'indépendance des organes de surveillance des établissements pénitentiaires (Conseil central de surveillance pénitentiaire et Commissions de surveillance) n'était pas assurée dès lors qu'ils étaient rattachés pour leur organisation et leur financement au SPF Justice. Il constatait ensuite que les difficultés de recrutement, notamment liées aux conditions difficiles d'exercice des mandats, avaient plusieurs conséquences: certains établissements n'étaient pas dotés d'une Commission de surveillance et lorsqu'il en existait une, le nombre suffisant de membres n'était pas atteint ou les membres n'étaient pas suffisamment formés pour remplir leurs missions.

En 2014, le ministre de la Justice a remédié en partie à la situation en instituant sept nouvelles Commissions de surveillance, dont l'une auprès de l'établissement de défense sociale de Paifve³². La composition de la Commission de surveillance de l'établissement de défense sociale de Paifve est adaptée, afin de correspondre à la spécificité d'un établissement exclusivement dédié à des internés, puisqu'elle est présidée par un médecin et non un magistrat.

Depuis 2014, la situation des internés fait donc l'objet d'une surveillance externe, lorsque ces internés sont placés dans une annexe psychiatrique³³, dans une section de défense sociale d'un établissement pénitentiaire³⁴ ou dans un établissement de défense sociale (EDS) géré par le SPF Justice. Les autres internés, placés dans des lieux de privation de liberté tels que les établissements de défense sociale organisés par les communautés ainsi que les sections spécialisées d'établissements de soins ayant conclu un accord avec les autorités compétentes concernant le placement et

³¹ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, RG 10/02, p. 132.

³² Arrêté ministériel du 20 janvier 2014 relatif aux Commissions de surveillance d'Arlon, de Beveren, de Dinant, de Marche et de Paifve.

³³ Dans les établissements d'Anvers, Berkendael, Dendermonde, Gand, Hasselt, Mechelen, Jamioux, Lantin, Leuven hulp, Mons, Namur, Saint-Gilles.

³⁴ Dans les établissements de Merksplas, Turnhout et Brugge.

hebben afgesloten met de bevoegde autoriteiten voor de plaatsing en de opvang van geïnterneerden³⁵, kennen niet de controle op de detentieomstandigheden door een Commissie van Toezicht.

Hetzelfde jaar legt de wetgever een nieuw juridisch kader vast voor delinquente personen met een geestesstoornis³⁶, toegespitst op de gerechtelijke procedures en de zorgkwaliteit. Hij voorziet de oprichting van nieuwe plaatsen van vrijheidsberoving specifiek voor deze personen: de forensische psychiatrische centra.

De oprichting van specifieke voorzieningen voor de plaatsing van geïnterneerden gericht op gezondheidszorg moet worden verwelkomd. Daarmee krijgt de Belgische Staat de mogelijkheid om de veroordelingen door het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) voor onrechtmatige detentie in de psychiatrische afdelingen van gevangenissen en afdelingen tot bescherming van de maatschappij van de gevangenissen, recht te zetten. Dat geldt ook voor de in de aanbeveling van de federale Ombudsman aan de administratie beschreven situaties met betrekking tot de vasthouding van geïnterneerden in de gewone gevangeniswarterijen van de gevangenissen³⁷. De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering regelt echter niet de interne rechtspositie van deze personen. Dit zijn regels met betrekking tot de levensomstandigheden in de inrichting, de rechten van opgesloten personen en de "handelingen en beslissingen van de overheid die zijn leven als inwoner van de inrichting betreffen"³⁸. Deze wet voorziet geen extern toezicht op de opgerichte inrichtingen.

l'accueil de personnes internées³⁵, ne bénéficient pas d'un contrôle de leurs conditions de détention par une Commission de surveillance.

La même année, le législateur a adopté un nouveau cadre juridique pour les personnes délinquantes atteintes de troubles mentaux³⁶. Axé sur les procédures juridictionnelles et la qualité des soins, ce cadre institue de nouveaux lieux de privation de liberté spécifiques pour ces personnes: les centres de psychiatrie légale.

La création de lieux spécifiques de placement pour les internés, axés sur les soins de santé, doit être saluée. L'État belge se donne ainsi les moyens d'améliorer les situations dénoncées, d'une part, par la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) qui l'avait condamné plusieurs fois pour détention irrégulière dans les annexes psychiatriques et sections de défense sociale des prisons et, d'autre part, par le Médiateur fédéral dans sa recommandation à l'administration concernant la détention des internés dans les ailes de droit commun des prisons³⁷. Cependant, la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement n'organise pas le statut juridique interne de ces personnes (c'est-à-dire les règles relatives aux conditions de vie au sein de l'établissement, aux droits des personnes incarcérées et aux "actes et décisions de l'autorité qui affectent sa vie en tant qu'habitant de l'établissement"³⁸) et ne prévoit pas de mesure de surveillance externe des établissements ainsi créés.

³⁵ Voor de *Fédération Wallonie-Bruxelles* gaat het over EDS Les Marronniers te Doornik, de afdeling tot bescherming van de maatschappij van het psychiatrisch ziekenhuis Chêne aux Haies (Le) en het CH Jean Titeca. Voor Vlaanderen gaat het over de voor geïnterneerden gereserveerde afdelingen in het UPC Sint-Kamillus te Bierbeek, het OPZC Rekem te Rekem en het PC Sint-Jan Baptist te Zelzate.

³⁶ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering.

³⁷ De federale Ombudsman, *Jaarverslag 2013*, OA 13/07, p. 35.

³⁸ Eindverslag van de commissie "basiswet gevangeniswezen en rechtspositie van gedetineerden", *Parl. St.*, Kamer, 2000-2001, nr. 1076/001, p. 4.

³⁵ En *Fédération Wallonie-Bruxelles*, il s'agit de l'EDS Les Marronniers de Tournai, la section de défense sociale du Centre hospitalier psychiatrique Chêne aux Haies (Le) et le Centre hospitalier Jean Titeca; en Flandre, il s'agit des sections réservées aux internés à l'UPC Sint-Kamillus de Bierbeek, à l'OPZC de Rekem et au PC Sint-Jan Baptist de Zelzate.

³⁶ Loi du 5 mai 2014 relative à l'internement.

³⁷ Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2013*, RO 13/07, p. 35.

³⁸ Rapport final de la commission "loi de principes concernant l'administration pénitentiaire et le statut juridique des détenus", *Doc. parl.*, Chambre, 2000-2001, n° 1076/001, p. 4.

Het eerste forensisch psychiatrisch centrum (FPC) werd opgericht te Gent bij koninklijk besluit³⁹ van 1 juli 2014⁴⁰. Een samenwerkingsakkoord tussen de minister van Volksgezondheid en Sociale Zaken, de minister van Justitie en de staatssecretaris voor de Regie der gebouwen verdeelt de bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot het functioneren ervan.

De exploitatie werd toevertrouwd aan een privéconsortium, dat ook zorgt voor de beveiliging binnen het centrum. Het centrum wordt geleid door een directeur-generaal, benoemd door het consortium en een medisch team met aan het hoofd twee artsen.

De firma werd belast met het opstellen van een huishoudelijk reglement, waarin met name de interne rechtspositie van de in het FPC opgesloten personen wordt geregeld. Dit huishoudelijk reglement bepaalt bijvoorbeeld de regels inzake de afzonderingsmaatregelen of het gebruik van dwang of nog de regels voor contact met de buitenwereld.

Er werden regelingen voor de inspectie en de controle getroffen. Het gaat om:

- een Opvolgingscomité samengesteld uit leden van de FOD Justitie, de FOD Volksgezondheid en de Regie der gebouwen dat belast is met de controle en evaluatie van de naleving van de contractuele bepalingen waaraan de firma gebonden is en het functioneren van het FPC;
- een protocolakkoord, in werking getreden op 1 mei 2015, tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap opdat Zorginspectie Vlaanderen de inspectie over het functioneren van het FPC te Gent verzekert;

³⁹ Niet op basis van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, die nog niet in werking was getreden, maar op basis van artikel 33 van de Programmawet (I) van 26 december 2013 dat artikel 14, tweede lid, van de wet van 1 juli 1964 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en de gewoontemisdadigers wijzigde. Deze bepaling breidde de mogelijkheden tot plaatsing van geïnterneerden uit tot “de forensische psychiatrische centra georganiseerd door de federale overheid en aangewezen bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad op voorstel van de voor justitie, volksgezondheid en sociale zaken bevoegde ministers”.

⁴⁰ Artikel 1 van het koninklijk besluit van 1 juli 2014 tot aanwijzing van een forensisch psychiatrisch centrum.

Le premier centre de psychiatrie légale (CPL) a été institué à Gand par arrêté royal³⁹ du 1^{er} juillet 2014⁴⁰. Un accord de coopération entre la ministre de la Santé publique et des Affaires sociales, le ministre de la Justice et le secrétaire d’État à la Régie des bâtiments répartit les compétences et responsabilités de l’autorité fédérale dans le fonctionnement du CPL.

Son exploitation a été confiée à un consortium privé, qui assure également les fonctions de sécurité, à l’intérieur du centre. Le centre est dirigé par un directeur général nommé par le consortium, l’équipe de soins est dirigée par deux médecins.

La firme a été chargée de rédiger un projet de règlement d’ordre intérieur (ROI), régissant notamment le statut juridique interne des personnes détenues au CPL. Ce ROI définit, par exemple, les règles relatives aux mesures d’isolement ou à l’usage de la contrainte, et les règles de contacts avec l’extérieur.

Différentes modalités d’inspection et de contrôle ont été instaurées. Il existe ainsi:

- un Comité de suivi, composé de membres du SPF Justice, du SPF Santé Publique et de la Régie des bâtiments, chargé du contrôle et de l’évaluation du respect des dispositions contractuelles liant la firme et le fonctionnement du CPL;
- un protocole d’accord entré en vigueur le 1^{er} mai 2015 entre l’État fédéral et la Communauté flamande pour que *Zorginspectie Vlaanderen* assure l’inspection du fonctionnement du CPL de Gand;

³⁹ Non sur la base de la loi du 5 mai 2014 sur l’internement, qui n’était pas encore entré en vigueur, mais sur la base de l’article 33 de la loi-programme (I) du 26 décembre 2013 modifiant l’article 14, alinéa 2, de la loi du 1^{er} juillet 1964 de défense sociale à l’égard des anormaux et des délinquants d’habitude. Cette disposition étend les possibilités de placement des internés aux “centres de psychiatrie légale organisés par le gouvernement fédéral et désignés par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur proposition des ministres qui ont la Justice, la Santé publique et les Affaires sociales dans leurs attributions”.

⁴⁰ Article 1^{er} de l’arrêté royal du 1^{er} juillet 2014 de désignation d’un centre de psychiatrie légale.

- de toewijzing aan het FPC van een Ombudsman voor de patiënten in overeenstemming met de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt⁴¹;
- een ethische commissie⁴².

De inrichting beschikt over 272 plaatsen, waarvan 8 in een crisiseenheid. De eerste geïnterneerden zijn in Gent aangekomen op 17 november 2014 en het centrum was volzet eind 2015.

Eind augustus 2015 dient een geïnterneerde een omstandige klacht in bij de federale Ombudsman. Bepaalde aspecten van die klacht houden verband met zijn dagelijkse leven in het FPC te Gent: het inhouden van persoonlijke bezittingen, het afnemen van papier en postzegels, herhaaldelijke foullering op het lichaam, de onmogelijkheid om arbeid te verrichten en een inkomen te verwerven tijdens de detentie, ...⁴³.

Vast staat dat er momenteel geen onafhankelijk toezichtsorgaan bestaat dat belast is met de controle op de behandeling van de bewoners van het FPC te Gent voor aspecten die verband houden met de detentie zelf. Het Opvolgingscomité is ontstaan uit de federale administratie en is hoofdzakelijk belast met de naleving van de contractuele verplichtingen van het privéconsortium. Zorginspectie Vlaanderen is ontsproten uit de regionale overheid en specifiek belast met de controle van de organisatie en de kwaliteit van de verstrekte zorg. De Ombudsman voor de patiënten en de ethische commissie zijn belast met specifieke taken in de medische context.

De federale Ombudsman kreeg een kopie van het verslag van de audit⁴⁴ door Zorginspectie Vlaanderen uitgevoerd in 2015. Het is kritisch en benadrukt dat de praktijk van de gezondheidszorg in het FPC zich grotendeels in een juridische schermzone bevindt gezien het specifieke karakter van de inrichting die zorg en gevangenschap vermengt. Het onderstreept ook dat verschillende aspecten van de interne rechtspositie van de in het FPC geplaatste personen onvoldoende wettelijk geregeld zijn, met name het recht om te communiceren

- un Ombudsman des patients affecté au CPL, conformément à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient⁴¹;
- un comité d'éthique⁴².

L'établissement dispose de 272 places, dont 8 places dans une unité de crise. Les premiers internés sont arrivés à Gand le 17 novembre 2014 et le centre était complet à la fin de l'année 2015.

Fin août 2015, un interné a adressé une plainte au Médiateur fédéral qui comportait de nombreux aspects, dont certains liés à sa vie quotidienne: 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, ...⁴³.

Force est de constater qu'il n'existe pas, actuellement, d'organe de surveillance indépendant chargé de contrôler le traitement des occupants du CPL de Gand, quant aux aspects liés à la détention elle-même: le Comité de suivi, issu de l'administration fédérale, est essentiellement chargé du respect des obligations contractuelles du consortium privé; *Zorginspectie Vlaanderen*, issue des autorités régionales, s'assure, quant à elle, du contrôle de l'organisation et de la qualité des soins; l'Ombudsman des patients et le Comité d'éthique remplissent des missions spécifiques dans le cadre médical.

Le Médiateur fédéral a reçu copie du rapport⁴⁴ de l'audit effectué en 2015 par *Zorginspectie Vlaanderen*. Ce rapport se montre critique et souligne que la pratique des soins de santé menée au CPL se situe en grande partie dans une zone d'ombre juridique, en raison de la spécificité de l'établissement qui mélange soins et détention. Le rapport souligne aussi que divers aspects du statut juridique interne des personnes placées au CPL ne sont pas suffisamment réglementés. Il s'agit notamment du droit de communiquer avec le monde

⁴¹ Dat werd overigens verplicht met het koninklijk besluit van 9 december 2014 in uitvoering van artikel 56, § 3ter van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994 voor de forensische psychiatrische centra.

⁴² Artikel 3, k), van het koninklijk besluit van 9 december 2014, *op.cit.*

⁴³ De klacht is nog in behandeling bij de federale Ombudsman.

⁴⁴ Het auditrapport van Zorginspectie Vlaanderen zal niet openbaar worden gemaakt "zolang de aanbestedingsprocedure voor de uitbating van FPC Antwerpen loopt". (Vraag nr. 6-937 van de heer Bert Anciaux, *Vr. en Antw.*, Senaat, 2015-2016, 25 april 2016).

⁴¹ Par ailleurs rendu obligatoire par l'arrêté royal du 9 décembre 2014 pris en exécution de l'article 56, § 3ter, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 pour les CPL.

⁴² Article 3, k), de l'arrêté royal du 9 décembre 2014, *op.cit.*

⁴³ La plainte est toujours en cours de traitement auprès du Médiateur fédéral.

⁴⁴ Le rapport d'audit de *Zorginspectie Vlaanderen* ne sera pas rendu public "tant que la procédure de marché public pour l'exploitation du CPL d'Anvers sera en cours". Question n° 6-937 de M. Bert Anciaux, *Q.R.*, Sénat, 2015-2016, 25 avril 2016.

met de buitenwereld, het recht op informatie, het recht op participatie, het recht op autonomie en het klachtrecht. De beperkingen van deze rechten in het kader van de organisatie van de forensische zorg zouden volgens de auditeurs van de dienst moeten worden omkaderd door een wet.

Zoals het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestraffing (CPT) benadrukt, is het bestaan van een openbare gezondheidsinspectiedienst (zoals *Zorginspectie Vlaanderen*) waardevol als controlemechanisme en voor het beheer van regionale psychiatrische praktijken⁴⁵. Tegelijk beantwoordt een dergelijk mechanisme echter niet aan de criteria⁴⁶ van een toezichtsorgaan op detentie: onafhankelijkheid, bekwaamheid en ervaring op het gebied van detentie, regelmaat van de inspectie, openbare verslagen.

De afhankelijkheidspositie waarin personen die van hun vrijheid beroofd zijn zich bevinden, maakt hen bijzonder kwetsbaar. Onder hen vormen de personen met een geestesstoornis een nog meer kwetsbare categorie. Nauwgezet toezicht op de naleving van de regels door de overheid die verantwoordelijk is voor de detentie is dus essentieel om elk risico op een onmenselijke of vernederende behandeling te vermijden.

Dit toezicht is des te urgenter omdat, zoals *Zorginspectie Vlaanderen* terecht benadrukt, de wet de interne rechtspositie van geïnterneerde personen niet regelt. In afwachting worden de rechten van geïnterneerden in de FPC's net zoals de beperking van deze rechten volledig geregeld door het huishoudelijk reglement en wordt de uitvoering van de vrijheidsberoving toevertrouwd aan een privé-instelling. Een dergelijke structuur vereist minstens een lokaal en onafhankelijk toezichtsorgaan zoals een Commissie van Toezicht, ingesteld bij de FPC's, om de detentieomstandigheden van de geïnterneerden te kunnen controleren met

⁴⁵ Zie met name "Means of restraint in psychiatric establishments for adults", Fragment uit het 16de General Report of the CPT, published in 2006 (CPT/Inf(2006)35-part, § 53).

⁴⁶ VN, Geheel van principes ter bescherming van alle personen die onderworpen zijn aan eender welke vorm van detentie of gevangenschap, aangenomen door de Algemene vergadering van de Verenigde Naties in de resolutie 43/173 van 9 december 1988:

Principe 29:

"In order to supervise the strict observance of relevant laws and regulations, places of detention shall be visited regularly by qualified and experienced persons appointed by, and responsible to, a competent authority distinct from the authority directly in charge of the administration of the place of detention or imprisonment".

Europese penitentiare regels 93.1:

"The conditions of detention and the treatment of prisoners shall be monitored by an independent body or bodies whose findings shall be made public".

extérieur, du droit à l'information, du droit de participation, du droit à l'autonomie et du droit de se plaindre. Selon l'audit de *Zorginspectie Vlaanderen*, la limitation de ces droits, dans le cadre de l'organisation des soins médico-légaux, devrait être encadrée par une loi.

Comme le souligne le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT), l'existence d'un service public d'inspection de la santé (tel que *Zorginspectie Vlaanderen*) constitue un mécanisme précieux de contrôle et de gestion des pratiques régionales psychiatriques⁴⁵. Outre l'objet de l'inspection, un tel mécanisme ne rencontre cependant pas les critères⁴⁶ d'un organe de surveillance de la détention: indépendance, qualification et expérience en matière de détention, régularité de l'inspection, publicité des rapports.

La position de dépendance dans laquelle se trouvent les personnes privées de liberté les rend particulièrement vulnérables. Les personnes atteintes d'un trouble mental forment une catégorie plus vulnérable encore. Un contrôle scrupuleux du respect des règles par l'autorité chargée de leur détention reste indispensable pour éviter tout risque de traitement inhumain ou dégradant.

Ce contrôle est d'autant plus urgent que, comme le souligne très justement *Zorginspectie Vlaanderen*, la loi n'a pas réglé le statut juridique interne des personnes internées. En attendant, les droits des internés séjournant en CPL, ainsi que leur limitation, sont entièrement régis par le ROI; l'exécution de la privation de liberté est confiée à un organisme privé. Une telle configuration exige au minimum qu'un organe de surveillance local et indépendant, tel qu'une commission de surveillance, soit institué auprès des CPL, afin d'y vérifier les conditions de détention des internés en rapport avec le respect de leurs droits fondamentaux, comme c'est

⁴⁵ Voy. notamment l'extrait "Moyens de contention dans les établissements psychiatriques pour adultes" du 16^e rapport général du CPT publié en 2006 (CPT/Inf(2006)35-part, § 53).

⁴⁶ ONU, Ensemble de principes pour la protection de toutes les personnes soumises à une forme quelconque de détention ou d'emprisonnement, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 43/173 du 9 décembre 1988.

Principe 29:

« Afin d'assurer le strict respect des lois et règlements pertinents, les lieux de détention doivent être inspectés régulièrement par des personnes qualifiées et expérimentées, nommés par une autorité compétente distincte de l'autorité directement chargée de l'administration du lieu de détention ou d'emprisonnement et responsables devant elle ».

Règles pénitentiaires européennes 93.1:

"Les conditions de détention et la manière dont les détenus sont traités doivent être contrôlées par un ou des organes indépendants, dont les conclusions doivent être rendues publiques".

betrekking tot de naleving van hun fundamentele rechten, zoals momenteel het geval is in de inrichting tot bescherming van de maatschappij van Paifve. Het feit dat de geïnterneerden geplaatst worden in een inrichting die volledig beheerd wordt door de FOD Justitie of beheerd in een publiek-privaat partnerschap zoals het FPC Gent zou geen gevolgen mogen hebben voor de beschermingswaarborgen van hun grondrechten.

De uitvoering van een onafhankelijk toezichtsmechanisme op de plaatsen van vrijheidsberoving van geïnterneerden mag trouwens niet beperkt zijn tot de FPC's. Ook al wordt er een Commissie van Toezicht gecreëerd bij de FPC's en zullen de hervormingen aangebracht door de wet Potpourri IV⁴⁷ toelaten om te voldoen aan de vereisten van onafhankelijkheid door deze organen onder te brengen bij het federaal Parlement, het blijft zo dat geïnterneerden ook kunnen worden geplaatst in een inrichting onder het beheer van een Gemeenschap, een Regio, een lokale autoriteit of een privé-instelling⁴⁸.

Daarenboven zijn de strafinrichtingen en de inrichtingen bestemd voor geïnterneerden niet de enige plaatsen van vasthouding waar een efficiënt en onafhankelijk toezicht het risico op foltering en andere mishandelingen moet kunnen voorkomen. Elke plaats van detentie brengt een dergelijk risico met zich mee.

België heeft in oktober 2005 het facultatief Protocol bij het Verdrag van de Verenigde Naties tegen foltering (OPCAT) ondertekend, waarbij de staten die partij zijn bij het verdrag zich er toe verbinden om een nationaal mechanisme ter voorkoming van foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandelingen op te richten dat gebaseerd is op regelmatige bezoeken van alle plaatsen van vrijheidsberoving. Het Protocol werd nog altijd niet geratificeerd, de Belgische Staat verwijst hiervoor naar technische moeilijkheden die verband houden met de noodzaak om een samenwerkingsakkoord af te sluiten tussen de federale staat en alle deelstaten om dit mechanisme in werking te stellen⁴⁹.

⁴⁷ Wet van 25 december 2016 tot wijziging van de rechtspositie van de gedetineerden en van het toezicht op de gevangenen en houdende diverse bepalingen inzake justitie.

⁴⁸ Artikel 3 van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering.

⁴⁹ Inleidende uiteenzetting van de Belgische delegatie te Genève op 12 november 2008 tijdens de 41ste zitting van het Comité tegen foltering: "De aansluiting geeft technische problemen, namelijk dat een nationaal preventiemechanisme van foltering moet worden opgericht (...) Alvorens dit Facultatief Protocol te kunnen bekrachtigen dienen alle bevoegde overheden een akkoord te sluiten over de structuur, de samenstelling, het mandaat en de financiering van dit mechanisme" (vrije vertaling).

le cas actuellement à l'EDS de Paifve. Le fait que les internés soient placés dans un établissement entièrement géré par le SPF Justice, comme à Paifve, ou géré en partenariat public-privé comme au CPL de Gand, ne devrait pas avoir de conséquences sur les garanties de protection de leurs droits fondamentaux.

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un mécanisme indépendant de surveillance des lieux de privation de liberté des internés ne peut pas se limiter aux CPL. Si des Commissions de surveillance sont créées auprès des CPL et si les réformes apportées par la loi Pot-Pourri IV⁴⁷ permettent de répondre aux exigences d'indépendance de tels organes, en les rattachant au Parlement fédéral, il n'en reste pas moins que des internés peuvent également être placés dans des établissements organisés par une Communauté, une Région, une autorité locale ou une institution privée⁴⁸.

En outre, les établissements pénitentiaires et les établissements dédiés aux internés ne sont pas les seuls lieux de détention où une surveillance effective et indépendante doit pouvoir prévenir les risques de torture et autres mauvais traitements. Tout lieu de détention est porteur d'un tel risque.

En octobre 2005, la Belgique a signé le Protocole facultatif à la Convention des Nations Unies contre la torture (OPCAT), qui engage les États parties à mettre en place un mécanisme national de prévention fondé sur la visite régulière de tous les lieux de privation de liberté, pour prévenir la torture et les traitements cruels, inhumains ou dégradants. La ratification de ce Protocole n'a toujours pas eu lieu. L'État belge invoque des difficultés techniques liées à la nécessité de conclure un accord de coopération entre toutes les entités, fédérale et fédérées, pour mettre en œuvre ce mécanisme⁴⁹.

⁴⁷ Loi du 25 décembre 2016 modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses en matière de justice.

⁴⁸ Article 3 de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement.

⁴⁹ Exposé introductif de la délégation belge à Genève le 12 novembre 2008 lors de la 41^e session du Comité contre la torture: "Cette adhésion se heurte, sur le plan technique, à la mise en œuvre d'un mécanisme national de prévention de la torture. (...) Avant de pouvoir ratifier ce Protocole facultatif, toutes les autorités concernées doivent parvenir à un accord sur la structure, la composition, le mandat et le financement de ce mécanisme".

In het kader van hun permanent overleg, stellen de verschillende ombudsmannen van het land, op basis van de klachten van personen die van hun vrijheid zijn beroofd, of het nu gaat om gevangenen, gesloten centra voor migranten, psychiatrische inrichtingen, gesloten jeugdinstituten, of ouderenvoorzieningen, de nefaste gevolgen vast van de afwezigheid van een globaal mechanisme dat toelaat op een doeltreffende manier mishandeling in de plaatsen van vrijheidsberoving te voorkomen.

Alle parlementaire ombudsmannen hebben daarom, in een gemeenschappelijke bijdrage aan de 2^{de} cyclus van het Universeel Periodiek Onderzoek (UPO) van België, aanbevolen om snel het OPCAT te ratificeren om hieraan te verhelpen⁵⁰.

In het kader van de voorbereidende werkzaamheden van de wet Potpourri IV, heeft de federale Ombudsman in zijn advies⁵¹ aan de Commissie Justitie de grote lijnen geschetst van een doeltreffend en economisch voordelig model gesteund op de institutionalisering van de al bestaande samenwerking tussen de parlementaire ombudsmannen. Aan hen zouden de toezichtsorganen eigen aan elk type van plaats van vrijheidsberoving worden toegevoegd, naar het recente voorbeeld van het toezicht op de penitentiaire instellingen die naar het federale Parlement worden overgeheveld.

Bijgevolg,

overwegende dat elke plaats van vrijheidsberoving over een onafhankelijk en doeltreffend toezichtsorgaan moet kunnen beschikken met als opdracht een toezicht op de omstandigheden, waarin personen worden gevangen gehouden in het licht van hun fundamentele rechten,

beveelt de federale Ombudsman aan om onverwijld voor elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan te voorzien.

⁵⁰ https://www.upr-info.org/sites/default/files/document/belgium/session_24_-_january_2016/js21_-_joint_submission_21_f.pdf

⁵¹ Het advies is op aanvraag beschikbaar bij de federale Ombudsman.

Dans le cadre de leur concertation permanente, les différents médiateurs du pays constatent, au travers des plaintes émanant de personnes privées de liberté – qu’il s’agisse d’établissements pénitentiaires, de centres de rétention pour migrants, d’établissements psychiatriques, d’institutions fermées de protection de la jeunesse ou d’établissements pour personnes âgées –, les conséquences néfastes de l’absence d’un mécanisme global permettant de prévenir efficacement les mauvais traitements.

Les médiateurs parlementaires ont dès lors recommandé, dans une contribution conjointe au 2^e cycle de l’Examen Périodique Universel (EPU) de la Belgique, de ratifier rapidement l’OPCAT pour pallier ce constat⁵⁰.

A l’occasion des travaux préparatoires de la loi Pot-Pourri IV, le Médiateur fédéral a dressé, dans son avis⁵¹ à la commission de la Justice, une proposition de modèle efficace et économiquement avantageux pour l’État. Cette proposition s’appuie sur l’institutionnalisation de la coopération existante entre les ombudsmans parlementaires, à laquelle viennent s’adosser les organes de surveillance propres à chaque type de lieux de détention, à l’instar des organes de surveillance des établissements pénitentiaires récemment rattachée au Parlement fédéral.

Par conséquent,

considérant que tout lieu de privation de liberté doit être doté d’un organe de surveillance indépendant et effectif ayant pour mission de vérifier les conditions dans lesquelles les personnes sont détenues en relation avec leurs droits fondamentaux,

le Médiateur fédéral recommande de 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.

⁵⁰ https://www.upr-info.org/sites/default/files/document/belgium/session_24_-_january_2016/js21_-_joint_submission_21_f.pdf

⁵¹ L’avis est disponible, sur demande, auprès du Médiateur fédéral.

2. De bewaarneming van voorwerpen van gedetineerden (aanbeveling OA 16/01 aan het Directoraat-generaal Penitentiare Inrichtingen van de FOD Justitie)

2.1. De feiten

- Op 24 april 2014 werd de heer Maurice Adam, gedetineerd in de gevangenis van Hasselt, in de veiligheidscel geplaatst. Na het verlaten ervan op 25 april 2014 beklagde hij zich bij de gevangenisdirectie dat hij een armband en een halsketting die hem bij de plaatsing in de veiligheidscel zouden zijn afgenomen, niet had teruggekregen.

De directie voerde een intern onderzoek. De op het ogenblik van de feiten dienstdoende penitentiare beambten ontkenden dat zij enig voorwerp van de heer Adam in bewaring namen. De inventaris van in bewaring genomen voorwerpen bij de plaatsing in de veiligheidscel leert dat er geen voorwerpen van de heer Adam als dusdanig werden geregistreerd.

De betrokkene bleef evenwel bij zijn verklaring: een armband en halsketting zouden in bewaring zijn genomen. Bij het verlaten van de veiligheidscel kreeg hij die niet terug.

De federale Ombudsman informeerde bij de directie Hasselt naar de toepassing van de procedure van bewaarneming van de voorwerpen die de gedetineerde bij zich heeft bij de plaatsing in en het verlaten van de veiligheids-/strafcel. De procedure bepaalt immers dat bij de opsluiting van een gedetineerde in de veiligheids-/strafcel de persoonlijke goederen die hij op zich heeft in bewaring worden genomen en na inventarisering in een kluis bewaard worden. Na het verblijf in de veiligheids-/strafcel worden deze voorwerpen aan de gedetineerde teruggegeven na ondertekening voor ontvangst.

De directie Hasselt verzekerde de federale Ombudsman dat de voornoemde procedure werd toegepast in die zin dat bij overbrenging naar de veiligheidscel de gedetineerde wordt verzocht de persoonlijke voorwerpen die hij op zich heeft in een plastic zak te deponeren, die dan vervolgens door de ploegchef van de afdeling in een kluis wordt bewaard na inventarisatie van de inhoud ervan.

Omdat de bedoelde inventaris geen melding maakte van enige bewaarneming van voorwerpen van de heer Adam bij zijn plaatsing in de veiligheidscel, bevestigde de directie Hasselt de eerdere verklaring van de dienstdoende penitentiare beambten dat hem op die datum geen voorwerpen werden ontnomen.

2. La prise en dépôt des objets des détenus (recommandation RO 16/01 à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice)

2.1. Les faits

- Monsieur Maurice Adam, détenu à la prison de Hasselt, a été placé le 24 avril 2014 en cellule sécurisée. Lorsqu'il en est sorti, le 25 avril 2014, il s'est plaint auprès de la direction de la prison qu'il n'avait pas récupéré un bracelet et un collier qui lui auraient été retirés lors de son placement en isolement.

La direction de la prison a mené une enquête interne. Les agents pénitentiaires en service au moment des faits ont nié avoir pris en dépôt quelque objet que ce soit appartenant à Monsieur Adam. L'inventaire des objets pris en dépôt lors du placement en cellule sécurisée ne reprend aucun enregistrement à son nom.

Monsieur Adam maintient toutefois ses déclarations: un bracelet et un collier auraient été pris en dépôt et il ne les aurait pas récupérés au moment de quitter la cellule sécurisée.

Le Médiateur fédéral s'est informé auprès de la direction de la prison de Hasselt sur l'application de la procédure de prise en dépôt des objets que le détenu porte sur lui lors de son placement en cellule d'isolement et à sa sortie. La procédure précise que lorsqu'un détenu est placé en cellule sécurisée ou de punition, les objets personnels qu'il porte sur lui sont mis en dépôt et, après inventaire, conservés dans un coffre. Après son séjour en cellule sécurisée ou de punition, le détenu récupère ses effets personnels contre signature pour réception.

La direction de la prison a précisé au Médiateur fédéral que cette procédure consistait en pratique à inviter le détenu, lors de son transfert vers la cellule sécurisée, à déposer les objets personnels qu'il porte sur lui dans un sac en plastique. Le chef de service de la section les conserve ensuite dans un coffre, après en avoir réalisé l'inventaire.

Vu que l'inventaire en question ne mentionnait aucun objet pris en dépôt au nom de Monsieur Adam lors de son placement en cellule sécurisée, la direction de la prison de Hasselt a confirmé les déclarations des agents pénitentiaires en service au moment des faits, à savoir que Monsieur Adam n'avait été privé d'aucun objet.

Vastgesteld werd dat de inventarisatie gebeurt in een cahier beheerd door de afdelingsverantwoordelijke waar de veiligheidscel zich bevindt, met vermelding van de persoonsgegevens van de gedetineerde, de aard van de voorwerpen, de naam van de penitentiare beambte, de data van het betreden en verlaten van de veiligheidscel en de ondertekening voor ontvangst door de gedetineerde.

Nazicht leerde dat het cahier evenwel geen vermelding bevatte dat op 24 april 2014 voorwerpen van de heer Adam in bewaargeving zijn genomen. Wel staan de verdwenen armband en uurwerk vermeld op de inventaris van zijn persoonlijke goederen opgenomen in zijn dossier, waaruit blijkt dat hij deze in zijn bezit had bij het betreden van de gevangenis of verwierf tijdens zijn detentie.

De directie Hasselt bevestigde de federale Ombudsman dat de heer Adam na zijn verblijf in de strafcel een klacht had ingediend over het hem niet terugbezorgen van de in bewaring gegeven voorwerpen. Na bevraging van de dienstdoende penitentiare beambten werd bevestigd dat geen voorwerpen in bewaring werden genomen en gelet op het ontbreken van enige vermelding ter zake in het cahier, werd geen schadedossier opgemaakt zoals voorgeschreven in Titel 7.2. van de Collectieve Brief nr. 113.

Vastgesteld werd dat de directie Hasselt niet kon aantonen dat voorafgaand aan het verblijf van de heer Adam in de veiligheidscel hem geen voorwerpen werden ontnomen, terwijl de betrokkene geen bewijsmiddel had dat hij wel degelijk goederen in bewaargeving had gegeven.

2.2. Uiteenzetting

2.2.1. De toepasselijke wetgeving

Het bezit, het beheer, de bewaargeving en de verwijdering van goederen van gedetineerden wordt bepaald door onder meer het artikel 45 van de Basiswet⁵², de artikelen 6 tot en met 9 van het koninklijk besluit van 8 april 2011⁵³ en door het gedeelte van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de voorwerpen die in het bezit worden gesteld of gelaten van de gedetineerde.

⁵² Basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden.

⁵³ Koninklijk besluit van 8 april 2011 tot bepaling van de datum van inwerkingtreding en uitvoering van verscheidene bepalingen van de titels III en V van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden.

Il a été constaté que les objets sont inventoriés dans un cahier tenu par le responsable de la section de la cellule sécurisée. Sont repris dans ce cahier les données personnelles du détenu, la nature des objets, le nom de l'agent pénitencier, les données relatives à l'entrée et à la sortie de la cellule sécurisée ainsi que la signature, pour réception, du détenu.

Après vérification, il s'est avéré qu'à la date du 24 avril 2014, le cahier ne contenait aucune mention de mise en dépôt d'objets appartenant à Monsieur Adam. Le bracelet et la montre qui ont disparu sont, par contre, repris dans l'inventaire de ses biens, consigné dans son dossier personnel. L'intéressé était donc en leur possession au moment de son arrivée en prison, ou les a acquis au cours de sa détention.

La direction de la prison de Hasselt a confirmé au Médiateur fédéral que Monsieur Adam avait introduit une plainte concernant la non-restitution des objets mis en dépôt au moment de sa sortie de la cellule de punition. Après avoir interrogé les agents pénitenciers en service au moment des faits, il a été conclu qu'aucun objet n'avait été pris en dépôt. Par conséquent, aucun dossier d'indemnisation, tel que prévu au Titre 7.2 de la Lettre collective n° 113 du 5 août 2011 relative aux "Objets des détenus" n'a été créé, étant donné l'absence de toute mention relative aux objets disparus dans le cahier.

Force est de constater, d'une part, que la direction de la prison de Hasselt n'était pas en mesure de démontrer que Monsieur Adam n'avait pas été privé d'objets avant son placement en cellule sécurisée et, d'autre part, que l'intéressé ne disposait d'aucun moyen lui permettant de prouver qu'il avait mis des biens personnels en dépôt.

2.2. Développements

2.2.1. Législation applicable

La possession, la gestion, la mise en dépôt et l'éloignement des objets appartenant aux détenus sont réglés entre autres par l'article 45 de la loi de principes⁵², les articles 6 à 9 de l'arrêté royal du 8 avril 2011⁵³ et le chapitre du règlement d'ordre intérieur relatif aux objets laissés en possession du détenu ou qui lui sont retirés.

⁵² Loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitencier ainsi que le statut juridique des détenus.

⁵³ Arrêté royal du 8 avril 2011 déterminant la date d'entrée en vigueur et d'exécution de diverses dispositions des titres III et V de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitencier ainsi que le statut juridique des détenus.

Zoals bepaald in artikel 45 van de Basiswet⁵⁴ en artikel 6 van het uitvoeringsbesluit⁵⁵ wordt binnen elke gevangenis voor elke gedetineerde in zijn persoonlijk dossier een inventaris van bewaargeving bijgehouden met vermelding van alle voorwerpen die voor de gedetineerde in bewaring zijn genomen.

Deze inventaris vermeldt de aard van het voorwerp, de staat waarin het zich bevindt, de datum van bewaargeving en de datum van teruggave. Telkens wanneer een voorwerp voor de gedetineerde in bewaring wordt genomen, wordt een ontvangstbewijs opgesteld waarvan de gedetineerde een kopie ontvangt. Het ontvangstbewijs wordt bewaard in het persoonlijk dossier van de gedetineerde.

De bewaarneming en inventarisatie beperkt zich evenwel niet tot de voorwerpen die de gedetineerde bij zich had bij opsluiting in de gevangenis, die hij verwierf tijdens de detentie of voorafgaand aan een overbrenging, maar is ook van toepassing op de voorwerpen die de gedetineerde bij zich heeft bij zijn opsluiting in de veiligheids-/strafcel van de gevangenis. Immers, bij toepassing van de artikelen 112, § 1, 5^{o56}, en 135, § 1, 6^{o57}, van de Basiswet worden bij een verblijf in de veiligheids-/strafcel alle voorwerpen die de gedetineerde op zich draagt in bewaring genomen.

De Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011 “Voorwerpen van gedetineerden” geeft toelichting bij deze bepalingen en omvat een procedure met

Conformément aux articles 45 de la loi de principes⁵⁴ et 6 de l’arrêté d’exécution⁵⁵, un inventaire des objets en dépôt est tenu au sein de chaque prison et pour chaque détenu. Cet inventaire est consigné dans le dossier personnel du détenu et reprend tous les objets pris en dépôt pour le détenu.

L’inventaire mentionne la nature de l’objet, l’état dans lequel il se trouve, la date du dépôt et la date de la restitution. A chaque fois qu’un objet du détenu est pris en dépôt, un accusé de réception est rédigé et le détenu en reçoit une copie. L’accusé de réception est conservé dans le dossier personnel du détenu.

La prise en dépôt et l’inventorisation ne se limitent pas uniquement aux objets que le détenu portait sur lui à son arrivée en prison, qu’il a acquis au cours de sa détention ou avant un transfert, mais s’applique également aux objets qu’il porte sur lui lors du placement en cellule de sécurité ou de punition. En effet, en application des articles 112, § 1^{er}, 5^{o56}, et 135, § 1^{er}, 6^{o57}, de la loi de principes, tous les objets que le détenu porte sur lui sont pris en dépôt lors d’un séjour en cellule sécurisée ou de punition.

La Lettre collective n° 113 du 5 août 2011 relative aux “Objets des détenus” précise ces dispositions et contient une procédure indiquant la marche à suivre lors de la

⁵⁴ Artikel 45 van de Basiswet: “De voorwerpen die de gedetineerde bij zijn insluiting in de gevangenis bij zich draagt en de voorwerpen die hij tijdens zijn verblijf verwierft, worden overeenkomstig de regels die de Koning zal vaststellen in het belang van de orde en de veiligheid, naargelang het geval, en onverminderd andere wettelijke bepalingen, hetzij in zijn bezit gelaten, hetzij voor hem in bewaring genomen onder afgifte van een bewijs van ontvangst, hetzij op zijn verzoek uit de gevangenis verwijderd”.

⁵⁵ Artikel 6 van het koninklijk besluit van 8 april 2011 inzake het artikel 45 van de Basiswet: “Alle voorwerpen die de gedetineerde bij insluiting in de gevangenis bij zich draagt en die ressorteren onder één van de volgende categorieën van voorwerpen worden, overeenkomstig artikel 45 van de wet, hetzij voor hem in bewaring genomen onder afgifte van een bewijs van ontvangst, hetzij op zijn verzoek uit de gevangenis verwijderd: (...) de voorwerpen die voorkomen in de lijst van voorwerpen toegelaten door het huishoudelijk reglement, waarvan de controle die vereist is om de orde of veiligheid te waarborgen, hetzij onmogelijk is zonder de voorwerpen te beschadigen, hetzij een onredelijk grote arbeidsbelasting voor de administratie meebrengt (...)”.

⁵⁶ Artikel 112, § 1, 5^o, van de Basiswet: “Als bijzondere veiligheidsmaatregelen zijn toelaatbaar, afzonderlijk of in combinatie, mits zij uitsluitend tot dat doel worden aangewend en voor de daartoe strikt noodzakelijke tijd: (...) de onderbrenging in een beveiligde cel, zonder voorwerpen waarvan het gebruik gevaarlijk kan zijn”.

⁵⁷ Artikel 135, § 1, 6^o, van de Basiswet: “Behoudens andersluidende beslissing van de directeur blijft de gedetineerde voor de duur van deze tuchtsanctie ontzegd van het recht (...) om in het bezit te blijven van de hem toebehorende voorwerpen”.

⁵⁴ Article 45 de la loi de principes: “Conformément aux règles à définir par le Roi dans l’intérêt de l’ordre et de la sécurité les objets que le détenu porte sur lui lors de son incarcération et les objets qu’il acquiert pendant sa détention sont, selon le cas et sauf dispositions légales contraires, soit laissés en sa possession, soit mis en dépôt contre remise d’un reçu, soit éloignés de la prison à sa demande”.

⁵⁵ Article 6 de l’arrêté royal du 8 avril 2011 concernant l’article 45 de la loi de principes: “Tous les objets que le détenu porte sur lui lors de son incarcération dans la prison et qui appartiennent à l’une des catégories suivantes d’objets, sont, conformément à l’article 45 de la loi, soit mis en dépôt contre remise d’un reçu, soit, à sa demande, éloignés de la prison: (...) les objets repris dans la liste des objets autorisés par le règlement d’ordre intérieur lorsque le contrôle nécessaire pour assurer l’ordre et la sécurité soit est impossible sans endommager les objets, soit entraîne une charge de travail déraisonnable pour l’administration (...)”.

⁵⁶ Article 112, § 1, 5^o, de la loi de principes: “Sont autorisées comme mesures de sécurité particulières prises séparément ou cumulées, pour autant qu’elles soient appliquées exclusivement à cette fin et pour la durée strictement nécessaire: (...) le placement en cellule sécurisée, sans objets dont l’utilisation peut être dangereuse”.

⁵⁷ Article 135, § 1, 6^o, de la loi de principes: “Sauf décision contraire du directeur, le détenu demeure privé, pendant toute la durée de cette sanction disciplinaire, du droit: (...) de rester en possession des objets lui appartenant”.

de te volgen werkwijze in geval van bewaargeving van voorwerpen. Gepreciseerd wordt dat de penitentiaire administratie verantwoordelijk is voor de in bewaring gegeven goederen; ze zal, behoudens het uitzonderlijk geval van overmacht, in geval van verdwijning of beschadiging van deze goederen gehouden zijn tot het betalen van een schadevergoeding.⁵⁸

2.2.2. Rechtszekerheid en zorgvuldigheid

De Basiswet, het vermelde koninklijke besluit en de Collectieve Brief bepalen in het algemeen de te volgen procedure bij de in bewaarneming van persoonlijke goederen.

De omzendbrief bevat geen specifieke bepalingen van bewaarneming van goederen bij de plaatsing in een veiligheids-/strafcel, terwijl zoals gemeld volgens de artikelen 112, § 1, 5°, en 135, § 1, 6°, van de Basiswet alle voorwerpen die de gedetineerde op dat ogenblik op zich draagt in bewaring worden genomen.

De federale Ombudsman meent dat het opnemen van een specifieke procedure voor het afnemen en in bewaring nemen van de persoonlijk goederen bij plaatsing in een veiligheids-/strafcel aangewezen is.

Om situaties als de voorliggende in de toekomst te voorkomen, stelde de federale Ombudsman voor om bij het betreden van de veiligheids-/strafcel ook te registreren wanneer geen voorwerpen in bewaring worden genomen, met afgifte van een bewijs daarvan aan de gedetineerde die dan onmiddellijk zijn eventuele opmerkingen kan maken.

Mits bevestigende handtekening van de gedetineerde zou de penitentiaire instelling aldus klachten als deze van de heer Adam kunnen vermijden.

Gezien de persoonlijke goederen die de gedetineerde onder zijn verantwoordelijkheid bij zich op cel mag houden geïnventariseerd zijn in zijn persoonlijk dossier, is

⁵⁸ Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011, Titel 7.2.: *“De penitentiaire administratie is verantwoordelijk voor de in bewaring gegeven goederen en zal, behoudens het uitzonderlijk geval van overmacht, in geval van verdwijning of beschadiging van deze goederen gehouden zijn tot het betalen van een schadevergoeding. Daarom is het van groot belang dat de goederen die voor de gedetineerde in bewaring genomen worden (bij insluiting, tijdens de detentie, tijdens de overbrenging, ...) nauwkeurig omschreven worden in de inventaris van bewaargeving. (...) De gedetineerde die schade vaststelt aan zijn voorwerpen en hiervoor schadevergoeding wenst, dient de gevangenisdirectie hiervan onmiddellijk in te lichten. De gevangenisdirectie voert onmiddellijk een intern onderzoek uit naar de oorzaak van het schadegeval. Een administratief dossier dient zo spoedig mogelijk na het schadegeval te worden samengesteld en voor verdere afhandeling te worden bezorgd aan de Dienst Juridische en Conceptuele Ondersteuning”.*

prise en dépôt d’objets. Il y est prévu que l’administration pénitentiaire est responsable des objets mis en dépôt et qu’elle sera, sauf cas exceptionnel de force majeure, tenue d’indemniser le détenu en cas de disparition ou d’endommagement des objets⁵⁸.

2.2.2. Sécurité juridique et gestion consciencieuse

La loi de principes, l’arrêté royal précité et la Lettre collective définissent de manière générale la procédure à suivre en cas de prise en dépôt de biens personnels.

La circulaire ne contient aucune disposition spécifique relative à la prise en dépôt d’objets lors du placement en cellule sécurisée ou de punition alors que, conformément aux articles 112 § 1^{er}, 5° et 135, § 1^{er}, 6° de la loi de principes, tous les objets que le détenu porte sur lui à ce moment-là sont pris en dépôt.

Le Médiateur fédéral estime qu’il convient d’établir une procédure spécifique pour le retrait et la prise en dépôt des effets personnels du détenu lors de son placement en cellule sécurisée ou de punition.

Afin de prévenir des situations similaires à celle décrite ci-avant, le Médiateur fédéral a proposé qu’il soit procédé, lors de l’entrée en cellule de sécurité ou de punition, à un enregistrement, même si aucun objet n’est pris en dépôt, contre remise d’une preuve au détenu, qui peut directement formuler ses éventuelles remarques.

La signature de confirmation du détenu permettrait, de la sorte, à l’institution pénitentiaire d’éviter des plaintes similaires.

Étant donné que les biens personnels que le détenu est autorisé à conserver en cellule sous sa responsabilité sont inventoriés dans son dossier personnel, il

⁵⁸ Lettre collective n° 113 du 5 août 2011, Titre 7.2: *“L’administration pénitentiaire est responsable des biens mis en dépôt et sera, sauf cas exceptionnel de force majeure, tenue d’indemniser en cas de perte ou de dégâts à ces biens. Pour cette raison, il est très important que les biens qui sont pris en dépôt au nom du détenu (à l’arrivée, pendant la détention, pendant un transfert, ...) soient détaillés de manière précise dans l’inventaire des objets en dépôt. (...) Le détenu qui constate que ses objets sont endommagés et qui souhaite en être indemnisé doit en informer immédiatement la direction de la prison. La direction de la prison effectue immédiatement une enquête interne sur les causes du dommage. Un dossier administratif doit être constitué le plus rapidement possible après le dommage et être envoyé pour suivi au Service Appui Juridique et Conceptuel”.*

het in het belang van de gevangenisdirectie dat zij kan aantonen dat de gedetineerde geen van deze goederen op het lichaam droeg op het ogenblik van de plaatsing in de veiligheids-/strafcel. Het kan om waardevolle voorwerpen gaan, zoals horloges, kettingen, ringen en oorbellen, ...

Na overleg met de regionale directies oordeelde het Directoraat-generaal Penitentiare Inrichtingen dat deze bijkomende registratie niet opportuun en te verregaand was en een te grote administratieve overlast voor de inrichtingen met zich zou meebrengen, niet in verhouding tot het beoogde doel.

Het Directoraat-generaal Penitentiare Inrichtingen erkende de juridische logica van de gevraagde bijkomende registratie, maar achtte ze niet verenigbaar met het veiligheidsprobleem dat zich stelt bij het plaatsen van een gedetineerde in de veiligheids-/strafcel.

Ontegensprekelijk is de plaatsing van een gedetineerde in de veiligheids-/strafcel een situatie waarbij de gemoederen kunnen oplopen, maar niet elke plaatsing in een veiligheids-/strafcel vindt plaats in een conflictsituatie (vb. vrijwillig, om medische redenen, afzonderingen om tuchtredekenen, e.a.).

Is er toch sprake van spanningen, dan voorziet de Ministeriële Omzendbrief nr. 1810 van 19 november 2009 in 5 fasen die bij incidenten met gedetineerden worden doorlopen zoals de inschatting van crisissituatie, de risicoanalyse van het agressieniveau van de gedetineerde tot het herstel van de communicatie met de gedetineerde. Vanaf het ogenblik dat de communicatie hersteld is, kan het nodige gedaan worden voor de registratie van het al dan niet in bewaring nemen van voorwerpen.

Het Directoraat-generaal Penitentiare Inrichtingen stelde dat de gedetineerde baat heeft bij een door hem bevestigde registratie van de voorwerpen die hij op zich draagt. De federale Ombudsman meent dat hij, net als de penitentiare administratie, een gelijklopend belang heeft bij een schriftelijke bevestiging dat hem geen voorwerpen ter bewaring werden afgenomen bij de plaatsing in een veiligheids-/strafcel.

Net het ontbreken van een dergelijke "blanco" registratie zorgt op dit ogenblik voor een vacuüm waarbij noch de gedetineerde, noch de penitentiare inrichtingen kunnen bevestigen of een voorwerp al dan niet in bewaring werd genomen. Als de gedetineerde toch zou blijven weigeren om het document te tekenen, kan dit volgens een te voorziene procedure worden genoteerd.

est dans l'intérêt de la direction de la prison d'être en mesure de démontrer que le détenu ne portait aucun de ces objets sur le corps au moment du placement en cellule de sécurité ou de punition. Il peut s'agir d'objets de valeur, comme des montres, des chaînes, des bagues, des boucles d'oreilles, ...

Après avoir consulté les directions régionales, la Direction générale des Établissements pénitentiaires a jugé que cet enregistrement supplémentaire n'était pas opportuun, allait trop loin et entraînerait pour les établissements une charge administrative trop lourde, non proportionnée au but poursuivi.

La Direction générale des Établissements pénitentiaires reconnaît la logique juridique qui sous-tend l'enregistrement supplémentaire proposé mais ne l'estime pas compatible avec le problème de sécurité qui se pose lors du placement d'un détenu en cellule sécurisée ou de punition.

Le placement d'un détenu en cellule sécurisée ou de punition est incontestablement une situation dans laquelle les esprits peuvent s'échauffer. Mais tous les placements en cellule de sécurité ou de punition ne se déroulent pas dans un contexte tendu (entre autres ceux sur base volontaire ou pour raisons médicales ou les isolements disciplinaires).

En cas d'incidents avec les détenus, la circulaire ministérielle n° 1810 du 19 novembre 2009 prévoit cinq phases à parcourir, notamment l'évaluation de la situation de crise, l'analyse du risque engendré par le niveau d'agressivité du détenu et le rétablissement de la communication avec le détenu. A partir du moment où la communication est rétablie, le nécessaire peut être fait pour l'enregistrement des objets pris ou non en dépôt.

La Direction générale des Établissements pénitentiaires considère que le détenu a intérêt à l'enregistrement, confirmé par ses soins, des objets qu'il porte sur lui. Le Médiateur fédéral estime que l'administration pénitentielle, tout comme le détenu, a un intérêt à ce qu'il soit confirmé par écrit qu'aucun objet appartenant au détenu n'a été pris en dépôt lors de son placement en cellule sécurisée ou de punition.

C'est justement l'absence d'un tel enregistrement "nihil" qui crée actuellement une lacune, ne permettant ni au détenu, ni aux établissements pénitentiaires, de vérifier qu'un objet a été pris en dépôt ou non. Si le détenu devait refuser de signer le document, cela pourrait être mentionné selon une procédure à définir.

De Collectieve Brief nr. 113 stelt immers dat het beoogde doel is om rechtszekerheid te bieden.⁵⁹ Wanneer ook geregistreerd wordt dat geen enkel voorwerp in bewaring wordt gegeven in aanvulling van de wettelijke verplichting om een in bewaring gegeven voorwerp te registreren, dan zal dit een leemte opvullen in de bewijsvoering ingesteld door de administratie.

Nu al is voorzien dat er bij in bewaarneming van persoonlijke goederen een ontvangstbewijs aan de gedetineerde wordt afgegeven met aanpassing van de inventaris van de in bewaring genomen goederen en de vermelding in een bijzondere kolom dat er een ontvangstbewijs is afgegeven.⁶⁰

Het afgeven van een attest met de vermelding in de inventaris dat er bij de plaatsing van de gedetineerde in een veiligheids-/strafcel niets is afgenomen/in bewaring genomen, komt de rechtszekerheid ten goede zowel voor de gevangenisdirectie als voor de gedetineerde.

Bijgevolg,

overwegend

- dat de Basiswet voorziet in de bewaargeving van voorwerpen bij insluiting van een gedetineerde in de veiligheids-/strafcel;
- dat de penitentiaire administratie verantwoordelijk is voor deze voorwerpen – en bij uitbreiding voor deze die in bewaring werden gegeven bij opsluiting, tijdens de detentie en bij overbrenging van gedetineerden – en hierbij aansprakelijk kan worden gesteld voor schade aan deze voorwerpen;
- dat de Collectieve Brief nr. 113 de werkwijze beschrijft bij bewaargeving bij opsluiting, tijdens de detentie of voorafgaand aan een overbrenging,

⁵⁹ Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011, Titel 1: “De regelgeving m.b.t. de voorwerpen die in het bezit van de gedetineerde worden gesteld of gelaten, werd opgesteld om meer uniformiteit te creëren tussen de verschillende gevangenissen. Ze biedt bovendien rechtszekerheid aan de gedetineerden en beoogt tevens de problemen m.b.t. het beheer van voorwerpen die ontstaan na overbrengingen te verminderen”.

⁶⁰ Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus, Titel 6: “Telkens wanneer er een voorwerp voor de gedetineerde in bewaring genomen wordt, wordt een ontvangstbewijs opgesteld waarvan de gedetineerde een kopie ontvangt. Het ontvangstbewijs wordt bewaard in het persoonlijk dossier van de gedetineerde. Op basis van dit ontvangstbewijs wordt de inventaris van bewaargeving aangepast. Bij het luik “opmerkingen” van de inventaris van bewaargeving wordt verwezen naar het ontvangstbewijs”.

La lettre collective n° 113 stipule en effet que l’objectif poursuivi est d’offrir davantage de sécurité juridique⁵⁹. Le fait d’enregistrer qu’aucun objet n’a été pris en dépôt, combiné à l’obligation légale d’enregistrer tout objet mis en dépôt, permettrait de combler une lacune dans les modalités de preuve instaurées par l’administration.

A l’heure actuelle, il est déjà prévu que, lors de la prise en dépôt de biens personnels, le détenu reçoit un accusé de réception et l’inventaire des objets mis en dépôt est adapté, avec mention dans une colonne prévue à cet effet de la délivrance d’un accusé de réception⁶⁰.

La délivrance d’un accusé de réception, combinée à la mention dans l’inventaire que rien n’a été retiré ou pris en dépôt lors du placement du détenu dans une cellule sécurisée ou de punition, contribue à la sécurité juridique, tant pour la direction de la prison que pour le détenu.

Par conséquent,

considérant

- que la loi de principes prévoit la mise en dépôt d’objets lors du placement d’un détenu en cellule sécurisée ou de punition;
- que l’administration pénitentiaire est responsable de ces objets – et par extension de ceux mis en dépôt lors de l’incarcération, de la détention et du transfert des détenus – et peut dès lors être tenue pour responsable en cas de dégâts causés auxdits objets;
- que la Lettre collective n° 113 décrit la marche à suivre pour mettre des objets en dépôt lors de l’entrée en prison, au cours de la détention et avant un transfert,

⁵⁹ Lettre collective n° 113 du 5 août 2011, Titre 1: “La réglementation relative aux objets qui sont mis ou laissés en possession du détenu a été établie afin de créer plus d’uniformité entre les différentes prisons. En outre, elle offre aux détenus davantage de sécurité juridique et vise en même temps à réduire les problèmes relatifs à la gestion des objets qui naissent suite aux transfèvements”.

⁶⁰ Lettre collective n° 113 du 5 août 2011, Titre 6: “A chaque fois qu’un objet est mis en dépôt au nom d’un détenu, un accusé de réception (annexe 2) est rédigé, dont une copie est remise au détenu. L’accusé de réception est conservé dans le dossier personnel du détenu. L’inventaire des objets en dépôt est adapté sur base de cet accusé de réception. Dans la colonne “remarques” de l’inventaire des objets en dépôt, il est fait référence à l’accusé de réception”.

vaststellend

- dat de Collectieve Brief nr. 113 ruim aandacht besteedt aan de wijze van bewaargeving (en desgevallend verwijdering) van via bezoek of naar aanleiding van een strafuitvoeringsmodaliteit binnengebrachte voorwerpen, de inbeslagname, overbrenging en teruggave ervan, maar geen precieze procedure bevat voor de bewaargeving van voorwerpen van gedetineerden bij verblijf in de veiligheids-/strafcel;
- dat uit onderzoek bleek dat de inventarisatie van in bewaargeving genomen voorwerpen bij insluiting in de veiligheids-/strafcel niet in overeenstemming is met de werkwijze voorgeschreven in de Collectieve Brief nr. 113 (opname van de inventaris in het persoonlijk dossier van de gedetineerde + ontvangstbewijs);
- dat wanneer geen voorwerpen in bewaargeving worden genomen bij het betreden van de veiligheids-/strafcel, hiervan geen melding wordt gemaakt;
- dat een ondubbelzinnige inventarisatie op onweerlegbare wijze kan aantonen of voorwerpen bij het betreden van de veiligheids-/strafcel al dan niet in bewaargeving werden gegeven en bij het einde van het verblijf in de veiligheids-/strafcel werden teruggegeven aan de gedetineerde,

beveelt de federale Ombudsman het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen aan om de Collectieve Brief nr. 113 inzake “Voorwerpen van gedetineerden” aan te vullen met een procedure voor de te volgen werkwijze in geval van al dan niet bewaarneming van voorwerpen, die de gedetineerde op zich draagt, bij de plaatsing in de veiligheids-/strafcel.

De federale Ombudsman verzoekt het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen om hem een gemotiveerd antwoord te bezorgen over het gevolg dat hij aan deze aanbeveling zal geven en hem regelmatig op de hoogte te brengen van de uitvoering ervan.

constatant

- que la Lettre collective n° 113 prête beaucoup d’attention à la manière de mettre en dépôt (et si le cas se présente, à la disparition) des objets introduits lors d’une visite ou d’une modalité d’exécution de la peine, à leur confiscation, leur transfert et leur restitution, mais qu’elle ne contient pas de procédure précise pour la mise en dépôt d’objets appartenant aux détenus lors de leur placement en cellule sécurisée ou de punition;
- qu’il ressort, après examen, que l’inventorisation d’objets pris en dépôt lors du placement en cellule sécurisée ou de punition n’est pas conforme à la marche à suivre décrite dans la Lettre collective n° 113 (mention de l’inventaire dans le dossier personnel du détenu + accusé de réception);
- que lorsqu’aucun objet n’est pris en dépôt lors de l’entrée en cellule sécurisée ou de punition, il n’en est fait aucune mention;
- qu’une inventurisation explicite et irréfutable peut démontrer si des objets ont été mis en dépôt ou non lors de l’entrée en cellule de sécurité ou de punition, et ont été restitués au détenu à la fin de son séjour en cellule sécurisée ou de punition;

Le Médiateur recommande à la Direction générale des Établissements pénitentiaires de compléter la Lettre collective n° 113 relative aux “Objets des détenus” par l’ajout d’une procédure précisant la marche à suivre concernant la prise en dépôt ou non d’objets que le détenu porte sur lui lors de son placement en cellule de sécurité ou de punition.

Le Médiateur fédéral a invité la Direction générale des Établissements pénitentiaires à lui transmettre une réponse motivée concernant la suite qu’elle réservera à cette recommandation et à le maintenir régulièrement informé des avancées en la matière.

3. *Opvolging aanbevelingen van vorige jaren*

3.1. *Aan het Parlement*

■ Openstaand

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

- Geen significante evolutie in 2016.

De aanbeveling blijft actueel.

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

➤ De verwachte aanmaak van een door alle overheden raadpleegbare gegevensbank waarin alle akten van de burgerlijke stand worden opgenomen, met inbegrip van de buitenlandse akten ingeschreven in de Belgische registers, zal bijdragen aan het vermijden van tegenstrijdige beslissingen.

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

➤ De wet van 25 december 2016 tot wijziging van de rechtspositie van de gedetineerden en van het toezicht op de gevangenen en houdende diverse bepalingen inzake justitie heeft de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen overgeheveld van de FOD Justitie naar het Parlement.

3. *Suivi des recommandations des années précédentes*

3.1. *Au Parlement*

■ En cours

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

- Pas d'évolution notable en 2016.

La recommandation reste d'actualité.

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

➤ La création prochaine d'une banque de données intégrant tous les actes d'état civil, y compris les actes étrangers qui ont été transcrits dans les registres belges, et consultable par toutes les autorités, devrait contribuer à éviter les décisions contradictoires.

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

➤ La loi du 25 décembre 2016 modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses en matière de justice a transféré le Conseil central de surveillance pénitentiaire et les commissions de surveillance du SPF Justice au Parlement.

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

➤ Een uitzonderlijk lange staking heeft in de penitentiaire inrichtingen van 22 april tot 24 juni 2016 (laatste werkhervatting) plaatsgevonden.

Op 3 mei 2016 bekwamen 40 gedetineerden van de gevangenis van Iltter en Nijvel een beschikking in kort geding die de Belgische Staat dwong te voorzien in een minimale dienstverlening om de fundamentele rechten van de gedetineerden te waarborgen.

Dezelfde dag heeft de federale Ombudsman een schrijven gericht aan de Eerste minister met de vraag om, in afwachting van de uitvoering van de aanbeveling, de nodige maatregelen te nemen opdat de minimale detentievoorwaarden, zoals bepaald bij de uitspraak door de rechtbank van eerste aanleg van Nijvel van 3 mei 2016, zonder verwijl van toepassing zouden zijn voor alle gedetineerden van het land.

Die voorwaarden omvatten een minimum van drie maaltijden per dag, waarvan één warme maaltijd, één op de twee dagen toegang tot de douches, één op de twee dagen toegang tot het gebruik van de telefoon, twee bezoeken per week door familie en twee dagen per week de mogelijkheid tot een bezoek door advocaten en leden van de Commissie van Toezicht.

Via een persbericht heeft de federale Ombudsman ook een oproep gedaan aan de vakbonden om tijdens de staking elke actie te vermijden die de mogelijkheid in de weg staat om te voldoen aan deze minimale voorwaarden.

Op 18 mei 2016 heeft de Eerste minister aan de federale Ombudsman geantwoord dat de minister van Justitie een aantal maatregelen had genomen, namelijk de vordering van de Civiele Bescherming en het Rode Kruis, de bijstand van het leger en het indienen van eenzijdige verzoekschriften om de levering van voedsel en andere levensbehoeften te verzekeren, niettegenstaande de blokkerende stakingspiketten.

Later heeft de minister van Justitie ook uitzonderlijk penitentiair verlof toegestaan voor de duur van een of twee weken. Blijkbaar kwamen 200 gedetineerden in aanmerking voor deze maatregel.

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

➤ Une grève exceptionnellement longue et largement suivie s'est déroulée dans les établissements pénitentiaires du 22 avril au 24 juin 2016 (dernière reprise de travail).

Le 3 mai 2016, quarante détenus des prisons d'Iltter et de Nivelles obtenaient une ordonnance de référé contraignant l'État belge à leur fournir les services minimums pour assurer le respect de leurs droits fondamentaux.

Le même jour, le Médiateur fédéral a adressé un courrier au Premier ministre lui demandant, dans l'attente de l'exécution de la recommandation, de prendre les mesures nécessaires afin que les conditions minimales de détention définies par l'ordonnance de référé du tribunal de première instance de Nivelles du 3 mai 2016 soient garanties sans délai pour l'ensemble des détenus du pays.

Ces conditions comportent au minimum trois repas par jour, dont un repas chaud, l'accès aux douches un jour sur deux, l'accès au téléphone un jour sur deux, deux visites familiales par semaine et deux jours de visite par semaine pour les avocats et la Commission de surveillance.

Par communiqué de presse, le Médiateur fédéral a également lancé un appel aux syndicats pour qu'ils évitent, pendant la grève, toute action qui entrave la possibilité de satisfaire à ces conditions minimales.

Le 18 mai 2016, le Premier ministre a répondu au Médiateur fédéral que le ministre de la Justice avait pris un certain nombre de mesures, à savoir la réquisition de la protection civile et de la Croix-Rouge, l'assistance de l'armée et l'introduction de requêtes unilatérales pour garantir la livraison de nourriture et autres nécessités malgré les piquets de grève.

Par la suite, le ministre de la Justice a également autorisé des congés pénitentiaires exceptionnels d'une à deux semaines. Deux cents détenus ont, semble-t-il, pu bénéficier de cette mesure.

Het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafing (CPT) heeft van 7 tot 9 mei 2016 een *ad hoc* bezoek gebracht om de gevolgen van de stakingen op de detentieomstandigheden te onderzoeken. Het CPT heeft opnieuw aanbevolen om “*een normatieve tekst aan te nemen tot instelling van een gegarandeerde dienstverlening in het gevangenis milieu*” en “*in afwachting van de goedkeuring van deze tekst*” het nemen van “*onmiddellijke maatregelen die de effectieve naleving van de elementen van deze dienstverlening toelaten*”.

In haar antwoord aan het CPT heeft de Belgische regering aangegeven dat ze als doel had een wetgevend initiatief te nemen als het overleg met de vakbonden dit toeliet.

Er was nog geen wetsvoorstel neergelegd in de Kamer tijdens het schrijven van dit verslag.

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

➤ De FOD Buitenlandse Zaken en de FOD Justitie werken aan een vereenvoudiging van de procedure van verklaring tot behoud van de nationaliteit.

3.2. Aan de administratie

■ Openstaand

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

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

➤ Voor de regio's Wallonië en Brussel werd er een protocolakkoord afgesloten tussen de Belgische Staat, vertegenwoordigd door het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI) van de FOD Justitie, de *Fédération Wallonie-Bruxelles* en l'*Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)*. Dit protocol beoogt de verplichtingen vast te leggen van elkeen (DG EPI, ONE en *Aide à la Jeunesse*) tijdens de opvang van de kinderen bij hun gedetineerde ouder. Om het protocol uit te voeren worden structurele vergaderingen opgezet met verschillende lokale partners.

Du 7 au 9 mai 2016, le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) a effectué une visite ad hoc afin d'examiner les conséquences des grèves sur les conditions de détention. Il a, une nouvelle fois, recommandé “*l'adoption d'un texte normatif établissant un service garanti en milieu carcéral*” et, “*dans l'attente de l'adoption de ce texte*”, de prendre “*des mesures immédiates afin de permettre le respect effectif des éléments compris dans ce service*”.

Dans sa réponse au CPT, le gouvernement belge a indiqué qu'il avait pour objectif de prendre une initiative législative, si l'état de la concertation avec les syndicats le permettait.

Aucun projet de loi n'avait encore été déposé à la Chambre au moment de la rédaction du présent rapport.

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

➤ Le SPF Affaires étrangères et le SPF Justice travaillent à une simplification de la procédure de déclaration en conservation de la nationalité.

3.2. A l'administration

■ En cours

RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.

➤ Pour la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale, un protocole d'accord a été conclu entre l'État belge représenté par la Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice, la *Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)* et l'*Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)*. Ce protocole vise à fixer notamment les obligations de chacun (DG EPI, ONE et *Aide à la Jeunesse*) lors de l'accueil d'enfants auprès de leur parent détenu. Des réunions structurelles entre les différents partenaires locaux sont mises en place afin de mettre le protocole en œuvre.

Het protocol bepaalt dat de Federale Staat:

- de levensomstandigheden van het kind organiseert met eerbied voor het ouderlijk gezag;
- de minimale infrastructuurvereisten definieert;
- voorziet dat materiaal, voeding en hygiënische producten moeten worden geleverd;
- voorziet in de sensibilisering en opleiding van het bewakingspersoneel;
- de continuïteit van de kinderzorg verzekert.

De *Fédération Wallonie-Bruxelles* en de *ONE* hebben als respectievelijke bevoegdheden: gespecialiseerd onderwijzend personeel, de transportkosten naar de kinderdagverblijven, preventieve pediatrie consultaties, ouderschapsbegeleiding, ...

De eerste gemeenschappelijke evaluatie van de uitvoering van het protocol vond plaats in juni 2016.

De FOD Justitie heeft bovendien meegedeeld dat op basis van de aanbeveling van de federale Ombudsman er in het kader van het project van het penitentiair centrum te Haren in samenwerking met de *ONE* een specifieke eenheid “moeders-kinderen” is gepland.

De oprichting van een specifieke leefeenheid “moeders-kinderen” in Wallonië en/of Brussel is voorzien in het protocol.

Voor de regio Vlaanderen neemt momenteel enkel de inrichting van Brugge moeders met kinderen op. De inrichting werkt samen met Kind en Gezin, vroedvrouwenpraktijk “de Oever” en het “Centrum voor Kindzorg en Gezinsondersteuning (Sint Clara)”. Er zijn geen normen vastgesteld voor de regio Vlaanderen.

Het aantal ondergebrachte kinderen met hun moeder in de gevangenis in 2016 was 7 in Lantin, 4 in Berkendael en 20 in Brugge (14 geboortes in 2016).

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

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

➤ Ondanks de opening van het forensisch psychiatrisch centrum in Gent in 2014 heeft de federale Ombudsman vastgesteld – via het bezoek aan twaalf gevangenissen van het Koninkrijk in het kader van het lopende systemisch onderzoek in de penitentiaire sector

A charge de l'État fédéral, le protocole:

- organise le régime de vie de l'enfant dans le respect de l'autorité parentale;
- définit l'infrastructure minimale;
- prévoit que le matériel, l'alimentation et les produits d'hygiène doivent être fournis;
- prévoit une sensibilisation et une formation du personnel de surveillance;
- garantit la continuité des soins à l'enfant.

La FWB et l'ONE prennent en charge leurs compétences respectives: personnel éducatif spécialisé, prise en charge de frais de transport vers des crèches, consultation pédiatriques préventives, accompagnement à la parentalité, ...

La première évaluation commune de la mise en œuvre du protocole a eu lieu en juin 2016.

Par ailleurs, le SPF Justice a indiqué que, dans le cadre du projet de centre pénitentiaire de Haren, une unité spécifique “mères-enfants” a été conçue sur la base de la recommandation du Médiateur fédéral, en collaboration avec l'ONE.

La création d'une unité de vie spécifique “mères-enfants” en Wallonie et/ou à Bruxelles est prévue dans le protocole.

Pour la Région flamande, seul l'établissement de Bruges accueille désormais des mères avec enfants. L'établissement collabore avec *Kind en Gezin*, *Vroedvrouwenpraktijk “de Oever”* et le *Centrum voor Kindzorg en Gezinsondersteuning (Sint Clara)*. Les normes ne sont pas fixées pour la Région flamande.

Le nombre d'enfants hébergés avec leur mère en prison en 2016 était de 7 à Lantin, 4 à Berkendael et 20 à Bruges (dont 14 naissances en 2016).

RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.

➤ Malgré l'ouverture du centre de psychiatrie légale de Gand en 2014, le Médiateur fédéral a pu constater – lors de ses visites dans douze prisons du Royaume effectuées dans le cadre de l'enquête systémique en cours dans le secteur pénitentiaire – que de

– dat nog steeds veel geïnterneerden in de penitentiaire inrichtingen opgesloten zijn, waarvan een significant deel in de gewone afdelingen van deze inrichtingen. De opening van het forensisch psychiatrisch centrum te Antwerpen, aangekondigd voor 2017, zou de situatie moeten verbeteren zonder ze volledig te verhelpen. De Ministerraad heeft in 2016 een “masterplan internering” goedgekeurd dat voorziet in de oprichting van 860 plaatsen voor geïnterneerden.

Daarnaast is de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering op 1 oktober 2016 in werking getreden.

TV 2013/08 Aanbeveling aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie

De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door

1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen;

2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een gemotiveerd advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met het advies.

➤ In juli 2016 ontwikkelde de FOD Justitie een online platform met een databank waarop de adviezen met algemene draagwijdte gegeven door het Directoraat generaal over familierecht burgerlijke stand en nationaliteit ter beschikking worden gesteld van de gemeentebesturen. Dit platform met administratieve jurisprudentie is toegankelijk voor gemeentebesturen. Midden februari 2017 waren 339 gemeenten ingeschreven bij het platform.

OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie

De telefoontarieven die aangerekend worden aan de gedetineerden in de gevangenis terugbrengen tot het niveau van een tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd.

nombreuses personnes internées sont encore détenues dans les établissements pénitentiaires, dont une partie significative dans les quartiers ordinaires de ces établissements. L'ouverture du centre de psychiatrie légale d'Anvers annoncée pour 2017 devrait permettre d'améliorer la situation, sans y remédier entièrement. En 2016, le conseil des ministres a approuvé le “masterplan internement”, comprenant la création de 860 places pour personnes internées.

Par ailleurs, la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2016.

RI 2013/08 Recommandation au Service Nationalité du SPF Justice

Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en

1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice;

2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que la contestation soit tranchée dans un délai raisonnable et que le citoyen reçoive un avis motivé mentionnant explicitement qu'en cas de désaccord, il peut s'adresser au tribunal de première instance pour faire trancher la question de sa nationalité.

➤ En juillet 2016, le SPF Justice a développé une plate-forme en ligne dont l'objectif est de mettre à la disposition des administrations communales du Royaume, les avis de portée générale rendus par la Direction générale en matière de droit de la famille, d'état civil et de nationalité. Cette plate-forme de jurisprudence administrative est accessible aux administrations communales. Mi-février 2017, 339 communes y étaient enregistrées.

RO 14/03 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice

Ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l'extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d'écart, les éléments qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.

➤ De minister van Justitie antwoordde dat de overheidsopdracht in 2017 zal worden gelanceerd om de prijs te doen aansluiten bij de marktprijs⁶¹.

De Ministerraad van 10 maart 2017 gaat akkoord met het opstarten van een overheidsopdracht voor de levering, indienststelling, onderhoud en support van telefoniediensten, met inbegrip van videofonie, in de penitentiaire inrichtingen. Deze meerjarige opdracht van zes tot negen jaar heeft betrekking op telefoniediensten voor gedetineerden in de Belgische penitentiaire inrichtingen⁶².

➤ Le ministre de la Justice a répondu qu'un marché public sera lancé en 2017 afin de ramener le coût des communications à un tarif proche de celui du marché⁶¹.

Le 10 mars 2017, le conseil des ministres a autorisé le lancement d'une procédure de marché public pour la fourniture, la mise en service, la maintenance et le support de services de téléphonie, y compris de vidéophonie, au sein des établissements pénitentiaires. Ce marché pluriannuel de six à neuf ans concerne les services de téléphonie destinés aux détenus incarcérés dans les établissements pénitentiaires belges⁶².

⁶¹ Vraag nr. 11270 van de heer Gilles Vanden Burre van 18 mei 2016, "Het nieuwe verslag van de federale Ombudsman", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 6-8.

⁶² Antwoord van de minister van Justitie van 25 januari 2017 op vraag nr. 16099 van mevrouw Sophie De Wit van 25 januari 2017, "De telefonie in de gevangenissen", *C.R.I.V.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 575, pp. 16-18.

⁶¹ Question n° 11270 de M. Gilles Vanden Burre du 18 mai 2016, "Le nouveau rapport du Médiateur fédéral", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 6-8.

⁶² Réponse du ministre de la Justice du 25 janvier 2017 à la question n° 16099 de Mme Sophie De Wit du 25 janvier 2017, "La téléphonie dans les prisons", *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 575, pp. 16-18.

D. Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt

1. De vasthouding van gezinnen met kinderen met oog op verwijdering (aanbeveling AA 16/04 aan het Parlement)

1.1. *De vasthouding van een gezinslid in een gesloten centrum om de daadwerkelijke verwijdering van het hele gezin te verzekeren*

■ Het echtpaar Kodalsky en hun kind hebben een asielaanvraag in België ingediend nadat zij een eerste aanvraag in Polen hadden ingediend. Ten gevolge van een overnameakkoord tussen België en Polen in toepassing van de Dublin III-Verordening⁶³ heeft de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) aan het echtpaar Kodalsky en hun kind een beslissing tot weigering van verblijf met bevel om het grondgebied te verlaten en vasthouding in een terugkerwoning betekend⁶⁴.

Eens zij in de terugkerwoning waren aangekomen, hebben de betrokkenen de woning diezelfde dag verlaten en hebben zij zich bij het opvangcentrum gemeld waar zij tijdens de behandeling van hun asielaanvraag verbleven. Zij bevinden zich nu in illegaal verblijf op het grondgebied en worden een week later onderschept. De DVZ beslist om de echtgenoot vast te houden in een gesloten centrum om de daadwerkelijke overbrenging van het gezin naar Polen te verzekeren. De echtgenote en het kind worden opnieuw in een terugkerwoning geplaatst.

De familie wendt zich tot de federale Ombudsman omdat de man van zijn echtgenote en kind gescheiden blijft.

Artikel 28, punt 2, van de Dublin III-Verordening laat de bewaring van een persoon om overdrachtsprocedures overeenkomstig deze verordening veilig te stellen enkel toe wanneer *“er een significant risico op onderduiken van die persoon bestaat [...] op basis van een individuele beoordeling en, enkel voor zover bewaring*

⁶³ Verordening (EU) Nr. 604/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van de criteria en instrumenten om te bepalen welke lidstaat verantwoordelijk is voor de behandeling van een verzoek om internationale bescherming dat door een onderdaan van een derde land of een staatloze bij een van de lidstaten wordt ingediend (herschikking), P.B., 29 juni 2013, L 180/31.

⁶⁴ De terugkerwoningen, bedoeld voor gezinnen met kinderen, werden opgericht in oktober 2008 als alternatief voor de opsluiting in gesloten centra.

D. Intérieur, Affaires générales et Fonction publique

1. Le maintien des familles avec enfants en vue d'éloignement (recommandation RG 16/04 au Parlement)

1.1. *La détention en centre fermé d'un membre de la famille pour assurer l'éloignement effectif de toute la famille*

■ Les époux Kodalsky et leur enfant ont introduit une demande d'asile en Belgique, après avoir introduit une première demande en Pologne. A la suite d'un accord de reprise entre les États belge et polonais en application du Règlement Dublin III⁶³, l'Office des étrangers (OE) a notifié aux époux Kodalsky et à leur enfant une décision de refus de séjour assortie d'un ordre de quitter le territoire, avec maintien dans une maison de retour⁶⁴.

La famille quitte la maison de retour le jour-même de son arrivée et retourne au centre d'accueil où elle séjournait pendant l'examen de la demande d'asile. En séjour illégal sur le territoire, elle est interceptée une semaine plus tard.

L'OE décide de maintenir l'époux en centre fermé pour s'assurer du transfert effectif de la famille vers la Pologne. L'épouse et l'enfant sont replacés en maison de retour.

La famille s'adresse au Médiateur fédéral car le mari reste séparé de son épouse et de son enfant.

L'article 28, point 2, du Règlement Dublin III, n'autorise la rétention d'une personne, en vue de garantir la procédure de transfert, *“qu'à condition qu'il existe un risque non négligeable de fuite de cette personne, sur la base d'une évaluation individuelle et uniquement dans la mesure où le placement en rétention est proportionnel*

⁶³ Règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte), J.O., 29 juin 2013, L 180/31.

⁶⁴ Les maisons de retour, destinées à des familles avec enfants, ont été mises en place en octobre 2008, comme mesures alternatives à la détention en centres fermés.

evenredig is, en wanneer andere, minder dwingende alternatieve maatregelen niet effectief kunnen worden toegepast”. Bovendien dient de bewaring zo kort mogelijk te zijn⁶⁵.

De verordening verduidelijkt ook dat: “overeenkomstig het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden en het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, dient voor de lidstaten bij de toepassing van deze verordening de eerbiediging van het familie- en gezinsleven voorop te staan”.

Artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) garandeert het recht op eerbiediging van familie- en gezinsleven en staat het openbaar gezag enkel toe om zich in de uitoefening van dit recht te mengen “voor zover [deze inmenging] bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen”.

Volgens de recente rechtspraak van de Raad van State⁶⁶ vormt het opsplitsen van gezinnen met het oog op het verzekeren van hun door de Dienst Vreemdelingenzaken opgelegde verwijdering van het grondgebied een onevenredige inbreuk op het recht op de eerbiediging van het familie- en gezinsleven, zoals gewaarborgd door artikel 8.

“Inderdaad, de Raad van State ziet niet in, in welke mate de maatregel pertinent is voor het garanderen van de effectieve verwijdering van het gezin, tenzij men ervan uitgaat, wat uiteraard ondenkbaar is, dat de tegenpartij aldus het gezinslid zou willen “gijzelen” om zich ervan te verzekeren dat de rest van het gezin zich aan de verwijderingsmaatregel zal onderwerpen om zo het opgesloten gezinslid opnieuw vrij te krijgen.” (vrij vertaald).

“Gelet op het ontbreken aan relevantie van de maatregel ten aanzien van het beoogde doel, vormt die maatregel een onevenredige inbreuk op de uitoefening van het door artikel 8 van het Verdrag van de rechten van de mens gewaarborgde recht op eerbiediging van familie- en gezinsleven (...)”⁶⁷ (vrij vertaald).

⁶⁵ Artikel 28, punt 3, van voormelde verordening.

⁶⁶ Raad van State, arrest nr. 234 577 van 28 april 2016.

⁶⁷ *Ibid.*, p. 16.

et si d’autres mesures moins coercitives ne peuvent être effectivement appliquées”. Par ailleurs, la détention doit être aussi brève que possible⁶⁵.

Le Règlement précise également que “conformément à la convention européenne de sauvegarde des droits de l’homme et des libertés fondamentales et la charte des droits fondamentaux de l’Union européenne, le respect de la vie familiale devrait être une considération primordiale pour les États membres lors de l’application du présent règlement”.

L’article 8 de la Convention européenne des droits de l’homme (CEDH) garantit le droit au respect de la vie familiale et n’autorise une autorité publique à s’ingérer dans l’exercice de ce droit que “pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu’elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l’ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d’autrui”.

Au regard de la jurisprudence récente du Conseil d’État⁶⁶, la séparation des familles pour s’assurer de leur éloignement du territoire, telle qu’imposée par l’OE, constitue une atteinte disproportionnée à l’exercice du droit au respect de la vie familiale, consacré par cet article 8.

“En effet, le Conseil d’État n’aperçoit pas en quoi (la mesure) serait pertinente pour garantir l’éloignement effectif de la famille, sauf à imaginer, ce qui est à l’évidence inconcevable, que la partie adverse entendrait de la sorte retenir un membre de la famille “en otage” pour s’assurer que le reste de la famille se soumettra à la mesure d’éloignement afin de récupérer le membre de la famille retenu”.

“Eu égard à l’absence de pertinence de la mesure par rapport au but poursuivi, elle constitue une ingérence disproportionnée dans l’exercice du droit à la vie familiale consacrée par l’article 8 de la Convention de sauvegarde des droits de l’homme (...)”⁶⁷.

⁶⁵ Article 28, point 3, du règlement précité.

⁶⁶ Conseil d’État, arrêt n° 234 577 du 28 avril 2016.

⁶⁷ *Ibid.*, p. 16.

Het valt niet te ontkennen dat het gezin de beslissing van de Dienst Vreemdelingenzaken niet heeft nageleefd. Zij heeft echter geenszins getracht om onder te duiken voor de overheden daar zij zich spontaan heeft aangevend bij het open centrum waar zij voordien verbleef.

De opsplitsing van het gezin en de plaatsing van de vader in een gesloten centrum zonder vooraf te overleggen met de coach belast met hun begeleiding om na te gaan welke minder dwingende maatregelen hun daadwerkelijke overbrenging naar Polen hadden kunnen garanderen, vormen volgens de uitspraak van de Raad van State onevenredige maatregelen.

De Dienst Vreemdelingenzaken moet andere maatregelen voorzien die geschikt zijn om de effectieve verwijdering van gezinnen die illegaal op het grondgebied verblijven te garanderen zonder onevenredig inbreuk te plegen op de uitoefening van hun recht op eerbiediging van het familie- en gezinsleven.

1.2. De oprichting van gesloten gezinsunits op het terrein van het centrum 127bis

De federale Ombudsman heeft aanbevolen om een einde te stellen aan de opsluiting van kinderen in gesloten centra. Hij formuleerde deze aanbeveling in het kader van het onderzoek naar de werking van de door de Dienst Vreemdelingenzaken beheerde gesloten centra dat hij in 2008 op vraag van de Kamer van volksvertegenwoordigers verrichtte. De federale Ombudsman heeft ook aanbevolen om de opsluiting van kinderen uitdrukkelijk door de wet uit te sluiten, zoals reeds gebeurde voor niet-begeleide buitenlandse minderjarigen⁶⁸.

Sinds 2008 heeft de Dienst Vreemdelingenzaken alternatieven uitgewerkt voor de opsluiting om aan de specifieke noden van gezinnen tegemoet te komen. Dit gaat van coaching aan huis tot de plaatsing in een door de Dienst Vreemdelingenzaken beheerde open huisvesting, beter bekend als “terugkeerwoning”. Deze alternatieven voor detentie werden in 2011 uitdrukkelijk opgenomen in de wet⁶⁹.

⁶⁸ Algemene aanbeveling nr. 191, Onderzoeksverslag 2009/2 van de federale Ombudsman naar de werking van de gesloten centra beheerd door de Dienst Vreemdelingenzaken, p. 43.

⁶⁹ Wet van 16 november 2011 tot invoering van een artikel 74/9 in de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, inzake het verbod op het opsluiten van kinderen in gesloten centra.

S’il est indéniable que la famille n’a pas respecté la décision de l’OE en quittant la maison de retour, elle n’a, par contre, aucunement essayé de se cacher des autorités puisqu’elle s’est spontanément présentée au centre ouvert où elle résidait auparavant.

La séparation de la famille et l’envoi du père en centre fermé, sans avoir examiné au préalable avec le coach chargé de leur accompagnement quelles autres mesures moins coercitives auraient pu garantir leur transfert effectif vers la Pologne, constituent des mesures disproportionnées, selon l’enseignement du Conseil d’État.

L’OE doit prévoir d’autres mesures susceptibles d’assurer l’éloignement effectif des familles en séjour irrégulier, sans ingérence disproportionnée dans l’exercice de leur droit au respect de la vie familiale.

1.2. La création d’unités familiales fermées au sein du centre fermé 127bis

Dans le cadre de son investigation sur le fonctionnement des centres fermés gérés par l’Office des étrangers (OE) menée à la demande de la Chambre en 2008, le Médiateur fédéral a recommandé de mettre fin à l’enfermement des enfants dans les centres fermés. Il a recommandé d’écarter expressément cet enfermement par la loi, comme il l’avait été pour les mineurs non accompagnés⁶⁸.

Depuis 2008, l’OE a mis en place des alternatives à la détention, afin de rencontrer les besoins particuliers des familles avec enfants. Cela va du coaching à domicile jusqu’au maintien dans un lieu d’hébergement ouvert géré par l’OE, mieux connu sous l’appellation de “maison de retour”. Ces alternatives à la détention ont été expressément inscrites dans la loi en 2011⁶⁹.

⁶⁸ Recommandation générale n° 191, Rapport d’investigation 2009/2 du Médiateur fédéral sur le fonctionnement des centres fermés gérés par l’Office des étrangers, p. 43.

⁶⁹ Loi du 16 novembre 2011 insérant un article 74/9 dans la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers, en ce qui concerne l’interdiction de détention d’enfants en centres fermés.

Sindsdien wordt geen enkel gezin met minderjarige kinderen in een gesloten centrum geplaatst⁷⁰.

In zijn algemene beleidsnota⁷¹ kondigde de staatssecretaris voor Asiel en Migratie zijn voornemen aan om opnieuw gezinnen met kinderen op te sluiten in gesloten woonunits die in 2017 zullen worden gebouwd op het terrein van het gesloten centrum 127bis te Steenokkerzeel.

Volgens de Staatssecretaris wordt deze maatregel gerechtvaardigd door het gebrek aan medewerking van de gezinnen aan hun vrijwillige terugkeer en door het groot aantal gezinnen dat de terugkeerwoningen voor hun verwijdering ontvluchten⁷².

Volgens de staatssecretaris zal het gebruik van gesloten gezinsunits een middel zijn om gezinnen aan te zetten om beter mee te werken aan hun terugkeer en zo te vermijden dat zij worden vastgehouden in een gesloten centrum. Dit zou enkel als laatste middel worden gebruikt, voor een zo kort mogelijke duur. Het ontwerp van de units zal zoveel mogelijk rekening houden met de noden van de gezinnen⁷³.

De federale Ombudsman herinnert er echter aan dat het besluit van zijn onderzoek duidelijk was, namelijk dat de opsluiting van kinderen om migratieredenen niet te rechtvaardigen is, noch medisch, noch juridisch, zelfs niet in aangepaste materiële omstandigheden en voor een zo kort mogelijke duur⁷⁴.

Door het ratificeren van het Internationale Verdrag van de Rechten van het Kind en artikel 22bis van de Grondwet aan te nemen, heeft de Belgische Staat zich

Depuis lors, plus aucune famille avec enfants mineurs n'est placée en centre fermé⁷⁰.

Dans sa note de politique générale⁷¹, le secrétaire d'État à l'Asile et la Migration a annoncé son intention de procéder à nouveau à l'enfermement des familles avec enfants, dans des unités familiales fermées qui seront construites en 2017 sur le terrain du centre fermé 127bis à Steenokkerzeel.

Il justifie cette mesure par le manque de coopération des familles au retour volontaire ainsi que par le nombre important de familles qui fuient les maisons de retour avant leur éloignement⁷².

Selon le secrétaire d'État, l'usage des unités familiales fermées sera un moyen d'inciter les familles à coopérer davantage à leur retour, afin d'éviter un maintien en centre fermé. Celui-ci ne devrait être utilisé qu'en dernier recours, pour la durée la plus courte possible, et la conception des unités tiendra compte, autant que possible, des besoins des familles⁷³.

Le Médiateur fédéral rappelle toutefois que la conclusion de son enquête était claire, à savoir que l'enfermement des enfants à des fins migratoires n'est pas justifiable ni médicalement, ni juridiquement, même pas dans des conditions matérielles adaptées et pour une durée aussi brève que possible⁷⁴.

En ratifiant la Convention internationale relative aux droits de l'enfant et en adoptant l'article 22bis de la Constitution, l'État belge s'est engagé à faire de l'intérêt

⁷⁰ Behalve het specifieke geval van gezinnen met kinderen die worden vastgehouden in het transitcentrum Caricole, gelegen nabij de luchthaven Brussel-Nationaal, voor maximum één nacht in afwachting van de overbrenging naar een terugkeerwoning of op de vooravond van hun overbrenging naar de luchthaven (vraag nr. 12965 van mevrouw Monica De Coninck van 19 juli 2016, "De detentie van migrantenkinderen", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 481 pp. 32-36. Antwoord ontvangen op 19 juli 2016).

⁷¹ Algemene beleidsnota van 27 oktober 2016, Kamer, 2016-2017, nr. 2111/017.

⁷² Tussen 2010 en oktober 2016 ontvluchtten 33 % van de families de terugkeerwoning voor hun verwijdering.

⁷³ Zie antwoord van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie voor België, Theo Francken, op de brief van 19 december 2016 van de Commissaris voor de rechten van de mens van de Raad van Europa, Nils Muižnieks, over de vasthouding van minderjarige kinderen – <https://www.coe.int/documents>.

⁷⁴ Verschillende studies hebben aangetoond dat opsluiting schade toebrengt aan kinderen en ernstige en traumatische gevolgen kan hebben voor hun fysieke en mentale gezondheid. Zie hiervoor Onderzoeksverslag 2009/2 van de federale Ombudsman naar de werking van de gesloten centra beheerd door de Dienst Vreemdelingenzaken.

⁷⁰ Sauf dans le cas particulier de familles avec enfants qui sont maintenues dans le centre de transit Caricole, situé à proximité de l'aéroport de Bruxelles-National, pour une durée maximale d'une nuit, dans l'attente de leur transfert vers une maison de retour ou à la veille de leur transfert vers l'aéroport (question n°12965 de Mme Monica De Coninck du 19 juillet 2016, «La détention d'enfants migrants», *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 481, pp.32-36. Réponse reçue le 19 juillet 2016).

⁷¹ Note de politique générale du 27 octobre 2016, Chambre, 2016-2017, n° 2111/017.

⁷² Entre 2010 et octobre 2016, 33 % des familles ont fui les maisons de retour avant leur éloignement.

⁷³ Voy. la réponse du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration de Belgique, Theo Francken, à la lettre du Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, Nils Muižnieks, concernant la détention d'enfants mineurs, du 19 décembre 2016 – <https://www.coe.int/documents>.

⁷⁴ Plusieurs études ont démontré que l'enfermement nuit aux enfants et peut avoir des conséquences graves et traumatisantes sur leur santé physique et mentale. Voy. en ce sens le Rapport d'investigation 2009/2 du Médiateur fédéral sur le fonctionnement des centres fermés gérées par l'Office des étrangers.

ertoe verbonden om van het belang van het kind de eerste overweging te maken bij elke beslissing die het kind aangaat.

Volgens de Bijzondere verslaggever bij de Verenigde Naties over foltering en andere wrede, onmenselijke en vernederende behandelingen is, “vrijheidsbenaming van kinderen op grond van de migratiestatus van hun ouders nooit in het hoger belang van het kind, beantwoordt het niet aan een noodzaak, wordt het overdreven onevenredig en kan het een wrede, onmenselijke en vernederende behandeling vormen (...). De vrijheidsbenaming van kinderen om louter aan migratie gerelateerde redenen overschrijdt het voorschrift van de noodzakelijkheid omdat de maatregel niet absoluut noodzakelijk is om het verschijnen van het kind bij migratieprocedures te verzekeren of om de uitwijzingsbeslissing toe te passen. In deze context kan de vrijheidsbenaming nooit als een maatregel worden geïnterpreteerd die beantwoordt aan het hoger belang van het kind”⁷⁵.

De Bijzondere verslaggever beveelt de Staten bijgevolg aan om erop toe te zien dat opsluiting in migratiecontext nooit als sanctie of straf zou worden aangewend voor kinderen van migranten, ook niet bij onwettige binnenkomst of verblijf, en om alternatieve maatregelen voor detentie op te zetten die de zorg voor en het welbehagen van het kind bevorderen.⁷⁶

Volgens de Commissaris voor de rechten van de mens van de Raad van Europa is de opsluiting om migratiededenen, zelfs voor een korte periode en in materieel geschikte omstandigheden, nooit in overeenstemming met het hoger belang van het kind. Hij benadrukt bovendien dat de ontwikkeling van open terugkerwoningen door België als inspiratiebron voor andere landen heeft gediend. De herinvoering van de opsluiting van gezinnen met kinderen zou deze verwezenlijking schaden en zou België terugzetten in de situatie van voor 2008 waarin België meermaals werd veroordeeld voor inbreuken op het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens.⁷⁷

De federale Ombudsman stelt vast dat de plaatsing in terugkerwoningen in twee derden van de gevallen doeltreffend is gebleken. Naar zijn weten werd nog geen enkele grondige studie gevoerd naar de redenen waarom de gezinnen in 33 % van de gevallen de terugkerwoning hebben verlaten vóór de daadwerkelijke

⁷⁵ Vrije vertaling uit: Verslag van de Bijzondere verslaggever over foltering en andere wrede, onmenselijke of vernederende straffen of behandelingen, Juan E. Mendez, 5 maart 2015, A/HCR/28/68, nr. 80, p. 18.

⁷⁶ *Ibid.*, punt m, p. 21.

⁷⁷ Zie brief van 12 december 2016 van de Commissaris voor de rechten van de mens van de Raad van Europa, Nils Muižnieks, aan de staatssecretaris voor Asiel en Migratie, Theo Francken.

supérieur de l’enfant une considération primordiale dans toutes les décisions le concernant.

Selon le Rapporteur spécial sur la torture et d’autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, “la privation de liberté des enfants fondée sur le statut migratoire de leurs parents n’est jamais dans l’intérêt supérieur de l’enfant, ne répond pas à une nécessité, devient excessivement disproportionnée et peut constituer un traitement cruel, inhumain et dégradant des enfants migrants (...). La privation de liberté des enfants pour des raisons exclusivement liées à l’immigration dépasse la prescription de la nécessité parce que cette mesure n’est pas absolument indispensable pour assurer la comparution de l’enfant aux procédures d’immigration ou pour mettre en œuvre un arrêté d’expulsion. Dans ce contexte, la privation de liberté ne saurait jamais être interprétée comme une mesure répondant à l’intérêt supérieur de l’enfant”⁷⁵.

Le Rapporteur spécial recommande dès lors aux États de veiller à ce que la détention, dans le contexte de l’immigration, ne soit jamais utilisée comme sanction ou peine pour les enfants migrants, y compris lors de leur entrée ou de leur présence irrégulière; et de mettre en place des mesures de substitution à la détention qui favorisent la prise en charge et le bien-être de l’enfant.⁷⁶

Selon le Commissaire aux droits de l’homme du Conseil de l’Europe, la détention à des fins migratoires, même pour une courte période et dans des conditions matérielles adéquates, n’est jamais conforme à l’intérêt supérieur de l’enfant. Par ailleurs, il souligne que le développement des maisons de retour ouvertes en Belgique a servi d’inspiration pour d’autres pays. La réintroduction de l’enfermement des familles avec enfants compromettrait cet acquis et renverrait la Belgique à la situation antérieure à 2008, qui lui avait valu plusieurs condamnations pour violation de la Convention européenne des droits de l’homme⁷⁷.

Le Médiateur fédéral constate que le placement en maisons de retour s’est révélé efficace dans deux cas sur trois. A sa connaissance, aucune étude approfondie n’a encore été menée pour identifier les raisons pour lesquelles, dans 33 % de cas, les familles ont quitté la maison de retour avant leur éloignement effectif.

⁷⁵ Rapport du Rapporteur spécial sur la torture et d’autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, Juan E. Mendez, 5 mars 2015, A/HCR/28/68, n° 80, p. 18.

⁷⁶ *Ibid.*, point m, p. 21.

⁷⁷ Voy. la lettre du Commissaire aux droits de l’homme du Conseil de l’Europe, Nils Muižnieks, au secrétaire d’État à l’Asile et la Migration, Théo Francken, du 12 décembre 2016.

verwijdering. Het hierboven aangehaalde voorbeeld verduidelijkt dat gezinnen die de terugkeerwoning verlaten niet per se trachten te vluchten en onder te duiken in de illegaliteit. Een evaluatie van de wijze van terugkeerbegeleiding door coaches bij de overbrenging naar een terugkeerwoning zou de oorzaken van de mislukking kunnen objectiveren.

Enkel een ernstige analyse van deze oorzaken zal toelaten om geschikte maatregelen te bepalen die de doeltreffendheid van alternatieven voor opsluiting kunnen verhogen. Dit moet de eerste prioriteit blijven als het kinderen betreft.

Bovendien vormt de opsluiting in gesloten centra een dure maatregel, zowel qua infrastructuur als qua omkadering, en leidt zij regelmatig tot de indiening van beroepen gelet op de ernstige inmenging die zij inhoudt in de uitoefening van het fundamentele recht op vrijheid. Ook het goede beheer van publieke middelen vereist dat eerst alle andere maatregelen worden uitgeput om de daadwerkelijke uitvoering van de uitwijzingsbeslissingen te verzekeren.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan om een studie uit te voeren naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkeerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te garanderen. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie beveelt de federale Ombudsman aan om geen stappen te zetten of middelen aan te wenden om de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk te maken.

2. Het Nationaal register, weerspiegeling van de realiteit

Iedere gemeente moet bevolkingsregisters bijhouden waarin Belgen en vreemdelingen, toegelaten of gemachtigd om meer dan drie maanden in België te verblijven, worden ingeschreven op de plaats waar zij hun hoofdverblijfplaats hebben.

Wanneer een persoon zijn verblijfplaats wijzigt, moet hij het gemeentebestuur hiervan op de hoogte brengen en de inschrijving vragen op het adres van zijn nieuwe verblijfplaats in België of moet hij de schrapping uit de bevolkingsregisters vragen als hij het land verlaat.

L'exemple cité plus haut illustre que les familles qui quittent les maisons de retour ne tentent pas forcément de fuir et de disparaître dans la clandestinité. Une évaluation des modalités d'accompagnement du retour par les coaches lors du transfert en maison de retour permettrait d'objectiver les causes d'échec.

Seule une analyse sérieuse de ces causes permettra d'identifier les actions appropriées pour renforcer l'efficacité des mesures alternatives à la détention, qui doivent rester la priorité absolue lorsque des enfants sont concernés.

Par ailleurs, l'enfermement en centre fermé constitue une mesure coûteuse, tant en termes d'infrastructure que d'encadrement, et est génératrice de recours fréquents vu l'ingérence sévère qu'elle représente dans l'exercice du droit fondamental à la liberté. Par conséquent, le bon emploi des deniers publics commande également d'épuiser au préalable toutes les autres modalités susceptibles de garantir l'exécution effective des décisions d'éloignement.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande 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 recommande 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.

2. Le Registre national, reflet de la réalité

Chaque commune doit tenir des registres de la population dans lesquels sont inscrits, au lieu où ils ont établi leur résidence principale, les Belges et les étrangers admis ou autorisés à séjourner plus de trois mois en Belgique.

Lorsqu'une personne change de lieu de résidence, elle doit en informer l'administration communale et demander son inscription à l'adresse de son nouveau lieu en Belgique ou, si elle quitte le pays, demander sa radiation des registres de la population.

Doet hij dit niet, dan kan de gemeente hem van ambtshalve schrappen als ze vaststelt dat hij niet meer op het aangegeven adres verblijft (behalve bij tijdelijke afwezigheid)⁷⁸.

Het gemeentebestuur kan een vreemdeling ook schrappen uit de bevolkingsregisters wanneer er door de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) gemeld wordt dat de vreemdeling zijn recht op verblijf op het Belgische grondgebied verloren heeft.

2.1. De ambtshalve schrapping van een Belg of een vreemdeling

Wanneer een burger vaststelt dat hij ambtshalve geschrapt is, moet hij zo snel mogelijk zijn gemeentebestuur contacteren.

Als hij betwist dat hij de plaats waar hij ingeschreven was, verlaten heeft, kan hij zich wenden tot het College van Burgemeester en Schepenen van zijn gemeentebestuur om die schrapping nietig te laten verklaren. Blijft het geschil echter voortduren, dan kan hij beroep indienen bij de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB) van de FOD Binnenlandse Zaken binnen de dertig dagen na de kennisgeving van de beslissing. Als het beroep de vernietiging van de schrapping als gevolg heeft, dan wordt de betrokkene teruggeplaatst in de situatie van voor de schrapping.

Als hij niet betwist dat hij zijn hoofdverblijfplaats verlaten heeft, maar vergeten is de gemeente hiervan op de hoogte te brengen, dan moet hij zo snel mogelijk een aanvraag tot herinschrijving indienen bij het gemeentebestuur van zijn nieuwe hoofdverblijfplaats.

Het gemeentebestuur gaat vervolgens over tot een controle van de verblijfplaats om na te gaan of de betrokkene effectief woont waar hij verklaart te wonen.

Als de controle van de verblijfplaats positief is, wordt de Belg onmiddellijk opnieuw ingeschreven.

Voor de vreemdeling is de procedure complexer. De vreemdeling in dezelfde situatie wordt verondersteld effectief België te hebben verlaten, wat kan geleid hebben tot het verlies van zijn verblijfsrecht.

⁷⁸ Op de website van FOD Binnenlandse zaken: zie nr. 105 van de algemene onderrichtingen betreffende het houden van de bevolkingsregisters (gecoördineerde versie van kracht op 1 juli 2010) bijgewerkt op 25 januari 2017.

A défaut, l'administration communale peut la radier d'office si elle constate qu'elle ne réside plus à l'adresse indiquée (sauf dans les cas d'absence temporaire)⁷⁸.

L'administration communale peut également radier un ressortissant étranger des registres de la population lorsque l'Office des étrangers (OE) l'a informée qu'il a perdu son droit de séjour sur le territoire belge.

2.1. La radiation d'office d'un Belge ou d'un ressortissant étranger

Lorsqu'un citoyen découvre qu'il a été radié d'office, il lui appartient de contacter rapidement son administration communale.

S'il conteste avoir quitté l'endroit où il était inscrit, il peut s'adresser au collège des bourgmestre et échevins de sa commune pour faire annuler la radiation et, si le litige persiste, il peut introduire un recours auprès de la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur, dans les trente jours de la notification de la décision. Si la radiation est annulée à la suite de ce recours, l'intéressé est replacé dans la situation prévalant avant la radiation.

S'il ne conteste pas avoir quitté sa résidence principale mais qu'il a omis d'en avertir l'administration communale, il lui appartient d'introduire, dans les plus brefs délais, une demande de réinscription de sa nouvelle résidence principale auprès de l'administration communale.

L'administration communale procède alors à un contrôle de résidence pour vérifier que l'intéressé vit effectivement à l'adresse où il déclare habiter.

Si le contrôle de résidence est positif, le Belge est directement réinscrit.

La procédure est plus complexe pour le ressortissant étranger. En effet, il est présumé avoir quitté la Belgique, ce qui peut avoir entraîné la perte de son droit de séjour.

⁷⁸ Voy. le n° 105 des instructions générales concernant la tenue des registres de la population (version coordonnée entrée en vigueur à partir du 1^{er} juillet 2010) mises à jour le 25 janvier 2017 sur le site internet du SPF Intérieur.

Nochtans houdt de ambtshalve schrapping van een persoon uit de bevolkingsregisters *a priori* enkel in dat hij niet meer op het adres woont waar hij verklaart te wonen. Hij kan daarentegen de hele tijd op het Belgisch grondgebied gebleven zijn.

Vooraleer opnieuw te kunnen worden ingeschreven, moet de vreemdeling dit vermoeden weerleggen door bewijzen voor te leggen van zijn voortdurend verblijf in België voor de periode waarin hij verondersteld afwezig was (of door aan te tonen dat hij zijn recht op terugkeer niet heeft verloren⁷⁹).

Het gemeentebestuur maakt deze bewijsstukken over aan de DVZ die nagaat of de vreemdeling nog over een verblijfsrecht beschikt en die, indien nodig, de herinschrijving toestaat.

2.2. De schrapping van een vreemdeling wegens verlies van verblijfsrecht

Een vreemdeling kan ook worden geschrapt wegens verlies van zijn verblijfsrecht omdat de DVZ vaststelt dat hij niet meer voldoet aan de gestelde voorwaarden om hier nog te mogen verblijven. In dat geval wordt de vreemdeling hiervan geïnformeerd via een beslissing van de DVZ.

Betwist hij het verlies van zijn verblijfsrecht, dan kan hij een beroep indienen bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) om de beslissing van de DVZ, die aan de basis ligt van zijn schrapping, aan te vechten. In het geval van een nietigverklaring van de beslissing door de RVV en het terugwinnen van het verblijfsrecht door de vreemdeling, geeft de DVZ aan de gemeente instructie om hem opnieuw in te schrijven.

2.3. De gevolgen van een schrapping

Of het nu gaat om een ambtshalve schrapping of een schrapping wegens verlies van verblijfsrecht, de vreemdeling wordt opnieuw ingeschreven in de bevolkingsregisters op datum van de beslissing tot herinschrijving.

De in het Rijksregister opgenomen informatie vermeldt dus enkel dat de betrokkene werd geschrapt en vervolgens opnieuw ingeschreven samen met de datum van deze twee gebeurtenissen. Bij het raadplegen van het Rijksregister lijkt het bijgevolg alsof de betrokkene niet aanwezig was in België tussen de schrapping en

⁷⁹ Een vreemdeling mag in beginsel een aantal maanden afwezig zijn van het grondgebied zonder zijn verblijfsrecht te verliezen. De duur van deze periode is onder meer afhankelijk van zijn verblijfsrecht.

Or, en tant que telle, la radiation d'office d'une personne des registres de la population signifie *a priori* uniquement qu'elle ne vit plus à l'adresse où elle a déclaré habiter. Elle peut, par contre, parfaitement s'être maintenue sur le territoire belge.

Avant de pouvoir être réinscrit, le ressortissant étranger doit donc renverser cette présomption en apportant des preuves qu'il est resté en Belgique au cours de la période présumée d'absence (ou qu'il n'a pas perdu son droit de retour⁷⁹).

L'administration communale transmet les preuves à l'OE qui vérifie si le ressortissant étranger dispose encore d'un droit de séjour et, le cas échéant, autorise sa réinscription.

2.2. La radiation d'un ressortissant étranger pour perte de séjour

Lorsque l'OE constate qu'un ressortissant étranger ne remplit plus les conditions posées à son séjour, il peut être radié pour perte de son droit de séjour et en est averti par une décision de l'OE.

Si le ressortissant étranger conteste la perte de son droit de séjour, il lui est loisible d'introduire un recours auprès du Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) contre la décision de l'OE à l'origine de sa radiation. Si le CCE annule la décision et le ressortissant étranger récupère son droit de séjour, l'OE donne instruction à l'administration communale de le réinscrire.

2.3. Les conséquences d'une radiation

Qu'il s'agisse d'une radiation d'office ou d'une radiation pour perte de séjour, le ressortissant étranger est réinscrit dans les registres de la population à la date de la décision de réinscription.

Les informations reprises au Registre national renseignent donc uniquement que l'intéressé a été radié puis réinscrit, avec la date de ces deux événements. A leur lecture, il semble par conséquent que l'intéressé n'était pas présent en Belgique entre sa radiation et sa réinscription, ce qui n'est pas toujours le cas. En

⁷⁹ Un ressortissant étranger peut s'absenter un certain nombre de mois du territoire sans perdre son droit de séjour. Le délai dépend notamment de son droit de séjour.

de herinschrijving, wat niet altijd het geval is. Met andere woorden, voor de vreemdeling bewaren de in het Rijksregister opgenomen gegevens de sporen van het verlies van verblijfsrecht, zelfs al werd de beslissing, waarbij het verblijf was ingetrokken, in beroep vernietigd.

Dit kan echter misleidend zijn voor de overheden die zich baseren op informatie uit het Rijksregister om de duur en de continuïteit van het verblijf van vreemdelingen te controleren.

De gevolgen kunnen belangrijk zijn voor de betrokken personen, bijvoorbeeld voor de terugbetaling van gezondheidszorgen en medicatie, de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkering of nog, een nationaliteitsaanvraag.

Op die manier kan een vreemdeling die een machtiging tot verblijf heeft voor medische redenen maar van wie de aanvraag tot verlenging van verblijf wordt geweigerd, geschrapt worden wegens verlies van verblijfsrecht. Het kan echter dat deze beslissing in beroep wordt vernietigd en dat de DVZ uiteindelijk beslist tot de toekenning van de verlenging van verblijf. In zo'n geval zal de raadpleging van de gegevens in het Rijksregister de onterechte indruk geven dat de persoon afwezig was tussen de schrapping en de herinschrijving, met als gevolg dat de mutualiteit haar financiële tussenkomst weigert voor de ontvangen gezondheidszorgen en aangekochte medicatie tijdens de zogenaamde periode van afwezigheid.

Een vreemdeling kan aanspraak maken op de Belgische nationaliteit op voorwaarde dat hij een ononderbroken verblijf van 5 jaar op het grondgebied heeft. Wanneer een vreemdeling wordt geschrapt en vervolgens opnieuw ingeschreven, zal uit de raadpleging van de gegevens van het Rijksregister blijken dat zijn verblijf werd onderbroken tussen zijn schrapping en zijn herinschrijving. Het lijkt er dus op alsof hij geen ononderbroken verblijf van 5 jaar heeft.

2.4. Vergadering tussen de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB), de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en de federale Ombudsman

De federale Ombudsman heeft in augustus 2016 de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB), die instaat voor het beheer van het Rijksregister, alsook de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) uitgenodigd om een oplossing te vinden opdat het Rijksregister de realiteit nauwkeuriger zou weergeven.

d'autres termes, les informations reprises au Registre national conservent les marques de la perte du droit de séjour, même lorsque la décision a été annulée par voie de recours.

Or, cela peut induire en erreur certaines autorités qui s'appuient sur les informations du Registre national pour vérifier la durée et la continuité du séjour des ressortissants étrangers.

Les conséquences peuvent être importantes pour les personnes concernées, par exemple dans le cadre du remboursement de soins et de médicaments, de la reconnaissance du droit aux allocations de chômage ou encore d'une demande de nationalité.

Ainsi, un ressortissant étranger, autorisé au séjour pour raisons médicales dont la demande de prorogation de séjour est refusée, se voit radié pour perte de séjour. Il se peut toutefois que la décision soit annulée à la suite d'un recours et que l'OE octroie finalement la prorogation de séjour. Dans un tel cas, la lecture des données du Registre national donne, à tort, l'impression que la personne était absente entre sa radiation et sa réinscription, de sorte que la mutuelle refuse de rembourser les soins reçus et les médicaments achetés au cours de la prétendue période d'absence.

Quant à la nationalité belge, un ressortissant étranger peut y prétendre à condition notamment de disposer d'un séjour ininterrompu de cinq ans sur le territoire. Lorsqu'un ressortissant étranger a été radié et puis réinscrit, il ressort de la lecture de ses données au Registre national que son séjour a été interrompu entre sa radiation et sa réinscription. Il ne semble donc pas disposer d'un séjour ininterrompu de cinq ans.

2.4. Réunion entre la Direction générale Institutions et Population (DGIP), l'Office des étrangers (OE) et le Médiateur fédéral

En août 2016, le Médiateur fédéral a invité la Direction générale Institutions et Population (DGIP), en charge de la gestion du Registre national, et l'OE afin de trouver une solution pour que le Registre national reflète plus fidèlement la réalité.

Deze vergadering heeft twee verbeteringen opgeleverd.

In de eerste plaats was het nodig om een manier te vinden om duidelijk in het Rijksregister te vermelden dat het verblijfsrecht van een vreemdeling, niettegenstaande de schrapping van zijn hoofdverblijfplaats, ononderbroken is gebleven.

Verschillende overheden moeten bij het consulteren van het Rijksregister kunnen controleren of, niettegenstaande de schrapping van zijn hoofdverblijfplaats, de vreemdeling in België is gebleven en aldus zijn verblijfsrecht zonder onderbreking heeft behouden.

Om dit te garanderen is beslist een nieuwe code “ononderbroken verblijf” aan te maken in het Rijksregister, die zal worden opgenomen onder code 7 in het *informatietype* (IT) dat betrekking heeft op de *vaststelling van de hoofdverblijfplaats*, namelijk IT003. De nieuwe code zal door de gemeentebesturen in opdracht van de DVZ worden gebruikt op het ogenblik van de beslissing tot herinschrijving.

Deze aanpassing was al het voorwerp van een instructie aan de gemeenten in oktober 2016 en was zo goed als operationeel tijdens de redactie van dit verslag, onder voorbehoud van de impact van de tweede maatregel.

De tijd die de DVZ namelijk nodig heeft om een verzoek tot herinschrijving te onderzoeken kan inderdaad de vreemdeling benadelen, zeker wanneer deze termijn erg lang wordt.

De gemiddelde behandelingstermijn van een verzoek tot herinschrijving door de bevoegde dienst van de DVZ varieert voortdurend, maar in januari 2016 schommelde die naargelang de dossiers tussen de 2 en de 8 maanden.

Nochtans wordt de feitelijke aanwezigheid van de persoon op het adres waar hij zijn herinschrijving vraagt door de gemeente gecontroleerd bij aanvang van het dossier, op hetzelfde ogenblik van het overmaken van de aanvraag aan de DVZ.

Er werd bijgevolg beslist om de vreemdeling na afloop van het onderzoek van het dossier opnieuw in te schrijven op de datum van zijn aanvraag tot herinschrijving en niet langer op de datum van de beslissing tot herinschrijving. Deze regel is al geldig voor de Belgen en zal uitdrukkelijk opgenomen worden in een nieuw koninklijk besluit dat in voorbereiding is.

Deux pistes d'amélioration sont ressorties de cette rencontre.

Tout d'abord, il convenait de trouver un moyen de faire apparaître clairement au Registre national que le séjour d'un ressortissant étranger est resté ininterrompu malgré sa radiation.

Lors de la consultation du Registre national, différentes autorités doivent en effet être en mesure de vérifier si, malgré sa radiation du lieu de sa résidence principale, le ressortissant étranger est resté en Belgique et a conservé son droit de séjour sans interruption.

Pour garantir cela, un nouveau code “séjour ininterrompu” a donc été créé au Registre national, lequel sera repris sous le code 7 dans le *type d'information* (TI) relatif à la *détermination de la résidence principale*, à savoir le TI003. Le nouveau code sera utilisé par les administrations communales sur instruction de l'OE au moment de la décision de réinscription.

Cette adaptation a déjà fait l'objet d'une instruction aux communes en octobre 2016 et était pratiquement opérationnelle au moment de la rédaction du présent rapport, sous réserve de l'impact de la seconde mesure.

En effet, le délai nécessaire à l'OE pour examiner une demande de réinscription peut pénaliser le ressortissant étranger, en particulier s'il devient très long.

Le délai moyen de traitement d'une demande de réinscription au service compétent de l'OE fluctue constamment mais en janvier 2016, il oscillait selon les dossiers entre deux et huit mois.

Or, la présence effective de la personne à l'adresse où elle demande sa réinscription est vérifiée par la commune à l'entame du dossier, en même temps qu'elle l'envoie à l'OE.

Il a donc été décidé de réinscrire le ressortissant étranger, à l'issue de l'examen du dossier, à la date de sa demande de réinscription et non plus à la date de la décision de réinscription. Cette règle est déjà valable pour les Belges et sera reprise explicitement dans le nouvel arrêté royal en préparation.

Door deze maatregelen zullen de vastgestelde problemen verminderen, met name bij de terugbetaling van gezondheidszorg, de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkering of een nationaliteitsaanvraag. Door de wijze waarop de herinschrijving gebeurt (de vermelding van ononderbroken verblijf en de datum van herinschrijving) zouden deze maatregelen ook moeten bijdragen tot de vermindering van het aantal aanvragen tot annulaties van ambtshalve schrappingen, wat nogal wat onnodige moeilijkheden zal vermijden.

De DVZ en de ADIB werken sinds september 2016 samen aan de uitwerking van deze twee verbeteringen, die in principe in de loop van 2017 volledig operationeel zouden moeten zijn.

3. De behandeling van asielaanvragen

3.1. De asielcrisis en de impact op de indiening van asielaanvragen

De tweede helft van 2015 en het begin van 2016 werden gekenmerkt door een massale toevloed van verzoekers om internationale bescherming in de hele Europese Unie die voornamelijk afkomstig waren van Afghanistan, Syrië en Irak als gevolg van de conflicten die deze regio teisteren.

De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ), die belast is met de registratie van de verzoeken om internationale bescherming, werd zo in de zomer van 2015 in een tijdspanne van enkele weken geconfronteerd met een exponentiële toename van het aantal verzoekers, gaande van een gemiddelde van 1 700 per maand vóór de crisis, tot 3 600 verzoeken in de maand juli, tot meer dan 6 800 verzoeken op het hoogtepunt van de crisis in september 2015. Daarna is het aantal verzoeken geleidelijk afgenomen en opnieuw onder de grens van 2 000 aanvragen gezakt sinds februari 2016.

Deze massale toevloed heeft geleid tot praktische organisatorische problemen bij de Directie Asiel van de DVZ alsook bij Fedasil, het Federaal Agentschap belast met de opvang van asielzoekers. De druk op de andere asielinstanties heeft zich echter pas later gemanifesteerd, in 2016, gezien hun latere tussenkomst in de procedure.

De Dienst Vreemdelingenzaken en Fedasil hebben alles in het werk gesteld om het hoofd te kunnen bieden aan de situatie onder meer door personeelsversterkingen en een buitengewone inzet van hun medewerkers om de kandidaat-vluchtelingen te registreren en in de best mogelijke omstandigheden op te vangen.

Ces mesures permettront ainsi de diminuer les problèmes rencontrés, notamment dans le cadre du remboursement de soins de santé, de la reconnaissance du droit aux allocations de chômage ou encore d'une demande de nationalité. Elles devraient également contribuer à réduire le nombre de demandes d'annulation de radiation d'office, dès lors que les modalités de réinscription (mention du séjour ininterrompu et date de la réinscription) suffiront à éviter certains écueils.

Depuis septembre 2016, l'OE et la DGIP travaillent de concert à la mise en œuvre de ces deux améliorations qui devraient en principe être pleinement opérationnelles dans le courant de l'année 2017.

3. Le traitement des demandes d'asile

3.1. La crise de l'asile et son impact sur l'introduction des demandes d'asile

La deuxième moitié de 2015 et le tout début de l'année 2016 ont été marqués par un afflux massif de demandeurs de protection internationale dans toute l'Union européenne. Ils émanent principalement d'Afghanistan, de Syrie et d'Irak, à la suite des conflits qui secouent cette région.

L'Office des étrangers (OE), chargé de procéder à l'enregistrement des demandes de protection internationale, a ainsi été confronté durant l'été 2015, en l'espace de quelques semaines, à une multiplication exponentielle du nombre de demandes, passant d'une moyenne de 1 700 par mois avant la crise, à 3 600 au mois de juillet, pour atteindre plus de 6 800 demandes au plus fort de la crise, en septembre 2015. Le nombre de demandes a ensuite reculé progressivement, pour repasser sous la barre des 2 000 à partir de février 2016.

Cet afflux massif a provoqué des problèmes d'organisation pratique pour la Direction Asile de l'OE ainsi que pour Fedasil, l'Agence fédérale chargée de l'accueil des demandeurs d'asile. La pression sur les autres instances d'asile ne s'est, par contre, manifestée que plus tard, en 2016, vu leur intervention ultérieure dans la procédure.

L'OE et Fedasil ont mis tout en œuvre pour faire face à la situation, pouvant compter sur des renforts en personnel et un investissement extraordinaire de leurs équipes pour tenter d'enregistrer et d'accueillir, dans les meilleures conditions possibles, les candidats réfugiés.

Anderzijds heeft de DVZ in overleg met Fedasil een reeks organisatorische maatregelen getroffen om de procedure voor de registratie van de asielaanvragen en de dispatching in het opvangnetwerk te herzien.

De informatie die de DVZ aan de asielzoekers verstrekt bij de indiening van hun aanvraag werd aangevuld met een brief persoonlijk ondertekend door de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie waarvan de inhoud en de bestemmingen evolueerden in de loop van de crisis.

Deze verschillende maatregelen hebben geleid tot klachten bij de federale Ombudsman die hoofdzakelijk gingen over:

- de informatie die gegeven werd aan de aanvragers;
- de termijnen voor registratie van de aanvragen en meer bepaald discriminatie op basis van nationaliteit;
- de gevolgen van de termijnen voor registratie op het recht op opvang;
- de behandelingstermijn van de asielaanvragen bij de Directie Asiel en het overmaken ervan aan het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS);
- de behandelingstermijn van de asielaanvragen bij het CGVS.

Een team van de federale Ombudsman heeft twee keer de lokalen van de Dienst Vreemdelingenzaken bezocht, op 28 oktober 2015 en op 23 mei 2016, om de procedure voor de registratie van de asielaanvragen te onderzoeken.

Drie periodes kunnen worden onderscheiden:

- vóór de crisis: registratie van de asielaanvraag op de dag waarop de aanvrager zich aanbiedt bij de DVZ en onmiddellijke toewijzing van een opvangplaats (of beslissing tot beperking van de hulp voor de meervoudige aanvragen);
- tijdens de crisis, van september 2015 tot maart 2016: beperking van het aantal geregistreerde aanvragen per dag, met voorrang voor kwetsbare personen, oproep van de anderen op een latere datum en doorverwijzing naar de pre-opvang (in eerste instantie georganiseerd door het Rode Kruis en daarna door Samu social);

Par ailleurs, une série de mesures organisationnelles ont été prises par l'OE, en concertation avec Fedasil, pour revoir la procédure d'enregistrement des demandes d'asile et de dispatching dans le réseau d'accueil.

L'information fournie aux demandeurs d'asile par l'OE, lors de l'introduction de leur demande, s'accompagnait d'un courrier signé personnellement par le secrétaire d'État à l'Asile et la Migration. Le contenu et les destinataires du courrier ont évolué au fil de la crise.

Ces différentes mesures ont donné lieu à des réclamations auprès du Médiateur fédéral, concernant principalement:

- l'information donnée aux demandeurs;
- les délais d'enregistrement des demandes et notamment une discrimination sur la base de la nationalité;
- les conséquences des délais d'enregistrement sur le droit à l'accueil;
- le délai de traitement des demandes d'asile par la Direction Asile et leur transmission au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA);
- le délai de traitement des demandes d'asile par le CGRA.

L'équipe du Médiateur fédéral s'est rendue à deux reprises dans les locaux de l'OE, le 28 octobre 2015 et le 23 mai 2016, pour examiner la procédure d'enregistrement des demandes d'asile.

Trois périodes peuvent être distinguées:

- avant la crise: enregistrement de la demande d'asile le jour de la présentation du demandeur à l'OE et désignation immédiate d'un lieu d'accueil (ou décision de limitation de l'aide pour les demandes d'asile multiples);
- pendant la crise, de septembre 2015 à mars 2016: limitation du nombre de demandes enregistrées par jour, avec une priorité pour les personnes vulnérables, convocation des autres à une date ultérieure et orientation vers un pré-accueil (organisé d'abord par la Croix-Rouge et ensuite par le Samu social);

- vanaf 7 maart 2016: invoering van een pre-registratie (behalve voor kwetsbare aanvragers).

Voor een meer gedetailleerde voorstelling van de maatregelen die de DVZ trof als gevolg van de crisis en de analyse van hun conformiteit met het Belgische en Europese recht, verwijst de federale Ombudsman naar het verslag dat door Myria gepubliceerd werd in juli 2016⁸⁰.

De federale Ombudsman komt verder terug op bepaalde gevolgen die deze crisis had voor de fundamentele rechten van verzoekers om internationale bescherming en op de evolutie van de situatie sinds maart 2016.

3.2. De indiening van een asielaanvraag bij de Directie Asiel van de DVZ

3.2.1. De indiening van de asielaanvraag tijdens de asielcrisis – september 2015 tot januari 2016. Het recht op informatie

De eerste ontvangen klachten verweten de Belgische overheid dat geprobeerd werd om de indiening van verzoeken om internationale bescherming te ontraden door de verspreiding, vanaf september 2015, van een informatieve brief ondertekend door de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, waarvan de inhoud en de bestemming evolueerden in de loop van de crisis. In eerste instantie werd deze brief enkel overhandigd aan Iraakse asielaanvragers, dan ook aan Afghaanse onderdanen, en vervolgens werd hij uitgedeeld aan alle asielaanvragers op het moment dat zij zich voor het eerst aanboden bij de Dienst Vreemdelingenzaken⁸¹.

Deze brieven kaderen in een door de regering beliste ontradingscampagne om asielaanvragen die weinig kans hebben op slagen, te ontmoedigen. Er werd ook een Facebook campagne gestart met dezelfde bedoeling.

Voor zover deze brief de aandacht van de aanvrager uitdrukkelijk vestigt op de mogelijkheid om zijn aanvraag in een andere lidstaat van de Europese Unie in te dienen zolang zijn aanvraag niet geregistreerd is in België, is de bedoeling hiervan op zijn minst betwistbaar in het kader van de Europese solidariteit.

En hoewel de wil om de indiening van ongegronde of bedrieglijke aanvragen te ontmoedigen op zich niet vatbaar is voor kritiek, moet dit echter wel samengaan

⁸⁰ Myria, "Migratie in cijfers en in rechte", 2016, pp. 106 en v.

⁸¹ Voor een volledig overzicht van de inhoud van deze brieven verwijst de federale Ombudsman naar het verslag van Myria, *ibid.*, pp. 108 en v.

- depuis le 7 mars 2016: instauration d'un pré-enregistrement (sauf pour les demandeurs vulnérables).

Pour une présentation plus détaillée des mesures prises par l'OE à la suite de la crise et l'analyse de leur conformité aux droits belge et européen, le Médiateur fédéral renvoie au rapport publié par Myria, en juillet 2016⁸⁰.

Le Médiateur fédéral détaille ci-après certaines conséquences de cette crise sur les droits fondamentaux des demandeurs de protection internationale et sur l'évolution de la situation depuis mars 2016.

3.2. L'introduction d'une demande d'asile auprès de la Direction Asile de l'OE

3.2.1. De septembre 2015 à janvier 2016, l'introduction de la demande d'asile pendant la crise et le droit à l'information

Les premières réclamations reçues reprochaient aux autorités belges de tenter de dissuader l'introduction des demandes de protection internationale par la distribution, dès septembre 2015, d'une lettre d'information signée par le secrétaire d'État à l'Asile et la Migration. Dans un premier temps, ce courrier était remis uniquement aux demandeurs d'asile irakiens, puis également aux ressortissants afghans, avant d'être distribué à tous les demandeurs d'asile au moment de leur première présentation à l'OE⁸¹.

Ces courriers s'inscrivent dans une campagne de dissuasion décidée par le gouvernement afin de décourager les demandes d'asile ayant peu de chance d'aboutir. Une campagne Facebook avec le même objectif a également été lancée.

Dans la mesure où ce courrier attire explicitement l'attention du demandeur sur la possibilité d'introduire sa demande dans un autre État membre de l'Union européenne tant que sa demande n'est pas enregistrée en Belgique, son objectif paraît pour le moins discutable au regard de la solidarité européenne.

Par ailleurs, si la volonté de dissuader l'introduction de demandes non fondées ou frauduleuses n'est pas critiquable en soi, cette campagne doit, par contre,

⁸⁰ Myria, "La migration en chiffres et en droits", 2016, pp. 106 et s.

⁸¹ Pour un historique complet du contenu de ces courriers, le Médiateur fédéral renvoie au rapport de Myria, *ibid.*, pp. 108 et s.

met een correcte en volledige informatieverstrekking over de toekenningsvoorwaarden voor internationale bescherming en het verloop van de procedure.

Naast het feit dat bepaalde informatie in de brief onvolledig en zelfs fout was, waar Myria op wees, heeft de federale Ombudsman bij zijn onderzoek vastgesteld dat de Dienst Vreemdelingenzaken de asielzoekers niet de correcte en gedetailleerde informatie gaf waarop ze wettelijk recht hebben en waarmee zij hun recht op asiel met kennis van zaken kunnen uitoefenen.

De aanvragers kregen namelijk een brochure van de Dienst Vreemdelingenzaken waarvan de inhoud verouderd was in plaats van de brochures zoals voorzien in artikel 4 van Verordening nr. 604/2013 (Verordening Dublin III) en zijn Uitvoeringsverordening 118/2014. Deze brochures informeren de aanvrager meer bepaald over de procedure tot vaststelling van de staat die verantwoordelijk is voor de behandeling van de asielaanvraag. Nochtans was de verdeling van deze brochures verplicht vanaf februari 2014, en dit vanaf de indiening van de asielaanvraag. Om de opgelopen achterstand bij de verdeling te rechtvaardigen, beriep de DVZ zich op technische problemen met de opmaak en de vertaling van het basisdocument dat opgesteld werd door de Commissie. In december 2015 heeft de Dienst Vreemdelingenzaken bevestigd dat de brochures, opgelegd door de Europese reglementering, voortaan verdeeld werden.

Myria diende in maart 2016 een klacht in bij de Europese Commissie over de schending van het recht op informatie van de verzoekers om internationale bescherming. De Commissie heeft over dit punt nog geen beslissing genomen.

3.2.2. De situatie sinds maart 2016, na de grote toename van de asielaanvragen

Er was in 2016 een normale tot zelfs mindere instroom van asielzoekers dan vóór de asielcrisis⁸². De situatie is dus sterk veranderd ten opzichte van het einde van 2015. Op 7 maart 2016 wijzigde de DVZ zijn procedure voor de indiening van de asielaanvragen door de invoering van de zogenaamde "pre-registratie".

⁸² De DVZ registreerde in 2016 18 710 asielaanvragen, meer dan een halvering ten opzichte van 2015 toen de DVZ 44 760 asielaanvragen registreerde. Bron: <http://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-overzicht-2016>.

In 2013 registreerde de DVZ 15 840 aanvragen, het laagste cijfer sinds 2008. Bron: <http://www.cgvs.be/nl/actueel/overzicht-asielstatistieken-2013>.

s'accompagner d'une information correcte et complète sur les conditions d'octroi de la protection internationale et le déroulement de la procédure.

Or, outre le caractère incomplet voire erroné de certaines informations reprises dans ce courrier, relevé par Myria, le Médiateur fédéral a constaté, lors de son instruction, que l'OE ne donnait pas, en parallèle, aux demandeurs d'asile l'information correcte et détaillée à laquelle ils pouvaient légalement prétendre et qui doit leur permettre d'exercer leur droit à l'asile en connaissance de cause.

Les demandeurs recevaient en effet une brochure de l'OE, dont le contenu était obsolète, au lieu des brochures prévues à l'article 4 du Règlement n° 604/2013 (Règlement Dublin III) et son règlement d'exécution 118/2014. Ces brochures informent notamment le demandeur à propos de la procédure de détermination de l'État responsable du traitement de la demande d'asile. Leur distribution était pourtant obligatoire à partir de février 2014 et ce, dès l'introduction de la demande d'asile. L'OE invoquait des problèmes techniques de mise en page et de traduction du document de base établi par la Commission pour justifier le retard encouru dans sa distribution. En décembre 2015, l'OE a confirmé que les brochures prescrites par la réglementation européenne étaient désormais distribuées.

Une plainte a été déposée par Myria auprès de la Commission européenne en mars 2016 concernant l'atteinte au droit à l'information des demandeurs de protection internationale. La Commission n'a pas encore pris de décision sur ce point.

3.2.2. La situation depuis mars 2016, après la forte augmentation des demandes d'asile

L'afflux de demandeurs d'asile en 2016 était normal, voire même inférieur à ce qu'il était avant la crise de l'asile⁸². La situation a donc grandement évolué en comparaison à fin 2015. Le 7 mars 2016, l'OE a modifié sa procédure relative à l'introduction des demandes d'asile en introduisant la phase du "pré-enregistrement".

⁸² En 2016, l'OE a enregistré 18 710 demandes d'asile, soit une diminution de plus de la moitié par rapport à 2015, où l'OE en avait enregistrées 44 760. Source: <http://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2016>.

En 2013, l'OE a enregistré 15 840 demandes, le chiffre le moins élevé depuis 2008. Source: <http://www.cgra.be/fr/actualite/bilan-statistiques-dasile-2013-0>.

De indiening van het verzoek tot internationale bescherming gebeurt voor geen enkele asielzoeker, behalve de kwetsbare profielen, nog op dezelfde dag als deze waarop de asielzoeker zijn verzoek doet en de DVZ zijn verzoek (pre-)registreert. Dit is een bewuste beleidskeuze, aangezien de asielcrisis voorbij is.

3.2.2.1. Bezoek van de federale Ombudsman aan de Directie Asiel

De federale Ombudsman bezocht op 23 mei 2016 de Directie Asiel van de DVZ voor een tweede maal⁸³.

Er waren die dag 35 personen die zich voor de eerste maal aanboden. Ze kregen een oproepingsbrief om zich de dag nadien aan te melden om hun aanvraag in te dienen. Van de personen die op 23 mei 2016 waren opgeroepen is er 1 persoon niet komen opdagen. De anderen hebben, samen met de kwetsbare personen, hun aanvraag kunnen indienen. Als kwetsbare personen waren er op die dag 12 minderjarigen, een zwangere vrouw en een moeder met een baby.

Er zijn geen globale gegevens beschikbaar over het aantal pre-geregistreerde asielzoekers en zij die, nadat zij hun oproeping via de website van de DVZ ontvangen hebben, hun asielaanvraag ook daadwerkelijk hebben ingediend.

De pre-registratie start met het nemen van vingerafdrukken. Boven het toestel om deze afdrukken te nemen hangt de tekst "Dublin check". De DVZ controleert de vingerafdrukken in de "Printrak" databank (databank van de DVZ), het "Visa Informatie Systeem (VIS)⁸⁴" en "Eurodac" databank categorie III (illegalen op het grondgebied). Het Eurodac-systeem helpt de lidstaten van de Europese Unie met de identificatie van asielzoekers en van personen die in verband met de illegale overschrijding van een buitengrens van de Unie zijn aangehouden. Door vingerafdrukken te vergelijken, kunnen de EU-lidstaten nagaan of een asielzoeker of een vreemdeling, die zich illegaal op het grondgebied bevindt, reeds een asielaanvraag heeft ingediend in een andere EU-lidstaat en of een asielzoeker het grondgebied van de Unie onregelmatig is binnengekomen.

⁸³ Het eerste bezoek van de federale Ombudsman dateert van 28 oktober 2015 in volle asielcrisis.

⁸⁴ Dankzij het Visa Informatie Systeem (VIS) kunnen de Schengenlanden visumgegevens uitwisselen. Het bestaat uit een centraal computersysteem dat verbonden is met nationale informaticasystemen van zowel de overheden die bevoegd zijn voor visumuitgifte in Schengenlanden als van consulaten in niet EU-landen.

Pour tous les demandeurs d'asile, à l'exception des profils vulnérables, l'introduction de la demande de protection internationale n'a plus lieu le jour de la présentation de la demande et de son (pré-) enregistrement par l'OE. Il s'agit d'un choix délibéré étant donné que la crise de l'asile est passée.

3.2.2.1. Visites du Médiateur fédéral à la Direction Asile

Le Médiateur fédéral s'est rendu à la Direction Asile de l'OE pour la seconde fois, le 23 mai 2016⁸³.

Ce jour-là, 35 personnes se présentaient pour la première fois. Elles ont reçu une convocation les invitant à se présenter le lendemain pour introduire leur demande. Quant aux personnes qui étaient convoquées pour le 23 mai 2016, seule une ne s'est pas présentée. Les autres, ainsi que les profils vulnérables, ont pu introduire leur demande. Les profils vulnérables regroupaient ce jour-là 12 mineurs, une femme enceinte et une mère avec son bébé.

Il n'y a pas de données globales disponibles concernant le nombre de demandeurs d'asile pré-enregistrés et concernant ceux qui ont, par la suite, effectivement introduit leur demande d'asile après avoir été convoqués via le site de l'OE.

Le pré-enregistrement commence par la prise d'empreintes digitales. La mention "Dublin check" se trouve au-dessus de l'appareil prévu à cet effet. L'OE vérifie les empreintes digitales dans la banque de données "Printrak" (banque de données de l'OE), le "système d'information sur les visas (VIS)⁸⁴" et la banque de données "Eurodac", catégorie 3 (illégaux sur le territoire). Le système Eurodac aide les États membres de l'Union européenne à identifier les demandeurs d'asile et les personnes arrêtées lors du franchissement illégal d'une frontière extérieure de l'Union. En comparant les empreintes digitales, les États membres sont à même de vérifier si un demandeur d'asile ou un étranger, qui se trouve de manière illégale sur le territoire, a déjà introduit une demande d'asile dans un autre État membre et si un demandeur d'asile est entré illégalement sur le territoire de l'Union.

⁸³ La première visite du Médiateur fédéral date du 28 octobre 2015, en pleine crise de l'asile.

⁸⁴ Grâce au système d'information sur les visas (VIS), les États Schengen peuvent échanger des données sur les visas. Ce système se compose d'un système informatique central relié aux systèmes informatiques nationaux, tant des autorités compétentes pour la délivrance des visas dans les pays Schengen que des consulats dans les pays non membres de l'UE.

Bij de pre-registratie slaat de DVZ deze vingerafdrukken nog niet op in de databank Eurodac, categorie 1 “personen die een asielaanvraag hebben ingediend”, aangezien deze personen, volgens de DVZ, in dit stadium nog geen asielzoeker zijn. Hierdoor zijn hun gegevens nog niet zichtbaar voor de andere lidstaten.

De DVZ vraagt basisgegevens (identiteitsgegevens, naam, voornaam, geboortedatum en nationaliteit, aantal kinderen indien van toepassing). Er wordt vervolgens een radiografie genomen (TBC).

De asielzoekers krijgen op dat moment de brief van de staatssecretaris, de brochure van de EU en een Openbaar Veiligheidsnummer (OV-nummer) waarmee zij via het internet kunnen nagaan wanneer zij zich opnieuw moeten aanbieden bij de DVZ om hun aanvraag in te dienen.

De minderjarige (-15 jaar) en de kwetsbare personen kunnen op dit ogenblik wel onmiddellijk hun asielaanvraag indienen. De bepaling, of iemand kwetsbaar is, gebeurt “op het zicht” of later tijdens een medische controle. Worden hoofdzakelijk als kwetsbare personen beschouwd: moeders met kinderen/ zuigelingen, gehandicapten, oudere personen, ...

3.2.2.2. De pre-registratie

De personen die zich bij de DVZ aanbieden en een verzoek tot internationale bescherming doen, krijgen, uitgezonderd de kwetsbare profielen die in beginsel onmiddellijk hun verzoek kunnen indienen, een oproepingsbrief met een registratienummer waarmee zij zich op de pre-opvang kunnen aanbieden. Elke dag worden de nummers van de personen bekendgemaakt die de volgende dag opgeroepen worden om hun verzoek in te dienen.

De DVZ stelt dat hij dit onderscheid doorvoert op grond van de richtlijn 2013/32⁸⁵, de zogenaamde procedurerichtlijn, ook “APD” genoemd. Deze richtlijn maakt een onderscheid tussen het verzoek, de registratie en de indiening en legt verschillende termijnen op voor de registratie en voor de indiening van het verzoek. De registratie moet binnen de 3 werkdagen gebeuren, behalve als de interne wetgeving voorziet dat in uitzonderlijke omstandigheden de registratie binnen de 10 werkdagen kan gebeuren.

⁸⁵ 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 (herschikking) ook procedurerichtlijn genoemd.

Lors du pré-enregistrement, l’OE n’enregistre pas encore ces empreintes digitales dans la base de données Eurodac, catégorie 1 “personnes ayant introduit une demande d’asile”, étant donné qu’à ce stade, l’OE ne considère pas encore ces personnes comme des demandeurs d’asile. Elles n’apparaissent donc pas encore comme telles pour les autres États membres.

L’OE demande des données de base (nom, prénom, date de naissance, nationalité, nombre d’enfants, ...). Une radiographie (TBC) est ensuite prise.

Les demandeurs d’asile reçoivent, à ce moment, la lettre du secrétaire d’État, la brochure de l’UE et un numéro de Sûreté Publique (numéro SP) avec lequel ils peuvent vérifier sur Internet le moment où ils doivent se représenter à l’OE pour introduire leur demande.

Les mineurs (moins de 15 ans) et les personnes vulnérables peuvent par contre introduire directement leur demande d’asile. L’OE détermine “de visu” ou plus tard, au cours d’un contrôle médical, si une personne est vulnérable. Les profils considérés comme vulnérables sont principalement les mères avec enfant ou nourrisson, les personnes handicapées, les personnes âgées, ...

3.2.2.2. Le pré-enregistrement

À l’exception des profils vulnérables qui peuvent directement introduire leur demande, les personnes qui se rendent à l’OE et présentent une demande de protection internationale reçoivent une lettre de convocation avec un numéro d’enregistrement qui leur permet de se présenter au pré-accueil. Les numéros des personnes convoquées le lendemain pour introduire leur demande sont annoncés chaque jour.

L’OE affirme qu’il effectue cette distinction sur la base de la directive 2013/32, appelée directive procédure ou APD⁸⁵. Cette directive établit une distinction entre la présentation, l’enregistrement et l’introduction de la demande, et impose des délais différents pour l’enregistrement et l’introduction de la demande. L’enregistrement doit avoir lieu dans les trois jours ouvrables, sauf si la législation nationale prévoit qu’il peut avoir lieu dans les dix jours ouvrables en cas de circonstances exceptionnelles.

⁸⁵ Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l’octroi et le retrait de la protection internationale (refonte), également appelée directive procédure ou Asylum Procedures Directive (APD).

De DVZ stelt dat de registratie dezelfde dag gebeurt als deze waarop de vreemdeling zijn verzoek tot subsidiaire bescherming doet, wat dus binnen de termijn van 3 werkdagen is, zoals voorzien door de APD-richtlijn.

De indiening moet binnen een “redelijke termijn” gebeuren. Artikel 6.2. van de APD-richtlijn bepaalt dat de lidstaten ervoor zorgen dat een persoon die een verzoek om internationale bescherming heeft gedaan, daadwerkelijk de mogelijkheid heeft om het zo snel mogelijk in te dienen. De DVZ probeert om de termijn tussen de pre-registratie en de indiening tot maximum twee weken te beperken.

Op enkele specifieke bepalingen na had deze richtlijn uiterlijk op 20 juli 2015 moeten zijn omgezet in Belgisch recht, wat evenwel niet volledig gebeurde⁸⁶. De Europese Commissie zond op 23 september 2015 een ingebrekestelling aan België (nummer van de inbreuk 20150355)

De pre-registratie, die volgens de DVZ dus een registratie is in de zin van de procedurerichtlijn, is ingevoerd zonder wijziging van de wet van 15 december 1980 over het indienen van een asielaanvraag.

Tot nu toe voorziet de Belgische vreemdelingenwet geen onderscheid tussen het verzoek zelf, de registratie en de indiening van de asielaanvraag⁸⁷. De Belgische vreemdelingenwet gaat uit van het beginsel dat het verzoek om asiel, de registratie en de indiening van de asielaanvraag op hetzelfde ogenblik gebeuren. De DVZ paste de procedure ook zo toe tot september 2015, het ogenblik van de massale toestroom van asielzoekers.

De DVZ moet handelen in overeenstemming met het Europees recht en hij kan dus zijn praktijk al aanpassen, zelfs al is de richtlijn nog niet volledig omgezet.

De DVZ kan dit echter enkel doen met eerbied voor de geest van de richtlijn, de basisprincipes en de fundamentele waarborgen die de richtlijn oplegt. Zolang de richtlijn niet is omgezet, mag de DVZ geen maatregelen nemen die minder gunstig zijn voor de asielzoekers dan deze bepaald in de huidige nationale wetgeving.

De richtlijn legt inderdaad minimale gemeenschappelijke normen vast voor de toekenning of intrekking van internationale bescherming, maar staat aan de

⁸⁶ Myria, *op. cit.*, p. 156.

⁸⁷ Ook de terminologie is verschillend. De Belgische wet heeft het over een “asielaanvraag”. De procedurerichtlijn over “een verzoek tot internationale bescherming”.

Selon l’OE, l’enregistrement a lieu le même jour que la présentation de la demande par l’étranger, c’est-à-dire dans le délai de trois jours ouvrables, comme prévu par la directive procédure.

L’introduction doit suivre dans un “délai raisonnable”. L’article 6.2 de cette directive stipule que les États membres veillent à ce qu’une personne qui a présenté une demande de protection internationale ait la possibilité concrète de l’introduire dans les meilleurs délais. L’OE tente de limiter à deux semaines maximum le délai entre le pré-enregistrement de la demande et l’introduction de cette dernière.

A l’exception de certaines dispositions spécifiques, la directive procédure aurait dû être transposée en droit belge au plus tard le 20 juillet 2015. Ce n’est pas le cas⁸⁶. Une mise en demeure a été adressée par la Commission européenne à la Belgique le 23 septembre 2015 (numéro d’infraction 20150355).

Le pré-enregistrement, qui, d’après l’OE, correspond donc à l’enregistrement au sens de la directive, est mis en œuvre sans modification de la loi du 15 décembre 1980 en ce qui concerne l’introduction d’une demande d’asile.

Jusqu’à présent, la loi belge sur les étrangers ne prévoit aucune distinction entre la présentation d’une demande d’asile (la demande), l’enregistrement et l’introduction de la demande d’asile⁸⁷. Elle part du principe que la présentation de la demande, l’enregistrement et l’introduction de la demande d’asile ont lieu simultanément. Et c’est ainsi que l’OE appliquait la procédure jusqu’en septembre 2015, période de l’afflux massif de demandeurs d’asile.

L’OE doit agir en conformité avec le droit européen et peut donc déjà adapter sa pratique, même si la directive n’a pas encore été entièrement transposée.

L’OE peut toutefois uniquement procéder de la sorte en respectant l’esprit de la directive, les principes de base et les garanties fondamentales qu’elle impose. De même, tant que la directive n’a pas été transposée, l’OE ne peut introduire des mesures qui seraient moins favorables aux demandeurs de protection que celles prévues de la législation nationale actuelle.

La directive établit en effet des normes communes minimales pour l’octroi et le retrait de la protection internationale mais elle autorise les États membres à

⁸⁶ Myria, *op. cit.*, p. 156.

⁸⁷ La terminologie diffère également. La loi belge parle de “demande d’asile”. La directive procédure parle, quant à elle, de “demande de protection internationale”.

lidstaten toe om meer gunstige bepalingen te handhaven voor zover die verenigbaar zijn met deze richtlijn (artikel 5). Deze beslissing komt uitsluitend toe aan de nationale wetgever op het ogenblik van het omzetten van de richtlijn.

De praktijk van de DVZ hierover roept vragen op. De DVZ maakt niet alleen het vermelde onderscheid tussen de registratie en de indiening van het verzoek, maar vooral kent hij de hoedanigheid van “verzoeker om internationale bescherming” en alle waarborgen, die aan deze hoedanigheid verbonden zijn, slechts toe vanaf het ogenblik dat de DVZ deze verzoeker toelaat om zijn aanvraag in te dienen.

De pre-registratie stelt de erkenning van het statuut van asielzoeker uit. De asielzoekers ontvangen bij de pre-registratie een document met hun identiteitsgegevens en een identificatienummer waarop expliciet vermeld staat dat zij nog geen asielaanvraag hebben ingediend en dat zij op een later tijdstip uitgenodigd zullen worden om hun asielaanvraag effectief in te dienen.

De federale Ombudsman stelt dan ook vast dat:

- hun gegevens niet worden bewaard in Eurodac;
- zij naar de pre-opvang worden gezonden⁸⁸;
- zij een brief van de staatssecretaris ontvangen die hen inlicht over de mogelijkheid om af te zien van het indienen van hun aanvraag in België en meldt dat zij deze aanvraag ook nog in een andere lidstaat kunnen indienen;
- als zij zich niet aanbieden op de datum van oproeping, zij geen formele beslissing ontvangen die hun asielaanvraag afsluit, wat strijdig is met artikel 28 van de APD.

Het systeem van pre-registratie heeft dus tot gevolg dat het de Dienst Vreemdelingenzaken is die eenzijdig bepaalt op welk ogenblik de vreemdeling het statuut krijgt van “verzoeker om internationale bescherming” en zal genieten van alle waarborgen die verbonden zijn aan dit statuut. Het is immers de Dienst Vreemdelingenzaken die de datum van de oproeping bepaalt waarop de buitenlandse onderdaan zijn aanvraag tot bescherming kan indienen.

⁸⁸ De federale Ombudsman spreekt zich niet uit over de conformiteit van de pre-opvang met de opvang zoals voorgeschreven door de richtlijn opvang en de Belgische Opvangwet van 2007. Zoals voor de pre-registratie is er op dit ogenblik in het Belgisch recht geen wettelijke basis voor de pre-opvang.

maintenir des dispositions plus favorables, pour autant qu’elles soient conciliables avec la directive (article 5). Cette décision revient exclusivement au législateur national lors de la transposition de la directive.

La pratique de l’OE pose question à cet égard. L’OE fait non seulement une différence entre l’enregistrement et l’introduction de la demande, mais, surtout, il ne reconnaît la qualité de “demandeur de protection internationale” et toutes les garanties qui l’accompagnent, qu’à partir du moment où il autorise le demandeur à introduire sa demande.

Le pré-enregistrement retarde la reconnaissance du statut de demandeur d’asile. Les demandeurs d’asile reçoivent, lors du pré-enregistrement, un document reprenant leurs données d’identité et un numéro d’identification. Ce document précise explicitement qu’ils n’ont pas encore introduit de demande d’asile et qu’ils seront invités, plus tard, à l’introduire effectivement.

Le Médiateur fédéral observe également que:

- leurs données ne sont pas enregistrées dans Eurodac;
- ils sont envoyés vers le pré-accueil⁸⁸;
- ils reçoivent un courrier du secrétaire d’État qui les informe de la possibilité de renoncer à leur demande d’asile en Belgique et qui explique qu’il leur est encore possible d’introduire leur demande dans un autre État membre;
- s’ils ne se présentent pas le jour de la convocation, ils ne reçoivent pas de décision formelle qui clôture leur demande d’asile, ce qui est contraire à l’article 28 de la directive procédure.

Le système de pré-enregistrement a donc pour conséquence que c’est l’OE qui détermine unilatéralement à quel moment le ressortissant étranger reçoit le statut de “demandeur de protection internationale” et bénéficie de toutes les garanties liées à ce statut. C’est l’OE qui fixe la date de convocation à laquelle le ressortissant étranger peut introduire sa demande de protection.

⁸⁸ Le Médiateur fédéral ne s’exprime pas sur la conformité du pré-accueil avec l’accueil tel qu’imposé par la directive accueil et la loi belge sur l’accueil de 2007. Tout comme pour le pré-enregistrement, il n’y a, pour le moment, aucune base légale pour le pré-accueil en droit belge.

Dit standpunt is niet verenigbaar met de richtlijn APD, in het bijzonder zijn artikelen 2 b) en 2 c), en is minder gunstig dan de huidige toepasselijke Belgische wetgeving, die uitgaat van het beginsel dat, van zodra een verzoeker zijn aanvraag doet, hij deze aanvraag kan indienen.

De huidige procedure en de termijnen van oproeping zijn bovendien niet transparant.

De termijn tussen de registratie en de indiening van de aanvraag varieert zonder duidelijke en objectieve redenen.

De Dienst Vreemdelingenzaken geeft een aantal factoren aan, waarvan sommige verband houden met de organisatie eigen aan een administratie of met keuzes van politieke aard, zoals het aantal beschikbare plaatsen bij Fedasil.

De daadwerkelijke uitoefening van de modaliteiten van het grondrecht op asiel, hier de datum waarop de hoedanigheid asielzoeker toegekend wordt, kan niet afhankelijk zijn van niet-transparante criteria, waarvan sommige eenzijdig door de overheid zijn bepaald.

Tijdens het laatste bezoek van de federale Ombudsman in mei 2016 was er één dag tussen de pre-registratie en de indiening. In november 2016 schatte de Dienst Vreemdelingenzaken de termijn veeleer twee weken, maar soms ook wat meer⁸⁹. Volgens Fedasil was de gemiddelde termijn eind januari 2017 één week. In zijn antwoord aan de federale Ombudsman meldt de DVZ dat hij er alles aan doet om de termijn tot maximum twee weken te beperken.

3.2.2.3. De meervoudige asielaanvragen

Een meervoudige asielaanvraag is een nieuwe aanvraag van een asielzoeker die al een eerste afgewezen asielaanvraag indiende.

De aanvraag wordt ingediend bij de DVZ die de aanvraag overmaakt aan het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS). Het CGVS onderzoekt dan of er een nieuw element is. Als dat het geval is, wordt deze aanvraag in overweging genomen. Artikel 57/6/2 van de vreemdelingenwet bepaalt dat het CGVS binnen de 8 werkdagen moet beslissen of hij een meervoudige aanvraag in overweging neemt. Deze termijn is een termijn die het CGVS moet naleven. De wet zegt echter niets over de termijn waarbinnen de DVZ de aanvraag moet overmaken aan het CGVS.

⁸⁹ Contactvergadering Asiel 16 november 2016, verslag nr. 16.

Cette position est inconciliable avec la directive procédure, en particulier avec ses articles 2 b) et c), et est moins favorable que la législation applicable actuellement, qui part du principe que le demandeur peut introduire sa demande dès qu'il la présente.

La procédure actuelle et les délais de convocation manquent de surcroît de transparence.

Le délai entre l'enregistrement et l'introduction de la demande varie sans raison claire et objective.

L'OE avance une série de facteurs, dont certains sont liés à l'organisation propre de l'administration ou à des choix de nature politique, comme le nombre de places ouvertes par Fedasil.

L'exercice pratique du droit fondamental de demander l'asile, en l'occurrence la date à laquelle la qualité de demandeur d'asile est reconnue, ne peut dépendre de critères non transparents, dont certains sont déterminés unilatéralement par l'autorité.

Lors de la dernière visite en mai 2016 du Médiateur fédéral, un jour séparait le pré-enregistrement de l'introduction. En novembre 2016, l'OE estimait le délai plutôt à deux semaines, mais parfois un peu plus⁸⁹. Selon Fedasil, le délai moyen fin janvier 2017 s'élevait à une semaine. Dans sa réponse au Médiateur fédéral, l'OE a indiqué qu'il mettait tout en œuvre pour limiter le délai à maximum deux semaines.

3.2.2.3. Les demandes d'asile multiples

Une demande d'asile multiple est une nouvelle demande introduite par un demandeur d'asile dont une demande précédente a été rejetée.

La demande est introduite auprès de l'OE, qui la transmet au Commissariat général aux réfugiés et apatrides (CGRA). Le CGRA examine si la nouvelle demande comporte un élément neuf. Si c'est le cas, la demande est prise en considération. L'article 57/6/2 de la loi sur les étrangers stipule que le CGRA doit décider dans les huit jours ouvrables s'il prend en considération une demande d'asile multiple. Ce délai s'impose au CGRA. La loi est, par contre, muette sur le délai dans lequel l'OE doit transmettre la demande au CGRA.

⁸⁹ Réunion de contact Asile du 16 novembre 2016, rapport n° 16.

De federale Ombudsman heeft klachten ontvangen van personen die een meervoudige aanvraag hadden ingediend, maar die weken en soms maanden moesten wachten alvorens de Dienst Vreemdelingenzaken hun aanvraag naar het CGVS doorzond.

Deze situatie heeft onder meer tot gevolg dat in de meeste gevallen gedurende deze hele periode, de asiel-aanvragers in de praktijk niet kunnen genieten van de opvang en de rechten daaraan verbonden.

Het is evident dat de DVZ de meervoudige aanvraag zonder verwijl moet overmaken aan het CGVS opdat de termijn van 8 dagen waarbinnen het CGVS moet beslissen over het in overweging nemen of niet van de aanvraag zijn nut zou behouden.

Het vertrekpunt van een termijn voorzien in de wet kan niet afhangen van een eenzijdige handeling van een administratieve overheid belast met het ontvangen en de registratie van de aanvraag. De federale Ombudsman verwijst wat dit punt betreft onder meer naar de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof dat besliste dat het vertrekpunt van een termijn (in dit geval een bezwaartermijn in fiscale materie) niet kan afhangen van een eenzijdige handeling van één van de partijen⁹⁰.

3.3. De behandeling van de asielaanvragen door het CGVS

3.3.1. De eerste asielaanvraag

De federale Ombudsman stelt een stijging vast van het aantal klachten over de behandelingstermijn van de asielaanvragen bij het CGVS. Dit is het gevolg van de asielcrisis van eind 2015, waarvan de impact op de werklust van het CGVS pas in 2016 uitwerking had.

- De heer Sad is een Syrisch onderdaan die op 8 september 2015 een asielaanvraag indiende. De DVZ maakte de aanvraag in februari 2016 over aan het CGVS. In juni 2016 is de heer Sad nog niet uitgenodigd voor een interview. Hij is erg ongerust, want zijn echtgenote en kinderen zijn in Raqqa, een gebied bezet door IS en gebombardeerd door het regeringsleger en de internationale coalitie. Na tussenkomst van de federale Ombudsman verkrijgt hij in december 2016 zijn interview. Hij wacht nu zijn beslissing af.

Door het groot aantal ingediende asielaanvragen in 2015 is er een zeer grote werklust bij het CGVS. Dit

⁹⁰ Grondwettelijk Hof, Arrest nr. 162/2007 van 19 december 2007.

Le Médiateur fédéral a reçu des réclamations de personnes qui avaient introduit une demande d'asile multiple mais qui ont dû attendre des semaines, parfois des mois, avant que l'OE la transmette au CGRA.

Dans la pratique, cette situation génère notamment comme conséquence que, dans la plupart des cas, pendant cette période, les demandeurs d'asile ne peuvent bénéficier de l'accueil et des droits qui y sont liés.

Il est évident que l'OE est tenu de transmettre sans délai la demande d'asile multiple au CGRA afin que le délai de huit jours, dans lequel le CGRA doit décider s'il prend ou non la demande en considération, conserve toute son utilité.

Le point de départ d'un délai prévu par la loi ne peut dépendre du comportement unilatéral d'une autorité administrative chargée de la réception et de l'enregistrement de la demande. En ce qui concerne ce point, le Médiateur fédéral renvoie, entre autres, à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle qui a établi que le point de départ d'un délai (dans ce cas-ci, un délai de réclamation en matière fiscale) ne peut dépendre de l'action unilatérale de l'une des parties⁹⁰.

3.3. Le traitement des demandes d'asile par le CGRA

3.3.1. La première demande d'asile

Le Médiateur fédéral a observé une augmentation du nombre de réclamations sur le délai de traitement des demandes d'asile par le CGRA. Il s'agit de la conséquence de la crise de l'asile de fin 2015, dont l'impact sur la charge de travail du CGRA ne s'est manifesté qu'à partir de 2016.

- Monsieur Sad est un ressortissant syrien qui a introduit une demande d'asile le 8 septembre 2015. L'OE a transmis la demande au CGRA en février 2016. En juin 2016, Monsieur Sad n'avait pas encore été convoqué pour une audition. Il est très inquiet car son épouse et ses enfants se trouvent à Raqqa, un territoire occupé par l'État islamique et bombardé par l'armée gouvernementale et la coalition internationale. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, Monsieur Sad s'est rendu à son audition en décembre 2016. Il attend désormais la décision du CGRA.

Le grand nombre de demandes d'asile introduites en 2015 est à l'origine d'une très forte charge de travail

⁹⁰ C. const., arrêt n° 162/2007 du 19 décembre 2007.

veroorzaakt een vertraging bij de behandeling van de asielaanvragen. Verscheidene aanvragers moeten, zoals de heer Sad, meer dan 1 jaar wachten alvorens zij opgeroepen worden om gehoord te worden. Voor het tweede semester van 2015 was de gemiddelde behandelingstermijn bij het CGVS drie tot 6 maanden. Deze termijn is thans veel langer. Het CGVS deelde mee alles in het werk te stellen om de wachttijd te verminderen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit. Elke asielaanvraag wordt inderdaad nauwkeurig onderzocht.

Sinds juni 2016 neemt het CGVS meer beslissingen dan het nieuwe dossiers ontvangt. Het CGVS heeft in juni en september een dertigtal nieuwe “protection officers” in dienst genomen. Ook zal het zijn werkproces nog verbeteren. Het CGVS hoopt dat als het aantal nieuwe asielaanvragen stabiel blijft, de achterstand eind 2017 zal zijn weggewerkt.

3.3.2. De meervoudige asielaanvragen

Zoals hierboven aangehaald, bepaalt artikel 57/6/2 van de vreemdelingenwet dat het CGVS binnen de 8 werkdagen moet beslissen of hij een meervoudige aanvraag in overweging neemt. Het CGVS doet er echter in sommige gevallen veel langer over.

- De heer Hoessein, Pakistan, dient op 20 januari 2016 een derde asielaanvraag in. De DVZ registreert de aanvraag en maakt deze op 17 februari 2016 over aan het CGVS. Het CGVS heeft echter meer dan 9 maanden nodig om te oordelen of de nieuwe aanvraag kan behandeld worden. Pas op 14 december 2016 neemt het CGVS de aanvraag in overweging.

Er is dus een groot verschil tussen de wettelijke voorziene termijn waarbinnen een beslissing moet worden genomen, 8 werkdagen, en het daadwerkelijk nemen van een beslissing dat de aanvraag kan behandeld worden: dat kan soms oplopen tot meerdere maanden. Het gaat bovendien nog niet om een beslissing ten gronde, namelijk of internationale bescherming toegekend wordt of niet.

Het CGVS erkent dat hij er voor de meervoudige aanvragen sinds het tweede semester van 2015 niet langer systematisch in slaagt om onmiddellijk een beslissing te nemen over het al dan niet in overweging nemen van de aanvraag. Dit is te wijten aan de grote toename van de werklust sinds midden 2015. Voor 2016 bedraagt de gemiddelde doorlooptijd 35 kalenderdagen, te rekenen vanaf het overmaken van het dossier door de DVZ aan

au CGRA, ce qui provoque un retard dans le traitement des demandes d’asile. Tout comme Monsieur Sad, de nombreux demandeurs doivent attendre plus d’un an avant d’être convoqués pour leur audition. Avant le second semestre de 2015, le délai moyen de traitement au CGRA oscillait entre trois et six mois. Ce délai est désormais bien plus long. Le CGRA a indiqué qu’il mettait tout en œuvre pour réduire le délai d’attente, sans pour autant nuire à la qualité de son travail. Chaque demande d’asile est en effet soigneusement examinée.

Depuis juin 2016, le CGRA prend plus de décisions qu’il ne reçoit de nouveaux dossiers. Le CGRA a engagé, en juin et septembre, une trentaine de nouveaux “officiers de protection”. Il va également encore améliorer sa manière de travailler. Le CGRA espère résorber son arriéré d’ici fin 2017, pour autant que le nombre de nouvelles demandes d’asile reste stable.

3.3.2. Les demandes d’asile multiples

Comme précisé ci-avant, l’article 57/6/2 de la loi sur les étrangers stipule que le CGRA doit décider dans les huit jours ouvrables s’il prend une demande d’asile multiple en considération. Le CGRA met, dans certains cas, bien plus de temps pour prendre une décision.

- Monsieur Hoessein, de nationalité pakistanaise, a introduit le 20 janvier 2016 une troisième demande d’asile. L’OE a enregistré la demande et l’a transmise le 17 février 2016 au CGRA, qui a pris plus de neuf mois pour juger si la nouvelle demande pouvait être traitée. Finalement, le 14 décembre 2016, le CGRA a pris la demande en considération.

Il existe donc une grande différence entre le délai légal prévu pour prendre une décision, à savoir huit jours ouvrables, et la prise effective d’une décision précisant si la demande sera traitée, qui peut parfois prendre plusieurs mois. En outre, il ne s’agit pas encore d’une décision sur le fond, c’est-à-dire d’une décision d’octroi ou non de la protection internationale.

Le CGRA reconnaît que, depuis le second semestre de 2015, il ne parvient plus systématiquement à prendre une décision immédiate sur la prise en considération ou non des demandes d’asile multiples. La forte augmentation de la charge de travail depuis mi-2015 est à l’origine de cette situation. En 2016, le délai moyen pour que le CGRA se prononce s’est élevé à 35 jours calendrier, à partir de la transmission du dossier par

het CGVS. Het wegwerken van de achterstand voor de meervoudige asielaanvragen is één van de prioriteiten van het CGVS.

3.4. Besluit

Het standpunt van de DVZ waarbij hij de hoedanigheid van “verzoeker om internationale bescherming” enkel toekent, nadat hij deze oproept via zijn website, om zijn aanvraag in te dienen en niet vanaf het ogenblik dat de verzoeker zich voor het eerst aanmeldt en zijn verzoek om internationale bescherming doet, is niet in overeenstemming met het Europese recht, en is minder gunstig dan de actuele Belgische wet.

De procedure van pre-registratie is niet transparant. Er is geen duidelijkheid over de parameters die de termijn en de volgorde bepalen op basis waarvan de DVZ de personen oproept om hun verzoek tot internationale bescherming in te dienen. De modaliteiten voor de uitoefening van het grondrecht asiel kan niet afhankelijk zijn van niet-transparante criteria.

Bij de meervoudige aanvragen komt daarbij dat, naast de termijn zoals hierboven beschreven om het verzoek daadwerkelijk te kunnen indienen, er een lange termijn kan verlopen tussen het ogenblik waarop de DVZ de aanvraag overmaakt aan het CGVS en de beslissing over het al dan niet in overweging nemen van het volgend verzoek door het CGVS. Gedurende deze tijd worden de personen die een meervoudige asielaanvraag doen in vele gevallen uitgesloten van het recht op opvang, zonder garantie dat Fedasil de kwetsbare profielen altijd detecteert⁹¹.

4. De werking van de afdeling 9ter bij de Dienst Vreemdelingenzaken⁹²

4.1. Inleiding

Artikel 9ter van de vreemdelingenwet vertaalt de bezorgdheid van de wetgever om een uitermate kwetsbare groep op het grondgebied te laten verblijven, met name buitenlandse personen die in die mate aan een ernstige ziekte lijden dat hun leven of fysieke integriteit wordt bedreigd in geval van een uitwijzing.

⁹¹ Zie opvolging aanbeveling OA 15/04, pp. 97-98.

⁹² Samenvatting van het onderzoeksverslag/02 van de federale Ombudsman, “Medische regularisatie – werking van de afdeling 9ter bij de Dienst Vreemdelingenzaken”, 2016. De integrale versie is eveneens te raadplegen op www.federaalombudsman.be/nl/biblio.

l’OE. Apurer l’arriéré des demandes d’asile multiples constitue l’une des priorités du CGRA.

3.4. Conclusions

La position de l’OE, selon laquelle il ne reconnaît la qualité de “demandeur de protection internationale” qu’après avoir convoqué l’intéressé via son site Internet pour l’introduction de sa demande, et non à partir du moment où le demandeur se présente pour la première fois et formule sa demande de protection internationale, n’est pas conforme au droit européen et est moins favorable que la loi belge en vigueur.

La procédure de pré-enregistrement n’est, en outre, pas transparente. Les paramètres sur lesquels se base l’OE pour déterminer le délai et l’ordre pour convoquer les personnes en vue de l’introduction de leur demande, ne sont pas clairs. Les modalités d’exercice pratique du droit fondamental à demander l’asile ne peuvent dépendre de critères non transparents.

En ce qui concerne les demandes d’asile multiples, outre le délai précité pour introduire concrètement la demande, il ressort qu’un long délai peut encore s’écouler entre la transmission par l’OE de la demande au CGRA et la décision par le CGRA de prendre en considération ou non la demande d’asile subséquente. Pendant ce temps, les personnes qui ont présenté une demande d’asile multiple sont généralement exclues de l’accueil, sans garantie que les profils vulnérables soient toujours détectés par Fedasil⁹¹.

4. Le fonctionnement de la section 9ter de l’Office des étrangers⁹²

4.1. Introduction

L’article 9ter de la loi sur les étrangers traduit la préoccupation du législateur de permettre à un groupe particulièrement vulnérable, à savoir les personnes étrangères qui souffrent d’une maladie grave au point de menacer leur vie ou leur intégrité physique en cas d’éloignement, de demeurer sur le territoire.

⁹¹ Voy. le suivi de la recommandation RO 15/04, pp. 97-98.

⁹² Résumé du rapport d’enquête/02 du Médiateur fédéral, “Régularisation médicale – Le fonctionnement de la section 9ter de l’Office des étrangers”, 2016. La version intégrale du rapport est consultable sur www.mediateurfederal.be/fr/rapports.

De procedure die in werking werd gesteld om artikel 9ter uit te voeren, moet dus worden geanalyseerd in het licht van die doelstelling.

Het spreekt voor zich dat de duur van de procedure in deze context een kritische aandacht vraagt. In 2012 werd een medische filter ingebouwd om snel de aanvragen te elimineren waarvan de medische elementen duidelijk maken dat ze voor deze procedure niet in aanmerking komen en om de middelen en de aandacht te focussen op de andere (ontvankelijke) aanvragen.

Het tweede beslissende element is de kwaliteit van de analyse en de medische evaluatie van de dossiers. De wijze waarop deze medische evaluatie ingepast wordt in het globale beslissingsproces van de administratie is essentieel om de kwaliteit van een beslissing, positief of negatief, te ondersteunen.

Het onderzoek naar de werking van de afdeling 9ter van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) heeft zich dus toegespitst op deze twee belangrijke elementen van de procedure: duur en kwaliteit.

4.2. Termijn van de behandeling

Het onderzoek heeft aangetoond dat de termijn voor de behandeling van de aanvragen willekeurig is en sterk kan verschillen van dossier tot dossier zonder objectieve reden. Er bestaat geen interne controle om een efficiënt toezicht te verzekeren op de behandelingstermijn of om de dossiers, die niet verder worden behandeld, te identificeren.

Deze situatie kan onaanvaardbare risico's inhouden:

- voor ernstig zieke personen die geen toegang hebben tot de noodzakelijke zorgen;
- voor de volksgezondheid door het verhogen van het risico op overdraagbaarheid van besmettelijke ziekten;
- voor de openbare financiën door het vertragen van een gepaste medische behandeling van ernstig zieke personen.

De federale Ombudsman heeft twee aanbevelingen hierover geformuleerd:

- een verplichte termijn invoeren om te beslissen over de ontvankelijkheid van de aanvragen (filter);
- een intern controlemechanisme en alarm ontwikkelen voor de dossiers die niet verder worden behandeld.

La procédure mise en œuvre pour appliquer l'article 9ter doit donc être analysée au regard de cet objectif.

La durée de la procédure constitue à l'évidence un point d'attention critique. En 2012, un filtre médical a été instauré afin de pouvoir écarter rapidement les demandes qui, au vu des éléments médicaux fournis, n'entraient manifestement pas en considération pour cette procédure, et de réserver ainsi plus de moyens et d'attention aux autres demandes (recevables).

Le second élément déterminant réside dans la qualité de l'analyse et de l'évaluation médicale des dossiers. La manière dont cette évaluation médicale s'inscrit dans le processus global de prise de décision par l'administration est essentielle pour soutenir la qualité d'une décision, qu'elle soit positive ou négative.

L'enquête sur le fonctionnement de la section 9ter de l'Office des étrangers (OE) s'est donc concentrée sur ces deux aspects clés de la procédure : délai et qualité.

4.1. Délai de traitement

L'enquête a démontré que le délai de traitement des demandes est aléatoire et peut fortement varier d'un dossier à l'autre, sans raison objective. Il n'existe pas de contrôle interne pour assurer un monitoring efficace du délai ni pour identifier les dossiers en souffrance.

Cette situation fait peser des risques inacceptables :

- sur les personnes gravement malades qui n'ont pas accès aux soins nécessaires ;
- sur la santé publique, en augmentant le risque de propagation des maladies transmissibles ;
- sur les finances publiques, en retardant la prise en charge médicale adéquate des personnes gravement malades.

Le Médiateur fédéral émet deux recommandations :

- fixer un délai de rigueur pour décider de la recevabilité des demandes (filtre);
- instaurer un système de contrôle interne et d'alerte pour les dossiers en souffrance.

4.3. Kwaliteit van de behandeling

4.3.1. Medische evaluatie

De kwaliteit van de behandeling van de aanvragen hangt in de eerste plaats af van de kwaliteit van de medische evaluatie van de dossiers door de artsen van de Dienst Vreemdelingenzaken. Hun advies moet toelaten om die gevallen te identificeren waarin het risico voor de aanvrager onaanvaardbaar is, mocht hij worden teruggestuurd naar zijn land van herkomst.

Het feit dat ze een adviserende functie hebben, belet niet dat deze artsen van de DVZ in al hun handelingen gebonden zijn aan het respect voor de medische deontologie. De Dienst Vreemdelingenzaken moet hen dus werkomstandigheden garanderen die hen toelaten die deontologische code te respecteren.

De resultaten van het onderzoek over de werking van de cel medische evaluatie kunnen worden gegroepeerd in vier punten:

4.3.1.1. De professionele autonomie van de artsen is niet gegarandeerd

De artsen brengen hun advies in volledige onafhankelijkheid uit en het onderzoek heeft geen inmenging in persoonlijke dossiers door de DVZ vastgesteld. Maar de voorwaarden voor de uitoefening van hun functie respecteren echter niet de vereiste professionele autonomie:

- verbod om de behandelende arts te contacteren⁹³;
- het afraden om de aanvrager te onderzoeken;
- organisatorische belemmeringen bij de coördinatie en de intervisie tussen de artsen;
- werkmethodes en keuze van bronnen opgelegd door de administratieve cel;
- weigering tot het volgen van vorming of tot het aanvragen van gespecialiseerd medisch advies.

4.3.1.2. De continuïteit van de zorgen is niet verzekerd

■ Mevrouw Song uit Kameroen heeft een terminale nierinsufficiëntie en hypertensie met anemie en longoedeem als complicaties. Ze is eveneens HIV-patiënt. Volgens de huisarts zou mevrouw Song binnen de twee of drie weken overlijden indien de dialyse wordt stopgezet. Op basis van informatie uit de database MedCOI stelt de arts vast dat de behandeling en de opvolging van de ziekte beschikbaar zijn in Kameroen.

⁹³ Artikels 113, 122 en 126, § 4, van de Code van de geneeskundige plichtenleer.

4.3. Qualité du traitement

4.3.1. L'évaluation médicale

La qualité du traitement des demandes repose en premier lieu sur la qualité de l'évaluation médicale des dossiers par les médecins de l'Office des étrangers (OE). Leur avis doit permettre d'identifier les cas où l'étranger malade encourt un risque inacceptable s'il est renvoyé dans son pays d'origine.

Même s'ils ont une fonction d'avis, ces médecins de l'OE sont soumis dans tous leurs actes au respect de la déontologie médicale. L'OE doit donc leur garantir des conditions de travail compatibles avec le respect de cette déontologie.

Les résultats de l'enquête concernant le fonctionnement de la cellule d'évaluation médicale peuvent être regroupés en quatre constats :

4.3.1.1. L'autonomie professionnelle des médecins n'est pas garantie

Les médecins émettent leur avis en toute indépendance et l'enquête n'a pas constaté d'ingérence de l'OE dans les dossiers individuels. Mais les conditions d'exercice de leur mission ne respectent pas l'autonomie professionnelle dont ils doivent bénéficier :

- interdiction de contacter le médecin traitant⁹³ ;
- dissuasion d'examiner l'étranger malade ;
- obstacles organisationnels à la coordination et à l'intervision ;
- méthodes de travail et choix des sources imposés par la cellule administrative ;
- refus de formations et de demandes d'avis médicaux spécialisés.

4.3.1.2. La continuité des soins n'est pas assurée

■ Madame Song, originaire du Cameroun, est atteinte d'une insuffisance rénale terminale et d'hypertension artérielle, compliquées par une anémie et des épisodes d'œdème pulmonaire. Elle est également atteinte du HIV. D'après le médecin traitant, si Madame Song n'est plus dialysée, elle risque de décéder dans les deux à trois semaines. Suivant les informations issues de la banque de données MedCOI, le médecin de l'OE constate que le traitement et le suivi de l'affection sont disponibles au Cameroun.

⁹³ Articles 113, 122 et 126, § 4, du Code de déontologie médicale.

Wanneer de ernst van de ziekte niet wordt betwist, maar een advies stelt dat de gepaste behandeling bestaat in het land van herkomst, moet de arts van de DVZ erover waken dat alle noodzakelijke informatie wordt doorgegeven aan de behandelende arts of aan de diensten die de terugkeer (vrijwillig of verplicht) begeleiden, om ervoor te zorgen dat er een daadwerkelijke toegang tot de zorgen is, zeker tot de dringende zorgen⁹⁴ (punten 71-75 van het verslag 9ter).

4.3.1.3. De selectie van de artsen en de organisatie van de cel medische evaluatie laten niet toe om een passende en kwaliteitsvolle medische expertise te garanderen

De DVZ beschikt niet over de gepaste instrumenten om de behoeften tot expertise van de cel medische evaluatie te identificeren en te versterken, zowel op vlak van rekrutering als vorming. Het delen van de kennis gebeurt niet op een gestructureerde manier.

4.3.1.4. De afwezigheid van overleg en gemeenschappelijke richtlijnen benadeelt een gelijke behandeling van de aanvragers

De artsen bevestigen dat gelijkaardige ziekten met een gelijklopend ontwikkelingsstadium kunnen leiden tot totaal verschillende beslissingen.

De administratieve cel en de hiërarchie van de Medische Sectie verzetten zich openlijk tegen elke coördinatie van overleg en intervisie tussen de artsen van de DVZ. Dat zou nochtans toelaten om de werkmethodes op elkaar af te stemmen, informatie uit te wisselen en gemeenschappelijke richtlijnen aan te nemen om de ernst van de pathologiën, de gelijkwaardigheid van de behandelingen en de risico's in het geval van een terugkeer te evalueren.

2. De beslissing

Het is de administratieve cel van de Medische Sectie van de DVZ die de beslissing neemt. Bij dit proces zijn enkele opmerkingen te maken:

4.3.2.1. Wanneer het over een minderjarige gaat, bevat het onderzoek van het dossier geen enkele evaluatiefase om de impact van de overwogen beslissing op het kind te beoordelen. Het laat dus niet toe om het specifieke belang van het kind in overweging te nemen (punten 84-87 van het verslag 9ter).

⁹⁴ Artikel 113 van de Code van de geneeskundige plichtenleer.

Lorsque la gravité de la maladie n'est pas contestée mais que l'avis conclut que le traitement approprié existe dans le pays d'origine, le médecin de l'OE doit veiller à transmettre l'information nécessaire au médecin traitant ou aux services qui accompagneront le retour (volontaire ou forcé) pour assurer l'accès effectif aux soins dans le pays d'origine, en particulier aux soins urgents⁹⁴ (points 71 à 75 du rapport 9ter).

4.3.1.3. La sélection des médecins et l'organisation de la cellule d'évaluation médicale ne garantissent pas une expertise médicale adéquate et de qualité

L'OE ne dispose pas d'outils appropriés pour identifier les besoins d'expertise de la cellule médicale et renforcer celle-ci, tant en termes de recrutement que de formation. Le partage des connaissances n'est pas organisé structurellement.

4.3.1.4. L'absence de coordination et de lignes directrices communes nuisent à l'égalité de traitement des demandeurs

Les médecins reconnaissent que des pathologies identiques à des stades d'avancement similaire peuvent donner lieu à des décisions radicalement différentes.

La cellule administrative et la hiérarchie de la Section Médicale se déclarent ouvertement opposées à toute coordination et intervisie entre médecins de l'OE. Cela permettrait pourtant d'harmoniser les méthodes de travail, de partager les informations et d'adopter des lignes directrices communes sur la manière d'évaluer la gravité des pathologies, l'équivalence des traitements et les risques en cas de retour.

2. La décision

La décision est prise par la cellule administrative de la Section Médicale de l'Office des étrangers (OE). Ce processus appelle plusieurs remarques :

4.3.2.1. Lorsqu'un mineur est concerné, l'examen du dossier n'inclut aucune étape d'évaluation de l'impact de la décision envisagée sur l'enfant. Il ne permet donc pas de prendre en considération son intérêt spécifique (points 84-87 du rapport 9ter).

⁹⁴ Article 113 du Code de déontologie médicale.

■ Mevrouw Rizzo moet geregeld voor behandelingen worden opgenomen in een psychiatrische instelling. Het risico op zelfdoding en het in gevaar brengen van haar kinderen is reëel. De arts van de DVZ is van oordeel dat haar aandoening geen medische behandeling vereist. De aanvraag wordt onontvankelijk verklaard, los van elke overweging voor de toestand van de kinderen.

4.3.2.2. Het onderzoek van de toegankelijkheid van de behandelingen in het land van herkomst besteedt onvoldoende aandacht aan de obstakels waarmee sommige kwetsbare groepen worden geconfronteerd (punten 78-83 van het verslag 9ter).

■ Twee kinderen van een Servisch Romagezin hebben een ongeneeslijke en op korte termijn dodelijke ziekte. Het gezin vreest dat het geen toegang zal hebben tot medische zorg in Servië omdat ze Roma zijn. Uit meerdere internationale verslagen blijkt dat de discriminatie van de Roma aanhoudt, in het bijzonder wat de toegang tot de gezondheidszorg betreft.

4.3.2.3. In het geval de DVZ de verlenging van de verblijfstitel weigert op basis van de gegevens die ze zelf heeft verzameld, laat de DVZ noch de aanvrager noch zijn arts toe om daarover hun opmerkingen te maken. Dat staat niet alleen haaks op het recht van elke burger om gehoord te worden in de zaken die op hem betrekking hebben, maar ook op het principe van zorgvuldigheid. Dat leidt tot slecht gemotiveerde beslissingen⁹⁵ (punten 102-107 van het verslag 9ter).

4.3.2.4. Wanneer DVZ stelt dat de gepaste behandeling beschikbaar en toegankelijk is in het land van herkomst, laat de motivering van zijn beslissing noch aan de aanvrager noch aan diens arts toe om de feitelijke elementen te kennen waarop de DVZ zich heeft gebaseerd (punt 59 van het verslag 9ter).

4.3.3. De globale doelmatigheid van het proces

Sinds het formuleren van het artikel 9ter was het de doelstelling van de wetgever om aanvragers toe te laten over de juiste bescherming te beschikken en ook om onterechte aanvragen op een efficiënte manier te bestrijden. De hervorming van 2012 heeft die doelstelling herbevestigd door de introductie van een medische filter.

⁹⁵ Indien de arts van de DVZ in zijn advies meent dat de ernst van de ziekte onvoldoende is of dat er een gelijkaardige behandeling, zoals voorgeschreven door de behandelende arts, ter beschikking is in het land van herkomst, heeft hij volgens artikel 126, § 4, van de Code van geneeskundige plichtenleer de verplichting om contact op te nemen met die laatste voor elke beslissing die een inmenging betekent in de behandeling van zijn patiënt.

■ Madame Rizzo fait régulièrement l'objet de mises en observation et de traitements dans un service psychiatrique. Le risque de suicide et de mise en danger de ses enfants mineurs est réel. Le médecin de l'OE estime que sa maladie ne nécessite pas de traitement médical. La demande est déclarée irrecevable, sans aucune considération pour la situation des enfants.

4.3.2.2. L'examen d'accessibilité des traitements dans le pays d'origine n'accorde pas suffisamment d'attention aux obstacles rencontrés par certains groupes vulnérables (points 78-83 du rapport 9ter).

■ Deux enfants d'une famille serbe d'origine Rom sont atteints d'une maladie incurable et mortelle à court terme. La famille craint de ne pas pouvoir accéder aux soins médicaux en Serbie vu qu'elle est Rom. Plusieurs rapports internationaux indiquent que la discrimination à l'égard des Roms subsiste, en particulier en matière d'accès aux soins de santé.

4.3.2.3. Lorsqu'il ne prolonge pas une autorisation de séjour sur base d'informations qu'il a lui-même collectées, l'OE ne permet pas au demandeur ni à son médecin de faire valoir leurs observations. C'est non seulement contraire au droit de toute personne d'être entendue dans les affaires qui la concerne, mais aussi au principe de gestion consciencieuse. Cela aboutit également à des décisions mal motivées⁹⁵ (points 102-107 du rapport 9ter).

4.3.2.4. Lorsque l'OE considère que le traitement approprié est disponible et accessible dans le pays d'origine, la motivation de ses décisions ne permet ni au demandeur ni à son médecin de connaître les éléments de fait sur lesquels il se fonde (point 59 du rapport 9ter).

4.3.3. L'efficacité globale du processus

Lors de l'adoption de l'article 9ter, l'objectif du législateur visait à permettre aux demandeurs de recevoir la protection adéquate, tout en luttant efficacement contre les demandes abusives. La réforme de 2012 a réaffirmé cet objectif en introduisant le filtre médical.

⁹⁵ Lorsque le médecin de l'OE estime, dans son avis, que la gravité de la maladie n'est plus suffisante ou qu'un traitement équivalent à celui prescrit par le médecin traitant est désormais disponible dans le pays d'origine, il a l'obligation, selon l'article 126, § 4, du Code de déontologie médicale, de prendre contact avec ce dernier avant toute décision qui comportera une ingérence dans le traitement de son patient.

Het onderzoek stelt vast dat:

- het onmogelijk is om de doeltreffendheid te evalueren van de medische filter op basis van de gegevens verzameld door de DVZ;
- de organisatie van de cel medische evaluatie geen garantie biedt voor de kwaliteit van het advies of voor de gelijke behandeling van de aanvragers;
- het gebrek aan transparantie van de beslissingen en het gebrek aan intervisie tussen de artsen van de DVZ en de behandelende artsen bijdragen tot niet-gefundeerde aanvragen en tot een vermeerdering van het aantal nutteloze beroepen. Dat geeft blijk van een gebrek aan vertrouwen in de behandelende artsen en dus in het medisch korps in het algemeen;
- de afwezigheid van een gestructureerd overleg tussen de cel medische evaluatie en de Directie Verwijderingen geen uitvoering toelaat van de beslissingen tot weigering op een efficiënte manier en met respect voor het principe van de continuïteit van de zorgen.

4.4. *Besluit*

De federale Ombudsman brengt 26 aanbevelingen uit.

In het bijzonder wordt de DVZ gevraagd:

- de professionele autonomie van de artsen van DVZ te versterken, meer bepaald
 - werkvoorwaarden waarborgen die verenigbaar zijn met de medische deontologie;
 - intrekken van het verbod om de behandelende arts te contacteren;
 - de rol van de arts-coördinator en de mechanismen van overleg en intervisie versterken binnen de cel medische evaluatie;
- overgaan tot een specifieke evaluatie van de impact van de beslissingen op de kinderen en deze beslissingen motiveren in het licht van het hoger belang van het kind;
- de humanitaire omstandigheden in overweging nemen die de toegang tot de zorgen voor kwetsbare groepen bemoeilijken;
- de zieke vreemdeling en zijn arts toelaten hun bevindingen over te maken over de elementen die gebruikt werden om de vernieuwing van de machtiging tot verblijf om medische redenen te wijzigen;
- de systematische overdracht van inlichtingen tussen de cel medische evaluatie en de Directie Verwijderingen verzekeren om de continuïteit van de zorgen te waarborgen;

Or l'enquête constate que :

- il est impossible d'évaluer l'efficacité du filtre médical sur base des données collectées par l'OE ;
- l'organisation de la cellule d'évaluation médicale ne garantit ni la qualité des avis ni l'égalité de traitement des demandeurs ;
- le manque de transparence des décisions et l'absence d'intervision entre les médecins de l'OE et les médecins traitants participent à l'introduction de demandes non fondées et à la multiplication de recours inutiles. Cela traduit un manque de confiance à l'égard des médecins traitants et donc du corps médical dans son ensemble ;
- l'absence de coordination structurée entre la cellule d'évaluation médicale et la Direction Eloignement ne permet pas d'exécuter les décisions de refus de manière efficace et dans le respect du principe de continuité des soins.

4.4. *Conclusion*

Le Médiateur fédéral émet 26 recommandations.

En particulier, l'Office des étrangers (OE) doit :

- renforcer l'autonomie professionnelle des médecins de l'OE, et plus spécifiquement
 - garantir des conditions de travail compatibles avec la déontologie médicale;
 - abroger l'interdiction de contacter le médecin traitant;
 - renforcer le rôle du médecin-coordonateur et les mécanismes de concertation et d'intervision au sein de la cellule d'évaluation médicale;
- procéder à une évaluation spécifique de l'impact des décisions sur les enfants et motiver ses décisions au regard de l'intérêt supérieur de l'enfant;
- prendre en considération les circonstances humanitaires qui compliquent l'accès aux soins des groupes vulnérables;
- permettre à l'étranger malade et à son médecin de faire valoir leurs observations sur les éléments retenus pour refuser le renouvellement d'une autorisation de séjour pour raisons médicales;
- assurer la transmission systématique d'informations entre la cellule d'évaluation médicale et la Direction Eloignement pour garantir la continuité des soins;

- de behandelende arts toegang geven tot de bronnen waarop de DVZ zich baseert om te stellen dat een passende behandeling beschikbaar en toegankelijk is;
- de relevante gegevens verzamelen en publiceren om de doelmatigheid van de procedure 9^{ter} in zijn geheel te evalueren en van de medische filter in het bijzonder.

Aan het Parlement beveelt de federale Ombudsman aan om:

- de Nationale raad van de Orde van de geneesheren vooraf te raadplegen bij elke wijziging van de vreemdelingenwet of zijn uitvoeringsbesluiten die gevolgen hebben voor het medische corps;
- een bindende termijn vast te leggen om over de ontvankelijkheid van een aanvraag van machtiging tot verblijf om medische redenen te beslissen;
- een beroep met schorsende werking in te voeren voor de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen;
- een beroep met volle rechtsmacht in te voeren voor de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen.

5. *Opvolging aanbevelingen van vorige jaren*

5.1. *Aan het Parlement*

■ Openstaand

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

- Geen verdere evolutie in 2016.

De aanbeveling blijft actueel.

- permettre au médecin traitant d'accéder aux sources sur lesquelles l'OE s'appuie pour considérer que le traitement approprié est disponible et accessible;
- collecter et publier des données pertinentes pour évaluer l'efficacité de la procédure 9^{ter} dans son ensemble et du filtre médical en particulier.

Au Parlement, le Médiateur fédéral recommande de:

- consulter le Conseil national de l'Ordre des médecins avant toute modification de la loi relative aux étrangers et de ses arrêtés d'exécution qui impacte le corps médical;
- fixer un délai de rigueur pour décider de la recevabilité d'une demande d'autorisation de séjour pour raisons médicales;
- prévoir un recours suspensif de plein droit devant le Conseil du contentieux des étrangers;
- prévoir un recours de plein contentieux devant le Conseil du contentieux des étrangers.

5. *Suivi des recommandations des années précédentes*

5.1. *Au Parlement*

■ En cours

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

- Pas d'évolution notable en 2016.

La recommandation reste d'actualité.

5.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

De afgifte van een visum met het oog op huwelijk niet laten afhangen van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.

- Geen verdere evolutie in 2016.

De aanbeveling blijft actueel.

OA 14/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

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

- het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht;
 - de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengenruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen;
 - bij het afwegen van de verschillende belangen het recht op het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen;
 - het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige bij betrokken is;
 - wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzeiling van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie.
- Begin 2015 verbond de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) er zich toe om zijn motiveringen in feite te herwerken om de aanvrager in staat te stellen te begrijpen waarom de verstrekte elementen niet toelaten hem het gevraagde visum uit te reiken. Tot op vandaag is dit project nog niet volledig gerealiseerd.

5.2. A l'administration

■ En cours

RO 12/01 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur

Ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.

- Pas d'évolution notable en 2016.

La recommandation reste d'actualité.

RO 14/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur

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

- de renforcer le processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour que celles-ci rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis;
 - 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.
- Début 2015, l'Office des étrangers (OE) s'était engagé à retravailler ses motivations en fait, afin de permettre au demandeur de comprendre pourquoi les éléments qu'il a fournis ne permettent pas de délivrer le visa demandé. A ce jour, ce projet n'est pas encore concrètement réalisé.

De DVZ vermeldde overigens:

- dat hij wel begrepen had dat de twijfel over de terugkeergarantie een redelijke twijfel diende te zijn;
- dat hij er over diende te waken een juist evenwicht te bewaren tussen het recht op de eerbiediging van het familieleven en de beoordeling van het migratierisico;
- dat hij veel aandacht zou besteden aan het belang van minderjarige kinderen;
- dat hij niet langer een intentie tot omzeiling van de procedure met oog op een illegale immigratie zou opwerpen aan de aanvrager die in aanmerking komt voor een verblijf in het kader van een gezinshereniging, behoudens objectieve elementen die toelaten om redelijkerwijze de stappen van de aanvrager in vraag te stellen.

OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil

De beslissingen tot beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding individueel motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkene meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen in de zin van artikel 21 van de nieuwe opvangrichtlijn 2013/33/EU en vertrekkend vanuit het idee dat deze beperking enkel gerechtvaardigd is wanneer zij tot doel heeft om onrechtmatige aanvragen te voorkomen die enkel worden ingediend met de bedoeling het verblijf in een opvangcentrum te verlengen.

➤ Fedasil deelde mee dat steeds bijzondere aandacht wordt besteed aan kwetsbare personen en minderjarigen in de zin van de artikelen 36 en 37 van de Opvangwet wanneer in toepassing van artikel 4 van de Opvangwet gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om de materiële hulp te beperken.

De federale Ombudsman stelt vast dat in de praktijk de beslissingen waarbij de materiële hulp beperkt wordt nog steeds niet individueel gemotiveerd zijn, ook niet wanneer het gaat om kwetsbare personen.

Fedasil nodigde de federale Ombudsman uit om bijzondere gevallen van kwetsbare personen die geen opvangplaats gekregen zouden hebben bij de indiening van een volgende asielaanvraag, voor heronderzoek aan zijn diensten voor te leggen. De federale

L'OE a par ailleurs indiqué:

- qu'il avait bien compris que le doute sur les garanties de retour devait être un doute raisonnable;
- qu'il veillerait à conserver un juste équilibre entre le droit au respect de la vie familiale et l'évaluation du risque migratoire;
- qu'il accordait beaucoup d'attention à l'intérêt des enfants mineurs;
- qu'il n'opposerait plus une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale au demandeur qui peut prétendre au séjour dans le cadre du regroupement familial, à défaut d'éléments objectifs permettant de mettre raisonnablement en doute la démarche de ce demandeur.

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.

➤ Fedasil déclare accorder une attention particulière aux personnes vulnérables et aux mineurs, au sens des articles 36 et 37 de la Loi accueil, lorsqu'elle fait usage de la faculté de limiter l'aide matérielle, tel que prévu à l'article 4 de cette même loi.

Dans la pratique, le Médiateur fédéral constate que les décisions portant limitation de l'aide matérielle ne sont toutefois pas systématiquement motivées individuellement, y compris lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables.

Fedasil a invité le Médiateur fédéral à lui faire parvenir les cas de personnes vulnérables à qui l'on n'aurait pas désigné une place d'accueil lors de l'introduction de leur demande d'asile subséquente. Le Médiateur fédéral a ainsi soumis sept cas à Fedasil en 2016. Sauf dans

Ombudsman legde in 2016 zeven dossiers aan Fedasil voor. Behalve in één geval, is Fedasil steeds ingegaan op de aanbeveling van de federale Ombudsman om alsnog materiële hulp toe te kennen.

OA 15/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken

Een eind maken aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven.

➤ De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) heeft aangegeven dat het zijn praktijk handhaaft, maar een aanpassing heeft doorgevoerd in maart 2016 voor wat betreft de ouder van een minderjarig kind met de Belgische nationaliteit. De DVZ gaat in dat geval na of zijn beslissing om de aanvraag gezinshereniging niet in overweging te nemen niet als gevolg heeft dat het kind verplicht wordt het land te verlaten omdat geen enkele ouder het nog ten laste neemt. De Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) heeft over deze problematiek bovendien een prejudiciële vraag gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Unie⁹⁶. Deze zaak is hangende.

⁹⁶ Zaak C-82/16.

un cas, Fedasil a accepté d'accueillir ces personnes sur recommandation du Médiateur fédéral.

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.

➤ L'Office des étrangers a indiqué qu'il maintenait sa pratique mais qu'il l'avait modulée depuis mars 2016 en ce qui concerne le parent d'un enfant mineur de nationalité belge: il vérifie, dans ce cas, si sa décision de ne pas prendre en considération la demande de regroupement familial aurait pour conséquence d'obliger l'enfant à quitter la Belgique, car il n'aurait plus d'autre parent pour le prendre en charge. Le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) a, par ailleurs, posé une question préjudicielle à la Cour de justice de l'Union européenne en février 2016⁹⁶. Cette affaire est pendante.

⁹⁶ Affaire C-82/16.

E. Financiën

1. **Belastingverhogingen, een hervorming met onevenredige gevolgen voor sommige belastingplichtigen**

1.1. Inleiding

Wanneer een belastingplichtige zijn belastbare inkomsten niet (correct) aangeeft, voorziet artikel 444 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB 92) in de toepassing van een belastingverhoging.

Deze belastingverhoging wordt bepaald rekening houdende met de aard en de ernst van de inbreuk, volgens een schaal waarvan de tarieven door de Koning worden vastgesteld. Deze bedragen 10 % tot 200 % van de verschuldigde belastingen op het deel van de niet aangegeven inkomsten⁹⁷. Bij een inbreuk zonder het opzet de belasting te ontduiken, bedraagt de belastingverhoging de eerste keer 10 %, bij de derde inbreuk 30 % en vanaf de zesde inbreuk 200 %.

Los van de belastingverhoging biedt artikel 445 WIB 92 aan de administratie de mogelijkheid om een administratieve boete op te leggen van 50 tot 1 250 euro wegens het niet of laattijdig indienen van de aangifte. Sinds 2012 is de toepassing van deze boete geautomatiseerd in het kader van de politiek van nultolerantie voor belastingplichtigen die hun aangifteverplichting niet (correct) nakomen⁹⁸.

Deze politiek van nultolerantie heeft, via de artikelen 102, 1^o, en 103, van de Programmawet van 27 december 2012⁹⁹, ook geleid tot een fundamentele wijziging van artikel 444 WIB 92 dat de regels vastlegt voor de toepassing van de belastingverhogingen aan de belastingplichtigen opgelegd. Voor de berekening van de belastingverhoging wordt vanaf aanslagjaar 2013 geen rekening meer gehouden met de voorheffingen, de belastingkredieten, het forfaitaire gedeelte van de buitenlandse belasting en de voorafbetalingen.

⁹⁷ Artikelen 225 tot 229 van het koninklijk besluit tot uitvoering van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992.

⁹⁸ Algemene beleidsnota, Financiën, *Parl. St.*, Kamer, 2011-2012, nr. 1964/030, p. 15.

⁹⁹ *Belgisch Staatsblad*, 31 december 2012.

E. Finances

1. **Les accroissements d'impôt, une réforme aux effets disproportionnés pour certains contribuables**

1.1. Introduction

Lorsque des revenus imposables ne sont pas (correctement) déclarés par un contribuable, l'article 444 du Code des impôts sur les revenus (CIR 92) prévoit l'application d'un accroissement d'impôt.

Cet accroissement d'impôt est fixé, d'après la nature et la gravité de l'infraction, selon une échelle dont les graduations sont déterminées par le Roi et vont de 10 % à 200 % des impôts dus sur la portion des revenus non déclarés⁹⁷. Ainsi, en l'absence de volonté d'éluider l'impôt, l'accroissement passe de 10 % pour une première infraction à 30 % à la troisième infraction et atteint 200 % à partir de la sixième infraction.

Indépendamment de l'accroissement d'impôt, l'article 445 CIR 92 permet, quant à lui, à l'administration d'appliquer au contribuable une amende administrative d'un montant de 50 à 1 250 euros pour absence de déclaration d'impôt ou déclaration tardive. Depuis 2012, l'application de cette amende a été automatisée dans le cadre de la politique de tolérance zéro menée à l'égard des contribuables qui ne remplissent pas (correctement) leurs obligations fiscales⁹⁸.

Cette politique de tolérance zéro a également débouché, par les articles 102, 1^o, et 103, de la loi-programme du 27 décembre 2012⁹⁹, sur une modification fondamentale de l'article 444 CIR 92 qui détermine les modalités d'application des accroissements d'impôt infligés aux contribuables. A partir de l'exercice d'imposition 2013, il n'est plus tenu compte des précomptes, des crédits d'impôt, de la quotité forfaitaire de l'impôt étranger et des versements anticipés pour le calcul de l'accroissement d'impôt.

⁹⁷ Articles 225 à 229 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus de 1992.

⁹⁸ Note de politique générale, Finances, *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, n^o 1964/030, p.15.

⁹⁹ *Moniteur belge*, 31 décembre 2012.

Volgens de voorbereidende werkzaamheden moet deze wetwijziging voorkomen dat belastingplichtigen aan deze sanctie kunnen ontsnappen¹⁰⁰.

In een antwoord op een parlementaire vraag heeft de minister van Financiën gepreciseerd dat de maatregel als bedoeling had om misbruik van voorafbetalingen te voorkomen, met name de praktijk waarbij belastingplichtigen belastbare inkomsten opzettelijk niet aangeven en er in slagen om te ontkomen aan een belastingverhoging door hogere voorafbetalingen te doen dan nodig in verhouding tot de wel aangegeven belastbare inkomsten¹⁰¹.

Al snel werd echter duidelijk dat de wijziging die werd aangebracht aan het artikel 444 WIB 92 naast het beoogde doelpubliek ook gevolgen had voor heel wat belastingplichtigen die – zelfs al vervulden ze hun fiscale verplichtingen niet en dit vaak gedurende verschillende opeenvolgende jaren – hiermee geen fiscaal voordeel deden of van wie het de bedoeling niet was er een financieel voordeel uit te halen. Integendeel, door geen aangifte in te dienen was het resultaat van de belastingberekening voor veel belastingplichtigen nadelig.

Het gaat hier om belastingplichtigen die hebben verzuimd hun aangifte in te dienen, maar waarvan de inkomsten gekend zijn, omdat ze enkel onderworpen zijn aan de verplichte inhouding bedrijfsvoorheffing en dus noodzakelijkerwijze vermeld staan op de fiscale fiches. Het lijkt er op dat verschillende duizenden belastingplichtigen betrokken zijn¹⁰².

De federale Ombudsman heeft zo verschillende klachten ontvangen van belastingplichtigen die, ten gevolge van de wijziging van artikel 444, geconfronteerd werden met een aanzienlijke belastingverhoging in vergelijking met de sanctie die voor de vorige aanslagjaren

¹⁰⁰ “De andere maatregel behelst de wijze van berekening van de belastingverhogingen. Volgens de huidige regeling kan de belastingplichtige aan die verhoging ontsnappen door vooraf voldoende te betalen of in geval van een overschot aan voorheffingen. Dat achterpoortje wordt nu gesloten.” Verslag namens de commissie voor de Financiën en Begroting, Inleidende uiteenzetting door de minister van Financiën, Ontwerp van Programmawet, *Parl. St.*, Kamer, 2012-2013, nr. 2561/006.

¹⁰¹ Vraag nr. 1135 van de heer Roel Deseyn van 27 juli 2016, “Belastingaangifte – Verzuim – Sanctie – Opvolging”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 90, p. 351.

¹⁰² 58 092 belastingplichtigen kregen een belastingverhoging opgelegd voor aanslagjaar 2013, 34 903 voor aanslagjaar 2012. De statistieken laten niet toe om een onderscheid te maken tussen belastingplichtigen die een belastingverhoging opgelegd kregen en onderworpen zijn aan de inhouding van de bedrijfsvoorheffing en de belastingplichtigen die een belastingverhoging opgelegd kregen maar onder andere inkomstencategorieën vallen. Vraag nr. 290 van de heer Benoît Piedboeuf van 21 april 2015, “Gevolgen van de wetwijziging met betrekking tot de belastingverhoging”, Kamer, 2015-2016, QRVA 54-049, p. 218.

Selon les travaux préparatoires, cette modification législative doit permettre d’éviter que des contribuables échappent à cette sanction¹⁰⁰.

En réponse à une question parlementaire, le ministre des Finances a ainsi précisé que cette mesure visait à prévenir les abus de versements anticipés. Il s’agissait de sanctionner les contribuables dissimulant sciemment des revenus imposables et qui parvenaient à échapper à l’accroissement résultant de leurs revenus éludés en effectuant plus de versements anticipés que nécessaire par rapport au revenu imposable déclaré¹⁰¹.

Il est toutefois rapidement apparu qu’outre le public cible visé, la modification apportée à l’article 444 CIR 92 a également touché nombre de contribuables qui, s’ils se trouvaient en défaut de remplir leur obligation de déclaration d’impôt, souvent de manière répétée, n’en avaient pas retiré ou cherché à en retirer un avantage financier. Au contraire, pour beaucoup de ces contribuables, l’absence de déclaration aboutissait à un résultat désavantageux.

Il s’agit de contribuables bénéficiant exclusivement de revenus soumis à l’obligation de retenue de précompte professionnel, et donc nécessairement repris sur des fiches fiscales, mais qui ont omis d’introduire leur déclaration d’impôt. Il semble que plusieurs milliers de contribuables soient concernés¹⁰².

Le Médiateur fédéral a ainsi été saisi de plusieurs réclamations de contribuables qui, par l’effet de la modification de l’article 444, se sont vus soudainement réclamer un accroissement d’impôt considérable par rapport à la sanction appliquée lors de(s) exercice(s)

¹⁰⁰ “L’autre mesure a trait au mode de calcul des accroissements d’impôt. Dans le régime actuel, un contribuable peut y échapper s’il a effectué suffisamment de versements anticipés ou s’il a un excédent de précomptes. Un terme est mis maintenant à cette situation”. Rapport fait au nom de la commission des Finances et du Budget, Exposé introductif du ministre des Finances, Projet de loi-programme, *Doc. parl.*, Chambre, 2012-2013, n° 2561/006.

¹⁰¹ Question n° 1135 de M. Roel Deseyn du 27 juillet 2016, “Déclaration d’impôts – Omission – Sanction – Suivi”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 90, p. 351.

¹⁰² 58 092 contribuables se sont vus infliger un accroissement d’impôt pour l’exercice d’imposition 2013, pour 34 903 pour l’exercice d’imposition 2012. Les statistiques ne permettent toutefois pas d’opérer une distinction entre les accroissements infligés aux contribuables soumis à l’obligation de retenue de précompte professionnel de ceux infligés aux contribuables bénéficiant d’autres catégories de revenus. Question n° 290 de M. Benoît Piedboeuf, du 21 avril 2015, “Les conséquences du changement de législation en matière d’accroissement d’impôts”, Chambre, 2015-2016, QRVA 54-049, p. 218.

werd toegepast en dit terwijl de schaal met de belastingverhogingen ongewijzigd is gebleven.

■ De heer Nobel dient al meerdere jaren zijn belastingaangifte niet in, maar doet hiermee geen enkel voordeel, integendeel: hij verliest telkens de fiscale aftrek voor zijn hypothecaire lening waar hij aanspraak op had kunnen maken. Hij verklaart zijn gedrag door zijn afkeer voor administratieve formaliteiten. Er wordt vanaf aanslagjaar 2011 een boete opgelegd wegens niet-aangifte (2011: 50 euro; 2012: 125 euro; 2013: 625 euro). Er wordt ook een belastingverhoging toegepast op de niet aangegeven inkomsten, maar zonder werkelijke financiële impact (44 euro voor aanslagjaar 2012). Volgend op de wijziging van artikel 444 WIB 92, stijgt deze belastingverhoging tot meer dan 20 000 euro voor aanslagjaar 2013. Zijn bruto-inkomsten bedragen 35 000 euro. Ondertussen heeft de heer Nobel zijn toekomstige echtgenote leren kennen. Zij neemt zijn administratie onder handen en zorgt sindsdien voor de correcte indiening van zijn belastingaangiftes. Hij heeft de belastingverhoging voor aanslagjaar 2013 betwist; ze werd verminderd tot 12 000 euro. De heer Nobel, in de onmogelijkheid dit bedrag te betalen, is een lening moeten aangaan.

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de problematiek heeft de federale Ombudsman de medewerking gevraagd van de Fiscale Bemiddelingsdienst die inzage heeft verleend in alle dossiers waarin haar tussenkomst was gevraagd¹⁰³.

De analyse van deze dossiers laat weliswaar niet toe om een typeprofiel op te stellen van de betrokken belastingplichtigen, maar er komen wel bepaalde tendensen naar boven. Zo blijkt het vaak om mannen te gaan die als alleenstaande worden belast, zonder onderscheid naar inkomsten- of leeftijdscategorie. Velen verwijzen naar nalatigheid voor het naast zich neerleggen van hun fiscale verplichtingen, of een zekere aversie tegen het vervullen van administratieve formaliteiten, of tijdelijke moeilijke levensomstandigheden (echtscheiding, gezondheidsproblemen, overmatige schuldenlast, ...). Een aantal van hen was er zich van bewust dat ze door het niet indienen van hun aangifte fiscale voordelen misliepen (aftrek van de hypothecaire lening, onderhoudsgeld, ...). Sommigen hadden in het verleden al aanzienlijke administratieve boetes gekregen (tot 1 250 euro), maar het grootste deel bleek zich geen rekenschap te geven van de ernst van de inbreuk en het risico van de belastingverhogingen.

¹⁰³ Op 15 maart 2016, 76 aanvragen tot bemiddeling.

d'imposition(s) précédent(s), l'échelle des accroissements étant demeurée, quant à elle, inchangée.

■ Monsieur Nobel n'introduisait pas sa déclaration d'impôt depuis plusieurs années. Il n'en retirait aucun avantage, au contraire: il perdait la déduction fiscale de son prêt hypothécaire auquel il aurait pu prétendre. Il explique cette situation par son aversion pour les démarches administratives. Une amende lui a été infligée à partir de l'exercice d'imposition 2011 pour sanctionner ce défaut de déclaration (2011: 50 euros; 2012: 125 euros; 2013: 625 euros). Un accroissement d'impôt était également appliqué sur ses revenus non déclarés, mais sans que celui-ci ait un réel impact financier (44 euros pour l'exercice d'imposition 2012). A la suite de la modification de l'article 444 CIR 92, cet accroissement est passé à plus de 20 000 euros pour l'exercice d'imposition 2013. Ses revenus bruts s'élèvent à 35 000 euros. Entretemps, Monsieur Nobel a rencontré sa future épouse, qui a pris en charge la gestion de ses démarches administratives et ses déclarations d'impôt sont désormais régulièrement introduites. Il a contesté l'accroissement appliqué pour l'exercice 2013, qui a été réduit à 12 000 euros. Devant l'impossibilité d'acquitter ce montant, il a dû contracter un emprunt.

Afin d'obtenir une vision exhaustive de cette problématique, le Médiateur fédéral a sollicité la collaboration du Service de conciliation fiscale, qui lui a donné accès à l'ensemble des dossiers dont il avait été saisi¹⁰³.

L'analyse de ces dossiers, si elle ne permet pas de dresser un profil type des contribuables concernés, laisse toutefois entrevoir certaines tendances. Il semble qu'il s'agisse le plus souvent de contribuables imposés isolément, sans qu'aucune distinction ne se marque réellement selon les catégories d'âge ou de revenus. Nombre d'entre eux expliquent leur absence de déclaration par de la négligence, voire une certaine aversion envers les démarches administratives ou encore des circonstances de vie difficiles (divorce, problèmes de santé, surendettement, ...). Ils avaient conscience qu'en omettant d'introduire leur déclaration, ils perdaient des avantages fiscaux auxquels ils auraient pu prétendre (déduction de prêt hypothécaire, de rentes alimentaires, ...). Certains avaient déjà encouru des amendes parfois importantes (jusqu'à 1 250 euros) mais la plupart ne semblaient pas percevoir la gravité de l'infraction commise, ni les risques d'accroissements encourus.

¹⁰³ Au 15 mars 2016, 76 demandes de conciliation.

De fiscale administratie, die zich bewust is van de situatie, heeft met ingang van aanslagjaar 2013 de toepassing van de uitvoeringsmodaliteiten van de belastingverhogingen in zekere mate versoepeld¹⁰⁴.

Zo wordt er geen enkele belastingverhoging meer opgelegd aan belastingplichtigen die onderworpen zijn aan de inhouding van de bedrijfsvoorheffing en alsnog een laattijdige aangifte hebben ingediend na ontvangst van een herinneringsbrief, of die binnen de termijn volledig en juist geantwoord hebben op de kennisgeving van aanslag van ambtswege.

Voor de belastingplichtigen die niet onderworpen zijn aan de inhouding van bedrijfsvoorheffing werd de tolerantie beperkt tot de laattijdige aangiftes die zijn ingediend voor de verzending van de kennisgeving van aanslag van ambtswege, behalve wanneer sprake is van herhaalde inbreuken.

Voor de overige gevallen daarentegen verschool de administratie zich achter de mogelijkheid voor de belastingplichtige om een bezwaarschrift in te dienen bij de gewestelijk directeur of om de kwijtschelding te verzoeken van de belastingverhoging bij de minister van Financiën.

1.2. De vastgestelde problemen

1.2.1. Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is te kennen, zodat ze op voorhand de rechtsgevolgen van hun handelingen en gedrag kunnen inschatten. Dit houdt in dat de administratie zich moet inspannen om de burgers te informeren over de regels die op hen van toepassing zijn.

De fundamentele wijzigingen met betrekking tot de berekeningswijze van de belastingverhoging vanaf aanslagjaar 2013 werden echter door de administratie niet actief gecommuniceerd aan de burger, noch in de herinneringsbrieven in het geval geen aangifte was ingediend, noch in de kennisgevingen van aanslag van ambtswege, terwijl de burger in deze fases van de procedure nog de mogelijkheid hadden om te ontkomen aan een sanctie¹⁰⁵.

In de meerderheid van de geconsulteerde dossiers heeft de administratie daarenboven de belasting-

¹⁰⁴ Instructie nr. Ci.RH.81/632 877 (AAFisc nr. 6/2014) van 19 maart 2014. Deze maatregelen werden de daaropvolgende aanslagjaren herhaald.

¹⁰⁵ *Ibid.*

Consciente de la situation, l'administration fiscale a apporté, dès l'exercice d'imposition 2013, certains assouplissements aux modalités d'application de l'accroissement d'impôt¹⁰⁴.

Ainsi, aucun accroissement d'impôt n'a été appliqué aux contribuables soumis à la retenue de précompte professionnel qui ont introduit une déclaration tardive après réception du courrier de rappel, ou à ceux qui ont répondu dans le délai imparti de manière complète et exacte à la notification d'imposition d'office.

Pour les contribuables non soumis à l'obligation de retenue de précompte professionnel, la tolérance a été limitée aux déclarations tardives introduites avant l'envoi de la notification d'imposition d'office, sauf infractions répétées.

Dans les autres cas, par contre, l'administration se retranchait derrière la faculté pour le contribuable d'introduire une réclamation auprès du directeur régional ou de demander la remise de l'accroissement au ministre des Finances.

1.2. Les problèmes constatés

1.2.1. Sécurité juridique

La sécurité juridique nécessite que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable, afin de pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ce qui implique de l'administration qu'elle s'efforce notamment d'informer les administrés au sujet des règles qui leur sont applicables.

Or, les modifications fondamentales apportées à partir de l'exercice d'imposition 2013 aux modalités de calcul de l'accroissement d'impôt n'ont fait l'objet d'aucune publicité active de la part de l'administration, que ce soit dans les courriers de rappel adressés en cas de défaut d'introduction de la déclaration ou dans les notifications d'imposition d'office, alors qu'à ces stades de la procédure, le contribuable disposait encore de la possibilité d'échapper à la sanction¹⁰⁵.

Dans la plupart des dossiers consultés, l'administration n'a en outre pas informé les contribuables de la

¹⁰⁴ Instruction n° Ci.RH.81/632 877 (AGFisc n° 6/2014) du 19 mars 2014. Ces mesures ont été répétées lors des exercices d'imposition suivants.

¹⁰⁵ *Ibid.*

plichtigen niet geïnformeerd over de mogelijkheid om een verzoek in te dienen tot kwijtschelding van de belastingverhoging op basis van de procedure voorzien in het Besluit van de Regent van 1831¹⁰⁶.

De hoogte van de belastingverhogingen die werd opgelegd vanaf aanslagjaar 2013 werd bepaald op basis van de reeds bestaande situatie van de belastingplichtigen volgens de schaal met de tarieven vastgelegd in artikel 225 KB/WIB 92.

Veel belastingplichtigen die eerder al nalatig waren geweest met het indienen van hun aangifte kregen hierdoor de maximale sanctie opgelegd (tot 200 % belastingverhoging) wat uitmondde in niet te voorziene bedragen in vergelijking met eerdere belastingverhogingen die zeer laag of zelfs nihil waren.

Gelet op de fundamentele wijziging van de berekeningwijze van de belastingverhogingen, is het verder bouwen op de graad van belastingverhoging zoals ze bestond vóór de wijziging van artikel 444 WIB 92 strijdig met het rechtszekerheidsbeginsel, dat de burger van een zekere standvastigheid van de regelgeving moet verzekeren.

1.2.2. Redelijkheid en evenredigheid

De wijziging van artikel 444 WIB 92 beoogde het bestrijden van ernstige fraude door misbruik van voorafbetalingen.

De belastingplichtigen waarvan de niet aangegeven inkomsten aan de inhouding van bedrijfsvoorheffing zijn onderworpen en opgenomen zijn in fiscale fiches zijn dus niet het doelpubliek van deze wetswijziging. Deze belastingplichtigen doen effectief geen enkel financieel voordeel door hun aangifteplicht niet te voldoen, omdat al hun inkomsten gekend zijn door de fiscus. Integendeel, sommigen verloren (soms bewust) bepaalde fiscale voordelen waarop ze aanspraak hadden kunnen maken.

Aangezien er geen belastingen zijn ontdoken en gelet op de quasi onvoorspelbare orde van grootte van de belastingverhoging in vergelijking met de belastingverhogingen van de voorbije aanslagjaren, leidt de zwaarwichtigheid van de opgelegde sanctie voor

¹⁰⁶ Instructie AAFisc nr. 27/2015 (nr. Ci.701 974) van 30 juli 2015 vermeldt in dit verband: "De belastingplichtige kan steeds een bezwaar indienen tegen de opgelegde sanctie. De administratie kan ook meedelen aan de belastingplichtige dat hij de mogelijkheid heeft om toepassing te vragen van artikel 9 van het Besluit van de Regent, indien aan alle voorwaarden is voldaan en de belasting definitief is".

possibilité de solliciter la remise de l'accroissement par le biais de la procédure prévue par l'article 9 de l'arrêté du Régent de 1831¹⁰⁶.

La hauteur des accroissements d'impôt infligés à partir de l'exercice d'imposition 2013 a été déterminée sur la base de la situation préexistante des contribuables, au regard de l'échelle de gradation des sanctions établie par l'article 225 AR/CIR 92.

De nombreux contribuables qui n'en étaient pas à leur première omission de déclaration se sont ainsi vus infliger une sanction maximale (jusqu'à 200 % d'accroissement) débouchant sur des montants imprévisibles par rapport aux accroissements très faibles, voire nuls, appliqués jusque-là.

Au regard de la modification fondamentale apportée aux modalités de calcul de ces accroissements, l'application de l'échelle de gradation des sanctions à la situation du contribuable, telle qu'elle préexistait à la modification de l'article 444, heurte le principe de sécurité juridique, celui-ci imposant une certaine permanence des règles applicables aux administrés.

1.2.2. Raisonnable et proportionnalité

La modification de l'article 444 CIR 92 visait à lutter contre les fraudes graves et les abus de versements anticipés.

Les contribuables dont les revenus non déclarés avaient été soumis à la retenue de précompte professionnel et étaient repris dans des fiches fiscales ne constituent donc pas le public visé par cette modification législative. Ces contribuables ne retirent en effet aucun avantage financier du manquement à leur obligation de déclaration puisque tous leurs revenus sont connus de l'administration fiscale. Au contraire, certains d'entre eux perdaient (parfois consciemment) le bénéfice de certains avantages fiscaux auxquels ils auraient pu prétendre.

Considérant l'absence d'impôt effectivement éludé, ainsi que le caractère quasi imprévisible de l'importance de l'accroissement au regard des accroissements infligés lors de(s) exercice(s) d'imposition(s) précédent(s), la lourdeur de la sanction infligée aboutit pour ces

¹⁰⁶ L'Instruction AGFisc n° 27/2015 (n° Ci.701 974) du 30 juillet 2015 mentionne à ce propos: "Le contribuable peut toujours introduire une réclamation contre la sanction appliquée. L'administration peut également indiquer au contribuable qu'il a la possibilité de demander l'application de l'article 9 de l'Arrêté du Régent, si toutes les conditions sont remplies et que l'imposition est définitive".

deze belastingplichtigen tot een onbillijke situatie die het redelijkheids- en evenredigheidsbeginsel miskent.

Als het de legitieme wens is om in het kader van een nultolerantiepolitiek deze belastingplichtigen op meer systematische wijze te sanctioneren, dan is de administratieve boete voorzien in artikel 445 WIB 92 daartoe een meer gepast middel.

1.2.3. Ongelijke behandeling van vergelijkbare situaties

Uit de geanalyseerde dossiers blijkt dat de beslissingen van de verschillende gewestelijke directies voor de directe belastingen die de bezwaarschriften tegen de belastingverhogingen hebben behandeld, sterk van elkaar afwijken.

Sommige gewestelijke directeurs waren van oordeel dat zij niet over de bevoegdheid beschikken om een wettelijk vastgelegde verhoging te verminderen¹⁰⁷; anderen hebben de belastingverhoging nietig verklaard in toepassing van het *non bis in idem* principe wanneer de belastingplichtige al een administratieve boete had gekregen omdat hij zijn aangifte niet had ingediend of bij uitbreiding van de administratieve tolerantie die werd ingevoerd vanaf aanslagjaar 2015¹⁰⁸; tenslotte verwezen sommige gewestelijke directeurs naar het evenredigheidsbeginsel en de financiële situatie van de belastingplichtige om de belastingverhoging te verminderen.

Burgers die zich in vergelijkbare situaties bevinden werden dus verschillend behandeld.

1.2.4. Het *non bis in idem* beginsel

In bijna de helft van de geconsulteerde dossiers werd de belastingplichtige naast een belastingverhoging ook een administratieve boete opgelegd in toepassing van artikel 445 WIB 92. De gelijktijdige toepassing van deze twee sancties voor een inbreuk die a priori gelijkaardig is, roept vragen op in het licht van het *non bis in idem* beginsel¹⁰⁹.

Het standpunt van de administratie is dat: "Geen enkele wetsbepaling verbiedt om met betrekking tot

¹⁰⁷ In overeenstemming met de administratieve instructies zoals vermeld in de administratieve commentaar nr. 34 van artikel 444 WIB 92.

¹⁰⁸ Zie *infra*.

¹⁰⁹ Het *non bis in idem* beginsel is vastgelegd in artikel 4 van het Zevende Aanvullende Protocol van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden en artikel 50 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

contribuables à une situation inéquitable qui méconnaît les principes du raisonnable et de la proportionnalité.

Si, dans la perspective de la politique de tolérance zéro, la volonté de sanctionner de manière plus systématique ces contribuables pour les infractions commises est légitime, l'amende administrative prévue à l'article 445 CIR 92 constitue une réponse plus appropriée.

1.2.3. Traitement inégal de situations similaires

Il ressort des dossiers analysés que les décisions rendues par les différentes directions régionales des contributions directes saisies de réclamations contre des accroissements d'impôt pour les exercices d'imposition 2013 et 2014 divergent fortement.

Certains directeurs régionaux ont estimé ne pas disposer de la compétence pour réduire un accroissement appliqué légalement¹⁰⁷; d'autres ont annulé l'accroissement par application du principe *non bis in idem* lorsque le contribuable avait déjà reçu une amende administrative pour sanctionner l'absence de déclaration ou par application élargie de la tolérance administrative instaurée à partir de l'exercice d'imposition 2015¹⁰⁸; d'autres encore s'en sont référés au principe de proportionnalité et à la situation financière du contribuable pour réduire l'accroissement.

Des administrés se trouvant dans des situations comparables ont donc été traités de manière différente.

1.2.4. Principe *non bis in idem*

Dans près de la moitié des dossiers consultés, les contribuables s'étaient vus infliger, en plus de l'accroissement d'impôt, une amende administrative par application de l'article 445 CIR 92. L'application simultanée de ces deux sanctions pour une infraction *a priori* semblable pose question au regard du principe *non bis in idem*¹⁰⁹.

Selon la position de l'administration, "*aucune disposition légale n'interdit qu'une même infraction à la*

¹⁰⁷ Conformément aux instructions administratives énoncées dans le commentaire administratif n° 34 de l'article 444 CIR 92.

¹⁰⁸ Voy. *infra*.

¹⁰⁹ Le principe *non bis in idem* est consacré par l'article 4 du Septième Protocole additionnel à la Convention des droits de l'homme et l'article 50 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

dezelfde inbreuk op de fiscale wetgeving (in casu, de laattijdige indiening van de aangifte) zowel de belastingverhoging als de administratieve boete toe te passen. Het voorwerp en de doelstelling van de beide administratieve sancties zijn immers geheel verschillend. De belastingverhoging is enkel een vergoeding om de rechten van de Schatkist te vrijwaren, terwijl de administratieve boete bedoeld is om de belastingplichtige aan te sporen tot meer burgerzin en tot aanzet tot het vervullen van de fiscale verplichtingen in de toekomst. Er vindt dus geen schending plaats van het principe “non bis in idem”¹¹⁰.

De administratie baseert zich voor haar standpunt op verschillende rechterlijke uitspraken¹¹¹. In meer recente beslissingen van verschillende hoven en rechtbanken wordt deze interpretatie echter ter discussie gesteld¹¹².

Het Grondwettelijk Hof heeft trouwens geoordeeld dat de administratieve boete voorzien in artikel 445 WIB 92 en de belastingverhoging voorzien in artikel 444 WIB 92 beide een strafrechtelijk karakter hebben die niet kunnen worden gecombineerd met andere gelijkaardige sancties¹¹³.

Gelet op de recente ontwikkelingen van de rechtspraak is de federale Ombudsman van oordeel dat de rechtmatigheid van de gelijktijdige toepassing van deze twee administratieve sancties voor de hier bedoelde belastingplichtigen voor ernstige betwisting vatbaar is. Aangezien de administratieve boete meestal de belastingverhoging voorafgaat, is het deze laatste sanctie die de tweede strafrechtelijke sanctie vormt voor feiten die in wezen identiek zijn.

1.3. De aangebrachte correcties

Volgend op de tussenkomst van zowel de federale Ombudsman als de Fiscale Bemiddelingsdienst, heeft de fiscale administratie instructies¹¹⁴ uitgevaardigd om vanaf aanslagjaar 2015 geen belastingverhogingen

¹¹⁰ Administratief Commentaar nr. 42 van artikel 444 WIB 92.

¹¹¹ Brussel, 21 juni 2001, Fiscaal Tijdschrift, 02/197, Brussel, 30 juni 1994, B 94/5 en Antwerpen, 8 mei 2001, Fisconetplus, Rb. Antwerpen, 29 juni 2011, rol nr. 09/232/A.

¹¹² Gent, 30 september 2014, Fiscaal Tijdschrift 2014/17; Gent, 10 maart 2015, Fiscaal Tijdschrift 2015/08; Brussel, 3 april 2008, Fiscaal Tijdschrift 2008/516; Rb. Brussel, 26 februari 2015, nr. 2011/12019/A en 2011/12020/A.

¹¹³ “Hieruit volgt dat de administratieve geldboete of de belastingverhoging die op definitieve wijze worden opgelegd aan de belastingplichtige, zich verzetten tegen het instellen van nieuwe strafvervolgingen tegen die persoon voor feiten die, zoals de strafbaarstellingen vervat in de artikelen 449 van het WIB 1992 en 73 van het BTW-Wetboek, in wezen dezelfde zijn als die waarvoor hij reeds is veroordeeld”. Grondwettelijk Hof, 3 april 2014, nr. 61/2014, p. 21.

¹¹⁴ Instructie AAFisc nr. 27/2015 (nr. Ci.701 974) van 30 juli 2015.

législation fiscale (en l’occurrence, l’introduction tardive de la déclaration) soit punie à la fois d’une amende et d’un accroissement. En effet, l’objet et la finalité des deux sanctions sont totalement différents: alors qu’un accroissement constitue simplement une indemnité en vue de préserver les droits du Trésor, l’amende administrative vise à faire acquérir au contribuable davantage de sens civique et à lui faire comprendre qu’il doit remplir à l’avenir ses obligations fiscales. Il ne saurait donc être question d’une violation du principe “non bis in idem”¹¹⁰.

L’administration appuie sa position sur plusieurs décisions jurisprudentielles¹¹¹. Cette interprétation est toutefois remise en cause par plusieurs décisions plus récentes de cours et tribunaux¹¹².

La Cour constitutionnelle a, par ailleurs, jugé que l’amende fiscale prévue à l’article 445 CIR 92 et l’accroissement d’impôt prévu à l’article 444 CIR 92 constituent l’une et l’autre des sanctions à caractère pénal qui ne peuvent être combinées avec d’autres sanctions de nature similaire¹¹³.

Compte tenu de ces enseignements jurisprudentiels récents, le Médiateur fédéral estime que la légalité de l’application simultanée des deux sanctions administratives aux contribuables concernés est sérieusement contestable. L’amende administrative précédant généralement l’accroissement d’impôt, c’est cette dernière sanction qui constitue la deuxième sanction à caractère pénal visant des comportements en substance identiques.

1.3. Les corrections apportées

A la suite de l’intervention combinée du Médiateur fédéral et du Service de conciliation fiscale, l’administration fiscale a décidé, par instructions administratives¹¹⁴, de ne plus infliger d’accroissements d’impôt à partir de

¹¹⁰ Commentaire administratif n° 42 de l’article 444 CIR 92.

¹¹¹ Bruxelles, 21 juin 2001, Courrier fiscal 01/197; Bruxelles, 30 juin 1994, B 94/5 et Anvers, 8 mai 2001, Fisconetplus, Tb. Anvers, 29 juin 2011, rôle n° 09/232/A.

¹¹² Gand, 30 septembre 2014, Courrier fiscal 2014/17; Gand, 10 mars 2015, Courrier fiscal 2015/08; Bruxelles, 3 avril 2008, Courrier fiscal 2008/516, Tb. Bruxelles, 26 février 2015, n° 2011/12019/A et n° 2011/12020/A.

¹¹³ “Il s’ensuit que l’amende ou l’accroissement d’impôt infligés de façon définitive au contribuable s’opposent à la menée de nouvelles poursuites pénales pour des faits qui, comme les incriminations contenues aux articles 449 CIR 92 et 73 CTVA, sont en substance identiques à ceux pour lesquels il a déjà été condamné”. Cour constitutionnelle, 3 avril 2014, n° 61/2014, p. 21.

¹¹⁴ Instruction AGFisc n° 27/2015 (n° Ci.701 974) du 30 juillet 2015.

meer op te leggen aan belastingplichtigen waarvan de niet aangegeven of ontbrekende inkomsten werden vermeld op fiscale fiches¹¹⁵. Deze belastingplichtigen kunnen nog steeds een administratieve boete opgelegd krijgen op basis van artikel 445 WIB 92.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, heeft de federale Ombudsman de fiscale administratie gevraagd om voor dezelfde categorie belastingplichtigen een analoge oplossing uit te werken voor de aanslagjaren 2013 en 2014.

De administratie heeft echter tegengeworpen dat voor deze aanslagjaren de betrokken belastingplichtigen zich al in verschillende stadia van de procedure bevonden (voor sommigen was het aanslagbiljet al ingekohierd, anderen waren in de fase van het administratief of juridisch beroep of hadden (g)een verzoekschrift ingediend op basis van het Besluit van de Regent), zodat het uitwerken van een analoge oplossing zou resulteren in ongerechtvaardigde verschillen in behandeling.

Om tegemoet te komen aan dit bezwaar, stelde de federale Ombudsman voor dat al de betrokken belastingplichtigen worden georiënteerd naar de procedure die voorziet in de mogelijkheid tot kwijtschelding van fiscale boetes en belastingverhogingen op basis van artikel 9 van het Besluit van de Regent van 1831.

Deze bepaling verleent de minister van Financiën exclusief de discretionaire bevoegdheid om te beslissen over de verzoeken tot vermindering of kwijtschelding van fiscale boetes of belastingverhogingen, tenzij ze werden uitgesproken door de strafrechtbanken.

Er is geen uiterlijke termijn om een dergelijk verzoekschrift in te dienen, de enige voorwaarde is dat administratieve sancties definitief zijn geworden.

De federale Ombudsman heeft het volgende voorgesteld aan de minister van Financiën voor wat betreft de belastingplichtigen waarvan de niet aangegeven of ontbrekende inkomsten werden vermeld op fiscale fiches en die een verzoekschrift hebben ingediend in toepassing van het Besluit van de Regent:

- in de gevallen dat er al een administratieve boete werd opgelegd: de belastingverhoging kwijtschelden in overeenstemming met de praktijk toegepast vanaf aanslagjaar 2015;
- in de gevallen dat er geen administratieve boete werd opgelegd: het bedrag van de

¹¹⁵ In overeenstemming met artikel 57, 2°, WIB 92.

l'exercice d'imposition 2015 aux contribuables dont les revenus non déclarés ou manquants ont été mentionnés sur des fiches fiscales¹¹⁵. Ces contribuables pourront toujours être sanctionnés par une amende administrative, par application de l'article 445 CIR 92.

Afin de garantir le principe de sécurité juridique, le Médiateur fédéral a demandé à l'administration fiscale d'appliquer, pour la même catégorie de contribuables, une solution analogue pour les exercices d'imposition 2013 et 2014.

L'administration a toutefois objecté que, pour ces exercices d'imposition, les contribuables concernés se situaient déjà à des stades divers de la procédure (certains avaient déjà vu leur impôt enrôlé, d'autres étaient en contentieux administratif voire judiciaire ou avaient introduit – ou non – une demande d'application de l'arrêté du Régent), si bien que l'adoption d'une solution analogue pour l'ensemble de ces contribuables aboutirait à créer des différences de traitement injustifiées.

Afin de répondre à cette objection, le Médiateur fédéral a proposé que l'ensemble des contribuables concernés soient orientés vers la procédure en remise d'amendes et d'accroissements d'impôt prévue par l'article 9 de l'Arrêté du Régent de 1831.

Cette disposition réglementaire accorde au seul ministre des Finances la compétence discrétionnaire de statuer à titre individuel sur les requêtes en remise ou modération des amendes fiscales ou des accroissements d'impôt infligés, autres que les amendes prononcées par les tribunaux répressifs.

Aucun délai d'ordre n'est prévu pour l'introduction d'une telle requête, qui exige uniquement que les sanctions administratives soient devenues définitives.

Le Médiateur fédéral a proposé au ministre des Finances d'adopter la solution suivante pour l'ensemble des contribuables dont les revenus non déclarés ou manquants ont été mentionnés sur des fiches fiscales et qui ont introduit une demande d'application de l'arrêté du Régent:

- lorsqu'une amende administrative a déjà été infligée, remettre les accroissements conformément à la pratique adoptée à partir de l'exercice d'imposition 2015;
- en l'absence d'amende administrative, limiter le montant de l'accroissement au montant de

¹¹⁵ Conformément à l'article 57, 2°, CIR 92.

belastingverhoging beperken tot het bedrag van de boete die had kunnen worden opgelegd in toepassing van artikel 445 WIB 92.

De minister van Financiën gaf hiervoor zijn principe-akkoord tijdens een ontmoeting op 22 november 2016. Met een instructie van 15 maart 2017¹¹⁶ werd de tolerantie van toepassing vanaf aanslagjaar 2015 uitgebreid tot de aanslagjaren 2013 en 2014.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan het Parlement

■ Opgevolgd

AA 07/02 Artikel 366 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 herformuleren zodat een bezwaarschrift ingediend bij een dienst betrokken bij de vestiging of invordering van de belasting die de belastingplichtige in zijn bezwaarschrift betwist, ook als geldig ingediend kan worden beschouwd en ambtshalve doorgestuurd kan worden aan de bevoegde directeur der belastingen.

➤ De aanbeveling is ingewilligd door de wet van 3 augustus 2016 tot wijziging van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft¹¹⁷.

■ Openstaand

AA 07/04 Artikel 375 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken.

➤ Het wetsvoorstel 54/0201 tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen is hangende bij de commissie van Financiën.

2.2. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën

1. De nodige maatregelen treffen om de moratoriuminteressen ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan

¹¹⁶ Instructie AAFisc nr. 2017/1/18 van 15 maart 2017.

¹¹⁷ *Belgisch Staatsblad*, 11 augustus 2016.

l'amende qui aurait pu être infligée au contribuable par application de l'article 445 CIR 92.

Le ministre des Finances a marqué son accord de principe sur cette proposition lors d'une rencontre qui s'est déroulée le 22 novembre 2016. Par une instruction du 15 mars 2017¹¹⁶, la tolérance appliquée à partir de l'exercice d'imposition 2015 a été étendue aux exercices d'imposition 2013 et 2014.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. Au Parlement

■ Rencontrée

RG 07/02 Modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent.

➤ La recommandation est rencontrée par la loi du 3 août 2016 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne l'introduction d'une réclamation écrite¹¹⁷.

■ En cours

RG 07/04 Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.

➤ La proposition de loi 54/0201 visant à modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992 est pendante en commission des Finances.

2.2. A l'administration

■ En cours

RO 13/04 Recommandation au SPF Finances

1. Prendre les mesures nécessaires afin de verser d'office les intérêts moratoires dus en cas de liquidation tardive de remboursement d'impôt dans tous les cas

¹¹⁶ Instruction AGFisc n° 2017/1/18 du 15 mars 2017.

¹¹⁷ *Moniteur belge*, 11 août 2016.

de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB;

2. In afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spontaan informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de moratoriumintresten waar zij recht op hebben te verkrijgen, in het bijzonder door deze informatie te vermelden in alle briefwisseling die hen wordt gestuurd in het kader van de verwerking van hun belastingteruggave als “speciaal geval”.

➤ Tot dusver worden de moratoriumintresten enkel op verzoek van de belastingplichtige toegekend.

Sinds 2016 gaat de administratie akkoord om ze ook toe te kennen, in het geval de belastingteruggave wordt overgedragen aan een derde, als gevolg van de overdracht van schuldvordering zoals voorzien in artikel 1690 van het Burgerlijk Wetboek.

OA 13/09 Aanbeveling aan de FOD Financiën

Voor wat betreft de registratie van de huurcontracten:

1. Ervoor zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat volledige rechtszekerheid kan worden geboden;

2. In afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest;

3. Versneld werk maken van het afbouwen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie.

➤ De algemene situatie blijft verontrustend. Het volume achterstallig in de database in te voeren huurcontracten bleef over 2016 ongeveer identiek. Het inhaalmanoeuvre dat in de loop van 2015 had plaatsgevonden kon niet worden herhaald. De opvolging van nieuwe aanvragen is daarentegen binnen een redelijke termijn verzekerd tenzij voor de contracten die werden aangeboden per e-mail of fax. Daarom kunnen huurcontracten sinds kort enkel nog via de post of ter plaatse worden aangeboden. De administratie blijft ondertussen inzetten op het promoten van de applicaties “MyRent” en “MyRent Pro”, via dewelke tegen eind 2016 slechts ongeveer 19 % van het totaal aantal te registreren huurcontracten werd aangeboden.

répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92;

2. Dans l’attente que ces mesures soient effectives, informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu’ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d’impôts en “cas spéciaux”.

➤ A ce jour, les intérêts moratoires sont uniquement accordés à la demande du contribuable.

Depuis 2016, l’administration accepte également de le faire lorsque le remboursement d’impôt a fait l’objet d’une cession de créance telle que prévue à l’article 1690 du Code civil.

RO 13/09 Recommandation au SPF Finances

En ce qui concerne l’enregistrement des baux à loyer:

1. poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d’encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale;

2. dans l’attente de la réalisation de cet objectif, ne plus exiger le paiement d’une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d’une attestation précisant qu’aucun contrat de bail n’a été retrouvé;

3. accélérer le traitement de l’arriéré lors de l’encodage des baux d’habitation dans la base de données informatisée de l’administration.

➤ La situation générale demeure préoccupante. Le volume du stock des baux à loyer à encoder dans la base de données informatisée reste globalement identique pour l’année 2016. L’opération de rattrapage qui avait eu lieu en 2015 n’a pu être rééditée.

Le suivi des nouvelles demandes est, par contre, assuré dans un délai raisonnable, sauf lorsqu’elles sont adressées par email ou fax. L’administration a dès lors restreint les canaux de présentation des baux au courrier postal et à l’enregistrement sur place. Elle poursuit ses efforts de promotion des outils My Rent et My Rent Pro par lesquels ne transitent fin 2016 qu’environ 19 % du volume total des baux à enregistrer.

F. Bedrijfsleven

1. Nieuwe economische activiteiten, een uitdaging voor de Nacebel-codes (aanbevelingen AA 16/03 aan het Parlement en OA 16/04 aan de FOD Economie)

1.1. Inleiding

De aanleiding tot dit onderzoek kwam na een klacht van een kleine bouwfirma.

- De onderaannemer, de heer Lambert, ondervond moeilijkheden om door de hoofdaannemer twee facturen betaald te krijgen voor het plaatsen van computervloeren tijdens de afwerking van een grote werf. De hoofdaannemer weigerde eerst de facturen te betalen na afloop van de (correct) uitgevoerde werken. De zaak moest voor de rechtbank worden beslecht.

Daar vernam de onderaannemer dat de hoofdaannemer de factuur niet wilde betalen, omdat de uitgevoerde werken niet als activiteit van de onderaannemer in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO)¹¹⁸ geregistreerd stonden. De onderaannemer was zich van geen kwaad bewust: hij beschikte over de nodige attesten en bekwaamheidsbewijzen om de activiteiten uit te voeren en voerde deze werken te goeder trouw uit.

Door de jaren heen was de aard van de activiteiten van de firma geleidelijk gewijzigd om tegemoet te komen aan de eisen van een concurrentiële markt. Er werd echter uit het oog verloren dat dit administratief ook een wettelijke verplichting inhield: elke bijkomende activiteit moet in de KBO worden geregistreerd via een ondernemingsloket. De onderaannemer werd voor de rechter zonder pardon geconfronteerd met artikel III.26, § 2, van het Wetboek Economisch Recht (WER) (*Zie verder*).

De zaakvoerder van de kleine bouwfirma richtte zich tijdens het geschil tot de federale Ombudsman en wees op de verantwoordelijkheid van het ondernemingsloket en de FOD Economie bij de bepaling van de gepaste code voor de desbetreffende activiteit. De code onder dewelke de activiteit in eerste instantie door het ondernemingsloket was geregistreerd, op (niet-bindend) advies van de FOD Economie, bleek volgens de rechter in hoger beroep niet de goede te zijn.

¹¹⁸ De Kruispuntbank van Ondernemingen is sinds 2003 de rechtsopvolger van het vroegere handelsregister en wordt beheerd door de FOD Economie.

F. Economie

1. Les nouvelles activités économiques, un défi pour les codes Nacebel (recommandations RG 16/03 au Parlement et RO 16/04 au SPF Economie)

1.1. Introduction

Cette enquête a été initiée à la suite de la plainte d'une petite entreprise de construction.

- La société de construction de Monsieur Lambert avait rencontré des difficultés, en tant que sous-traitant, à obtenir le paiement de deux factures pour la pose de planchers d'ordinateurs lors d'un grand chantier. L'entrepreneur général avait refusé de payer ces factures à l'issue des travaux pourtant effectués dans les règles. L'affaire avait dû être portée en justice.

L'entrepreneur général refusait de payer les factures car le sous-traitant n'était pas enregistré à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) pour ce type d'activités¹¹⁸. Le sous-traitant n'en avait absolument pas conscience: il disposait des attestations et qualifications nécessaires pour entreprendre ces activités et il les avait réalisées de bonne foi.

Au fil des années, la nature des activités du sous-traitant avait progressivement évolué pour correspondre à la demande d'un marché de plus en plus concurrentiel. En perdant toutefois de vue que cette évolution impliquait également une démarche administrative pour satisfaire son obligation légale, à savoir l'enregistrement de toute activité supplémentaire à la BCE via un guichet d'entreprises. Devant le juge, il était ainsi confronté, à ses dépens, aux conséquences de l'article III.26, § 2, du Code de droit économique (CDE) (*Voyez plus loin*).

Le gérant de cette petite entreprise de construction s'est tourné vers le Médiateur fédéral car il mettait en cause la responsabilité du guichet d'entreprises et du SPF Économie dans la détermination du code approprié pour l'activité concernée. En effet, selon le juge d'appel, le code sous lequel l'activité a été enregistrée, dans un premier temps, par le guichet d'entreprises, sur avis (non contraignant) du SPF Économie, n'était pas adéquat.

¹¹⁸ Depuis 2003, la Banque-Carrefour des Entreprises, gérée par le SPF Économie, a succédé à l'ancien registre de commerce.

1.2. De evolutie in de registratie van handelsactiviteiten

1.2.1. Het vroegere handelsregister

Het handelsregister werd na de Eerste Wereldoorlog door de overheid ingevoerd opdat de handelswereld¹¹⁹ transparanter en overzichtelijker zou worden.

In 1929 voerde de wetgever een sanctie in voor niet ingeschreven handelsondernemingen. Daardoor werd een vordering van een onderneming met een zaak, een filiaal of een bijkantoor in België, die haar grond vond in een handelsverrichting, door de rechter onontvankelijk verklaard indien er geen inschrijving in het handelsregister was gebeurd. Dit kon worden rechtgezet tijdens het geding¹²⁰.

Na de Tweede Wereldoorlog wordt de rol van de rechter ten aanzien van de inschrijvingsverplichting in het handelsregister uitgebreid en ontstaat een duidelijk onderscheid tussen de inschrijving in het handelsregister op zich en de inschrijving van de handelsactiviteit.

De rechter verklaart zoals voorheen de vordering onontvankelijk wanneer het inschrijvingsnummer in het handelsregister niet in het exploit van dagvaarding staat vermeld. Wanneer de onderneming wél is ingeschreven, maar de vordering een handelswerkzaamheid betreft waarvoor de verzoeker niet is ingeschreven bij het instellen van de vordering, verklaart de rechter de vordering onontvankelijk, indien de niet-inschrijving van de activiteit door de tegenpartij wordt opgeworpen vóór iedere andere exceptie of verweermiddel¹²¹.

De lijst van erkende beroepen en van de aan regulering onderworpen handelsactiviteiten in België breidt doorheen de jaren steeds verder en sneller uit.

1.2.2. De Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO)

In het kader van de globale modernisering van de overheidsdiensten, de administratieve vereenvoudiging

¹¹⁹ Memorie van toelichting bij het wetsontwerp tot instelling van het Handelsregister, *Parl. St.*, Kamer, 1922-1923, nr. 388.

¹²⁰ Artikel 12 van de wet van 9 maart 1929 tot wijziging van de wet van 30 mei 1924 tot instelling van het handelsregister, *Belgisch Staatsblad*, 25 en 26 maart 1929, p. 1390.

¹²¹ Artikel 41 van de wetten betreffende het handelsregister gecoördineerd op 20 juli 1964, *Belgisch Staatsblad*, 8 augustus 1964, p. 8714 (niet-inschrijving van de onderneming in het handelsregister); artikel 42 van dezelfde wet (niet-inschrijving van de handelswerkzaamheid van de onderneming in het handelsregister).

1.2. L'évolution de l'enregistrement des activités commerciales

1.2.1. L'ancien registre de commerce

Le registre de commerce a été instauré par le gouvernement, après la Première Guerre mondiale, afin de rendre les activités commerciales¹¹⁹ plus transparentes et ordonnées de manière synoptique.

En 1929, le législateur a introduit une sanction pour les entreprises commerciales non-inscrites, de sorte que tout recours judiciaire d'une entreprise possédant un fonds de commerce, une filiale ou une succursale en Belgique et ayant pour objet ses activités commerciales, est déclarée irrecevable lorsque l'entreprise n'est pas inscrite au registre de commerce. La rectification au cours de la procédure restait toutefois possible¹²⁰.

Après la Seconde Guerre mondiale, le rôle du juge vis-à-vis de l'obligation d'inscription au registre de commerce a été étendu et une distinction claire est apparue entre l'inscription au registre de commerce en tant que telle et l'inscription des activités commerciales.

Comme auparavant, le juge déclare l'action irrecevable lorsque le numéro d'inscription au registre de commerce n'est pas mentionné dans l'exploit contenant la citation. Lorsque l'entreprise est bien inscrite mais que son action concerne une activité commerciale pour laquelle le demandeur n'est pas enregistré au jour de l'introduction du recours, le juge déclare celle-ci irrecevable, si la non-inscription de l'activité est soulevée par la partie adverse avant toute autre exception ou moyen de défense¹²¹.

La liste des professions et des activités commerciales réglementées n'a cessé de croître au cours de ces dernières années.

1.2.2. La Banque-Carrefour des Entreprises (BCE)

Dans le cadre de la modernisation des services publics, de la simplification administrative et de la création

¹¹⁹ Exposé des motifs du projet de loi instaurant le Registre de commerce, *Doc. parl.*, Chambre, 1922-1923, n° 388.

¹²⁰ Article 12 de la loi du 9 mars 1929 modifiant la loi du 30 mai 1924 instaurant le Registre de commerce, *Moniteur belge*, 25 et 26 mars 1929, p. 1390.

¹²¹ Article 41 des lois relatives au registre du commerce coordonnées le 20 juillet 1964, *Moniteur belge*, 8 août 1964, p. 8714 (non-inscription au registre de commerce); article 42 de la même loi (non-inscription de l'activité commerciale de l'entreprise au registre de commerce).

en het tot stand brengen van een performante *e-government*-omgeving¹²² werd het handelsregister via de wet van 16 januari 2003 vervangen door de KBO.

Ondernemingsloketten¹²³, die worden opgericht in de vorm van vzw's, moeten zorgen voor een vereenvoudiging van de administratieve verplichtingen, zowel bij de opstart van een nieuwe onderneming, als nadien (bijvoorbeeld bij de registratie – tegen betaling – van activiteitswijzigingen op verzoek van de ondernemingen).

De KBO is belast met het opnemen, het bewaren, het beheren en het ter beschikking stellen van de gegevens die betrekking hebben op de identificatie van de ondernemingen en hun gemandateerden. De activiteiten van een onderneming die in de KBO worden vermeld in de vorm van de Nacebel-codes (zie verder), kunnen door iedereen worden geraadpleegd via de online toepassing *Public Search*.

Dankzij de KBO moet dezelfde informatie over ondernemingen niet meermaals worden opgevraagd door verschillende overheidsdiensten.

1.2.3. De Nacebel-codes

Op 16 oktober 2000 verschijnt in het *Belgisch Staatsblad* het koninklijk besluit¹²⁴ waarmee de Belgische variant van de NACE-lijst¹²⁵ op Europees niveau, de Nacebel-lijst, wordt ingevoerd voor de activiteiten van handelsondernemingen die in het handelsregister moeten worden geregistreerd.

Een omschrijving in vrije bewoordingen van de activiteiten, zoals die voor het handelsregister mogelijk was, kan enkel nog in het maatschappelijk doel van de rechtspersoon. De ondernemer-natuurlijke persoon

¹²² Memorie van toelichting bij het Wetsontwerp tot oprichting van een Kruispuntbank van Ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister en tot oprichting van erkende ondernemingsloketten, *Parl. St.*, Kamer, 2002-2003, nr. 2058/001, p. 4.

¹²³ Een ondernemingsloket is een door de overheid erkende organisatie die meerdere kantoren kan hebben waar de ondernemingen terecht kunnen voor administratieve verrichtingen bij de start van een commerciële activiteit of vrij beroep. De specifieke taken van de ondernemingsloketten zijn wettelijk vastgelegd en daartoe behoren de inschrijvingen, wijzigingen en doorhalingen in de Kruispuntbank van Ondernemingen. Momenteel zijn acht ondernemingsloketten erkend: Acerta, Eunomia, Formalis, Partena, Securex, U.C.M., Xerius en Zenito.

¹²⁴ Koninklijk besluit van 16 oktober 2000 tot wijziging van het koninklijk besluit van 31 augustus 1964 tot vaststelling van de lijst van de in het handelsregister te vermelden handelsbedrijvigheden, *Belgisch Staatsblad*, 25 oktober 2000.

¹²⁵ NACE voor "Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne (Statistische naamgeving van de economische activiteiten in de Europese Gemeenschap).

d'un dispositif performant d'*e-government*¹²², la loi du 16 janvier 2003 a remplacé le registre de commerce par la BCE.

Des guichets d'entreprises¹²³, créés sous forme d'asbl, sont chargés de simplifier les obligations administratives, tant à la création d'une nouvelle entreprise que par la suite (par exemple, lors de l'enregistrement – contre rétribution – de modifications d'activités à la demande des entreprises).

La BCE est chargée d'enregistrer, de sauvegarder, de gérer et de mettre à disposition les données concernant l'identification des entreprises et de leurs mandataires. Les activités d'une entreprise, mentionnées à la BCE sous forme de codes Nacebel (voir plus loin), peuvent être consultées par tous via l'application en ligne *Public Search*.

Grâce à la BCE, la même information ne doit pas être demandée plusieurs fois par différents services publics.

1.2.3. Les codes Nacebel

Le 16 octobre 2000 paraît au *Moniteur belge* l'arrêté royal¹²⁴ introduisant la variante belge de la liste NACE¹²⁵ au niveau européen, la liste Nacebel, qui contient les activités des entreprises commerciales devant être enregistrées au registre de commerce.

Une description en langage courant des activités, comme le registre de commerce le permettait, ne peut plus figurer que dans l'objet social de l'entreprise constituée en personne morale. L'entrepreneur, en

¹²² Exposé des motifs du Projet de loi portant création d'une Banque-Carrefour des Entreprises, modernisation du registre de commerce, création de guichets-entreprises agréés et portant diverses dispositions, *Doc. parl.*, Chambre, 2002-2003, n° 2058/001, p. 4.

¹²³ Un guichet d'entreprises est un organisme agréé par le gouvernement, pouvant disposer de plusieurs bureaux, auquel les entreprises peuvent faire appel pour les démarches administratives au démarrage d'une activité commerciale ou d'une profession libérale. Les missions spécifiques des guichets d'entreprises sont légalement établies et comprennent les inscriptions, modifications et radiations à la Banque-Carrefour des Entreprises. Actuellement, on dénombre huit guichets d'entreprises agréés: Acerta, Eunomia, Formalis, Partena, Securex, U.C.M., Xerius et Zenito.

¹²⁴ Arrêté royal du 16 octobre 2000 modifiant l'arrêté royal du 31 août 1964 fixant la nomenclature des activités commerciales à mentionner au registre de commerce, *Moniteur belge*, 25 octobre 2000.

¹²⁵ NACE pour Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne.

heeft alleen de Nacebel-codes ter beschikking voor de beschrijving van zijn activiteiten.

De Nacebel-codes in het handelsregister worden overgezet naar de KBO. In principe wordt de NACE-lijst om de vijf jaar bijgewerkt. De meest recente NACE-lijst dateert weliswaar van 2006¹²⁶, wat toch al meer dan tien jaar geleden is. De Belgische versie, ingevoerd in 2003, werd aangepast in 2008. De KBO online *Public search* toont zowel de bestaande activiteiten volgens de oude Nacebel-code 2003, geldig tot 31 december 2007, als de nieuwe code (en omschrijving) 2008, geldig vanaf 1 januari 2008. Het betreft een louter administratieve conversie en geen wijziging van de activiteiten van de onderneming of de vestigingseenheid.

De Nacebel-codes die alle activiteiten van de onderneming moeten omvatten, zijn in de KBO zelf een verplicht veld en enkel de ondernemingsloketten kunnen voor de handelsondernemingen wijzigingen uitvoeren tegen betaling.

Er zijn acht ondernemingsloketten met 185 kantoren die enkel de Nacebel-codes mogen vastleggen voor de registratie van de activiteiten.

Los van de activiteiten die de onderneming laat inschrijven via een ondernemingsloket, voegen ook de diensten van de BTW en de RSZ Nacebel-codes toe om na te gaan of de onderneming de sociale en fiscale wetgeving naleeft.

Internationaal gezien dient de NACE-nomenclatuur in hoofdzaak om goede, betrouwbare en op Europees en mondiaal vlak vergelijkbare statistische informatie aan te leveren. De Algemene Directie Statistiek van de FOD Economie bepaalt voor statistische doeleinden één code voor de voornaamste activiteit van de onderneming en bewaart die in een eigen databank¹²⁷.

personne physique, ne dispose, quant à lui, que des codes Nacebel pour décrire ses activités.

Les codes Nacebel du registre de commerce ont été transférés vers la BCE. En principe, la liste NACE est actualisée tous les cinq ans. La plus récente date cependant de 2006¹²⁶, soit il y a déjà plus de dix ans. La version belge, instaurée en 2003, a été adaptée en 2008. L'application BCE en ligne *Public search* fait apparaître tant les anciens codes Nacebel de 2003, valables jusqu'au 31 décembre 2007, que les nouveaux codes de 2008 (assortis de leur description), valables à partir du 1^{er} janvier 2008. Il ne s'agit que d'une conversion purement administrative et non d'une modification des activités de l'entreprise ou de son unité d'établissement.

Les codes Nacebel, qui doivent contenir toutes les activités de l'entreprise, constituent une rubrique obligatoire de la BCE et seuls les guichets d'entreprises sont habilités, contre rétribution, à y apporter des modifications.

La Belgique compte huit guichets d'entreprises qui se répartissent en 185 bureaux. Ils ne peuvent enregistrer les activités commerciales qu'au moyen des codes Nacebel.

Indépendamment des activités que l'entreprise fait inscrire par un guichet d'entreprises, les services TVA et ONSS ajoutent à leur tour des codes Nacebel pour vérifier que l'entreprise respecte bien les législations sociale et fiscale.

Sur le plan international, la nomenclature NACE sert principalement à fournir des informations statistiques correctes, fiables et comparables, au niveau européen et mondial. La Direction générale Statistique du SPF Économie détermine, à des fins statistiques, un code pour l'activité principale de l'entreprise et la conserve dans sa propre base de données¹²⁷.

¹²⁶ Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE, *PB L*, 30 december 2006.

¹²⁷ Rekenhof, *Kruispuntbank van Ondernemingen*, Brussel, september 2015, p. 39.

¹²⁶ Règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE, *JO L*, 30 décembre 2006.

¹²⁷ C. comptes, *Banque-Carrefour des Entreprises*, Bruxelles, septembre 2015, p. 39.

1.3. Het Wetboek Economisch Recht

Het wetsartikel III.26 WER¹²⁸ beoogt dat een handelsonderneming die voor een onbetaalde factuur de contractpartij voor de rechter wil dagen, zowel haar ondernemingsnummer als de inschrijving in de KBO van de activiteit waarop de vordering gebaseerd is, moet voorleggen. Als de onderneming niet in de KBO is ingeschreven, dan moet de rechter de vordering onontvankelijk van ambtswege verklaren (III.26, § 1). Als de onderneming wel is ingeschreven, maar niet voor de activiteit waarop de vordering is gebaseerd mag de verweerder deze exceptie bij de aanvang van het proces inroepen (III.26, § 2). Zolang er geen aangepaste inschrijving is, kan de onderneming dus geen beroep doen op de rechter voor de vordering ten gronde. In het procesrecht vervult artikel III.26 WER zo de doelstelling waarvoor het werd geschreven, namelijk het bestrijden van oneerlijke concurrentie¹²⁹.

De verplichting tot inschrijving lijkt eenvoudig en duidelijk. Het bewuste wetsartikel heeft het enkel over economische activiteiten, maar concreet moeten de activiteiten echter altijd in de vorm van een cijfercombinatie (de Nacebel-code, zie punt 1.2.3.) worden ingeschreven in de KBO, iets wat niet altijd evident blijkt.

De analyse van recente rechtspraak wees uit dat handelaars en ondernemingen in de voorbije jaren regelmatig in procedures voor de rechter geconfronteerd worden met het verweermiddel van onaangepaste inschrijving in de KBO, wat voor gevolg heeft dat hun eis tot betaling van hun facturen onontvankelijk wordt verklaard. Zo ook de bouwfirma die bij de federale

¹²⁸ Artikel III.26, § 1, WER: Elk op verzoek van een handels- of ambachtsonderneming betekend deurwaardersexploot vermeldt steeds het ondernemingsnummer.

Bij gebreke aan vermelding van het ondernemingsnummer op het deurwaardersexploot, verleent de rechtbank uitstel aan de handels- of ambachtsonderneming om haar inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen op de datum van het inleiden van de vordering te bewijzen.

Indien de handels- of ambachtsonderneming haar inschrijving in deze hoedanigheid in de Kruispuntbank van Ondernemingen op de datum van het inleiden van haar vordering niet bewijst binnen de door de rechtbank gestelde termijn of indien blijkt dat de onderneming niet ingeschreven is in de Kruispuntbank van Ondernemingen, verklaart de rechtbank van ambtswege de vordering van de handels- of ambachtsonderneming onontvankelijk. § 2. Indien de handels- of ambachtsonderneming wel in deze hoedanigheid is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen, maar haar hoofdvordering, tegenvordering of vordering tot tussenkomst, ingediend bij verzoekschrift, bij conclusie of deurwaardersexploot, gebaseerd is op een activiteit waarvoor de onderneming op de datum van de inleiding van die vordering niet is ingeschreven of die niet valt onder het maatschappelijk doel waarvoor de onderneming op deze datum is ingeschreven, is de vordering van die onderneming onontvankelijk. De onontvankelijkheid is evenwel gedekt, indien ze niet voor elke andere exceptie of verweermiddel wordt ingeroepen.

¹²⁹ Grondwettelijk Hof, 14 december 2016, nr. 160/2016.

1.3. Le Code de droit économique

L'article III.26 du Code de droit économique (CDE)¹²⁸ prescrit à l'entreprise commerciale souhaitant assigner en justice une partie contractante, pour une facture impayée, de prouver tant son numéro d'entreprise que l'enregistrement à la BCE de l'activité sur laquelle son recours est basé. Si l'entreprise n'est pas enregistrée à la BCE, le juge doit déclarer l'action irrecevable d'office (III.26, § 1). Si l'entreprise est bien enregistrée, mais pas pour l'activité sur laquelle le recours est fondé, le défendeur peut invoquer cette exception au début du procès (III.26, § 2). Tant qu'il n'y a pas d'enregistrement ad hoc, l'entreprise ne peut donc pas faire appel au juge pour qu'il tranche l'affaire au fond. Dans le cadre de la procédure judiciaire, l'article III.26 CDE remplit donc l'objectif pour lequel il a été rédigé, à savoir la lutte contre la concurrence déloyale¹²⁹.

L'obligation d'inscription paraît simple et claire. L'article 26 évoque uniquement les activités économiques. Mais, concrètement, ces activités doivent être enregistrées à la BCE sous la forme d'une combinaison de chiffres (les codes Nacebel, voir point 1.2.3.), dont la détermination ne semble pas toujours évidente.

L'analyse de la jurisprudence récente met en évidence qu'au cours des dernières années, l'inscription inadéquate à la BCE a été régulièrement invoquée comme moyen de défense, et avec succès. Cette stratégie rend irrecevable tout recours en justice introduit par un commerçant et ou une entreprise en règlement de ses factures. C'est notamment ce qui s'est produit

¹²⁸ Article III.26, § 1, CDE: Tout exploit d'huissier notifié à la demande d'une entreprise commerciale ou artisanale mentionnera toujours le numéro d'entreprise.

En l'absence d'indication du numéro d'entreprise sur l'exploit d'huissier, le tribunal accordera une remise à l'entreprise commerciale ou artisanale en vue de prouver son inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises, à la date de l'introduction de l'action.

Dans le cas où l'entreprise commerciale ou artisanale ne prouve pas son inscription en cette qualité à la Banque-Carrefour des Entreprises à la date de l'introduction de son action dans le délai assigné par le tribunal ou s'il s'avère que l'entreprise n'est pas inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises, le tribunal déclare d'office l'action de l'entreprise commerciale ou artisanale non recevable.

§ 2. Dans le cas où l'entreprise commerciale ou artisanale est inscrite en cette qualité à la Banque-Carrefour des Entreprises, mais que son action principale, reconventionnelle ou en intervention, introduite par voie de requête, conclusions ou d'exploit d'huissier, est basée sur une activité pour laquelle l'entreprise n'est pas inscrite à la date de l'introduction de cette action ou qui ne tombe pas sous l'objet social pour lequel l'entreprise est inscrite à cette date, l'action de cette entreprise est non recevable. L'irrecevabilité est cependant couverte si elle n'est pas proposée avant toute autre exception ou moyen de défense

¹²⁹ C. Const., 14 décembre 2016, n° 160/2016.

Ombudsman in 2015 een klacht indiende over haar inschrijving door het ondernemingsloket na een advies van de FOD Economie.

1.4. Verder verloop van het dossier – beschouwingen

1.4.1. De Nacebel-code voor het plaatsen van computervloeren: 43 333 of 43 99904?

Het was duidelijk niet de bedoeling van de kleine bouwfirma om bij het plaatsen van computervloeren onder de radar van de KBO te blijven. Tijdens het combineren van meerdere werven in 2011 werd uit het oog verloren dat de nieuw uitgeoefende activiteit in de KBO moest worden geregistreerd via het ondernemingsloket. Iedere activiteit die een onderneming uitoefent, moet wettelijk verplicht worden geregistreerd.

In 2011 stapte de onderaannemer naar de rechter om zijn facturen gericht aan de hoofdaannemer, betaald te krijgen. Bij vonnis van 30 december 2011 werd de vordering onontvankelijk verklaard, omdat hij voor het plaatsen van computervloeren geen inschrijving had in de KBO¹³⁰. Die sanctie stemde overeen met het artikel III.26, § 2, WER. Nadat grondig informatie werd uitgewisseld tussen het ondernemingsloket en de bouwfirma om te weten wat het plaatsen van computervloeren precies inhield, gebeurde de inschrijving voor het plaatsen van computervloeren onder de Nacebel-code 43 333 "Plaatsen van behang en vloerbedekking en wandbekleding van andere materialen".

Na de inschrijving van de activiteit wordt de hoofdaannemer opnieuw voor de rechter gedaagd. De vordering van de bouwfirma wordt in eerste aanleg onontvankelijk en gegrond verklaard in 2013¹³¹, maar de hoofdaannemer gaat in hoger beroep. De eis van de bouwfirma wordt in 2015 alsnog afgewezen als onontvankelijk. De juiste code was volgens de tegenpartij 43 99904 "Onderneming voor het monteren van niet-zelf vervaardigde metalen constructiewerken". De uitspraak in hoger beroep in 2015¹³², die de vordering kwalificeert

¹³⁰ Kh. Dendermonde (afd. Dendermonde), 30 december 2011, onuitgegeven.

¹³¹ Kh. Dendermonde (afd. Dendermonde), 5 november 2012, onuitgegeven. Volgens de rechter hield de prestaties erin: "Immers, de vloer wordt op een metalen verhoog geplaatst en deze bedekking bestaat wel degelijk uit linoleum, rubber, kunststof of een ander materiaal, wat mede blijkt uit de door de verwerende partij voorgelegde foto".

¹³² Gent, 3 april 2015, (A.R. 2013/AR/1589) onuitgegeven. Het Hof beschouwde daarentegen dat "Immers, computervloeren betreffen kennelijk geen behang, vloerbedekking of wandbekleding maar wel op een metalen constructie geplaatste d.m.v. stalen vijzels verhoogde vloerelementen die uitneembaar moeten blijven m.o.o. intensieve computerbekabeling en dito werkzaamheden".

pour le sous-traitant qui a saisi le Médiateur fédéral en 2015 d'une plainte concernant son inscription par un guichet d'entreprises après avis du SPF Économie.

1.4. Développement du dossier – considérations

1.4.1. Le code Nacebel pour l'installation de planchers d'ordinateurs: 43 333 ou 43 99904?

L'intention de cette petite entreprise de construction n'était clairement pas d'échapper à la surveillance de la BCE. Lors de la combinaison de plusieurs chantiers en 2011, elle avait perdu de vue que la nouvelle activité exercée devait être enregistrée via un guichet d'entreprises. Chaque activité exercée par une entreprise doit en effet être légalement enregistrée.

En 2011, le sous-traitant s'était adressé au juge pour exiger le paiement de ses factures par l'entrepreneur général. Par jugement du 30 décembre 2011, ce recours avait été déclaré irrecevable car la pose de planchers d'ordinateurs n'était pas inscrite à la BCE¹³⁰. La sanction ainsi prononcée était celle prévue à l'article III.26, § 2, CDE. Après que l'entreprise de construction et le guichet d'entreprises ont échangé des informations détaillées visant à définir précisément ce que la pose de planchers d'ordinateurs impliquait, cette activité a été enregistrée sous le code Nacebel 43 333 "Pose de papiers peints et de revêtements des murs et des sols en d'autres matériaux".

Après l'enregistrement de cette activité, le sous-traitant a de nouveau assigné l'entrepreneur devant le juge. En 2013, le juge de première instance a déclaré le recours recevable et fondé¹³¹. A la suite de l'appel de l'entrepreneur général, la demande de l'entreprise de construction a été cependant une fois de plus jugée irrecevable. Selon la partie adverse, le code exact était 43 99904 "Montage d'éléments de structures métalliques non fabriqués par l'unité qui exécute les travaux". Le verdict rendu en appel en 2015¹³² a débouché sur

¹³⁰ Comm. Dendermonde (div. Dendermonde), 30 décembre 2011, non publié.

¹³¹ Comm. Dendermonde (div. Dendermonde), 5 novembre 2012, non publié. Le juge décrivait la prestation en ces termes: "De fait, le plancher était posé sur une structure métallique et cette couverture était bien composée de linoléum, caoutchouc, matière synthétique ou autre matériau, ce qui ressort bien de la photo présentée par la partie défenderesse".

¹³² Gand, 3 avril 2015, (A.R. 2013/AR/1589) non publié. La Cour considère au contraire que: "De fait, les planchers d'ordinateurs ne sont, de toute évidence, pas composés de papier peint, de revêtement de sol ou de mur mais sont bien des éléments de plancher posés sur une construction métallique surélevée au moyen de vérins en acier et qui doivent rester amovibles en vue de la pose de câbles d'ordinateurs ou d'autres travaux intensifs".

als onontvankelijk wegens onaangepaste inschrijving in de KBO, leidt tot het indienen van een klacht bij de federale Ombudsman over de keuze van de Nacebel-code.

Uiteindelijk komt de zaak in 2016 een laatste keer voor de rechter in eerste aanleg op basis van de inschrijving onder de code 43 99904. Het onderzoek ten gronde wijst uit dat het gaat om een geldige overeenkomst en dat de gevraagde werken naar behoren zijn uitgevoerd. De hoofdaannemer wordt in 2016 veroordeeld tot betaling van de facturen, viereneenhalf jaar na de plaatsing van de computervloeren¹³³.

1.4.2. Het verplichte veld “Activiteiten” in de KBO volgens het Rekenhof¹³⁴

In zijn verslag over de KBO signaleert het Rekenhof het als problematisch dat er bijna geen controle is op de activiteiten die door de ondernemingsloketten worden ingevoerd en dat het op basis van de Nacebel-codes zeer moeilijk is om correct in te schatten wat de activiteiten van een onderneming precies zijn. Ofwel zijn de codes te ruim en is een bijkomende opdeling nodig, ofwel hebben de ondernemingen ook codes opgegeven voor activiteiten die ze nog niet uitvoeren. De kostprijs van de wijziging (85,50 euro voor wijzigingen per vestigingseenheid) speelt daarbij een rol.

1.4.3. Welke code voor welke activiteit? Hoe wordt de rechtszekerheid gegarandeerd?

Voor nieuwe, complexe, weinig voorkomende, ongekende of sectoroverschrijdende vormen van ondernemen en niche-activiteiten kan het vinden van de juiste Nacebel-code een echt probleem zijn. Dat bleek tijdens een overleg van de federale Ombudsman met de FOD Economie en vertegenwoordigers van de ondernemingsloketten.

De FOD Economie liet weten dat bijna dagelijks raadslieden telefonisch contact opnemen om na te gaan of hun cliënt voor de vordering die zij willen inleiden of reeds hebben ingeleid, onder de juiste Nacebel-code is ingeschreven.

De ondernemer die zich in België moet registreren, is verplicht om te kiezen uit 943 vooraf vastgelegde

¹³³ Kh. Dendermonde (afd. Dendermonde), 11 maart 2016, onuitgegeven.

¹³⁴ Rekenhof, *Kruispuntbank van Ondernemingen*, Brussel, september 2015, p. 35 en pp. 38-39.

une plainte auprès du Médiateur fédéral concernant le choix du code Nacebel.

L'affaire a été présentée une dernière fois en 2016 au juge de première instance, sur la base de l'inscription sous le code 43 99904. Déclarée recevable, l'examen de l'affaire au fond conclut qu'il s'agit d'un contrat en règle et que les travaux demandés ont été dûment exécutés. L'entrepreneur général a finalement été condamné en 2016 à payer les factures, quatre ans et demi après la pose des planchers¹³³.

1.4.2. La rubrique “Activités” dans la BCE selon la Cour des comptes¹³⁴

La Cour des comptes relève qu'il n'existe presque aucun contrôle sur le choix des activités encodées par les guichets d'entreprises et qu'il est très difficile, en se fondant uniquement sur le code Nacebel, de déterminer avec précision les activités d'une entreprise. Soit les codes sont trop larges et une subdivision supplémentaire serait nécessaire, soit les entreprises ont communiqué des codes portant sur des activités qu'elles n'exercent pas encore, un comportement que le prix des modifications (85,50 euros par unité d'établissement) peut expliquer.

1.4.3. Quel code pour quelle activité? Comment garantir la sécurité juridique?

Il ressort clairement des échanges de vues que le Médiateur fédéral a pu avoir avec les représentants du SPF Économie et des guichets d'entreprises que la détermination du code Nacebel pose un réel problème lorsque les activités sont nouvelles, complexes, peu courantes voire inconnues, à cheval sur plusieurs secteurs, ou qu'elles concernent une activité de niche.

Le SPF Économie indiqua notamment que ses services sont sollicités presque quotidiennement par des avocats afin de vérifier que leurs clients, pour lesquels ils ont introduit un recours judiciaire ou sont en passe de le faire, sont enregistrés sous les codes Nacebel adéquats.

La difficulté pour l'entrepreneur consiste en effet à choisir le/les code(s) correspondant à ses activités parmi

¹³³ Comm. Dendermonde (div. Dendermonde), 11 mars 2016, non publié.

¹³⁴ C. comptes, *Banque-Carrefour des Entreprises*, Bruxelles, septembre 2015, p. 35 et pp. 38-39.

Nacebel-codes met 5 cijfers¹³⁵, in de KBO-nomenclatuur uitgebreid naar 1945 codes met maximum 7 cijfers.

Uit rechtspraak van de voorbije jaren bleek dat zelfs voor gekende activiteiten die niet als uitzonderlijk of totaal nieuw kunnen worden beschouwd (bijvoorbeeld, het bedrukken en leveren van reclamezeilen of spandoeken om op werven aan te brengen¹³⁶, handelsbemiddeling¹³⁷, de verhuur van paardenboxen¹³⁸), er geen consensus bleek over de juiste inschrijving van deze activiteiten in de KBO. Rechters werden hierdoor geconfronteerd met het middel van onaangepaste inschrijving in de KBO, dat vóór elke andere exceptie of elk ander verweer werd ingeroepen.

Bij de Nacebel-codes horen inderdaad vaste omschrijvingen, die niet noodzakelijk expliciet de activiteit beschrijven waarvoor een code wordt aangevraagd. Iemand die paadjes legt in klinkerstenen, wordt bijvoorbeeld ingeschreven met de code 42 11001 “*bouw van autowegen, straten en andere wegen en paden voor voertuigen en voetgangers (inclusief het plaatsen van vangrails)*”.

Een onderneming die geen risico wil lopen, wil zeker zijn van haar juiste én volledige inschrijving in de KBO, opdat schuldvorderingen uit overeenkomsten die zij sluit, niet jarenlang onbetaald blijven door een procedure voor de rechter. Zowel uit de vragen van de ondernemingsloketten aan de FOD Economie als uit de rechtspraak en het overleg met vertegenwoordigers van de rechterlijke macht, blijkt het analyseren van de Nacebel-codestructuur om voor bepaalde economische activiteiten de juiste Nacebel-codes in de Kruispuntbank van Ondernemingen in te schrijven, niet evident.

Daarenboven ontwikkelen ondernemingen onder impuls van concurrentie en/of nieuwe technologieën steeds sneller nieuwe en complexere activiteiten die in de klassieke categorieën moeilijk of nauwelijks te vatten zijn.

Het risico dat een statistisch coherente vertaling naar een bestaande code moeilijk wordt, is dus niet alleen reeel, het lijkt ook steeds groter te worden. Omdat dit nogal wat maatschappelijke kosten en moeilijkheden kan genereren moet daarover ernstig worden nagedacht.

¹³⁵ NACE-BEL, *Activiteitennomenclatuur*, FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische informatie, 2011.

¹³⁶ Gent, 16 september 2015, (A.R. 2012/AR/1887), onuitgegeven.

¹³⁷ Brussel, 24 mei 2012 (A.R. 2012/AR/480), onuitgegeven.

¹³⁸ Gent, 8 juni 2016 (A.R. 2013/AR/518), onuitgegeven.

943 codes Nacebel préétablis comportant 5 chiffres¹³⁵, subdivisés dans la nomenclature BCE en 1945 codes allant jusqu'à 7 chiffres.

La jurisprudence récente illustre que cette difficulté à s'accorder sur le code exact survient même pour des activités qui ne peuvent être considérées comme exceptionnelles ou totalement nouvelles: l'impression et la distribution de toiles publicitaires ou de banderoles destinées à des chantiers de construction¹³⁶, la médiation commerciale¹³⁷ ou encore la location de box à chevaux¹³⁸. Dans des affaires liées à ces activités, les juges avaient été confrontés à l'inscription inadéquate à la BCE, invoquée avant toute autre exception ou moyen de défense.

Le code Nacebel contient certes une description de l'activité à laquelle il est rattaché mais celle-ci ne reprend pas nécessairement explicitement l'activité pour laquelle l'entrepreneur sollicite son inscription. Ainsi, par exemple, l'entrepreneur qui réalise des trottoirs et abords en klinkers doit être inscrit sous le code 42 11001 “*Constructions d'autoroutes, de routes, de rues, de chaussées et d'autres voies pour véhicules et piétons (y compris la pose de glissières de sécurité)*”.

Pour ne courir aucun risque, une entreprise veut être certaine que son inscription à la BCE est exacte et complète, afin de s'assurer que les créances qu'elle détient sur ses clients ne demeurent pas impayées pendant plusieurs années en raison d'une procédure judiciaire. Or, tant des questions adressées au SPF Économie par les guichets d'entreprises que de la jurisprudence et d'un échange de vues avec des représentants du pouvoir judiciaire, il est apparu que l'analyse de la structure des codes Nacebel peut s'avérer ardue lorsqu'il s'agit d'attribuer un code à certaines activités économiques.

Par ailleurs, sous l'impulsion de la concurrence et des nouvelles technologies, les entreprises développent toujours plus rapidement des activités nouvelles et complexes qui s'intègrent difficilement dans les catégories traditionnelles.

L'exercice qui consiste de nos jours à traduire une activité économique en un code statistique de manière cohérente se révèle de plus en plus en difficile. En raison des coûts sociétaux et des difficultés que le risque d'erreur peut générer, il apparaît nécessaire d'engager une réflexion approfondie à ce sujet.

¹³⁵ NACE-BEL, *Nomenclature d'activités*, SPF Économie, Direction générale Statistiques et Information économique, 2011.

¹³⁶ Gand, 16 septembre 2015, (R.G. 2012/RG/1887), non publié.

¹³⁷ Bruxelles, 24 mai 2012, (R.G. 2012/RG/480), non publié.

¹³⁸ Gand, 8 juin 2016, (R.G. 2013/RG/518), non publié.

1.4.4. De tussenkomst van de rechter

Belangrijke arresten van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie hebben de krijtlijnen voor het optreden van de rechter omschreven.

1.4.4.1. Artikel III.26, § 2, WER – het Grondwettelijk Hof

Het arrest van het Grondwettelijk Hof van 14 december 2016¹³⁹ licht duidelijk toe dat het volledige artikel III.26 WER moet worden gelezen in het licht van de algemene doelstelling die aan de wet van 3 juli 1956 op het handelsregister ten grondslag lag: het zwartwerk bestraffen van diegenen die een handelswerkzaamheid uitoefenen zonder de juridische, sociale en fiscale gevolgen ervan te dragen. De maatregel strekte ertoe die handelaars de toegang tot de rechtszaal te ontzeggen en droeg aldus bij tot het bestrijden van de oneerlijke concurrentie. Het Grondwettelijk Hof stelt:

“B.6.1. Het vereiste dat de ingestelde vordering, wil zij ontvankelijk zijn, moet zijn gebaseerd op een activiteit waarvoor de onderneming op de datum van de inleiding van de vordering is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen of op een activiteit die valt onder het maatschappelijk doel waarvoor de onderneming op die datum is ingeschreven, gaat terug op de algemene doelstelling die aan de wet van 3 juli 1956 op het handelsregister ten grondslag ligt. Met die wetgeving beoogde de wetgever immers het zwartwerk te bestraffen van diegenen die een handelswerkzaamheid uitoefenen zonder de juridische, sociale en fiscale gevolgen ervan te dragen en de maatregel strekte ertoe die handelaars de toegang tot de rechtszaal te ontzeggen (...). Aldus droeg die maatregel bij tot het bestrijden van de oneerlijke concurrentie.

B.6.2. Die zorg blijft gelden voor vorderingen die gebaseerd zijn op een andere activiteit dan die waarvoor de onderneming op de datum van inleiding van de vordering is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen, ook al kan de Kruispuntbank van Ondernemingen zijn taken in dat geval reeds naar behoren uitvoeren (artikel III.15 van het Wetboek van economisch recht).

B.6.3. De in het geding zijnde vereiste is niet onevenredig. De onontvankelijkheid van de vordering wordt immers gedekt indien de exceptie niet in limine litis wordt opgeworpen (artikel III.26, § 2, van het Wetboek van economisch recht)”.

¹³⁹ Grondwettelijk Hof, 14 december 2016, nr. 160/2016.

1.4.4. L'intervention du juge

Des arrêts importants de la Cour constitutionnelle et de la Cour de Cassation ont balisé l'intervention du juge en cette matière.

1.4.4.1. Article III.26, § 2, CDE – la Cour constitutionnelle

L'arrêt du 14 décembre 2016 de la Cour constitutionnelle¹³⁹ rappelle que l'article III.26 CDE doit, dans son intégralité, être lu à la lumière de l'objectif général qui sous-tendait la loi du 3 juillet 1956 sur le registre de commerce, à savoir sanctionner le travail au noir de ceux qui exercent une activité commerciale sans en supporter les conséquences juridiques, sociales et fiscales. La mesure visait à empêcher ces entrepreneurs d'accéder au prétoire et, ainsi, à lutter contre la concurrence déloyale. La Cour constitutionnelle évoque ce principe en ces termes:

“B.6.1. La condition selon laquelle, pour être recevable, l'action intentée doit être fondée sur une activité pour laquelle l'entreprise est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises à la date de l'introduction de l'action ou qui tombe sous l'objet social pour lequel l'entreprise est inscrite à cette date trouve son origine dans l'objectif général de la loi du 3 juillet 1956 sur le registre du commerce. En effet, à travers cette législation, le législateur entendait réprimer le travail au noir de ceux qui exercent une activité commerciale sans vouloir en supporter les obligations juridiques, sociales ou fiscales et la mesure visait à écarter ces commerçants du prétoire (Ann., Sénat, 1955-1956, séance du 29 novembre 1956, p. 47; Pasin., 1956, pp. 519-520). Cette mesure contribuait dès lors à la lutte contre la concurrence déloyale.

B.6.2. Cet objectif conserve sa pertinence pour les actions basées sur une autre activité que l'activité pour laquelle l'entreprise est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises à la date d'introduction de l'action, même si la Banque-Carrefour des Entreprises peut déjà dûment exécuter ses tâches (article III.15 du Code de droit économique).

B.6.3. L'exigence en cause n'est pas disproportionnée. En effet, l'irrecevabilité de l'action est couverte si l'exception n'est pas soulevée in limine litis (article III.26, § 2, du Code de droit économique)”.

¹³⁹ C. const. 14 décembre 2016, n°160/2016.

1.4.4.2. Artikel III.26, § 2, WER – het Hof van Cassatie

In de arresten van het Hof van Cassatie kwam aan bod op welke wijze de rechter ten gronde moet nagaan of de inschrijving van de activiteit klopt of niet.

Het Hof van Cassatie zette daartoe de lijn uit in een aantal arresten: de activiteit van een onderneming met een ondernemingsnummer moet zijn ingeschreven op de datum van de inleiding van de vordering én moet vallen onder het maatschappelijk doel (indien het gaat om een rechtspersoon) waarvoor de onderneming op deze datum is ingeschreven¹⁴⁰.

De controle is dus een momentopname: zij moet gebeuren op de datum van de inleiding van de vordering. De controle moet bovendien zowel gebeuren op de Nacebel-codes als op de inhoud van het maatschappelijk doel, in het geval van rechtspersonen. Een vermelding van de activiteit onder één van beide is niet voldoende.

1.5. Afsluitende beschouwingen en aanbevelingen

1.5.1. Naar een goed overlegde keuze voor de Nacebel-code

Bij aanvang, of tijdens de activiteiten, moet de ondernemer de Nacebel-codes laten registreren die volgens hem het best overeenkomen met de activiteiten die hij uitvoert. De precieze keuze van de codes hangt af van de manier waarop hijzelf de aard van de activiteiten omschrijft. Het ondernemingsloket registreert de gekozen codes in de KBO nadat onder andere werd geverifieerd of de ondernemer over de nodige beroepsbekwaamheden beschikt¹⁴¹. De FOD Economie speelt in principe geen enkele rol bij de keuze van de codes of bij hun inschrijving.

Soms laten ondernemers veel codes registreren, ook voor activiteiten die ze niet onmiddellijk uitoefenen¹⁴², om zeker te zijn dat aan de inschrijvingsverplichting in de KBO is voldaan. Door veel codes aan te vragen bespaart de ondernemer de kosten verbonden aan nieuwe inschrijvingsaanvragen en verzekert hij zich ervan dat activiteiten die in een nabije of verdere toekomst (zouden) worden uitgeoefend, gedekt zijn door een Nacebel-code. Hieruit volgt duidelijk het risico dat de aangevraagde codes de werkelijk uitgeoefende

¹⁴⁰ Cass., 8 februari 2013 en 6 februari 2015, waarin naar artikel 14, lid 4, KBO-wet werd verwezen, vóór zijn vervanging door artikel III.26, § 2, WER.

¹⁴¹ Volgens artikel III.59 WER dat de taken beschrijft die worden verricht door de ondernemingsloketten.

¹⁴² Rekenhof, *Kruispuntbank van Ondernemingen*, Brussel, september 2015, p. 35 en pp. 38-39.

1.4.4.2. Article III.26, § 2, CDE – la Cour de Cassation

La Cour de Cassation a précisé comment le juge du fond doit vérifier que l'inscription de l'activité est correcte ou non.

La Cour a dégagé ses critères dans deux arrêts: l'activité d'une entreprise disposant d'un numéro d'entreprise doit être inscrite à la date d'introduction du recours judiciaire. L'activité doit en outre être comprise dans l'objet social (s'il s'agit d'une personne morale) pour lequel l'entreprise est inscrite à cette date¹⁴⁰.

Le juge vérifie donc que les conditions de recevabilité sont remplies à un moment précis, soit à la date de l'introduction du recours judiciaire. Le contrôle doit en outre porter tant sur le code Nacebel que sur le contenu de l'objet social dans le cas de personnes morales. La mention de l'activité sous l'un des deux n'est pas suffisante.

1.5. Considérations finales et recommandations

1.5.1. Vers un choix concerté du code Nacebel

En début ou en cours d'activité, l'entrepreneur doit faire inscrire les codes Nacebel qui paraissent les plus appropriés pour couvrir les activités qu'il exerce. La sélection précise des codes dépendra de la manière dont il aura lui-même décrit la nature de ses activités. Le guichet d'entreprises inscrit les codes sélectionnés dans la BCE après avoir vérifié, entre autres, que l'entrepreneur possède les capacités professionnelles¹⁴¹. Le SPF Économie ne joue, en principe, aucun rôle dans le choix des codes ou lors de leur inscription.

Les entrepreneurs font parfois enregistrer de nombreux codes également pour des activités qu'ils n'exercent pas immédiatement¹⁴² afin de s'assurer qu'ils satisfont à l'obligation d'inscription dans la BCE. Ils épargnent ainsi les frais liés à des demandes d'inscription ultérieures et s'assurent que les activités déployées dans un futur plus ou moins lointain seront couvertes par un code Nacebel. Le risque est donc réel que les codes demandés ne reflètent pas les activités réellement exercées. Lorsque des discordances apparaissent, il

¹⁴⁰ Cass., 8 février 2013 et 6 février 2015, qui se fondent encore sur l'article 14, 4°, de la loi BCE avant son remplacement par l'article III. 26, § 2, CDE.

¹⁴¹ En vertu de l'article III.59 CDE qui décrit les tâches dévolues aux guichets d'entreprises.

¹⁴² C. comptes, *Banque-Carrefour des Entreprises*, Bruxelles, septembre 2015, p. 35 et pp. 38-39.

activiteiten niet weerspiegelen. Wanneer dergelijke afwijking(en) worden vastgesteld, dan is het de FOD Economie die sanctionerend mag optreden, meestal op basis van klachten.

Na de eerste contacten van de federale Ombudsman met de dienst Ondernemingsloketten van de FOD Economie, groeide de overtuiging dat het risico op onaangepaste Nacebel-codes bij voorkeur zo vroeg mogelijk moet worden voorkomen.

De dienst Ondernemingsloketten startte daarom vanaf begin oktober 2016 met een proefproject. Aan de ondernemingsloketten wordt in de fase van toekenning van de Nacebel-codes de mogelijkheid geboden om aan een centraal contactpunt vragen te stellen, opdat de gepaste Nacebel-code kan worden bepaald voor activiteiten die niet letterlijk als omschrijving of in gelijkaardige bewoordingen in de KBO-nomenclatuur te vinden zijn. Het vinden van de juiste code(s) voor een activiteit, vergt trouwens kennis van de opbouw en indeling van de NACE-nomenclatuur. Uit de cijfers blijkt dat per week twee tot drie vragen worden gesteld waarop de Directie KMO-beleid van de FOD Economie een gemotiveerd antwoord verstrekt. Het gaat dan om vernieuwende vormen van ondernemen die gericht zijn op fabricage van *tiny houses*, filmen met drones, installatie van herlaadpalen voor elektrische wagens, doula-begeleiding, inkomstenverwerving door het spelen van games, *cohousing*-projecten, orgaantransport, ...

De FOD Economie maakt in het E(5)-zine het antwoord bekend op de vragen die worden gesteld. Het E(5)-zine is het driemaandelijks elektronisch magazine bestemd voor alle ondernemingsloketten. In de edities vanaf oktober 2016 worden de activiteiten waarover vragen worden gesteld, gepubliceerd in een overzichtelijke tabel met de bijhorende Nacebel-codes en – indien nodig – bijkomende uitleg.

Het doel is om méér rechtszekerheid en éénvormigheid in de registratie van de activiteiten te garanderen.

Ook de ondernemers zelf en de vertegenwoordigers van de rechterlijke macht kunnen belangstelling hebben voor de harmoniserende impact van het E(5)-zine dat nu voorlopig op beperkte schaal door de FOD Economie exclusief ter beschikking wordt gesteld van de ondernemingsloketten. De FOD Economie profileert zich op

appartient au SPF Économie, agissant le plus souvent à la suite de plaintes, de sanctionner les contrevenants.

A la suite des premiers contacts du Médiateur fédéral avec le service des Guichets d'entreprises du SPF Économie, la conviction de devoir prévenir, de préférence le plus tôt possible, le risque de codes Nacebel inadéquats s'est rapidement imposée.

Le service des Guichets d'entreprises a mis en place un projet pilote qui a démarré dès octobre 2016. Lors de l'octroi du code Nacebel, les guichets d'entreprises peuvent désormais s'adresser à un point de contact centralisé au sein du SPF Économie afin de déterminer avec précision le code Nacebel adéquat lorsque la nomenclature BCE ne présente pas de code décrivant littéralement, ou en termes analogues, la description des activités, telles que rapportées par l'entrepreneur. La recherche du code Nacebel correspondant requiert en effet une connaissance approfondie de la structure et du classement de la nomenclature. Les chiffres qui ont été communiqués au Médiateur fédéral montrent qu'en moyenne, deux à trois questions par semaine sont posées au SPF Économie, auxquelles la Direction générale de la Politique des PME fournit une réponse motivée. Elles portent sur des nouvelles activités aussi diverses que la fabrication de *tiny houses*, la réalisation de films au moyen de drones, l'installation de bornes de chargement destinées aux véhicules électriques, l'accompagnement par une doula, l'activité consistant à participer à des jeux en ligne générateurs de revenus réguliers, les projets de *cohousing*, le transport d'organes, ...

Le SPF Économie diffuse ses réponses par le biais du magazine électronique trimestriel E(5)-Zine à destination des guichets d'entreprises. Depuis octobre 2016, les éditions répertorient les activités ayant suscité des questions, dans un tableau clair comportant les codes Nacebel correspondants et une explication complémentaire si nécessaire.

L'objectif poursuivi vise à garantir la sécurité juridique et l'uniformité dans l'inscription des activités dans la BCE.

Aujourd'hui diffusé dans le cercle restreint des guichets d'entreprises, le magazine E(5)-Zine pourrait aussi intéresser les entrepreneurs et les représentants du pouvoir judiciaire puisqu'il poursuit un souci d'harmonisation. Le SPF Économie se profile de cette manière comme le promoteur de plus de sécurité juridique lors

die wijze als promotor van meer rechtszekerheid bij de inschrijving van nieuwe activiteiten, al dan niet ter gelegenheid van een gerechtelijk geding.

De federale Ombudsman heeft de administratie aanbevolen om deze werkwijze met de ondernemingsloketten bekend te maken en het E(5)-zine te publiceren op de website van de FOD Economie.

Hij heeft in het bijzonder aanbevolen dat de antwoorden van de FOD Economie aan de ondernemingsloketten over de keuze van de Nacebel-codes toegankelijk worden zowel voor wie een onderneming begeleidt vanaf haar opstart en tijdens de verdere ontwikkeling ervan, als voor de rechter die een conflict gebaseerd op een Nacebel-code moet beslechten.

Op het ogenblik van het afsluiten van dit jaarverslag bevestigde de FOD Economie akkoord te gaan met deze aanbeveling. Bovendien zou de FOD Economie een zoekmachine uitwerken die de raadpleging toelaat van de activiteitscodes aangemaakt door de ondernemingsloketten en de Kruispuntbank voor Ondernemingen.

De federale Ombudsman stelt eveneens voor om na verloop van tijd (bijvoorbeeld één jaar) een evaluatie te maken van de situatie op basis van geactualiseerde en toegankelijke informatie, zowel voor de ondernemer als voor de rechter.

1.5.2. Het artikel III. 26, § 2, WER

De sanctie van artikel III.26, § 2, WER, is bedoeld om ondernemingen die hun activiteiten niet hebben ingeschreven in het wettelijk daartoe opgerichte register (vroeger het handelsregister en nu de KBO), de toegang tot de rechter te ontzeggen.

Uit de voorbereidende werkzaamheden van dat artikel blijkt duidelijk dat de sanctie bedoeld is om de handelswereld transparanter te maken en oneerlijke concurrentie te bestrijden.

Het tijdstip waarop de rechter echter kennis krijgt van een onaangepaste inschrijving van een activiteit, kan niet worden voorspeld. Een activiteit kan al jaren worden uitgeoefend, zonder dat de sanctie van artikel III.26, § 2, WER, wordt toegepast. Pas wanneer artikel III.26, § 2, WER, wordt opgeworpen in een geschil, kan de rechter ten gronde zijn taak als hoeder van de registratie van de activiteit in de KBO vervullen, waarbij de krijtlijnen duidelijk zijn uitgetekend door het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie.

de l'inscription de nouvelles activités, que ce soit dans le cadre ou en dehors d'un recours juridictionnel.

Le Médiateur fédéral a recommandé à l'administration de faire connaître cette procédure concertée avec les guichets d'entreprises et de publier le magazine E(5)-zine sur le site internet du SPF Économie.

Il a recommandé en particulier de rendre les réponses du SPF Économie aux guichets d'entreprises quant au choix des codes Nacebel accessibles, tant à ceux qui accompagnent l'entreprise dès le début et tout au long de son existence qu'aux juges qui sont amenés à trancher des litiges basés sur les code Nacebel.

Au moment de clôturer le présent rapport annuel, le SPF Économie a indiqué au Médiateur fédéral qu'il marquait son accord sur cette recommandation et développerait, en outre, un moteur de recherches permettant de consulter les codes d'activités établis par les guichets d'entreprises et la Banque-Carrefour des Entreprises.

Le Médiateur fédéral suggère par ailleurs d'évaluer la situation (après un an par exemple) compte tenu de l'information actualisée et mise à disposition des entrepreneurs et des juges.

1.5.2. L'article III.26, § 2, CDE

La sanction de l'article 26 du Code de droit économique a été conçue pour empêcher l'accès au prétoire aux entrepreneurs ayant omis d'inscrire (toutes) leurs activités au registre de commerce puis à la BCE.

Les travaux préparatoires de cette disposition montrent que celle-ci s'inscrivait dans un objectif de transparence des activités économiques et de lutte contre la concurrence déloyale.

Le moment auquel le juge prend connaissance d'un enregistrement inadéquat n'est pas prévisible. Une activité peut être exercée durant des années sans que la sanction de l'article III.26, § 2, CDE, ne soit appliquée. Ce n'est que lorsque l'article III.26, § 2, est invoqué dans un litige que le juge peut remplir son rôle de gardien de l'inscription à la BCE, selon les lignes directrices clairement tracées par la Cour constitutionnelle et la Cour de Cassation.

Artikel III.26, § 2, WER, legt dus het initiatief om een sanctie te doen toepassen in handen van de vererende partij terwijl de sanctie op zich een doel van algemeen belang dient: het bestrijden van de oneerlijke concurrentie.

In het voorbeeld dat de aanzet was tot dit onderzoek bleek artikel III.26, § 2, WER, een procedurmiddel om niet te moeten betalen, veeleer dan een maatregel om de oneerlijke concurrentie van een onderaannemer te bestrijden. De moeilijkheid om de juiste Nacebel-code te vinden voor de uitgevoerde prestaties, kostte de partijen en de rechter veel procedure-inspanningen vooraleer de eis ten gronde kon worden onderzocht.

Ook omdat de rechtsleer verdeeld is over de kwestie, blijkt er ruimte te zijn om de gepastheid van de sanctie in vraag te stellen, wanneer zij in bepaalde omstandigheden haar doel mist. Een onaangepaste Nacebel-inschrijving blijkt niet altijd een bewuste praktijk of een vorm van oneerlijke concurrentie te zijn.

Wordt de eerlijke concurrentie als centrale norm vooropgesteld, dan kan iedere onaangepaste inschrijving van een activiteit als een schending van deze norm worden beschouwd. Deze schending leidt echter niet tot de onontvankelijkheid van de vordering, wanneer de onaangepaste inschrijving niet bij de start van het geding door de tegenpartij wordt opgeworpen.

De rechter kan zijn ontvankelijkheidsoordeel daarenboven enkel uitspreken op basis van een momentopname, met name de inschrijving van de activiteit op datum van de inleiding van de vordering waarop de activiteit is gebaseerd, niet op het moment van de uitoefening van de activiteit. De historiek van een vermelde Nacebel-code is niet onmiddellijk consulteerbaar in de KBO en er kan dus ook niet worden nagegaan hoelang de code reeds vermeld staat. Het is inderdaad niet uitzonderlijk dat ondernemingsloketten de begindatum van de activiteit retroactief invoeren omdat de ondernemer deze niet onmiddellijk bij de aanvang heeft laten inschrijven¹⁴³. De begindatum stemt dan niet overeen met de datum van het aanmaken van de code.

De rechter speelt dus een in de tijd zeer beperkte rol in de naleving van de verplichting dat een onderneming haar activiteiten volledig moet inschrijven in de KBO in het kader van de eerlijke concurrentie.

Wordt een vordering onontvankelijk verklaard en stapt de eiser nadien niet terug naar de rechter op basis van een juiste inschrijving, dan is er geen enkele garantie

¹⁴³ De retroactieve inschrijving is verboden wanneer een bekwaamheidsattest vereist is.

L'article III.26, § 2, CDE, laisse donc à la partie défenderesse l'initiative de faire appliquer une sanction alors que celle-ci sert un objectif d'intérêt général, à savoir la lutte contre la concurrence déloyale.

Dans l'exemple qui a donné lieu à notre enquête, l'article III.26, § 2, CDE, était davantage utilisé comme moyen de procédure pour tenter d'échapper à une obligation de paiement que comme une mesure visant à sanctionner une concurrence déloyale d'un sous-traitant. La difficulté de cerner au mieux le code Nacebel correspondant à la prestation effectuée a conduit, pour les parties comme pour le juge, à maintes procédures avant que l'examen du fond de l'affaire ne puisse être entamé.

La doctrine étant aussi partagée sur cette question, il est permis de s'interroger au sujet de l'adéquation de cette sanction dès lors que, dans certaines situations, elle semble manquer son objectif. L'omission d'un code Nacebel ne relève pas toujours d'une pratique délibérée ou d'une forme de concurrence déloyale.

Si l'on part du principe que la concurrence déloyale est la norme centrale, chaque enregistrement inadéquat d'une activité peut alors être considéré comme une violation de cette norme. Cette violation ne mène cependant pas à l'irrecevabilité de l'action, lorsque l'enregistrement inadéquat n'est pas invoqué dès le début de la procédure par la partie adverse.

Le juge ne peut en outre prononcer l'irrecevabilité que si l'enregistrement de l'activité fait défaut à un moment très précis, à savoir à la date d'introduction du recours judiciaire et non lors de l'exécution des prestations donnant lieu au litige. L'historique d'un code Nacebel n'est pas consultable directement dans la BCE et il n'est pas possible non plus de vérifier depuis combien de temps le code est mentionné. Il n'est en effet pas exceptionnel qu'un guichet d'entreprises encode rétroactivement la date de début de l'activité parce que l'entrepreneur ne l'a pas fait enregistrer dès le départ¹⁴³. La date de début de l'activité ne correspond dès lors pas à la date de création du code.

Le juge joue donc un rôle fort restreint dans le temps quant à la vérification du respect par une entreprise de l'obligation d'inscrire toutes ses activités à la BCE dans le cadre d'une concurrence loyale.

Si le recours est déclaré irrecevable et que le demandeur ne retourne pas devant les tribunaux sur la base d'une inscription exacte, il n'y a aucune garantie que

¹⁴³ L'inscription rétroactive est interdite lorsqu'un certificat d'aptitude professionnelle est exigé.

dat de (juiste) registratie van de activiteit daadwerkelijk gebeurt. Met de huidige sanctie bereikt men geen verplichting tot een (correcte) registratie van activiteiten die effectief worden uitgevoerd.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan om het artikel III.26, § 2, WER, aan een grondige evaluatie te onderwerpen, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 12/06 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie

Ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer erkent als een residentiële beschermdde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van die beslissing.

➤ Zowel de minister voor Energie als de DG Energie van de FOD Economie betwisten de analyse van de federale Ombudsman en blijven bij hun standpunt dat de toepassing van het sociaal tarief vanaf de datum van de beslissing wel degelijk in overeenstemming is met het huidige wettelijk kader.

In de loop van 2016 werd de federale Ombudsman over deze problematiek gehoord door de commissie voor de Sociale Zaken. De toepassing van het sociaal tarief gaf ook aanleiding tot meerdere parlementaire vragen¹⁴⁴, zowel in de commissie voor de Sociale Zaken als in de commissie voor het Bedrijfsleven.

¹⁴⁴ Vraag nr. 309 van mevrouw Barbara Pas van 25 mei 2016, "Federale Ombudsman – Aanbevelingen", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 079, pp. 343-344; Vraag nr. 12317 van de heer Michel de Lamotte van 14 juni 2016, "Het sociaal tarief voor gas en elektriciteit", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 443, pp. 32-35; Vraag nr. 12245 van mevrouw Karin Jiroflée van 29 juni 2016, "Het sociaal tarief voor energie", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12; Samengevoegde vragen nr. 12598 van mevrouw Nahima Lanjri van 20 september 2016, "Het sociaal tarief voor gas en elektriciteit", en nr. 12979 van de heer Wouter Raskin van 20 september 2016, "De retroactieve toekenning van het recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 488, pp. 38-43.

l'inscription (correcte) des activités ait effectivement lieu. La sanction actuelle ne permet donc pas d'atteindre l'objectif d'enregistrement (correct) des activités réellement exercées.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande au Parlement de faire une évaluation approfondie de l'article III.26, § 2, CDE, tant sur le plan de la réalisation de ses objectifs que de son efficacité.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. A l'administration

■ En cours

RO 12/06 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie

Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un "client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire" et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

➤ La ministre de l'Énergie ainsi que la Direction générale Énergie du SPF Économie contestent l'analyse du Médiateur fédéral. Elles maintiennent leur position selon laquelle l'application du tarif social à partir de la date de la décision est conforme au cadre réglementaire actuel.

En 2016, le Médiateur fédéral a été auditionné à ce sujet en commission des Affaires sociales. L'application du tarif social a également donné lieu à plusieurs questions parlementaires¹⁴⁴, tant en commission des Affaires sociales qu'en commission de l'Économie.

¹⁴⁴ Question n° 309 de Mme Barbara Pas du 25 mai 2016, "Médiateur fédéral – Recommandations", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 079, pp. 343-344; Question n° 12317 de M. Michel de Lamotte du 14 juin 2016, "Le tarif social pour le gaz et l'électricité", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 443, pp. 32-35; Question n° 12245 de Mme Karin Jiroflée du 29 juin 2016, "Le tarif social pour l'énergie", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12; Questions jointes n° 12598 de Mme Nahima Lanjri du 20 septembre 2016, "Le tarif social pour le gaz et l'électricité", et n° 12979 de M. Wouter Raskin du 20 septembre 2016, "L'octroi avec effet rétroactif du droit au tarif social pour le gaz et l'électricité", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 488, pp. 38-43.

Op 15 december 2016 werd een wetsvoorstel¹⁴⁵ ingediend met de bedoeling om de wetgeving te verduidelijken en uitdrukkelijk in de wet op te nemen dat het sociaal tarief wordt toegekend vanaf de ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een residentieel beschermde klant wordt.

OA 15/02 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie

In afwachting van een globale oplossing voor de in de aanbeveling OA 12/06 aangekaarte problematiek, aan de energieleveranciers de opdracht geven het sociaal tarief voor gas en elektriciteit toe te passen vanaf de op de papieren attesten vermelde ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een “residentieel beschermde klant” wordt.

➤ De administratie blijft bij haar standpunt dat de betrokken overheidsdiensten en de energieleveranciers geen gevolg kunnen geven aan dit voorstel tot tijdelijke oplossing voor de individuele dossiers, door de afgifte van een papieren attest omdat er dan een inbreuk zou worden gepleegd op het bestaande wettelijk kader.

Le 15 décembre 2016, une proposition de loi¹⁴⁵ a été déposée dans le but de clarifier la législation et d’indiquer expressément dans la loi que le tarif social est octroyé à partir de la date de prise de cours de la décision sur la base de laquelle la personne devient un client protégé résidentiel.

RO 15/02 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie

En l’attente d’une solution globale à la problématique soulevée par la recommandation RO 12/06, donner pour mission aux fournisseurs d’énergie concernés d’appliquer le tarif social à partir de la date d’effet de la décision faisant du bénéficiaire un “client résidentiel protégé” mentionnée sur l’attestation papier.

➤ L’administration maintient toujours sa position selon laquelle les services publics concernés et les fournisseurs d’énergie ne peuvent pas donner suite à la recommandation visant à apporter une solution provisoire aux cas individuels via la délivrance d’une attestation papier, sous peine d’enfreindre le cadre réglementaire actuel.

¹⁴⁵ Wetsvoorstel tot wijziging van de programmawet van 27 april 2007 wat betreft de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 15 december 2016, nr. 2227/001.

¹⁴⁵ Proposition de loi modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l’octroi du tarif social pour le gaz et l’électricité, *Doc.parl.*, Chambre, 2016-2017, 15 décembre 2016, n° 2227/001.

G. Infrastructuur en Verkeer

1. De kentekenplaten voor elektrische fietsen (aanbeveling OA 16/03 aan de Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) van de FOD Mobiliteit en Vervoer)

1.1. De feiten

Sinds 31 maart 2014 zijn de eigenaars van nieuwe bromfietsen¹⁴⁶ en speed pedelecs¹⁴⁷ verplicht om deze voertuigen in te schrijven in het repertorium van de Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV).

Deze verplichting werd vervolgens uitgebreid naar de tweedehands bromfietsen en speed pedelecs waarvoor vanaf 11 december 2015 een regularisatieperiode werd ingevoerd.

Tot 1 oktober 2016 heeft de DIV aan deze tweewielers kentekenplaten toegekend met het bestaande formaat voor moto's (21x14cm).

Al snel werd vastgesteld dat dit formaat niet aangepast bleek voor speed pedelecs en een reeks moeilijkheden, op vlak van veiligheid, alsook vanuit technisch oogpunt veroorzaakten.

De reglementering werd later aangepast zodat een kleiner formaat van kentekenplaat kon worden toegekend (10x12cm).

Ondertussen informeerde de DIV zijn partners (verzekermakelaars, politie, ...) dat het aan de eigenaars van tweedehands speed pedelecs aan te raden was om de uitreiking van het nieuwe formaat van plaat af te wachten alvorens hun voertuig te laten inschrijven.

Dit nieuwe formaat werd slechts beschikbaar vanaf 1 oktober 2016.

Eigenaars van bromfietsen en speed pedelecs die hun voertuigen reeds hadden ingeschreven vóór 1 oktober 2016, hadden de DIV gevraagd om hun motorplaat gratis om te ruilen voor een plaat met dit nieuwe, beter aangepaste formaat. De DIV vroeg voor de omruiling

¹⁴⁶ De bromfietsen zijn voertuigen met twee wielen (categorie L1e) of met drie wielen (categorie L2e), uitgerust met een maximum cilinderinhoud van 50 cc en waarvan de maximumsnelheid niet hoger ligt dan 45 km/uur.

¹⁴⁷ De website van de FOD Mobiliteit en Vervoer geeft aan dat het gaat om een snelle elektrische fiets, waarvan het vermogen tussen 1 en 4 kilowatt bedraagt en snelheden tot 45 km/h kan behalen. Hij is uitgerust met een trapondersteuning die niet stopt bij 25 km/h. Door zelf mee te trappen kan men snelheden tot 45 kilometer per uur behalen. Daarom wordt een speed pedelec beschouwd als een bromfiets, en niet als een fiets.

G. Infrastructure et Communications

1. L'immatriculation des vélos électriques (recommandation RO 16/03 à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports)

1.1. Les faits

Depuis le 31 mars 2014, la réglementation oblige les propriétaires de cyclomoteurs¹⁴⁶ et de speed pedelecs¹⁴⁷ neufs d'immatriculer leur véhicule au répertoire de la Direction de l'Immatriculation des Véhicules (DIV).

Cette obligation a ensuite été étendue aux cyclomoteurs et speed pedelecs usagés à partir du 11 décembre 2015, avec une période transitoire de régularisation.

Jusqu'au 1^{er} octobre 2016, la DIV a attribué, à ces deux-roues, une plaque au format existant jusque-là pour les motos: 21 cm x 14 cm.

Il s'est toutefois rapidement avéré que ce format était peu adapté aux speed pedelecs et entraînait toute une série de difficultés, en termes de sécurité ainsi que du point de vue technique.

La réglementation a ultérieurement été adaptée pour introduire un format de plaque plus petit: 10 cm x 12 cm.

Dans l'intervalle, la DIV a informé ses partenaires (courtiers d'assurances, police, ...) qu'il était conseillé aux propriétaires de speed pedelecs usagés d'attendre la délivrance de ce nouveau format avant de demander leur immatriculation.

Ce nouveau format de plaque n'a été introduit qu'à partir du 1^{er} octobre 2016.

Des propriétaires de cyclomoteurs et de speed pedelecs, qui avaient déjà immatriculé leur véhicule avant le 1^{er} octobre 2016, ont demandé à la DIV de pouvoir échanger gratuitement leur plaque contre ce nouveau format, plus adapté. La DIV a toutefois exigé

¹⁴⁶ Les cyclomoteurs sont des véhicules à deux roues (catégorie L1e) ou à trois roues (catégorie L2e) munis d'une cylindrée de 50 cc maximum et dont la vitesse maximale ne dépasse pas les 45 km/h.

¹⁴⁷ Le site du SPF Mobilité et Transports indique qu'il s'agit d'un vélo électrique rapide, dont la puissance développe entre 1 et 4 kilowatts et dont la vitesse peut monter jusqu'à 45 km/h. Il est équipé d'un système d'assistance au pédalage qui continue de fonctionner au-delà de 25 km/h. En pédalant simultanément, son conducteur peut atteindre 45 km/h. C'est pourquoi, le speed pedelec est considéré comme un cyclomoteur et non comme un vélo.

van de plaat echter steeds de betaling van de retributie van 30 euro, met het argument dat de platen met motorformaat (21x14cm) voldeden aan de geldende reglementering op het moment van de uitreiking en geldig bleven. De DIV meent overigens dat het formaat van de motorplaat geen gevaar vormde voor de gebruikers.

1.2. Geldende reglementering

1.2.1. De verplichte inschrijving van bromfietsen en speed pedelecs

Het koninklijk besluit van 23 maart 2014 tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen verplicht in eerste instantie de inschrijving van nieuwe bromfietsen (en dus ook de speed pedelecs die ermee verwant zijn) die in België in het verkeer werden gebracht. Deze maatregel trad in werking op 31 maart 2014.

Het koninklijk besluit van 18 november 2015 betreffende de regularisatie van de inschrijving van de bromfietsen en lichte vierwielers en tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen heeft deze verplichting vervolgens uitgebreid naar de overige bromfietsen en speed pedelecs, die werden aangeschaft vóór 31 maart 2014 of werden ingevoerd.

Dit besluit stelde een regularisatieperiode in van één jaar om alle betrokken eigenaars de kans te geven om zich in regel te stellen. Deze periode had in principe moeten eindigen op 10 december 2016, maar werd met één bijkomend jaar verlengd¹⁴⁸.

1.2.2. De afmetingen van kentekenplaten voor bromfietsen en speed pedelecs

De bevoegdheid om de afmetingen van kentekenplaten te bepalen ligt bij de minister van Mobiliteit¹⁴⁹.

De ministeriële besluiten van 23 maart 2014 en 28 juli 2016 tot wijziging van het ministerieel besluit van 23 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen voorzagen voor de bromfietsen en speed pedelecs achtereenvolgens de afmetingen 21x14cm (van kracht sinds 31 maart 2014) en daarna 10x12cm (sinds 1 oktober 2016).

¹⁴⁸ Tot 10 december 2017 (koninklijk besluit van 25 december 2016 tot wijziging van bovengenoemd koninklijk besluit van 18 november 2015).

¹⁴⁹ Artikel 21 van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen.

le paiement d'une nouvelle redevance de 30 euros, au motif que la plaque au format moto (21 cm x 14 cm) était conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa délivrance et reste donc valable. Elle considère, par ailleurs, que la taille de la plaque moto ne représente pas un danger pour les usagers.

1.2. Réglementations applicables

1.2.1. Obligation d'immatriculer les cyclomoteurs et les speed pedelecs

L'arrêté royal du 23 mars 2014 modifiant l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules a, dans un premier temps, prescrit l'immatriculation des cyclomoteurs (et donc des speed pedelecs y assimilés) neufs acquis et mis en circulation en Belgique. Cette mesure est entrée en vigueur le 31 mars 2014.

L'arrêté royal du 18 novembre 2015 relatif à la régularisation des immatriculations des cyclomoteurs et des quadricycles légers, et modifiant l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules a ensuite étendu cette obligation aux autres cyclomoteurs et speed pedelecs, soit ceux acquis avant le 31 mars 2014 ou importés.

Cet arrêté a instauré une période de régularisation d'un an afin de laisser le temps à tous les propriétaires de régulariser leur situation. Cette période devait se terminer le 10 décembre 2016 mais elle a été prolongée d'une année supplémentaire¹⁴⁸.

1.2.2. Dimensions de la plaque pour cyclomoteurs et speed pedelecs

La compétence de déterminer les dimensions des plaques d'immatriculation appartient au ministre de la Mobilité¹⁴⁹.

Les arrêtés ministériels du 23 mars 2014 et du 28 juillet 2016 modifiant l'arrêté ministériel du 23 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules ont prévu successivement, pour les cyclomoteurs et les speed pedelecs, des dimensions de 21 cm x 14 cm (en vigueur à partir du 31 mars 2014), puis de 10 cm x 12 cm (en vigueur à partir du 1^{er} octobre 2016).

¹⁴⁸ Jusqu'au 10 décembre 2017, selon l'arrêté royal du 25 décembre 2016 modifiant l'arrêté royal du 18 novembre 2015 précité.

¹⁴⁹ Article 21 de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules.

De kentekenplaten moeten in principe worden bevestigd op een daartoe voorziene montageplaats.

De afmetingen van de montageplaats voor de achterkentekenplaten wordt bepaald door de Europese richtlijn 2009/62¹⁵⁰. Die richtlijn voorziet voor de tweewielige motorvoertuigen afmetingen van montageplaatsen die kleiner zijn (10x17,5cm of 14,5x12,5cm) dan die van de platen die oorspronkelijk werden uitgereikt (21x14cm), vóór de uitreiking van het formaat 10x12cm sinds 1 oktober 2016.

1.3. Bespreking

De DIV stelt dat de richtlijn 2009/62 enkel een technische vereiste bevat betreffende de plaats voor de montage van de achterste kentekenplaat van twee- of driewielige motorvoertuigen. Een vereiste waaraan een bromfiets moet voldoen in het kader van de technische goedkeuring van voertuigen, hetgeen geen verband houdt met hun inschrijving¹⁵¹.

Er bestaat echter een objectieve band tussen de afmetingen van kentekenplaten en hun bevestigingsplaats op de voertuigen: wanneer men een montageplaats voor een kentekenplaat voorziet, is deze bedoeld om de plaat erop te bevestigen. Wanneer de plaat groter is dan de plaats voorzien voor de bevestiging, is er risico op verwondingen, op een minder stabiele bevestiging, of op het beschadigen van het koetswerk van de bromfiets of het kader van de elektrische fiets. Dit probleem stelt zich voornamelijk bij de speed pedelecs waarvan de afmetingen niet geschikt zijn voor een formaat van een motorplaat (21x14cm).

De DIV heeft zijn partners (verzekeringmakelaars, politie, ...) in december 2015 laten weten dat aan de eigenaars van de speed pedelecs werd aangeraden om de inschrijving van hun voertuig uit te stellen in afwachting van de komst van de kleinere kentekenplaat¹⁵².

¹⁵⁰ Richtlijn 2009/62/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende de montageplaats voor de achterkentekenplaat van twee- of driewielige motorvoertuigen, bijlage 1, in werking getreden op 1 januari 2010 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32009L0062>).

¹⁵¹ De 3de overweging van de Richtlijn 2009/62 geeft overigens aan dat deze richtlijn "niet ten doel heeft de afmetingen van de in de verschillende lidstaten gebruikte kentekenplaten te harmoniseren", en "het derhalve de taak van de lidstaten is erop toe te zien dat uitstekende kentekenplaten geen gevaar voor de gebruikers vormen, zonder dat zulks evenwel wijzigingen in de constructie van de voertuigen vergt".

¹⁵² Nieuwsflash DIV van 3 december 2015 "regularisatie van bromfietsen". Het formaat 10x12cm dat was aangekondigd voor maart-april 2016 en daarna voor de zomer van 2016 blijkt nadien pas beschikbaar vanaf oktober 2016.

La plaque d'immatriculation doit, en principe, être fixée sur un emplacement prévu à cet effet.

Les dimensions de l'emplacement sont déterminées par la directive européenne 2009/62¹⁵⁰. Cette dernière prévoit, pour les deux-roues, des dimensions plus petites (10 cm x 17,5 cm ou 14,5 cm x 12,5 cm) que celles de la première plaque (21 cm x 14 cm) délivrée par la DIV.

1.3. Discussion

La DIV soutient que la directive 2009/62 contient uniquement une exigence technique relative à l'emplacement, pour le montage de la plaque d'immatriculation arrière des véhicules à moteur à deux ou trois roues. Le cyclomoteur doit satisfaire à cette exigence dans le cadre du processus de contrôle technique des véhicules qui, lui, n'est en rien lié à l'immatriculation¹⁵¹.

Or, il existe à l'évidence un lien objectif entre les dimensions des plaques d'immatriculation et leur emplacement sur les véhicules: si on prévoit un emplacement pour une plaque, c'est pour l'y fixer. Si la plaque est plus grande que son emplacement, elle pourrait être moins bien fixée, dépasser et blesser, ou endommager la carrosserie du cyclomoteur ou le cadre du speed pedelec. Ce problème concerne tout particulièrement les speed pedelecs dont les dimensions ne s'accommodent pas du format de plaque moto (21 cm x 14 cm).

En décembre 2015, la DIV a informé ses partenaires (courtiers d'assurances, police, ...) qu'il était conseillé aux propriétaires de speed pedelecs de postposer leur décision d'immatriculer leur véhicule et d'attendre la nouvelle plaque au plus petit format¹⁵².

¹⁵⁰ Directive 2009/62 CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 relative à l'emplacement pour le montage de la plaque d'immatriculation arrière des véhicules à moteur à deux ou trois roues, annexe 1, en vigueur le 1^{er} janvier 2010 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1477296005182&uri=CELEX:32009L0062>).

¹⁵¹ Le 3^e considérant de la Directive 2009/62 indique d'ailleurs que son objectif "n'est pas d'harmoniser les dimensions des plaques d'immatriculation utilisées dans les différents États membres", qu'il "appartient donc aux États membres de veiller à ce que les plaques d'immatriculation saillantes ne constituent pas un danger pour les usagers, sans toutefois que cela ne requière de quelconques modifications pour ce qui concerne la construction des véhicules".

¹⁵² Info-flash du 3 décembre 2015 de la DIV "régularisation des cyclos". Le format 10 cm x 12 cm annoncé pour mars-avril 2016 puis pour l'été 2016 ne sera finalement disponible qu'en octobre 2016.

Uiteindelijk heeft het ministerieel besluit van 28 juli 2016 het klein formaat opgelegd voor zowel de speed pedelecs als voor de bromfietsen, vanaf 1 oktober 2016.

De eigenaars van speed pedelecs die hun nieuwe voertuigen vóór 1 oktober 2016 hadden laten inschrijven mogen niet worden benadeeld, omdat ze overeenkomstig het koninklijk besluit van 23 maart 2014 de verplichte inschrijving hebben gedaan.

De eigenaars van een tweedehands speed pedelec die deze in december 2015 lieten inschrijven, mogen evenmin benadeeld worden: zij waren immers niet geïnformeerd over de mogelijkheid om met de inschrijving te wachten om een plaat met klein formaat te kunnen bekomen.

Tot slot zou de DIV tevens in een omruiling moeten voorzien van de motorplaten die werden uitgereikt tussen 1 januari en 1 oktober 2016 aan de eigenaars van een tweedehands bromfiets of speed pedelec, die zich zorgen maakten over de grootte van hun kentekenplaat en die kunnen aantonen dat zij door de DIV in dit verband slecht werden geïnformeerd.

Wanneer de overheid aan de burger het gebruik oplegt van een product waarvan zij zelf de normen bepaalt, moet zij erover waken dat deze normen adequaat zijn. Indien later blijkt dat de kwaliteit van het product niet aan zijn gebruik was aangepast, moet zij dit vervangen zonder bijkomende kosten voor diegenen die gedwongen waren om de oorspronkelijke versie te aanvaarden in afwachting van zijn aanpassing.

Bijgevolg,

vaststellend dat in 2014 de bevoegde Belgische autoriteiten kozen voor kentekenplaatformaten voor bromfietsen en speed pedelecs die groter waren dan diegene voorzien voor hun bevestiging door de Richtlijn 2009/62 sinds 1 januari 2010;

dat de FOD Mobiliteit en Vervoer weigerde om de reeds uitgereikte platen met formaat 21x14cm kosteloos te vervangen door platen met formaat 10x12cm,

overwegend dat de platen met formaat 21x14cm voor veiligheid gerelateerde of technische ongemakken kunnen zorgen bij de bevestiging ervan op een speed pedelec,

beveelt de federale Ombudsman de FOD Mobiliteit en Vervoer aan om gratis, op verzoek, de kentekenplaten met motorformaat (21x14cm) om te ruilen

Finalemment, l'arrêté ministériel du 28 juillet 2016 imposera le petit format tant pour les speed pedelecs que pour les cyclomoteurs, à partir du 1^{er} octobre 2016.

Les propriétaires de speed pedelecs, qui ont fait immatriculer leur véhicule neuf avant le 1^{er} octobre 2016, ne peuvent être pénalisés d'avoir respecté la nouvelle obligation d'immatriculation. L'arrêté royal du 23 mars 2014 les obligeait en effet à le faire.

Les propriétaires d'un speed pedelec usagé, qui l'ont immatriculé en décembre 2015, ne peuvent pas non plus être pénalisés car ils n'étaient pas informés de la possibilité d'attendre la nouvelle plaque au plus petit format.

Enfin, la DIV devrait également échanger les plaques moto attribuées entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} octobre 2016 aux propriétaires d'un cyclomoteur ou d'un speed pedelec usagé qui prouvent qu'ils s'étaient adressés à la DIV, pour s'inquiéter de la taille de la plaque, et qui n'ont pas été informés de la possibilité d'attendre le plus petit format.

Lorsque l'autorité impose au citoyen d'utiliser un produit dont elle prescrit elle-même les normes, elle doit s'assurer que ces normes sont adéquates. S'il s'avère, par la suite, que ce produit n'était pas adapté à son usage, elle doit le remplacer, sans frais supplémentaires pour ceux qui ont été contraints d'accepter la version initiale, dans l'attente de son adaptation.

Par conséquent,

constatant qu'en mars 2014, l'autorité belge compétente a opté pour des dimensions de plaque pour les cyclomoteurs et speed pedelecs plus grandes que celles prévues pour leur emplacement par la Directive 2009/62 depuis le 1^{er} janvier 2010;

que le SPF Mobiliteit et Transports a refusé de remplacer sans frais la plaque au format 21 cm x 14 cm délivrée précédemment, par la plaque au format 10 cm x 12 cm,

considérant que la plaque aux dimensions 21 cm x 14 cm pose des problèmes en termes de sécurité ainsi que d'ordre technique, lorsqu'il s'agit de la fixer sur un speed pedelec,

le Médiateur fédéral recommande au SPF Mobiliteit et Transports d'échanger gratuitement, sur demande, contre une plaque au format réduit (10 cm x

door kentekenplaten met klein formaat (10x12cm) voor de kentekenplaten die werden toegekend:

- tussen 31 maart 2014 en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van nieuwe speed pedelecs;
- tijdens de maand december 2015, aan de eigenaars van tweedehands speed pedelecs;
- tussen 1 januari en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van tweedehands bromfietsen en speed pedelecs die kunnen aantonen dat de DIV hen slecht informeerde naar aanleiding van hun vragen daaromtrent.

2. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

2.1. Aan de administratie

■ Openstaand

OA 14/01 Aanbeveling aan de Directie Inschrijvingen Homologatie Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer

Bij de toekennings- en verlengingsprocedures voor proefrittenplaten enkel de voorwaarden toepassen conform het nog steeds van kracht zijnde koninklijk besluit van 8 januari 1996 tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens.

➤ In 2016 werd de toekenning van commerciële platen geautomatiseerd. De voorwaarden worden nu zowel door de btw-diensten als door de Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) gescreend, elk voor hun specifieke bevoegdheidsdomein. Het nieuwe systeem kent nog enkele kinderziekten (onduidelijke foutmeldingen, soms een onjuiste screening op de Nacebel-codes, ...), maar het gros van de resterende problemen zou in de loop van het jaar 2017 moeten opgelost worden.

12 cm), la plaque d'immatriculation au format moto (21 cm x 14 cm) attribuée:

- entre le 31 mars 2014 et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de speed pedelecs neufs;
- en décembre 2015, aux propriétaires de speed pedelecs usagés;
- entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} octobre 2016, aux propriétaires de cyclomoteurs ou de speed pedelecs usagés qui prouvent que la DIV les a mal informés en réponse à leur demande d'information.

2. Suivi des recommandations des années précédentes

2.1. A l'administration

■ En cours

RO 14/01 Recommandation à la Direction pour l'Immatriculation et l'Homologation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports

Statuer sur toutes les demandes de délivrance ou de renouvellement de plaques "Essai" de 2014 et ultérieures, sur base des conditions de l'arrêté royal du 8 janvier 1996 en vigueur au moment de l'introduction de la demande.

➤ La procédure d'octroi des plaques commerciales a été automatisée dans le courant de l'année 2016. Les conditions de délivrance sont à présent vérifiées, tant par les services de la TVA que par la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV), chacun pour leurs compétences propres. Le nouveau processus connaît encore quelques difficultés de jeunesse (mentions d'erreurs imprécises, vérification inexacte des codes Nacebel, ...) mais la majeure partie d'entre elles devraient être résolues dans le courant de l'année 2017.

H. Commissie voor de Verzoekschriften

Opvolging van de transversale aanbevelingen van vorige jaren

■ Openstaand

AA 14/01 Om de kinderrechten concreet te bevorderen:

- het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch studieproces van de impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen;
 - het nemen van een individuele beslissing die (on) rechtstreeks betrekking heeft op een kind vereist dat de federale administratieve overheden een systematisch proces respecteren van evaluatie en bepaling van het hoger belang van het kind.
- Voor de opvolging, zie pp. 24 en volgende onder het gedeelte “*Grondrechten*”.

H. Commission des Pétitions

Suivi des recommandations transversales des années précédentes

■ En cours

RG 14/01 Afin de faire progresser concrètement les droits de l’enfant:

- l’adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d’étude d’impact des mesures projetées sur les enfants;
 - l’adoption d’une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d’évaluation et de détermination de l’intérêt supérieur de l’enfant.
- Pour le suivi, voyez les pages 24 et suivantes sous la partie “*Droits fondamentaux*”.

DEEL II

CENTRUM INTEGRITEIT

1. — ACTIVITEITEN VAN HET CENTRUM INTEGRITEIT

A. Cijfers

In 2016 heeft het Centrum Integriteit 31 dossiers geopend (18 dossiers werden ingeleid in het Nederlands en 13 in het Frans).

Tien dossiers werden afgesloten op het niveau van de informatievraag, wat betekent dat ze geen aanleiding hebben gegeven tot het officieel opstarten van de meldprocedure via een vraag om voorafgaand advies.

Zestien dossiers hebben aanleiding gegeven tot een vraag om voorafgaand advies aan het Centrum Integriteit waarvan vier geleid hebben tot een gunstig advies en negen tot een ongunstig advies. Drie vragen om voorafgaand advies zijn nog in behandeling. In drie van de vier dossiers met een gunstig advies werd de melding bevestigd aan het Centrum Integriteit waarna deze het onderzoek opstartte.

De vijf resterende dossiers werden geopend door het Centrum Integriteit en onderzocht na een bevestiging van de melding die volgde op een gunstig voorafgaand advies van de vertrouwenspersoon integriteit (VPI).

Uit een vergelijking van de cijfers van 2016 met deze van het voorgaande jaar, blijkt dat de meldprocedure aan bekendheid gewonnen heeft bij de personeelsleden van de federale overheid. Vergeleken met het voorgaande jaar, heeft het Centrum Integriteit een daling vastgesteld van het aantal informatievragen en een stijging van het aantal vragen om voorafgaand advies.

PARTIE II

CENTRE INTÉGRITÉ

1. — ACTIVITÉ DU CENTRE INTÉGRITÉ

A. Chiffres

En 2016, le Centre Intégrité a ouvert 31 dossiers (18 dans le rôle linguistique néerlandais et 13 dans le rôle linguistique français).

Dix dossiers ont été clôturés au niveau de la demande d'information, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas donné lieu à la mise en route formelle de la procédure de signalement via la demande d'avis préalable.

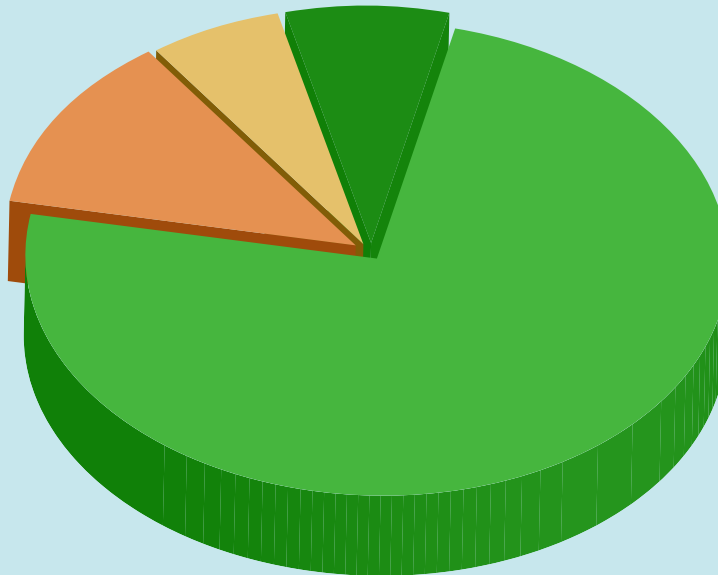
Seize dossiers ont donné lieu à une demande d'avis préalable au Centre Intégrité et débouché sur quatre avis favorables et neuf avis défavorables. Trois demandes d'avis préalable sont encore en cours de traitement. Sur les quatre avis favorables, trois ont abouti à la confirmation du signalement auprès du Centre Intégrité et à l'ouverture d'une enquête.

Les cinq derniers dossiers ont également fait l'objet d'une enquête. Ils ont été ouverts à la suite d'une confirmation de signalement ayant fait l'objet d'un avis préalable favorable de la personne de confiance d'intégrité (PCI).

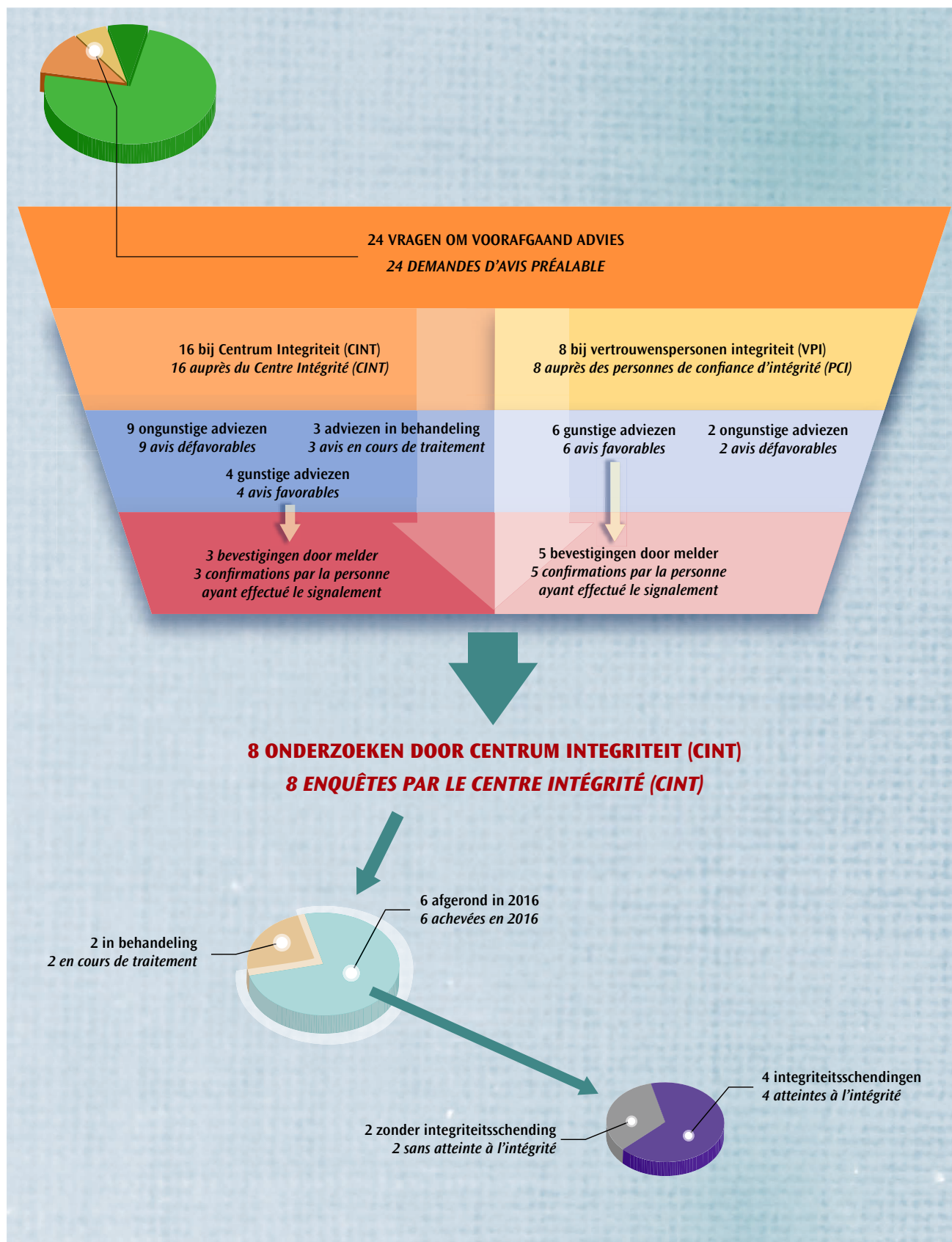
En comparant les chiffres de 2016 et de 2015, il semble que la procédure de signalement a gagné en notoriété auprès des fonctionnaires fédéraux. Le Centre Intégrité a en effet constaté une baisse du nombre de demandes d'information et une augmentation du nombre de demandes d'avis préalable.

DOSSIERS MET BETREKKING TOT VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN
DOSSIERS RELATIFS AUX ATTEINTES SUSPECTÉES A L'INTÉGRITÉ

- Informatievragen bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI)
Demandes d'information auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 98
- Informatievragen bij Centrum Integriteit (CINT)
Demandes d'information auprès du Centre Intégrité (CINT): 10
- Vragen om voorafgaand advies bij Centrum Integriteit (CINT): 16
Demandes d'avis préalable auprès du Centre Intégrité (CINT): 16
- Vragen om voorafgaand advies bij vertrouwenspersonen integriteit (VPI): 8
Demandes d'avis préalable auprès des personnes de confiance d'intégrité (PCI): 8



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



B. Overzicht van de onderzoeken

Van de acht onderzoeken die van start gingen na een melding in 2016, werden er zes afgerond vóór het afsluiten van het jaar. De federale Ombudsman geeft een overzicht van deze onderzoeken, zonder de vertrouwelijkheid die inherent is aan het meldsysteem in het gedrang te brengen.

Na afloop van de onderzoeken, richt het Centrum Integriteit een rapport aan de betrokken organisatie. Dat rapport bevat niet alleen de besluiten van het onderzoek, maar eveneens de eventuele aanbevelingen die beogen om herhaling van de vastgestelde problemen te vermijden, ook in het geval er geen integriteitsschending werd vastgesteld. De aanbevelingen worden verder opgevolgd in samenwerking met de betrokken organisaties.

In vier van de zes onderzoeken afgerond in 2016, werd een integriteitsschending vastgesteld. In twee onderzoeken werd het vermoeden weerlegd dat de gemelde onregelmatigheden zich hadden voorgedaan.

1) Het eerste onderzoek betrof het onregelmatige gebruik van een dienstwagen door de titularis van een managementfunctie.

Uit het onderzoek bleek dat geen inbreuken werden begaan op de gangbare reglementering. Er was wel een gebrek aan aangepaste reglementering voor het gebruik door derden van dienstwagens en de bijhorende tankkaart. Het Centrum Integriteit heeft bijgevolg besloten dat er geen sprake was van een integriteitsschending. Het heeft evenwel aanbevolen aan de overheidsdienst om een “*car policy*” op te stellen met duidelijke regels voor het gebruik en de eventuele beperkingen van het gebruik van dienstwagens en om deze te communiceren aan alle personeelsleden.

2) Het tweede onderzoek ging over tekortkomingen aan de regels en procedures bij een ongeval dat zich had voorgedaan op de werkvloer, waardoor het onmogelijk bleek de precieze oorzaken en verantwoordelijkheden te achterhalen. Het onderzoek betrof eveneens het ontbreken van nuttige maatregelen om herhaling van gelijkaardige ongevallen te vermijden.

Het onderzoek heeft aangetoond dat de gangbare regels en procedures niet correct werden opgevolgd en dat er geen gepaste preventieve maatregelen waren genomen. Het Centrum Integriteit heeft bijgevolg besloten dat een integriteitsschending zich had voorgedaan.

Het Centrum Integriteit heeft de overheidsdienst aanbevolen om de richtlijnen met betrekking tot interne onderzoeken te verduidelijken, de bestaande procedures

B. Aperçu des enquêtes

Sur les huit enquêtes initiées par des signalements émis en 2016, six étaient achevées en fin d'exercice. Nous en donnons un aperçu ci-après, tout en garantissant la confidentialité inhérente au système de signalement.

À l'issue des enquêtes, le Centre Intégrité adresse un rapport à l'organisation concernée. Ce rapport contient non seulement les conclusions de l'enquête mais également les éventuelles recommandations visant à éviter la répétition de problèmes constatés, même en l'absence d'atteinte à l'intégrité. Un suivi de ces recommandations est assuré en collaboration avec les administrations concernées.

Des six enquêtes achevées en 2016, quatre ont confirmé l'existence d'atteinte à l'intégrité et deux ont écarté les soupçons d'irrégularités signalées.

1) La première enquête avait trait à l'utilisation irrégulière d'une voiture de service par le titulaire d'une fonction de management.

L'enquête a permis d'écarter toute violation de la réglementation en vigueur mais a mis en évidence l'absence de règles appropriées concernant l'utilisation par des tiers de la voiture de service et de sa carte essence. Le Centre Intégrité a dès lors conclu qu'il n'y avait pas eu d'atteinte à l'intégrité mais a recommandé à l'administration d'établir une “*car policy*” contenant des règles claires sur l'utilisation des voitures de service et les limites éventuelles, et de la communiquer à tous les membres du personnel.

2) La seconde enquête portait sur des manquements aux règles et procédures en vigueur lors d'un accident sur le lieu de travail, ayant empêché d'en déterminer les causes et responsabilités précises, ainsi que sur l'absence de mesures utiles pour éviter la répétition d'accidents similaires.

L'enquête a confirmé que les règles et procédures en vigueur n'avaient pas été correctement suivies et qu'aucune mesure préventive adéquate n'avait été prise. Le Centre Intégrité a dès lors conclu à l'existence d'une atteinte à l'intégrité.

Le Centre Intégrité a recommandé à l'administration de préciser et d'améliorer les instructions en matière d'enquête interne, d'améliorer les procédures actuelles

te verbeteren inzake het inventariseren, bewaren en vernietigen van het materiaal dat oorzaak was van het ongeval, de noodzakelijke toelatingen voor dit materiaal te regulariseren, een sensibilisering te voorzien voor de gevaren van dit materiaal en de huidige noodzaak aan het gebruik van dergelijke materialen te evalueren.

3) Het derde onderzoek boog zich over het niet-reglementaire verloop van een bevorderingsprocedure.

Het onderzoek heeft onregelmatigheden genoteerd bij het verloop van deze procedure. Het heeft tot de vaststelling geleid dat deze onregelmatigheden het gevolg zijn van verankerde gewoonten van de betrokken overheidsdienst bij het beheer van de personeelsmiddelen die ingaan tegen de principes van behoorlijk bestuur en gelijke toegang tot openbare functies, zonder evenwel te kunnen stellen dat bewust onterechte voordelen werden toegekend.

Het Centrum Integriteit heeft bijgevolg besloten dat er een integriteitsschending bestaat en heeft de overheidsdienst aanbevolen een einde te stellen aan onregelmatige praktijken en een personeelsbeleid te ontwikkelen dat garant staat voor het respecteren van de principes van onpartijdigheid en gelijkheid.

4) Het vierde onderzoek betreft het vermoeden dat een personeelslid de uitvoering van een procedure belemmerde met een aanzienlijke financiële impact tot gevolg.

Het onderzoek heeft aangetoond dat er geen bewuste belemmering was in het dossier. Er had zich bijgevolg geen integriteitsschending voorgedaan. De gerezen moeilijkheden resulteerden voornamelijk uit communicatie- en samenwerkingsproblemen tussen de verschillende diensten betrokken bij de procedure, evenals uit de juridische verwickelingen tijdens het verloop ervan.

Het Centrum Integriteit heeft de overheidsdienst bijgevolg aanbevolen om na te gaan of deze problemen éénmalig of structureel zijn. Indien dit laatste het geval zou zijn, beval het Centrum Integriteit aan om de communicatie en de samenwerking tussen de betrokken diensten te verbeteren. Het Centrum Integriteit heeft eveneens een doeltreffende behandeling aanbevolen van juridische vragen die zich in dergelijke procedures kunnen stellen.

De overheidsdienst is snel overgegaan tot het uitvoeren van de aanbevolen nazichten en heeft het Centrum Integriteit ervan op de hoogte gebracht dat de problemen die aangetroffen werden in dit dossier éénmalig waren en geen weerspiegeling vormden van de algemene goede samenwerking die er tussen de betrokken

en matière d'inventorisation, conservation et destruction du matériel à l'origine de l'accident, de régulariser les autorisations liées à ce matériel, de prévoir une sensibilisation aux dangers de ce matériel et d'évaluer la nécessité actuelle de l'utilisation dudit matériel.

3) La troisième enquête visait le déroulement non réglementaire d'une procédure de promotion.

L'enquête a établi des irrégularités dans le déroulement de ladite procédure. Ces irrégularités découlaient d'habitudes ancrées dans l'administration concernée en matière de gestion des ressources humaines qui contrevenaient aux principes de bonne administration et à l'égalité dans l'accès aux emplois publics, sans toutefois mettre en évidence la recherche d'avantages indus.

Le Centre Intégrité a dès lors conclu à l'existence d'une atteinte à l'intégrité et a recommandé à l'administration de mettre fin à ces pratiques irrégulières et de développer une politique de gestion du personnel assurant le respect des principes d'impartialité et d'égalité.

4) La quatrième enquête concernait une suspicion d'entrave par un membre du personnel dans une procédure ayant des implications financières importantes.

L'enquête a conclu qu'il n'y avait pas eu d'atteinte à l'intégrité, les difficultés survenues résultant essentiellement de problèmes de communication et de collaboration entre les différents services impliqués dans la procédure, ainsi que de complications juridiques dans la conduite de la procédure.

Le Centre Intégrité a donc recommandé à l'administration d'examiner si ces difficultés revêtaient un caractère ponctuel ou structurel. Dans ce dernier cas, le Centre Intégrité recommandait d'optimiser la communication et la collaboration entre les services concernés. Le Centre Intégrité a également recommandé d'optimiser le traitement des questions juridiques susceptibles de se poser dans de telles procédures.

L'administration a procédé rapidement aux vérifications recommandées et informé le Centre Intégrité que les problèmes rencontrés dans le dossier étaient ponctuels et ne reflétaient pas la bonne collaboration générale entre les services concernés. Une mise à jour du protocole de collaboration existant était prévue en

diensten is. Er werd een actualisering voorzien van het bestaande samenwerkingsprotocol om de afwijkende opvattingen tussen de betrokken diensten te regelen. De overheidsdienst zou ook spoedig individuele fiches met juridische informatie over de betrokken procedure ter beschikking stellen van het personeel.

5) Het vijfde onderzoek ging over het vermoeden van onregelmatige afwijking van de arbeidsvoorwaarden met betrekking tot vergoedingen en werktijden, evenals over de intimidatie door een hiërarchisch meerdere van het personeelslid dat deze veronderstelde integriteitsschending intern had gemeld.

Het onderzoek heeft geleid tot de vaststelling dat er in een aantal gevallen onterecht afgeweken werd van de regels die van toepassing zijn voor het toekennen van vergoedingen in het voordeel van enkele personeelsleden. Bijgevolg werd besloten dat er sprake is van een integriteitsschending voor dit gedeelte van de melding. Het onderzoek heeft niet geleid tot de vaststelling dat er afgeweken werd van de arbeidstijd, noch dat een hiërarchisch meerdere heeft geïntimideerd.

Het Centrum Integriteit heeft de overheidsdienst aanbevolen om de correcte toepassing van de regelgeving na te trekken bij de toekenning van vergoedingen en de beslissingsprocedures inzake personeelsdossiers meer te formaliseren.

De overheidsdienst heeft meteen na het afronden van het rapport aan het Centrum Integriteit een overzicht overgemaakt van de genomen maatregelen, waaronder het intrekken van vergoedingen die aan bepaalde personeelsleden werden toegekend die niet aan de vereiste voorwaarden voldeden. De overheidsdienst heeft daarnaast ook aangekondigd dat ze de conformiteit zou nagaan van het geheel van toegekende vergoedingen, van zodra het nieuwe Koninklijk Besluit betreffende vergoedingen en premies toegekend aan de personeelsleden van de federale overheidsdiensten van kracht is. De oude reglementering is immers niet meer aangepast aan de huidige organisatie van het werk, gezien de technologische evolutie en de gewijzigde werkmethodes.

6) Het zesde onderzoek had betrekking op het installeren en gebruiken voor professionele doeleinden van een informaticoepassing op een pc van de overheidsdienst, zonder voorafgaande goedkeuring van de directeur ICT en zonder geldige aankooplicentie.

Het onderzoek heeft dit bevestigd. Er werd bijgevolg besloten dat er een integriteitsschending werd begaan.

vue de régler les points de désaccord entre les services concernés. Par ailleurs, des fiches individuelles reprenant les informations juridiques disponibles en ce qui concerne la procédure concernée seraient prochainement mises à disposition des membres du personnel.

5) La cinquième enquête portait sur une suspicion de dérogation irrégulière aux conditions de travail en matière d'indemnités et de règlement du temps de travail, ainsi que sur l'intimidation par un supérieur hiérarchique du membre du personnel qui a signalé cette atteinte suspectée à l'intégrité en interne.

L'enquête a établi certaines dérogations injustifiées aux règles applicables en matière d'octroi d'indemnités en faveur de certains membres du personnel et a dès lors conclu à une atteinte à l'intégrité sur ce volet du signalement. L'enquête n'a pas établi de dérogations injustifiées au règlement du temps de travail, ni d'intimidation de la part d'un supérieur hiérarchique.

Le Centre Intégrité a recommandé à l'administration de vérifier l'application correcte des dispositions réglementaires dans l'octroi d'indemnités et de formaliser davantage les procédures décisionnelles en matière de dossiers du personnel.

L'administration a transmis au Centre Intégrité un aperçu des mesures prises immédiatement après la clôture du rapport, dont le retrait des indemnités octroyées à certains membres du personnel ne répondant manifestement pas aux conditions requises. L'administration a par ailleurs annoncé qu'elle réexaminerait la régularité de l'ensemble des indemnités octroyées à la lueur du nouvel arrêté royal relatif aux indemnités et allocations accordées aux membres du personnel des services publics fédéraux, qui est en cours d'élaboration. En effet, la réglementation actuelle ne permet plus de répondre adéquatement aux nouveaux modes d'organisation du travail, vu les évolutions technologiques et l'adaptation des méthodes de travail.

6) La sixième enquête avait trait à l'installation, sur un ordinateur de l'administration, d'un logiciel et à son utilisation à des fins professionnelles, sans l'approbation préalable du directeur ICT et sans licence d'achat valable.

Les faits ont été confirmés lors de l'enquête et il a été conclu à l'existence d'une atteinte à l'intégrité.

2. — EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE MELDPROCEDURE

A. De federale Ombudsman als externe component

Bij wet van 15 september 2013 heeft de wetgever aan de opdrachten van de federale Ombudsman een taak toegevoegd die aansluit bij één van de doelstellingen van een institutionele ombudsman, met name het bijdragen aan een goed functionerende overheid. Zowel naar aanleiding van de behandeling van een individuele klacht als bij een integriteitsonderzoek kan de federale Ombudsman de betrokken overheid aanbevelen om haar werking aan te passen om gelijkaardige klachten of integriteitsschendingen in de toekomst te vermijden.

De federale Ombudsman functioneert voor de meldprocedure als de externe component voor de federale administratieve overheden, zodat de onafhankelijkheid ten aanzien van deze laatste gewaarborgd is. Hij werkt, overeenkomstig de wettelijk voorziene procedure, samen met de vertrouwenspersonen integriteit binnen de overheid. Zij zijn door de wet voorzien als een mogelijke eerste stap om een integriteitsschending te melden binnen de federale administratie zelf en vormen de zogenaamde interne component van de meldprocedure.

Bij de implementatie van zijn nieuwe bevoegdheden opteerde de federale Ombudsman voor een hybride model waarbij, met respect voor de vertrouwelijkheid van behandeling, de expertise verworven in het kader van de reguliere klachtenbehandeling actief wordt ingebracht in het Centrum Integriteit en omgekeerd. Dit blijkt een goede keuze te zijn geweest. Ook in 2016 heeft het Centrum Integriteit bij zijn onderzoeken regelmatig gebruik gemaakt van de expertise die aanwezig is bij de federale Ombudsman inzake het functioneren van de verschillende overheidsdiensten. Anderzijds draagt de expertise van het Centrum Integriteit inzake methodologische aanpak bij tot het goede verloop van de systemische onderzoeken die de federale Ombudsman de laatste jaren meer en meer voert.

Er zijn daarnaast uiteraard een aantal belangrijke verschilpunten tussen de reguliere werking van de federale Ombudsman en het onderzoek naar veronderstelde integriteitsschendingen. Het is belangrijk dat alle betrokken partijen zich daarvan bewust zijn.

Klachtenbehandeling beoogt het realiseren van concrete oplossingen voor problemen van burgers en ambtenaren, individueel en/of structureel. Het persoonlijke belang van de klager, een vereiste om een klacht te

2. — EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA PROCEDURE DE SIGNALEMENT

A. Le Médiateur fédéral en tant que composante externe

Par la loi du 15 septembre 2013, le législateur a confié au Médiateur fédéral une mission supplémentaire qui rejoint un des objectifs de l'ombudsman institutionnel, à savoir contribuer au bon fonctionnement de l'administration. Tant le traitement d'une plainte d'un usager que l'enquête relative à une atteinte suspectée à l'intégrité peuvent déboucher sur une recommandation du Médiateur fédéral à l'administration concernée, afin qu'elle adapte son fonctionnement pour que la répétition des problèmes constatés soit évitée à l'avenir.

Dans le cadre de la procédure de signalement, le Médiateur fédéral constitue la composante externe pour les autorités administratives fédérales, ce qui en garantit l'indépendance à l'égard de ces dernières. Conformément à la procédure prévue par la loi, le Médiateur fédéral collabore avec les personnes de confiance d'intégrité au sein des administrations. La procédure prévoit qu'elles constituent une première étape possible pour signaler une atteinte à l'intégrité au sein même de l'administration fédérale et forment ce que l'on appelle la composante interne de la procédure de signalement.

Pour mettre en œuvre ses nouvelles compétences, le Médiateur fédéral a opté pour un modèle hybride, dans lequel l'expertise acquise dans le traitement des plaintes est activement intégrée dans le Centre Intégrité, et inversement, tout en garantissant la confidentialité inhérente au volet intégrité. Ce choix s'est avéré judicieux. En 2016, le Centre Intégrité a régulièrement fait appel lors de ses enquêtes à l'expertise de l'équipe du Médiateur fédéral concernant le fonctionnement des différentes administrations. L'expertise du Centre Intégrité en matière d'approche méthodologique, quant à elle, est mise à profit dans la conduite des enquêtes systémiques, de plus en plus nombreuses ces dernières années.

Des différences significatives existent naturellement entre le fonctionnement régulier du Médiateur fédéral et les enquêtes relatives à des atteintes suspectées à l'intégrité. Il importe que toutes les parties concernées en soient conscientes.

Le traitement des plaintes vise à obtenir des solutions concrètes, individuelles et/ou structurelles, aux problèmes des citoyens ou des fonctionnaires. L'accent est mis sur l'intérêt personnel du plaignant, condition

kunnen indienen, staat daarbij centraal. De meldprocedure daarentegen beoogt integriteitsschendingen aan het licht te brengen, voornamelijk met het oog op het maatschappelijke belang. Dit belet niet dat de melding van een veronderstelde integriteitsschending onrechtstreeks ook verband kan houden met de persoonlijke belangen van de melder. Mocht dit echter de enige motivatie zijn, dan zal het Centrum Integriteit aan de melder duidelijk maken dat het vinden van een oplossing voor zijn persoonlijke situatie niet het uitgangspunt noch het directe doel is van een dergelijke meldprocedure. De meldprocedure heeft hier tot doel vast te stellen of de veronderstelde integriteitsschending zich al dan niet heeft voorgedaan en wie er eventueel bij betrokken is. Het komt vervolgens de leidend ambtenaar toe om te bepalen welke maatregelen hij op basis van die informatie zal nemen.

In het kader van de behandeling van een individuele klacht wordt de verzoeker op de hoogte gehouden van het verloop van het onderzoek en uitvoerig geïnformeerd over het resultaat ervan. Een integriteitsonderzoek is daarentegen vertrouwelijk, zowel wat betreft de identiteit van de melder, als de onderzoeksdaden en de verslaggeving van de vastgestelde feiten. Om deze vertrouwelijkheid niet te schaden, ontvangt aan het einde van het onderzoek, enkel de leidend ambtenaar van de overheidsdienst, of de minister, het volledige rapport en worden de melder en de betrokkenen bij het onderzoek slechts beknopt geïnformeerd over het resultaat van het onderzoek. Uit de praktijk blijkt dat melders en ook betrokkenen bij het onderzoek het vaak moeilijk hebben met dergelijke beperkte communicatie.

Bij de klachtenbehandeling wordt een oplossing gezocht in dialoog met de betrokken overheidsdienst. De federale Ombudsman is een partner van de administratie in de zoektocht naar een oplossing voor de individuele klacht en desgevallend voor de meer structurele problemen die daaraan ten grondslag liggen. Bij het onderzoek naar een veronderstelde integriteitsschending wordt van de betrokken overheidsdienst wel zijn volledige medewerking aan het onderzoek vereist, maar is er weinig of geen ruimte voor verdere dialoog en overleg. Om het eventuele verdwijnen van bewijsmateriaal te voorkomen, is, zeker bij de start van het onderzoek, de informatie die wordt gegeven beperkt en het optreden van de onderzoekers kordaat en direct. Voor een overheidsdienst die al jaren als goede partner samenwerkt met de federale Ombudsman en voorwerp wordt van een integriteitsonderzoek, kan dat bevreemdend overkomen. Via onder meer de protocolakkoorden met de overheidsdiensten en de gesprekken daarover probeert de federale Ombudsman de administratie duiding te geven bij de eigenheid van de integriteitsonderzoeken. Om te vermijden dat het optreden van de federale

préalable pour l'introduction d'une plainte. La procédure de signalement vise, quant à elle, à mettre en lumière des atteintes à l'intégrité, principalement au regard de l'intérêt général. Cela n'empêche pas que le signalement d'une atteinte suspectée à l'intégrité puisse indirectement toucher aux intérêts personnels du dénonciateur. Si cela devait toutefois être la seule motivation, il revient au Centre Intégrité d'expliquer au dénonciateur que la recherche d'une solution à son problème personnel ne constitue pas le point de départ ni l'objectif premier de la procédure de signalement. La procédure de signalement vise ici à établir si une atteinte suspectée à l'intégrité s'est produite ou non et à identifier les personnes qui sont éventuellement impliquées. Il appartient ensuite au fonctionnaire dirigeant de décider des mesures qu'il prendra sur la base des constatations réalisées.

Lors du traitement d'une plainte individuelle, le plaignant est informé de manière détaillée du déroulement de l'examen et de son résultat. En revanche, une enquête relative à une atteinte suspectée à l'intégrité est confidentielle, tant en ce qui concerne l'identité du dénonciateur que les devoirs d'enquête et le rapportage des faits constatés. Afin de respecter cette confidentialité, seul le fonctionnaire dirigeant de l'administration concernée, ou le ministre, reçoit le rapport complet à la fin de l'enquête. Le dénonciateur ainsi que les membres du personnel associés à l'enquête sont informés de façon sommaire du résultat de l'enquête. Dans la pratique, il apparaît que cette communication limitée n'est pas toujours bien acceptée par les dénonciateurs et les membres du personnel associés à l'enquête.

Lors du traitement des plaintes, le dialogue avec l'administration concernée occupe une place centrale pour parvenir à une solution. Le Médiateur fédéral est un partenaire de l'administration dans la recherche d'une solution, tant pour le dossier individuel que pour les éventuels problèmes structurels sous-jacents. Lors d'une enquête relative à une atteinte suspectée à l'intégrité, il est attendu de l'administration concernée qu'elle apporte son entière collaboration, mais il y a peu, voire pas de place pour le dialogue et la concertation. Pour éviter la disparition éventuelle de preuves matérielles et ce, plus particulièrement au début de l'enquête, l'information fournie est limitée et l'intervention des enquêteurs est ferme et directe. Cette approche peut être déstabilisante pour une administration qui collabore en bon partenaire depuis des années avec le Médiateur fédéral, lorsqu'elle fait l'objet d'une enquête relative à une atteinte suspectée à l'intégrité. Le Médiateur fédéral tente dès lors, notamment par le biais de protocoles d'accord avec les autorités fédérales sur la procédure d'examen des signalements d'atteinte à l'intégrité et les discussions qui accompagnent leur conclusion, de

Ombudsman in het kader van integriteitsonderzoeken de goede samenwerking inzake de reguliere klachtenbehandeling zou hypothekeren is het immers van primordiaal belang dat ook de administratie begrijpt dat de verschillende opdrachten van de federale Ombudsman een verschillende aanpak vereisen.

B. De samenwerking tussen het Centrum Integriteit en de vertrouwenspersonen integriteit (VPI's)

Begin 2016 is de interne component van de meldprocedure in werking getreden met 28 VPI's die hun functie hebben opgenomen in 19 verschillende overheidsdiensten. De federale Ombudsman en de meerderheid van de betrokken overheidsdiensten hebben een protocolakkoord getekend dat beoogt de praktische modaliteiten te regelen voor de samenwerking tussen de leidend ambtenaar en de VPI's aan de ene kant en het Centrum Integriteit aan de andere kant. Een nauwe samenwerking tussen de interne en externe component is immers onontbeerlijk voor het goed functioneren van de meldprocedure. Om dat te realiseren worden regelmatige contacten onderhouden tussen de VPI's en het Centrum Integriteit, meer bepaald door de deelname van het Centrum Integriteit aan de trimestriële bijeenkomsten van het netwerk van VPI's. Dit laat toe goede praktijken en kennis uit te wisselen en concrete thema's en knelpunten te bespreken.

In 2016 hebben de VPI's 98 informatievragen ontvangen en acht vragen om voorafgaand advies, waarvan vijf geleid hebben tot een gunstig advies en drie tot een ongunstig advies. We stellen een grote discrepantie vast voor het aantal informatievragen: er zijn VPI's die 15 tot 30 informatievragen hebben ontvangen terwijl andere VPI's geen enkele informatievraag kregen. Algemeen beschouwd is het aantal vragen om voorafgaand advies beperkt en heeft de meerderheid van de VPI's geen enkele vraag om voorafgaand advies ontvangen. Deze cijfers moeten wel gelezen worden in het licht van het eerste werkjaar van de VPI's.

Het is voor de individuele VPI geen sinecure om de vragen om voorafgaand advies te beoordelen. Het netwerk van VPI's is een belangrijk steunpunt om ervaringen uit te wisselen en fictieve casussen te bespreken. De kwaliteit van de behandeling van een vraag om voorafgaand advies en een gemeenschappelijke benadering van de materie door de VPI's zijn zeker van belang gezien een gunstig advies door een VPI dat gevolgd wordt door een bevestiging van de melding automatisch leidt tot het openen van het onderzoek door

sensibiliser l'administration aux exigences particulières de cette mission. L'intervention du Médiateur fédéral dans de telles enquêtes ne doit pas hypothéquer la bonne collaboration qui existe dans le traitement régulier des plaintes. Il est dès lors primordial que l'administration comprenne que les différentes missions du Médiateur fédéral nécessitent une approche différente.

B. La collaboration entre le Centre Intégrité et les personnes de confiance d'intégrité (PCI)

Début 2016, la composante interne de la procédure de signalement est devenue opérationnelle avec l'entrée en fonction de 28 personnes de confiance d'intégrité (PCI) au sein de 19 administrations. Des protocoles d'accord ont été signés entre le Médiateur fédéral et la plupart des administrations concernées, notamment afin de régler les modalités pratiques de la collaboration entre les fonctionnaires dirigeants et les PCI, d'une part, et le Centre Intégrité, d'autre part. Une collaboration étroite entre les composantes interne et externe est en effet primordiale afin de garantir le bon fonctionnement de la procédure de signalement. Pour ce faire, les PCI et le Centre Intégrité entretiennent des contacts réguliers. Le Centre Intégrité participe notamment aux réunions trimestrielles du réseau des PCI, qui permettent d'échanger les bonnes pratiques, de discuter de thématiques ou problématiques concrètes et de partager les connaissances.

En 2016, les PCI ont reçu 98 demandes d'information et 8 demandes d'avis préalable, dont 5 ont débouché sur un avis favorable et 3 sur un avis défavorable. Une grande disparité est constatée dans le nombre de demandes d'information: certaines PCI comptabilisent de 15 à 30 demandes d'information, alors que d'autres n'en ont reçu aucune. Dans l'ensemble, le nombre de demandes d'avis préalable est limité et une majorité de PCI n'en a pas reçu. Ces chiffres doivent cependant être appréhendés en tenant compte du fait qu'il s'agit de l'année de démarrage des PCI.

Ce n'est pas une sinécure pour la PCI d'évaluer les demandes d'avis préalable. Le réseau des PCI constitue un soutien important dans l'échange d'expériences et la discussion de cas fictifs. La qualité du traitement des demandes d'avis préalable et une approche commune en la matière par les PCI sont d'autant plus importantes que la remise d'un avis favorable par une PCI entraîne, en cas de confirmation du signalement, l'ouverture automatique d'une enquête par le Centre Intégrité. La gravité des faits dénoncés et le caractère

het Centrum Integriteit. De ernst van de gemelde feiten en de redelijkheid van het vermoeden worden dan door het Centrum Integriteit niet meer overwogen.

Een blijvend aanbod aan vorming op maat van de VPI's is zeker aan te bevelen. Daarnaast dringen de VPI's er in hun jaarverslagen op aan dat de wet ook voor hen in een beschermingsstatuut zou voorzien.

3. — VERDERE EVOLUTIE

A. Aanpassing van de wet

In zijn beleidsnota van 28 oktober 2016, geeft de minister van Ambtenarenzaken te kennen dat hij samen met de minister van Budget een aanpassing van de wet van 15 september 2013 voorbereidt, in samenwerking met de federale Ombudsman. De federale Ombudsman heeft in het najaar van 2016 een aantal voorstellen tot aanpassing besproken met de betrokken kabinetten.

Overigens werd op 20 oktober 2016 een wetsvoorstel¹ ingediend in de Kamer waarin een uitbreiding wordt voorzien van het melden van een veronderstelde integriteitsschending naar de geïntegreerde politie (de federale en de lokale politie). Dit voorstel beoogt om het toepassingsgebied van de wet van 15 september 2013 uit te breiden naar de geïntegreerde politie.

B. De verdere uitbouw van het integriteitsbeleid binnen de federale overheid

Het integriteitsbeleid van de federale overheid is in volle ontwikkeling zowel op het niveau van preventie, detectie als reactie, en zowel overkoepelend voor alle overheidsdiensten als op organisatie-specifiek niveau. Zeker binnen het luik reactie is er heel wat aan het bewegen, met de verdere uitbouw van de meldprocedure, de ontwikkeling van een forensische audit voor de federale overheid en de vereenvoudiging van de tuchtregeling.

Uit de informatievragen, de vragen om advies en de onderzoeken naar veronderstelde integriteitsschendingen is wel gebleken dat blijvende inspanningen noodzakelijk zijn om alle elementen van het integriteitsbeleid verder te ontwikkelen. De onderzoekers stellen vast dat het voor personeelsleden van de federale overheid moeilijk is om te begrijpen vanaf wanneer het afwijken

¹ Wetsvoorstel tot uitbreiding van de melding van een veronderstelde integriteitsschending tot de geïntegreerde politie, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 20 oktober 2016, nr. 2115/001.

raisonnablement avéré des soupçons émis n'entrent plus en ligne de compte.

Une offre permanente de formations sur mesure pour les PCI est certainement recommandée. Par ailleurs, les PCI insistent dans leurs rapports annuels pour que la loi leur accorde également un statut de protection.

3. — EVOLUTION FUTURE

A. Modification de la loi

Dans sa note de politique générale du 28 octobre 2016, le ministre de la Fonction publique a indiqué qu'une adaptation de la loi du 15 septembre 2013 est en cours de préparation, conjointement avec la ministre du Budget et en collaboration avec le Médiateur fédéral. A l'automne 2016, le Médiateur fédéral a discuté d'une série de propositions d'adaptation avec les cabinets concernés.

Par ailleurs, une proposition de loi¹ étendant la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité à la police intégrée a été déposée le 20 octobre 2016 à la Chambre. Cette proposition vise à rendre la loi du 15 septembre 2013 également applicable aux membres du personnel de la police intégrée (les polices locale et fédérale).

B. Développement ultérieur de la politique d'intégrité au sein de l'administration fédérale

La politique fédérale d'intégrité est en plein développement aussi bien au niveau de la prévention, de la détection que de la réaction, et ceci tant au niveau des administrations fédérales dans leur ensemble, qu'au niveau de chaque organisation. Une évolution notable est en cours pour ce qui concerne le volet réaction, au travers de la consolidation de la procédure de signalement, du développement d'un service d'audit "forensic" commun à l'administration fédérale et de la simplification du régime disciplinaire.

Les demandes d'information, les demandes d'avis préalable et les enquêtes relatives à des atteintes suspectées à l'intégrité ont fait ressortir la nécessité d'efforts continus pour développer plus avant tous les éléments de la politique fédérale d'intégrité. Les enquêteurs constatent qu'il est difficile pour les fonctionnaires fédéraux de déterminer le moment à partir duquel

¹ Proposition de loi étendant la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité à la police intégrée, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 20 octobre 2016, n° 2115/001.

van de gangbare procedures en regels meer is dan een gewone fout en ook een integriteitsschending wordt. Om dit voor de personeelsleden te verduidelijken zouden overheidsdiensten meer inspanningen kunnen leveren om ervoor te zorgen dat integriteit deel gaat uitmaken van de organisatiecultuur.

Het feit dat een sluitstuk van het integriteitsbeleid, met name het reactieve luik, nu daadwerkelijk van toepassing is, vooraleer een preventief integriteitsbeleid werd gevoerd dat voldoende kon doordringen tot de dagelijkse praktijk van de administratie, kan bijzondere problemen stellen.

Een eerste eventuele stap om dat euvel weg te werken, is het deontologisch kader voor het federaal administratief openbaar ambt te vertalen naar de eigen werkomgeving. Een organisatie-specifieke code maakt integriteit tastbaarder voor het personeelslid en zorgt er bijgevolg voor dat personeelsleden beter kunnen inschatten wat een integriteitsschending is. Het wegwerken en uitpuren van de zogenaamde grijze zones via overleg geeft de personeelsleden vertrouwen.

Verder blijkt uit de onderzoeken dat er binnen de overheidsdiensten soms nog (te) weinig vragen worden gesteld bij gebruiken en praktijken die, vaak door een samenloop van omstandigheden, in de loop der jaren zijn gegroeid maar die in het kader van een gedegen analyse van de integriteitsrisico's ongetwijfeld als risicovol zouden worden gedetecteerd.

une dérogation aux procédures et règles applicables dépasse la simple erreur et constitue une atteinte à l'intégrité. Pour améliorer cela, des efforts restent à faire au sein de l'administration pour que l'intégrité fasse partie intégrante de la culture de l'organisation.

Le fait qu'un pilier de la politique d'intégrité, à savoir le volet réactif, soit désormais pleinement d'application avant même le développement d'une politique d'intégrité préventive suffisamment ancrée dans la pratique quotidienne de l'administration, peut donner lieu à des problèmes particuliers.

Une première étape pour y remédier pourrait consister à traduire le cadre déontologique de la fonction publique administrative fédérale dans l'environnement de travail propre à l'organisation. Un code spécifique à l'organisation rend l'intégrité plus tangible pour les membres du personnel et leur permet ainsi de mieux évaluer ce qui constitue une atteinte à l'intégrité. L'examen concerté et l'élimination de ce qu'on appelle les zones grises renforcent la confiance des membres du personnel à cet égard.

Il ressort par ailleurs des enquêtes que des habitudes et pratiques qui se sont développées au cours des années, souvent à la faveur d'un concours de circonstances, sont encore (trop) peu remises en question au sein des administrations fédérales, alors que ces pratiques pourraient indubitablement être considérées comme risquées dans le cadre d'une analyse approfondie des risques pour l'intégrité.

DEEL III

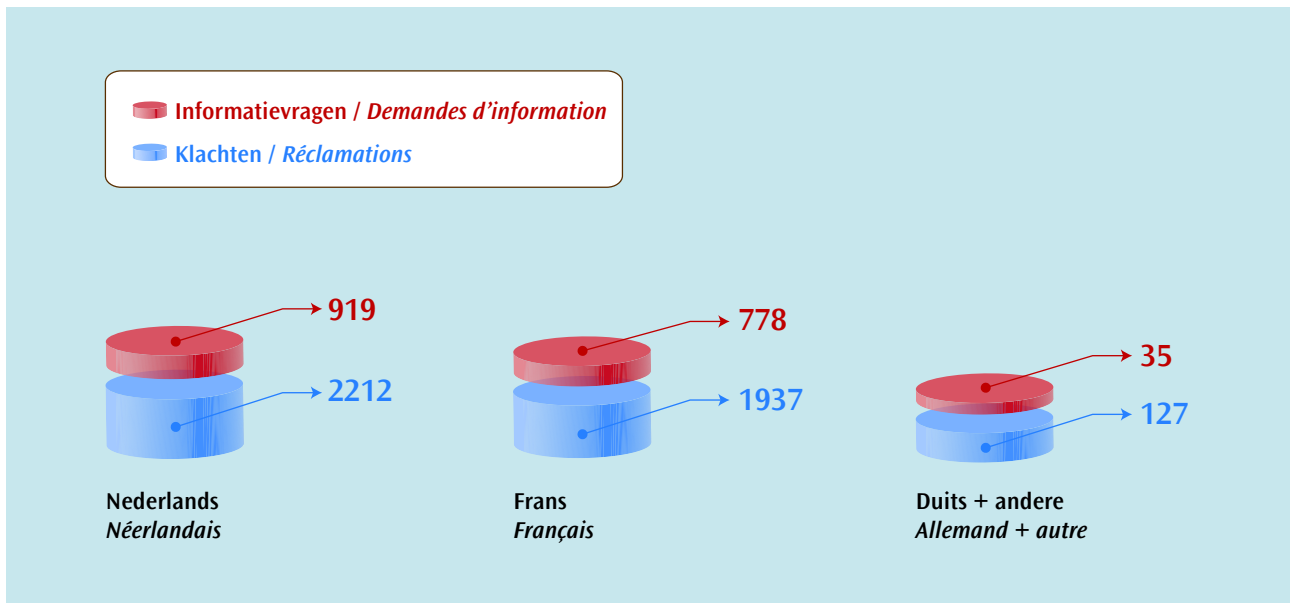
1. ALGEMENE CIJFERS

A. Nieuwe dossiers

In 2016 ontving de federale Ombudsman 4276 nieuwe klachten en 1732 informatievragen, samen 6008 dossiers. Ten opzichte van 2015 daalde het aantal dossiers met 13 %, de klachten met 10 % en de informatievragen met 19 %.

NIEUWE DOSSIERS PER TAAL

NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE



In 2016 beantwoorde de Front office van de federale Ombudsman 9730 telefonische oproepen, hetzij 1000 meer dan in 2015, waarvan 5845 via het 0800-nummer.

Deze telefonische oproepen werden bij de federale Ombudsman uiteraard niet allemaal als een informatie-vraag of een klacht geregistreerd; ze tonen de blijvende behoefte aan om telefonisch bereikbaar te zijn voor de hulpzoekende burger.

De wijze waarop verzoekers in 2016 met de federale Ombudsman contact opnamen is nagenoeg dezelfde als in 2015. Het aandeel van de communicatie via elektronische weg blijft het grootst en is nog gestegen ten opzichte van 2015. Het aandeel faxberichten daalde opnieuw ten opzichte van 2015 en wordt zo goed als verwaarloosbaar.

PARTIE III

1. CHIFFRES GÉNÉRAUX

A. Nouveaux dossiers

En 2016, le Médiateur fédéral a reçu 4276 nouvelles réclamations et 1732 demandes d'information, ce qui représente un total de 6008 dossiers. Par rapport à 2015, le nombre de dossiers a diminué de 13 %, le nombre de plaintes de 10 % et le nombre de demandes d'information de 19 %.

Le Front office du Médiateur fédéral a répondu à 9730 appels téléphoniques en 2016, soit 1000 de plus qu'en 2015, dont 5845 reçus via le numéro vert 0800.

Tous ces appels n'ont bien évidemment pas donné lieu à l'enregistrement d'une demande d'information ou d'une réclamation, mais ils démontrent que l'accessibilité téléphonique reste une nécessité pour le citoyen en recherche d'aide.

Le moyen de communication le plus emprunté par les requérants pour saisir le Médiateur fédéral reste en 2016 la voie électronique, qui a encore augmenté par rapport à 2015. La part des fax, à nouveau en diminution par rapport à 2015, devient quasi nulle.

NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL
NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION

Elektronisch / <i>Electronique</i>	66,16 %
Telefoon / <i>Téléphone</i>	19,01 %
Bezoek / <i>Visite</i>	6,46 %
Brief / <i>Lettre</i>	5,59 %
Spreekuur / <i>Permanence</i>	2,10 %
Fax	0,68 %

B. Klachten 2016

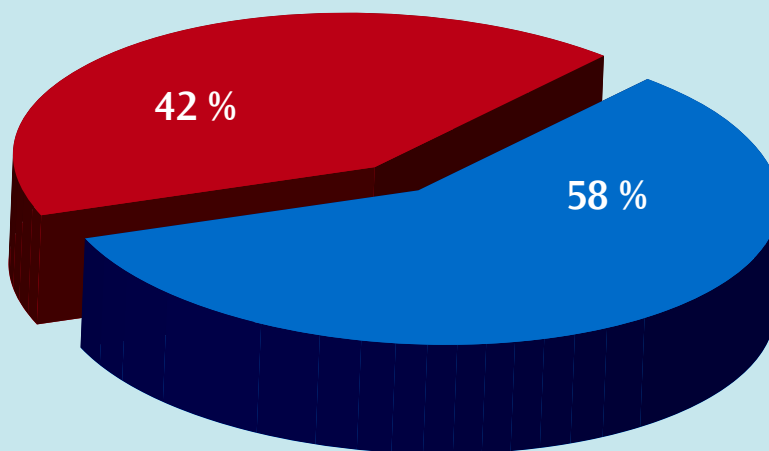
In 2016 ontving de federale Ombudsman 4276 nieuwe klachten waarvan er 2376 ontvankelijk bleken en 1693 niet ontvankelijk. Ten opzichte van 2015 is het aandeel niet ontvankelijke klachten met bijna 5 % gestegen. Voor 207 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2016 nog niet afgerond.

B. Réclamations 2016

En 2016, le Médiateur fédéral a reçu 4276 nouvelles réclamations, dont 2376 étaient recevables et 1693 irrecevables. En comparaison avec 2015, la part des réclamations irrecevables a augmenté d'environ 5 %. Pour 207 réclamations, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2016.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN
TOTAL DES RÉCLAMATIONS

■ Ontvankelijk / <i>Recevables</i>	2376
■ Niet-ontvankelijk / <i>Irrecevables</i>	1693



Hieronder volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet¹ en het huishoudelijk reglement van de federale Ombudsman.

De doorzendingen hebben betrekking op de klachten die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen leden van POOL², andere collateralere instellingen van het Parlement (Comité P, Comité I, Hoge Raad voor de Justitie, Commissie voor de bescherming van persoonlijke levenssfeer) en de Europese Ombudsman.

In de rubriek “ontbreken van voorafgaande stappen” zijn ook de klachten inbegrepen die de federale Ombudsman heeft geheeroriënteerd naar de eerstelijns-klachtcoördinatoren in het kader van de protocolakkoorden die ze met 33³ instellingen van de federale administratie heeft ondertekend⁴.

De toename met 7 % van het aandeel onontvankelijke dossiers wegens het ontbreken van voorafgaande stappen in 2016 geeft met name weer dat dossiers vaker worden teruggezonden naar de eerste lijn voor oplossing.

Naast de klachtcoördinatoren beschikken bepaalde federale administraties eveneens over andere vormen van eerstelijnsdiensten voor het oplossen van geschillen tussen hun diensten en de burgers.

In het bijzonder bij fiscale aangelegenheden vervult de Fiscale Bemiddelingsdienst (FBD) sinds 2007 een belangrijke opdracht om geschillen tussen belastingplichtigen en de fiscale administratie op te lossen.

Om hun respectievelijke werkterreinen beter in overeenstemming te brengen, overlappings te vermijden en de doeltreffendheid van hun acties te versterken, hebben de FBD en de federale Ombudsman in 2016 een bijzonder protocolakkoord afgesloten.

Dit zou moeten bijdragen aan het verder verbeteren van de geschillenbeslechting tussen belastingplichtigen en de fiscale administratie, zonder evenwel afbreuk te doen aan de mogelijkheid voor de burger om zich finaal nog tot een externe en onafhankelijke instantie te kunnen richten, alsook om een diepgaander onderzoek naar systemische problemen, die niet door de eerste lijn opgelost kunnen worden, in te stellen.

¹ Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

² Permanent Overleg Ombudslieden.

³ Op 23 februari 2017.

⁴ Zie de algemene resultaten van de eerstelijnsklachtenbehandeling in bijlage 4.

Voici la répartition des réclamations par motifs d'irrecevabilité, tels que repris dans la loi organique¹ et le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Les transmis concernent les plaintes relevant d'autres médiateurs membres de la CPMO², d'autres collatéraux du Parlement (Comité P, Comité R, Conseil supérieur de la Justice, Commission de la protection de la vie privée) et du Médiateur européen.

La rubrique “absence de démarches préalables” comprend notamment les réclamations que le Médiateur fédéral a redirigées vers les coordinateurs des plaintes de première ligne, dans le cadre des protocoles d'accord signés avec 33³ organisations de l'administration fédérale⁴.

L'augmentation de 7 % de la part de dossiers irrecevables pour absence de démarches préalables en 2016 traduit notamment le renvoi plus fréquent des dossiers en vue de leur résolution par la première ligne.

A côté des coordinateurs des plaintes, certaines administrations fédérales disposent également d'autres types de services de première ligne chargés de résoudre les différends de leurs services avec les citoyens.

En particulier, le Service de conciliation fiscale (SCF) exerce depuis 2007 une importante mission de résolution des différends entre les contribuables et l'administration fiscale.

Afin de mieux accorder leurs champs d'intervention respectifs, d'éviter les doubles emplois et de renforcer l'efficacité de leurs actions, le SCF et le Médiateur fédéral ont conclu en 2016 un protocole d'accord spécifique.

Ce protocole devrait contribuer à améliorer encore la résolution des litiges entre les contribuables et l'administration fiscale, tout en préservant pour le citoyen la possibilité de s'adresser en dernier lieu à une instance externe et indépendante et d'approfondir l'examen de problèmes systémiques qui ne peuvent être résolus en première ligne.

¹ Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

² Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans.

³ Au 23 février 2017.

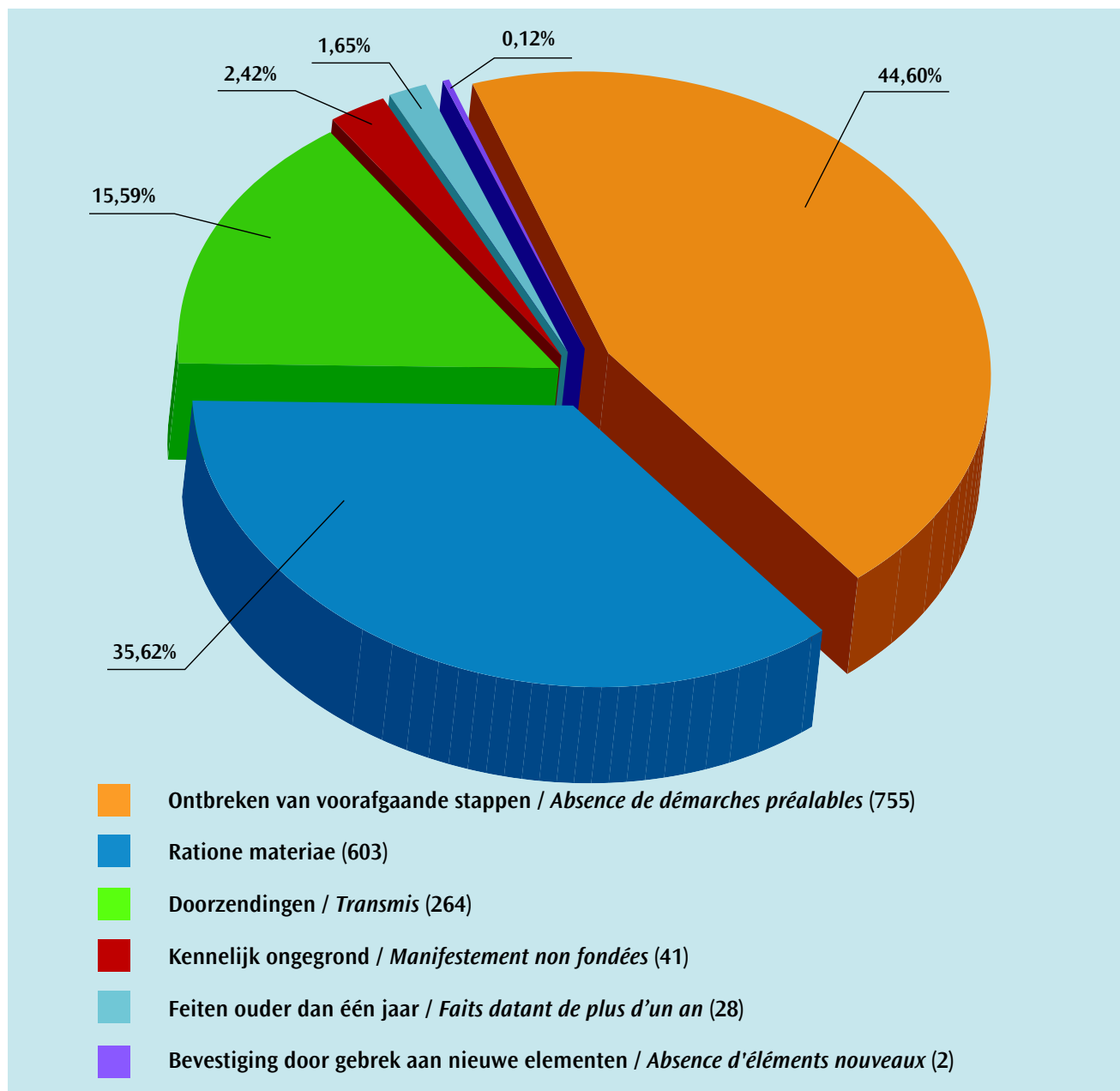
⁴ Voy. les résultats globaux de la gestion des plaintes par la première ligne à l'annexe 4.

De federale ombudsmannen bedanken het college van de FBD voor de uitstekende geest van samenwerking die tot dit protocol heeft geleid en die reeds in 2016 haar doeltreffendheid bij de klachtenbehandeling over de belastingverhogingen aangetoond heeft.

Les médiateurs fédéraux remercient le collège du SCF pour l'excellent esprit de collaboration qui a permis d'aboutir à ce protocole et qui a déjà démontré son efficacité en 2016 dans le traitement de plaintes relatives aux accroissements d'impôt.

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

RÉCLAMATIONS IRRECEVABLES



C. Behandeling van de ontvankelijke klachten

De bespreking van de behandeling van de ontvankelijke klachten betreft de nieuwe ontvankelijke klachten, ingediend in 2016 (2376), en de 1581 ontvankelijke, nog openstaande klachten ingediend vóór 2016.

Van de 3957 klachten in 2016 in behandeling zijn er 2366 afgesloten. Daar bovenop werden er 108 opgeschort, tegen 168 in 2015. De daling kan mogelijks een aanwijzing zijn dat de wijziging van artikel 13 van de wet tot instelling van federale ombudsmannen waardoor de federale Ombudsman sinds 3 februari 2014 de behandeling van een klacht niet langer hoeft op te schorten wanneer een vernietigingsberoep is ingediend bij de Raad van State, zich begint te vertalen. De klachten waarin de federale Ombudsman het onderzoek nog opschort, zijn voornamelijk diegene die voorwerp uitmaken van een beroep bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen met betrekking tot asiel en migratie of bij de gewone rechtbanken en hoven, vooral in sociale en fiscale zaken. Op geen van hen heeft de wetswijziging invloed.

In 2016 schreef het tijdschrift *Administration publique* in dat verband: *“Daarom, als men werkelijk alle kansen wil bieden aan de bemiddeling als alternatieve wijze voor de conflictbeslechting in administratief recht, moeten de verschillende beroepsmogelijkheden nog beter op elkaar afgestemd worden. Enerzijds zou het principe van de opschorting van de beroepstermijn voor de Raad van State moeten worden uitgebreid tot alle gerechtelijke en georganiseerde administratieve beroepen zodat er geen schadelijke concurrentie meer zou zijn tussen de ene en de andere. Anderzijds, om de rechtsonderhorigen warm te maken voor de bemiddeling, zou artikel 19 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State moeten worden aangevuld met een verplichting om nieuwe publiciteitsregels op te leggen aan de overheden. Bij de betekening moet elke individuele administratieve beslissing worden aangevuld met de beroepsmogelijkheid bij de ombudsman, net zoals voorgeschreven wordt voor de gerechtelijke beroepsmogelijkheden in artikel 2, 4°, van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur (vrij vertaald)”*⁵.

Een tabel met een overzicht van het aantal door de federale Ombudsman opgeschorte dossiers per administratie is vermeld onder punt D van de “Cijfers per administratie”. Ter illustratie maken we de vergelijking met 2014 en 2015.

⁵ J. SOHIER, “Le Conseil d’État et la médiation institutionnelle”, in *Administration publique*, Bruylant, 2016/3, blzn. 411-417.

C. Traitement des réclamations recevables

Pour l’analyse du traitement des réclamations recevables, nous ajoutons aux nouvelles réclamations recevables introduites en 2016 (2376) les réclamations recevables encore en cours de traitement, introduites avant 2016 (1581).

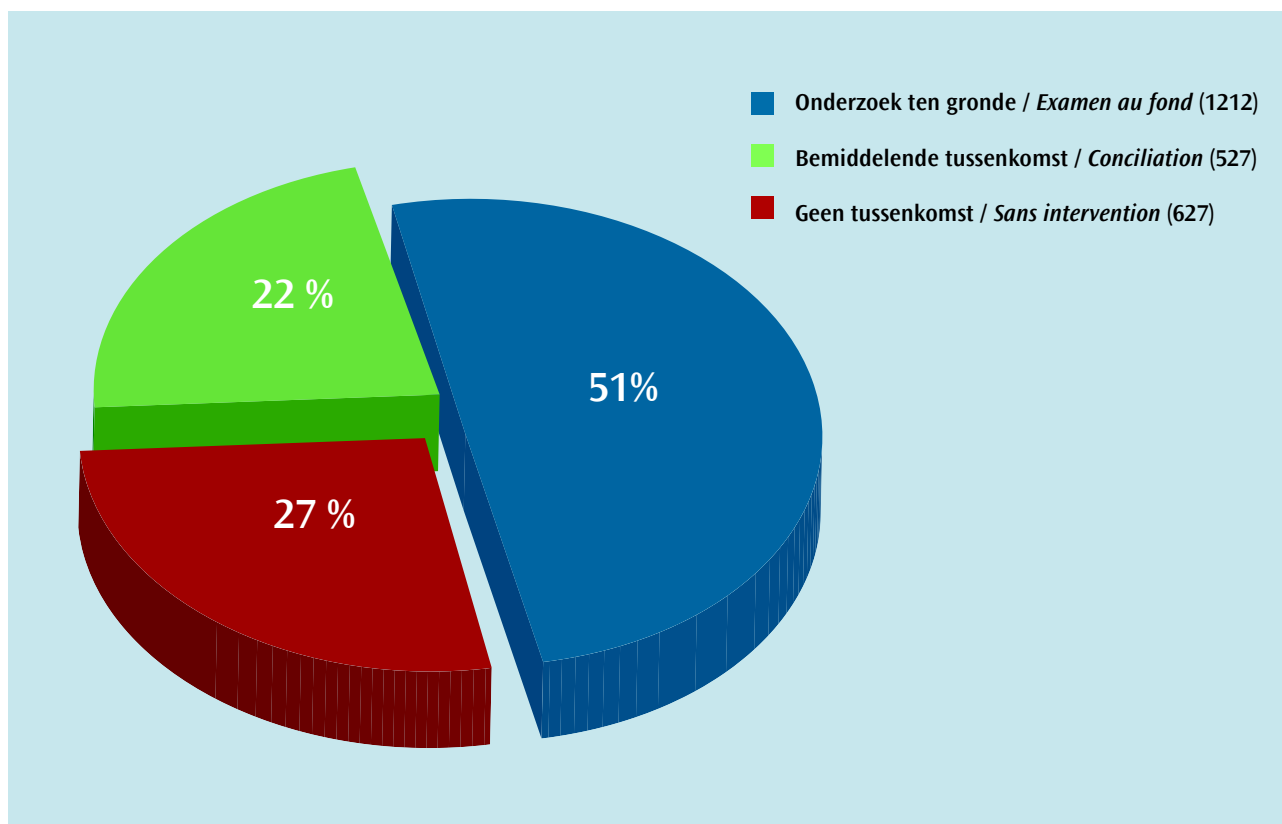
Sur les 3957 réclamations en traitement en 2016, 2366 ont été clôturées. Le Médiateur fédéral a, par ailleurs, encore suspendu son examen dans 108 réclamations, contre 168 en 2015. La diminution du nombre de suspensions pourrait indiquer que la modification de l’article 13 de la loi instaurant des médiateurs fédéraux commence à produire ses effets. Cette modification permet, depuis le 3 février 2014, au Médiateur fédéral de poursuivre l’examen d’une réclamation lorsqu’un recours en annulation au Conseil d’État est introduit. Les réclamations dans lesquelles le Médiateur fédéral suspend encore son examen sont principalement celles qui font l’objet d’un recours devant le Conseil du Contentieux des étrangers en matière d’asile et de migration et d’un recours devant les cours et tribunaux ordinaires, en matière sociale et fiscale, sur lesquels la modification de la loi n’a aucune influence.

En 2016, une étude parue dans la revue *Administration publique* indiquait à ce propos : *“Ainsi, si l’on veut réellement donner toutes ses chances à la médiation comme mode de règlement alternatif des conflits en droit administratif, il conviendrait d’améliorer encore l’articulation des différentes voies de recours : d’une part, le principe de la suspension du délai de recours auprès du Conseil d’État devrait être étendu à tous les recours juridictionnels et les recours administratifs organisés, afin qu’il n’y ait plus aucune concurrence nuisible entre les uns et les autres ; d’autre part, afin de mieux sensibiliser les justiciables à la médiation, il conviendrait d’ajouter, dans l’article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d’État, une obligation d’imposer des règles de publicité nouvelles à charge des autorités, en ajoutant dans la notification de tout acte administratif individuel, l’indication de la voie de recours auprès du médiateur, à l’instar des voies de recours juridictionnelles, comme prescrit par l’article 2, 4°, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l’administration”*⁵.

Un tableau avec un aperçu, par administration, du nombre de réclamations dont l’examen a été suspendu se trouve au point D de la partie “Chiffres par administration”. Nous reprenons les chiffres de 2014 et 2015, en comparaison.

⁵ J. SOHIER, “Le Conseil d’État et la médiation institutionnelle”, in *Administration publique*, Bruylant, 2016/3, pp. 411-417.

BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES



Na ontvangst van een ontvankelijke klacht kan de federale Ombudsman overgaan tot een onderzoek ten gronde, een bemiddelende tussenkomst of geen tussenkomst.

— **Onderzoek ten gronde**

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

- 1) De klacht is ongegrond: er is geen schending van een ombudsnorm vastgesteld.
- 2) De klacht is gegrond: een of meerdere ombudsnormen zijn niet nageleefd.

Als de klacht gegrond is, dan vraagt de federale Ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt hierna besproken onder punt D.

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

Une réclamation recevable introduite auprès du Médiateur fédéral peut faire l'objet d'un examen au fond, d'une conciliation ou d'une clôture sans intervention.

— **Examen au fond**

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

- 1) La réclamation n'est pas fondée : pas de méconnaissance des normes de bonne conduite administrative constatée.
- 2) La réclamation est fondée : une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative ont été méconnues.

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

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

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

> De verantwoordelijkheid is gedeeld tussen de verzoeker en de administratie.

> De materiële beginselen zijn nageleefd (vb. de klager heeft geen recht op een toelage waar hij om verzoekt), maar de procedurele beginselen werden niet gerespecteerd (vb. onbehoorlijk onthaal van de verzoeker of foute informatieverstrekking).

Voor het onderdeel van de klacht dat gegrond blijkt, vraagt de ombudsman een rechtzetting. Het resultaat daarvan wordt ook hierna besproken onder punt D.

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

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

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

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

Dans ce cas, le Médiateur fédéral demande une correction du grief qui est fondé. Le résultat de cette correction est également repris sous le point D.

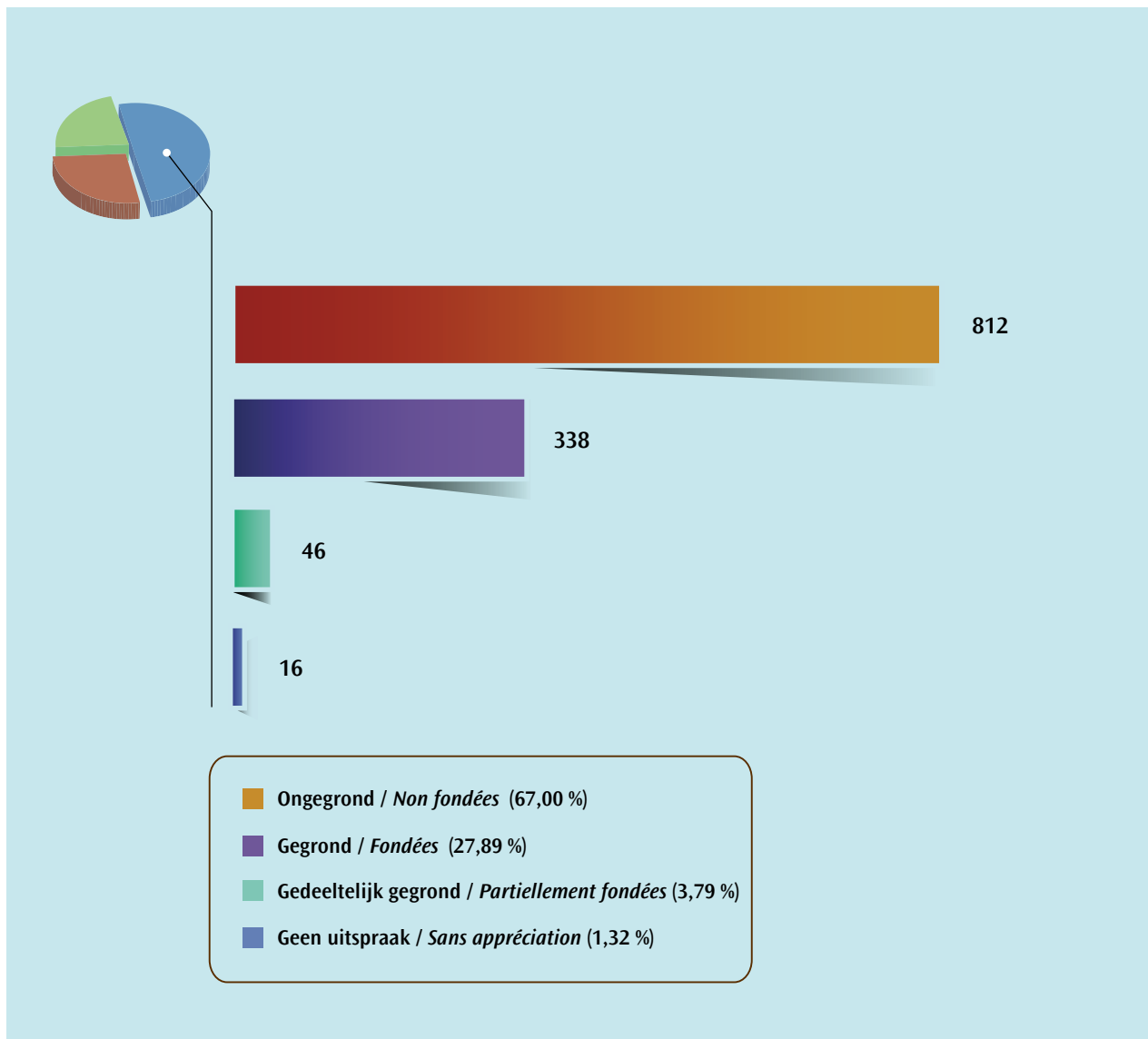
4) Il est impossible de se prononcer sur le bien fondé de la réclamation: cela signifie qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non de la réclamation.

De grafiek hiernaast geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2016.

Le graphique ci-après illustre le résultat de l'examen des réclamations en 2016.

ONDERZOEK TEN GRONDE

EXAMEN AU FOND



— Bemiddelende tussenkomst

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

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

— Conciliation

Une conciliation est pratiquée dans une réclamation dont on ne peut pas dire immédiatement si elle est fondée ou non (l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou pour laquelle une solution peut être rapidement obtenue sans qu'il ne soit pertinent de rechercher les responsabilités du problème survenu.

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

In 2016 deed de federale Ombudsman in 527 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 518 dossiers was het resultaat positief, slechts in 9 dossiers niet.

— Geen tussenkomst

Een aantal dossiers wordt afgesloten zonder tussenkomst:

> wegens gebrek aan antwoord van de verzoeker op een vraag om toelichting van de federale Ombudsman. In 2016 werden zo 259 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 368 dossiers besloot de federale Ombudsman in 2016 dat de klacht zonder voorwerp was geworden.

D. Evaluatie van de (gedeeltelijk) gegronde klachten

Als de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is, vraagt de ombudsman een rechtzetting.

Het mogelijke resultaat is dan:

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

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

En 2016, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 527 dossiers. Celle-ci a abouti dans 518 dossiers. 9 dossiers ont été clôturés sans résultat.

— Sans intervention

Un certain nombre de dossiers sont clôturés sans intervention :

> en l'absence de réponse du réclamant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral. En 2016, 259 dossiers ont été clôturés de cette façon ;

> lorsque la réclamation est devenue sans objet parce que le réclamant informe le Médiateur fédéral que son intervention n'est plus nécessaire ou que le problème a été résolu avant que le Médiateur fédéral entame son examen. En 2016, le Médiateur fédéral a conclu que la réclamation était devenue sans objet dans 368 dossiers.

D. Évaluation des réclamations (partiellement) fondées

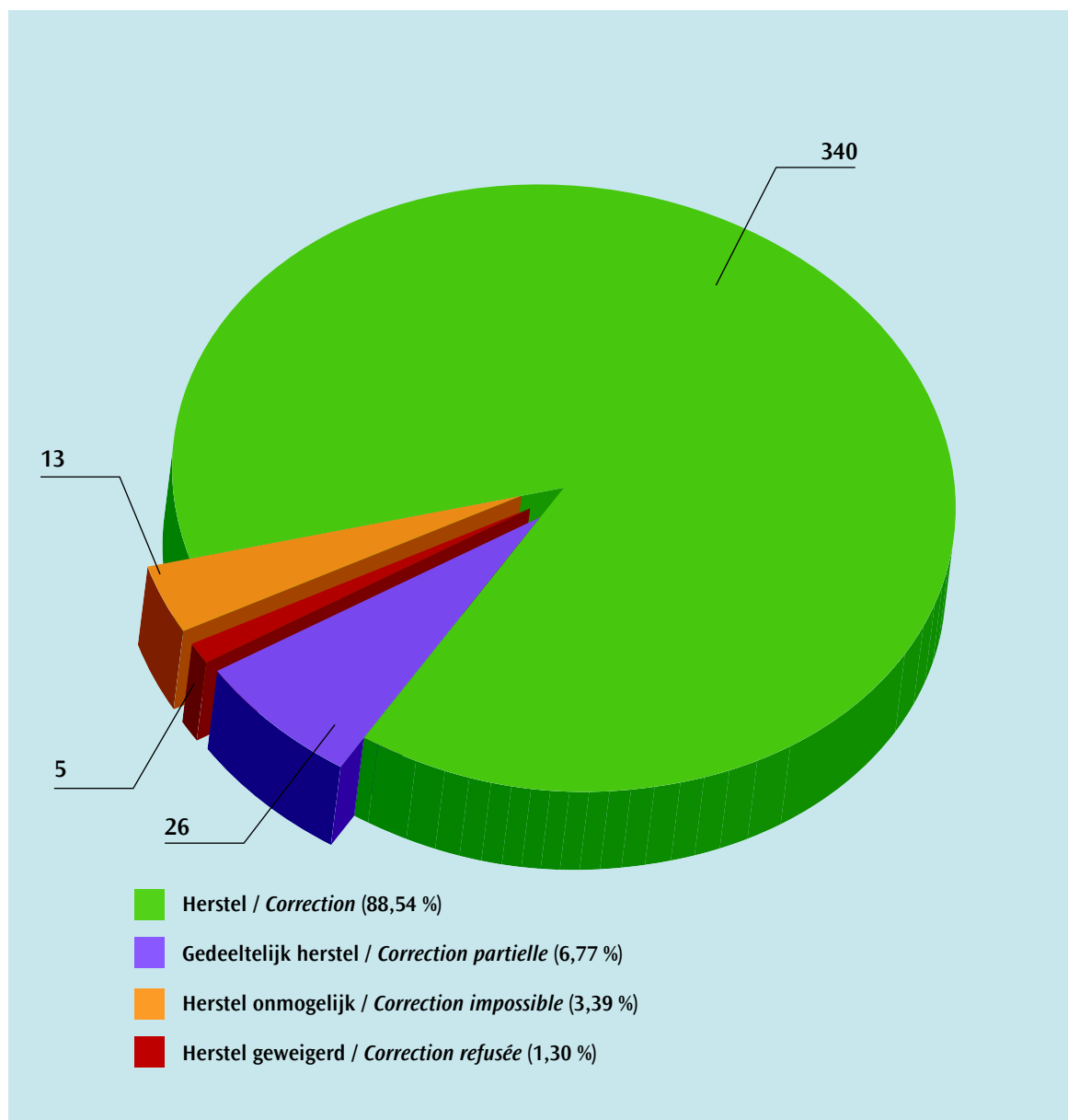
Lorsque la réclamation est fondée ou partiellement fondée, le Médiateur fédéral demande une correction.

Le résultat de cette correction peut être :

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

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

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



E. Ombudsnormen

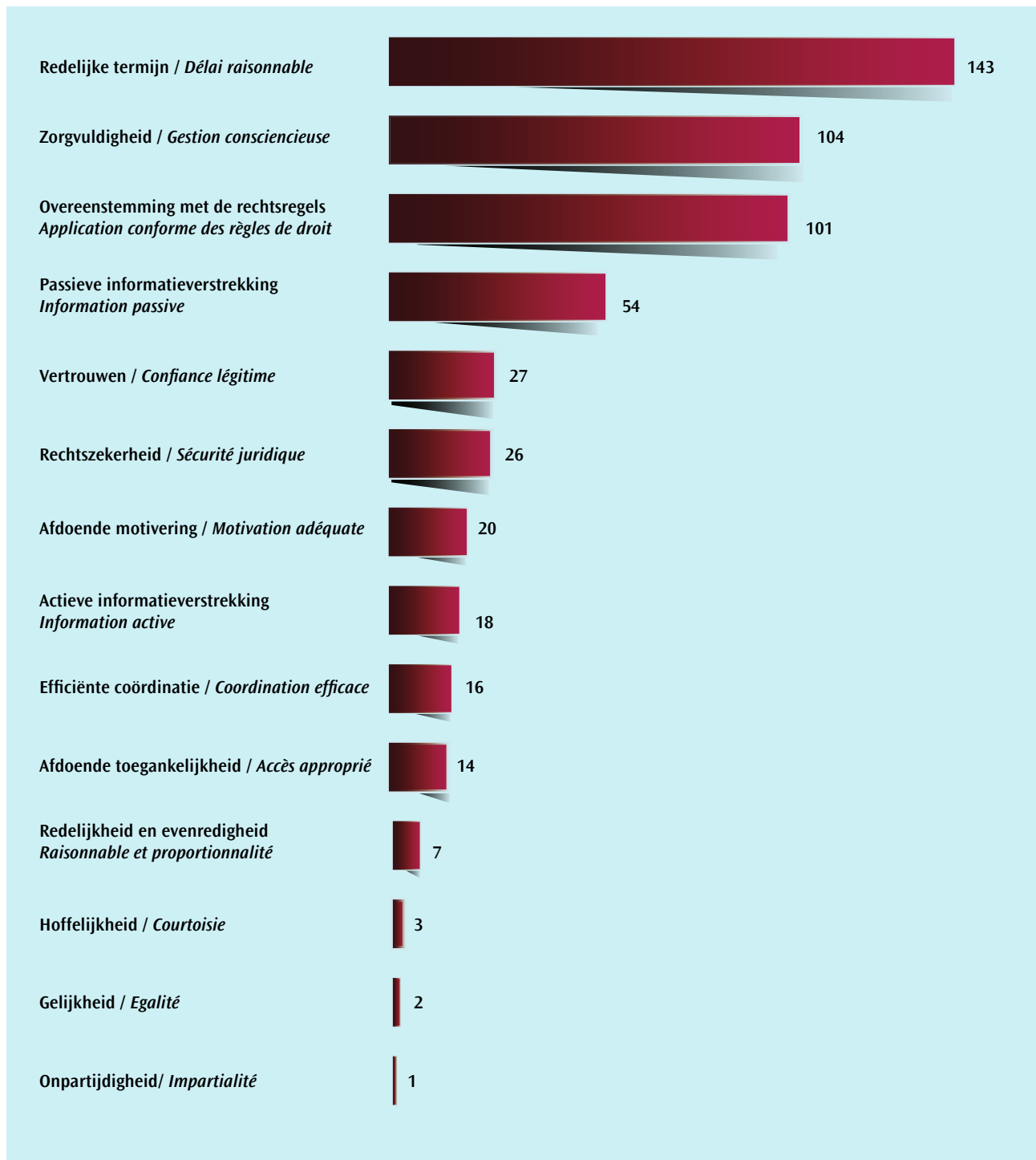
Hierna volgt een overzicht van de relevante ombudsnormen bij de beoordeling van de klachten die in 2016 werden afgesloten met de evaluatie gegrond of gedeeltelijk gegrond. Meerdere ombudsnormen kunnen geschonden zijn in eenzelfde dossier. Dit verklaart waarom het aantal keren dat een ombudsnorm geschonden is, groter is dan het aantal afgesloten gegronde of gedeeltelijk gegronde dossiers.

E. Normes de bonne conduite administrative

Le graphique suivant donne un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des réclamations clôturées en 2016 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite administrative peuvent être méconnues dans un même dossier. Ceci explique pourquoi le nombre de normes de bonne conduite administrative méconnues dépasse le nombre de dossiers clôturés comme fondés ou partiellement fondés.

OMBUDSNORMEN

NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE



In 2014 en 2015 stelde de federale Ombudsman vast dat het aandeel van dossiers waarin de ombudsnorm “redelijke termijn” werd geschonden aanzienlijk was afgenomen. In 2016 zet deze trend zich door.

Als bijlage⁶ bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van de gegrondheid van de klachten.

F. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

Het aandeel van de ontvankelijke klachten dat binnen de 6 maanden behandeld werd is in 2016 iets gestegen ten opzichte van 2015. Er zijn echter nog steeds dossiers waarvoor de behandeling meer dan 2 jaar duurde. Het aandeel van die dossiers steeg ten opzichte van 2015 met iets meer dan 1%.

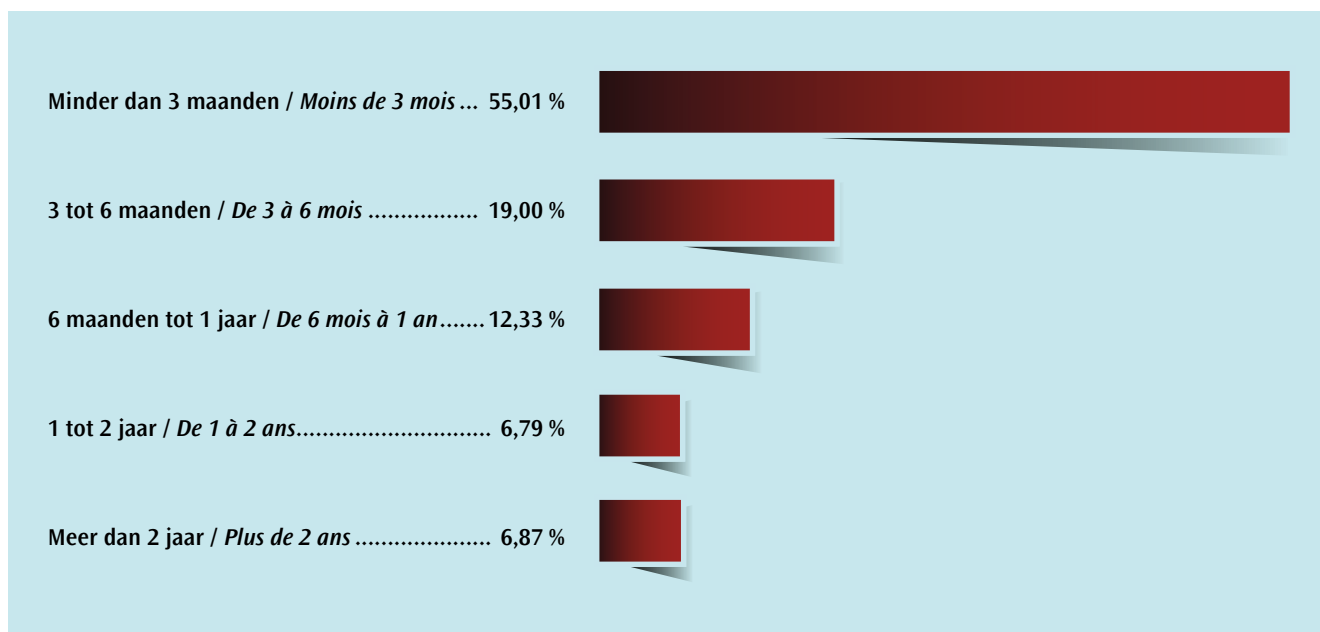
En 2014 et 2015, le Médiateur fédéral avait constaté une diminution du nombre de dossiers dans lesquels la norme de bonne conduite administrative “délai raisonnable” avait été méconnue. Cette diminution se confirme encore en 2016.

En annexe⁶ du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral s’appuie pour évaluer le bien fondé des réclamations.

F. Durée de traitement des réclamations recevables

En 2016, la part des réclamations recevables traitées en moins de 6 mois a légèrement augmenté par rapport à 2015. Il subsiste néanmoins des dossiers dont le traitement a nécessité plus de 2 ans. La part de ces dossiers a augmenté d’un peu plus de 1 % par rapport à 2015.

BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN DURÉE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES



⁶ Zie bijlage 3.

⁶ Voy. annexe 3.

2. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

A. Ontvankelijke klachten per administratie

Hierna volgen de cijfergegevens per administratie. Het aantal in 2016 ontvangen ontvankelijke klachten per administratie wordt vergeleken met 2015¹.

Vermits één klacht betrekking kan hebben op verschillende administratieve overheden, is de som van alle klachten per administratie hoger dan het totaal aantal ontvankelijke dossiers.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en “ambtenarenklachten”. Die laatste zijn klachten ingediend door een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie en gaan over een ondersteunende stafdienst of personeelsdienst of eventueel een operationele dienst (vb. een klacht tegen een rechtstreeks hiërarchische meerdere).

Deze tabel houdt geen rekening met de ambtenarenklachten.

In 2016 ontving de federale Ombudsman 70 ambtenarenklachten, ten opzichte van 92 in 2015. Deze klachten komen ook niet voor in de gedetailleerde statistieken per administratie. Onder punt C volgt een overzicht van het resultaat van de behandeling van de in 2016 afgesloten ambtenarenklachten.

¹ De hier vermelde aantallen voor 2015 kunnen licht afwijken van de aantallen uit ons jaarverslag 2015. In de loop van een onderzoek van een dossier kan immers blijken dat een andere administratie bij de klacht betrokken is dan degene die aanvankelijk als betrokken administratie wordt aangeduid. Dat wordt uiteraard ook in ons dossierbeheersysteem – dat als basis dient voor de cijfertrekking – aangepast. Ook de dossiers waarvan de ontvankelijkheid eind 2015 nog in onderzoek was komen in de loop van 2016 in de aantallen van 2015 terecht. Ook dat kan een klein verschil in aantallen verklaren.

2. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

A. Réclamations recevables par administration

Le tableau ci-après reprend les données chiffrées par administration. Le nombre de réclamations recevables par administration introduites en 2016 est comparé avec celui de 2015¹.

Une même réclamation pouvant concerner plusieurs autorités administratives, le nombre total de réclamations par administration est plus important que le nombre total de réclamations recevables.

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

Ce tableau ne reprend pas les réclamations des fonctionnaires à l’encontre de l’administration.

Le Médiateur fédéral a reçu 70 réclamations de fonctionnaires en 2016, contre 92 en 2015. Ces réclamations ne sont pas non plus reprises dans les statistiques détaillées par administration. Un aperçu des réclamations de fonctionnaires clôturées en 2016 ainsi que leur évaluation est repris au point C.

¹ Les chiffres mentionnés ici pour 2015 peuvent être légèrement différents des chiffres publiés dans notre rapport annuel 2015. Au cours de l’examen d’un dossier, il peut se produire qu’une autre administration que celle initialement visée par la plainte soit concernée. Dans ce cas, l’enregistrement dans notre système de gestion de dossiers – auquel nous nous référons pour la production des chiffres – est bien évidemment adapté. De même, les dossiers pour lesquels la recevabilité était encore en cours d’examen fin 2015 se retrouvent, au cours de 2016, dans les chiffres de 2015. Ceci peut expliquer une petite différence dans les chiffres.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE
RÉCLAMATIONS RECEVABLES PAR ADMINISTRATION

	2016	2015
FOD Kanselarij van de Eerste Minister / <i>SPF Chancellerie du Premier Ministre</i>	5	1
FOD Personeel en Organisatie / <i>SPF Personnel et Organisation</i>	74	65
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict) <i>SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)</i>	5	6
FOD Justitie / <i>SPF Justice</i>	58	85
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	668	861
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	130	138
Ministerie van Landsverdediging / <i>Ministère de la Défense</i>	6	3
FOD Financiën / <i>SPF Finances</i>	560	855
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	12	9
FOD Sociale Zekerheid / <i>SPF Sécurité sociale</i>	150	109
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	19	51
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <i>SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie</i>	6	20
FOD Mobiliteit en Vervoer / <i>SPF Mobilité et Transports</i>	182	123
POD Wetenschapsbeleid / <i>SPP Politique scientifique</i>	-	1
Sociale parastatalen / <i>Parastataux sociaux</i>	246	355
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD / POD <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	36	35
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	224	282
Totaal / Total	2381	2999

B. In 2016 afgesloten dossiers en hun evaluatie per administratie
B. Dossiers clôturés en 2016 et leur évaluation par administration

1. FOD Kanselarij van de Eerste Minister /
SPF Chancellerie du Premier Ministre

1.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (4)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Kanselarij van de Eerste Minister/ SPF Chancellerie du Premier Ministre	-	2	-	2	-	-	-
Nationaal Orkest van België (NOB)/ <i>Orchestre National de Belgique (ONB)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Paleis voor Schone Kunsten (BOZAR)/ <i>Palais des Beaux-Arts (BOZAR)</i>	-	2	-	1	-	-	-

2. FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation

2.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (48)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	1	18	1	12	-	5	11
Directoraat-generaal Human Resources en Loopbaan/ <i>Direction générale Ressources Humaines et Carrière</i>	-	-	-	1	-	-	-
FED+	-	-	-	-	-	-	1
Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)/ <i>Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)</i>	-	-	-	-	-	1	1
PersoPoint	-	1	-	1	-	-	1
Selor	1	17	1	10	-	4	8

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

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	1	-	-	-
Selor	1	-	-	-

2.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

**3. FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/
SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)**

3.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (3)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/ SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	-	2	-	-	-	-	1
Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)/ <i>Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)</i>	-	1	-	-	-	-	1
Service Desk	-	1	-	-	-	-	-

4. FOD Justitie/ SPF Justice

4.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (76)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Justitie/ SPF Justice	21	20	-	10	-	11	14
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	-	-	-	-	-	1
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	11	15	-	3	-	8	11
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	4	2	-	5	-	1	1
Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	3	2	-	2	-	2	1
Commissie voor Hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden/ <i>Commission pour l'Aide aux Victimes d'Actes intentionnels de Violence</i>	1	1	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Justitie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Justice</i>	1	-	-	-	-	-	-

4.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Justitie/ SPF Justice	15	4	-	2
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	-	-	-
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	6	3	-	2
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	3	1	-	-
Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	3	-	-	-
Commissie voor Hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden/ <i>Commission pour l'Aide aux Victimes d'Actes intentionnels de Violence</i>	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Justitie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Justice</i>	1	-	-	-

4.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Justitie/ SPF Justice	28
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	10
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	9
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	4
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	3
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	2

**5. FOD Binnenlandse Zaken/
SPF Intérieur**

5.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (776)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	121	285	-	173	2	87	108
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	-	-	-	-	1
Algemene Directie Crisiscentrum/ <i>Direction générale Centre de Crise</i>	-	-	-	1	-	-	-
Algemene Directie Instellingen en Bevolking/ <i>Direction générale Institutions et Population</i>	-	8	-	4	-	6	5
Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	-	-	-	1	-	-	-
Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Office des étrangers</i>	113	271	-	154	2	75	98
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)</i>	8	6	-	13	-	6	4

5.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Binnenlandse Zaken/ <i>SPF Intérieur</i>	99	12	5	5
Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Office des étrangers</i>	91	12	5	5
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)</i>	8	-	-	-

5.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Binnenlandse Zaken/ <i>SPF Intérieur</i>	144
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	71
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	27
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	15
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	13
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	5
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	3
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	1
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	1
Onpartijdigheid/ <i>Impartialité</i>	1
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	1

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

6.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (126)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/	36	36	-	29	-	3	22
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	-	-	-	-	-
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	36	35	-	29	-	3	21
Nationale Veiligheidsverheid (NVO)/ <i>Autorité nationale de Sécurité (ANS)</i>	-	-	-	-	-	-	1

6.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	32	1	-	3
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	32	1	-	3

6.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	47
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	18
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	12
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	4
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnable et proportionnalité</i>	2
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	2
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

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

7.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (5)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronnd/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense	-	1	-	2	-	2	-
Algemene Directie Human Resources (DG HR)/ <i>Direction générale Human Resources (DG HR)</i>	-	-	-	1	-	1	-
Algemene Directie Juridische steun en Bemiddeling (DG JM)/ <i>Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)</i>	-	1	-	-	-	1	-
Klachtenbeheer Defensie/ <i>Gestionnaire des plaintes Défense</i>	-	-	-	1	-	-	-

8. FOD Financiën SPF Finances

8.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (619)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Financiën/ SPF Finances	129	238	8	111	7	59	67
Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	-	7	-	6	-	1	4
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	51	127	5	58	5	22	16
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	44	76	2	25	2	29	33
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	30	21	-	21	-	6	14
Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorie</i>	2	2	-	-	-	1	-
Contactcenter	1	1	-	-	-	-	-
Dienst Slapende rekeningen/ <i>Service comptes dormants</i>	-	-	-	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	1	4	1	-	-	-	-

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

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Financiën/ <i>SPF Finances</i>	118	9	-	2
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	46	5	-	-
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	41	2	-	1
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	28	1	-	1
Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorie</i>	2	-	-	-
Contactcenter	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Financiën/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Finances</i>	-	1	-	-

8.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Financiën/ SPF Finances	174
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	40
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	38
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	30
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	19
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	11
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	9
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	8
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	7
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	3
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	3
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	2
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	2
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonné et proportionnalité</i>	2

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

9.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (4)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	-	-	-	1	-	-	3
Algemene directie Collectieve arbeidsbetrekkingen/ <i>Direction générale Relations collectives de travail</i>	-	-	-	-	-	-	1
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ <i>Direction générale Contrôle des lois sociales</i>	-	-	-	1	-	-	2

10. FOD Sociale Zekerheid
SPF Sécurité sociale

10.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (78)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	7	21	-	24	-	10	16
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	-	-	-	1	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	7	20	-	24	-	9	15
Directie-generaal Sociaal Beleid/ <i>Direction générale Politique sociale</i>	-	1	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Sociale Zekerheid/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Sécurité sociale</i>	-	-	-	-	-	-	1

10.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	7	-	-	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	7	-	-	-

10.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	9
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	3
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	2
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

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

11.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (25)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegrond/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	4	3	-	10	-	5	3
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ <i>Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation</i>	-	-	-	-	-	1	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	4	1	-	8	-	4	2
Empreva	-	1	-	-	-	-	-
Medex	-	1	-	2	-	-	1

11.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction</i> <i>partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction</i> <i>refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction</i> <i>impossible</i>
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	4	-	-	-
Directoraat-generaal Gezondheidszorg/ <i>Direction générale Soins de Santé</i>	4	-	-	-

11.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	4
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	1

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

12.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (4)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	-	3	1	-	-	-	-
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	1	-	-	-	-
Algemene directie Economische Inspectie/ <i>Direction générale Inspection économique</i>	-	1	-	-	-	-	-
Algemene directie Mededinging/ <i>Direction générale de la Concurrence</i>	-	1	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Economie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Economie</i>	-	1	-	-	-	-	-

13. FOD Mobiliteit en Vervoer SPF Mobilité et Transports

13.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (201)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	50	60	2	53	-	6	30
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	-	-	2	-	-	-
Directoraat-generaal Duurzame Mobiliteit en Spoorbeleid/ <i>Direction générale Politique de Mobilité durable et ferroviaire</i>	1	1	-	-	-	-	1
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	2	2	-	1	-	-	1
Directoraat-generaal Scheepvaart/ <i>Direction générale Navigation</i>	-	1	-	-	-	-	1
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	47	54	1	48	-	6	24
Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)/ <i>Institut Belge pour la Sécurité Routière (IBSR)</i>	-	2	1	2	-	-	3

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

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	49	1	-	-
Directoraat-generaal Duurzame Mobiliteit en Spoorbeleid/ <i>Direction générale Politique de Mobilité durable et ferroviaire</i>	-	1	-	-
Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	2	-	-	-
Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Transport routier et Sécurité routière (DIV inclus)</i>	47	-	-	-

13.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	99
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	21
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	18
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	18
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	17
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	17
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	6
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1

14. Sociale parastatalen *Parastataux sociaux*

14.1. Afgesloten klachten / *Réclamations clôturées (206)*

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	13	82	1	45	-	31	34
Controledienst voor de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen/ <i>Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités</i>	-	-	-	-	-	1	-
Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)*/ <i>Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS)*</i>	-	7	-	1	-	-	1
eHealth-platform/ <i>Plate-forme eHealth</i>	1	-	-	-	-	-	-
Famifed	6	10	-	11	-	4	5
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)/ <i>Fonds des Maladies professionnelles (FMP)</i>	-	-	-	2	-	-	-
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWV)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	1	6	-	10	-	8	5
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)</i>	-	-	-	-	-	-	1
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	5	51	1	15	-	14	11

* Op 1 september 2016 zijn de bevoegdheden van DIBISS in verband met de kinderbijslag overgedragen naar FAMIFED. Op 1 januari 2017 volgt de overdracht van de andere bevoegdheden van DIBISS naar de RSZ en de FPD.

* Le 1^{er} septembre 2016, les compétences de l'ORPSS liées aux allocations familiales ont été transférées à FAMIFED. Le 1^{er} janvier 2017, les autres compétences de l'ORPSS ont été transférées à l'ONSS et au SFP.

Afgesloten klachten (vervolg) / Réclamations clôturées (suite)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)/ <i>Office national des Vacances annuelles (ONVA)</i>	-	2	-	1	-	2	-
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	-	2	-	-	-	1	3
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	-	3	-	1	-	1	1
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	-	1	-	4	-	-	7

14.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	11	-	-	2
eHealth-platform/ <i>Plate-forme eHealth</i>	-	-	-	1
Famifed	5	-	-	1
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	1	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	5	-	-	-

14.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	14
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	7
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1

15. Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP

15.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (25)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP	8	7	-	4	-	-	6
Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)/ <i>Autorité des services et marchés financiers (FSMA)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ <i>Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Fedasil	6	2	-	-	-	-	1
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	2	2	-	1	-	-	3
Koninklijke Bibliotheek van België/ <i>Bibliothèque royale de Belgique</i>	-	1	-	1	-	-	-
Nationale Bank van België (NBB)/ <i>Banque nationale de Belgique (BNB)</i>	-	-	-	2	-	-	-
Nationale maatschappij der Belgische spoorwegen (NMBS)/ <i>Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)</i>	-	-	-	-	-	-	1
Unia	-	-	-	-	-	-	1

15.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	8	-	-	-
<i>Fedasil</i>	6	-	-	-
Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	2	-	-	-

15.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	8
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	5
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

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

16.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (174)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegrond/ <i>Fondées</i>	Niet gegrond/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	5	44	4	41	-	33	47
Hoge Raad voor de Economische Beroepen/ <i>Conseil supérieur des Professions économiques</i>	-	1	-	-	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	3	7	-	12	-	11	18
Ondernemingsloketten/ <i>Guichet d'entreprises</i>	-	-	-	-	-	-	1
Sociale Verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	1	10	-	4	-	3	7
Sodexo	-	2	-	2	-	1	1
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	-	4	2	14	-	6	7
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	20	2	9	-	12	13

16.2. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	5	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	3	-	-	-
Sociale Verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	1	-	-	-
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	1	-	-	-

16.3. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

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

C. In 2016 afgesloten ambtenarenklachten en hun evaluatie per administratie
C. Réclamations de fonctionnaires clôturées en 2016 et leur évaluation par administration

C.1. Afgesloten klachten / Réclamations clôturées (60)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
TOTA(A)L	2	18	-	19	-	9	12
FOD Personeel en Organisatie/ <i>SPF Personnel et Organisation</i>	-	1	-	-	-	-	-
FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	1	1	-	5	-	1	2
FOD Binnenlandse Zaken/ <i>SPF Intérieur</i>	-	4	-	5	-	1	2
Ministerie van Landsverdediging/ <i>Ministère de la Défense</i>	-	-	-	-	-	1	-
FOD Fincanciën/ <i>SPF Finances</i>	-	7	-	4	-	2	5
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	-	-	-	2	-	-	-
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement</i>	-	-	-	1	-	-	-
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ <i>SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie</i>	-	1	-	-	-	-	-
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	1	-	-	-	-	1	-
Famifed	-	1	-	-	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	-	1	-	-	-	-	-

Afgesloten klachten (vervolg) / Réclamations clôturées (suite)

	Onderzoek ten gronde/ <i>Examen au fond</i>			Bemiddelende tussenkomst/ <i>Conciliation</i>		Geen tussenkomst/ <i>Sans intervention</i>	
	Gegronde/ <i>Fondées</i>	Niet gegronde/ <i>Non fondées</i>	Geen uitspraak/ <i>Sans appréciation</i>	Geslaagd/ <i>Aboutie</i>	Niet geslaagd/ <i>Non aboutie</i>	Geen informatie van de klager/ <i>Manque d'information du réclamant</i>	Zonder voorwerp/ <i>Sans objet</i>
Bpost	-	-	-	-	-	1	1
Fedasil	-	-	-	1	-	1	1
Instituut voor Veteranen - Nationaal instituut voor oorlogsinvaliden, oud-strijders en oorlogsslachtoffers (IV - NIOOO)/ <i>Institut des Vétérans - Institut national des invalides de guerre, anciens combattants et victimes de guerre (IV - INIG)</i>	-	-	-	1	-	-	-
Nationale maatschappij der Belgische spoorwegen (NMBS)/ <i>Société nationale des chemins de fer belges (SNCB)</i>	-	2	-	-	-	-	1
Proximus	-	-	-	-	-	1	-

C.2. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ <i>Correction</i>	Gedeeltelijk herstel/ <i>Correction partielle</i>	Herstel geweigerd/ <i>Correction refusée</i>	Herstel onmogelijk/ <i>Correction impossible</i>
TOTA(A)L	2	-	-	-
FOD Justitie/ <i>SPF Justice</i>	1	-	-	-
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	1	-	-	-

C.3. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

Ambtenarenklachten/Réclamations de fonctionnaires	3
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1

D. In 2016 opgeschorte dossiers per administratie
D. *Dossiers suspendus en 2016 par administration*

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES SUSPENDUES

		2016	2015	2014
FOD Justitie/SPF Justice	Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	3	-	-
	Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	-	1	1
	Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	1	-	1
FOD Binnenlandse Zaken/SPF Intérieur	Algemene directie Instellingen en Bevolking/ <i>Direction générale Institutions et Population</i>	-	-	1
	Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	1	-	-
	Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Office des étrangers</i>	63	116	122
	Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)</i>	4	4	4
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	2	-	-
	Nationale Veiligheidsoverheid (NVO)/ <i>Autorité nationale de Sécurité (ANS)</i>	1	-	-
FOD Financiën/ SPF Finances	Algemene administratie van de Bijzondere Belastinginspectie/ <i>Administration générale de l'Inspection spéciale des impôts</i>	1	-	-
	Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	-	1	-
	Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	10	11	19
	Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	-	3	7
	Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	2	-	-
	Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorerie</i>	1	-	-

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

		2016	2015	2014
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk/ <i>Direction générale Contrôle du bien-être au travail</i>	-	1	-
FOD Sociale Zekerheid/ <i>SPF Sécurité sociale</i>	Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	2	5	6
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	Empreva	2	-	-
FOD Mobiliteit en Vervoer/ <i>SPF Mobilité et Transports</i>	Directoraat-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	-	-	1
Sociale parastatalen/ <i>Parastataux sociaux</i>	Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)/ <i>Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS)</i>	-	1	-
	Famifed	1	1	2
	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	1	-	-
	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	2	14	10
	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	-	1	2
	Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	1	-	-
	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)</i>	2	-	2
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ <i>Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP</i>	Fedasil	1	1	-

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

		2016	2015	2014
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisses d'allocations familiales</i>	3	1	-
	Sociale Verzekeringsfondsen/ <i>Caisses d'assurances sociales</i>	-	1	1
	Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	1	-	1
	Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	5	6	3
Tota(a)l		110	168	183

EVOLUTIE OPGESCHORTE ONTVANKELIJKE AMBTENARENKLACHTEN
ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS DE FONCTIONNAIRES RECEVABLES SUSPENDUES

		2016	2015	2014
Ministerie van Landsverdediging/ <i>Ministère de la Défense</i>	Algemene directie Human Resources (DG HR)/ <i>Direction générale Human Resources (DG HR)</i>	0	0	1
Tota(a)l		0	0	1

DEEL IV

HET BEHEER VAN DE INSTELLING

1. — DE STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE

De afdeling Front office verzorgt het eerste contact met de burger. Zij onderzoekt het voorwerp van de inkomende klachten, behandelt de informatievragen en maakt de klachten die niet tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman behoren over aan de juiste instantie. De drie Back offices behandelen de ontvangelijke klachten die betrekking hebben op hun respectievelijke werkterrein, zoals aangeduid in onderstaand organogram.

Het Centrum Integriteit (CINT), operationeel vanaf 4 april 2014, vervult – naast de bevoegdheden inzake onderzoek en bescherming – de functie van “Centraal Meldpunt voor Veronderstelde Integriteitsschendingen”¹.

De afdeling Communicatie ondersteunt en realiseert het communicatiebeleid van de federale ombudsmannen, terwijl de logistieke medewerkers instaan voor de human resources, de financiën en het materieel beheer.

¹ Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

PARTIE IV

LA GESTION DE L’INSTITUTION

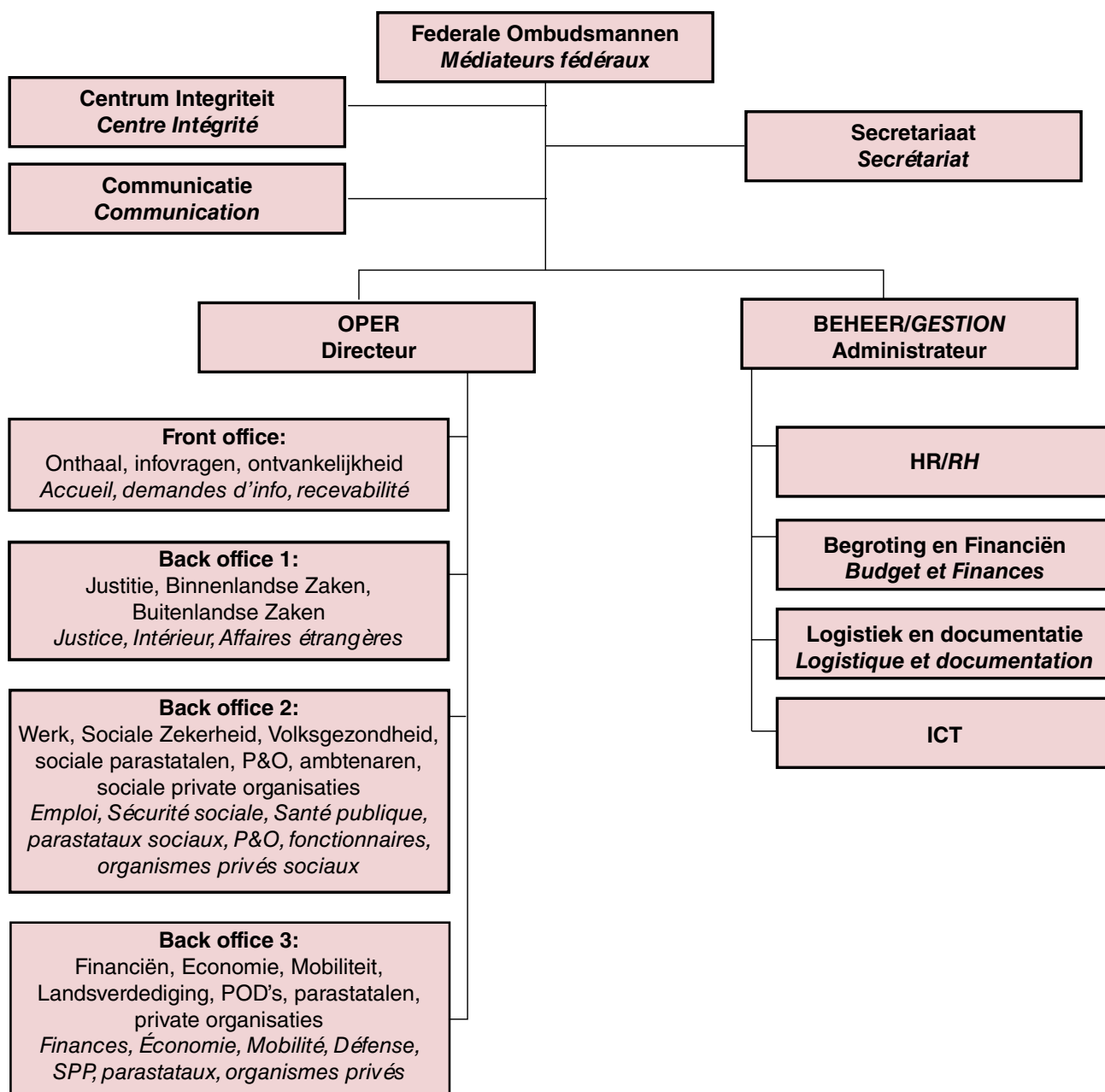
1. — LA STRUCTURE DE L’ORGANISATION

Le Front office assure le premier contact avec le citoyen qui s’adresse au Médiateur fédéral. Il examine l’objet des dossiers entrants, traite les demandes d’information et transmet à l’instance compétente les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral. Les trois Back offices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d’action respectifs, comme cités dans l’organigramme ci-dessous.

Le Centre Intégrité (CINT), opérationnel depuis le 4 avril 2014, remplit, outre les compétences en matière d’enquête et de protection, la fonction de “Point de contact central pour les atteintes suspectées à l’intégrité”¹.

La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux, tandis que les collaborateurs logistiques gèrent les ressources humaines, les finances et l’infrastructure matérielle.

¹ Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d’une atteinte suspectée à l’intégrité au sein d’une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.



2. — PERSONEELSBEZETTING EN -BELEID

Op 1 januari 2017 telde de instelling 51 medewerkers, verdeeld over 3 niveaus, zoals weergegeven in de volgende tabel.

Niveau / Niveau	Taalrol / Rôle linguistique		Geslacht / Sexe		Rechtspositie / Statut juridique		Totaal / Total	Totaal / Total
	N	F	M	V / F	Statutaire / Statutaire	Contractueel / Contractuel	effectief in VTE ² / effectifs en ETP ²	personeelsformatie / cadre organique
A	18	15	19	14	20	13	31,7 (a)	24 (+10) (b)
B	9	7	5	11	11	5	14,6 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Totaal / Total	28	23	26	25	31	20	48,3	38 (+14)

(a) waarvan 1 medewerker in halftijdse loopbaanonderbreking en 4 medewerkers aan 80 %

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

(c) waarvan 7 medewerkers aan 80 %

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2016 is het effectief uitgedrukt in voltijds equivalent (VTE), weliswaar licht, afgenomen van 49,1 naar 48,3 eenheden, op een maximum van 52. De instelling gaat dus door met het beleid van maximale beperking van het personeelsbestand om tegemoet te komen aan de besparingsnorm zoals vastgelegd door het parlement.

Na een procedure van statutaire aanwerving, in toepassing van de hervorming van het statuut zoals goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers op 3 april 2014, zijn 7 contractuele medewerkers (3 niveau A, 4 niveau B) hun stage begonnen in 2016.

Tijdens de opstartfase van het Centrum Integriteit en tot op heden wordt gewerkt met contractuele medewerkers. In 2017 organiseert de federale Ombudsman een wervingsexamen voor twee statutaire “forensic auditors” (één Nederlandstalige, één Franstalige).

Voor de permanente opleidingen blijft de instelling regelmatig een beroep doen op het Opleidingsinstituut van de federale overheid (OFO), in het bijzonder voor de modules persoonlijke ontwikkeling en communicatie. Bijzondere interne en externe opleidingen in audittechnieken werden gevolgd door medewerkers belast met onderzoeken. De federale Ombudsman organiseerde

² Voltijds equivalent.

2. — LA GESTION DU PERSONNEL ET DES EFFECTIFS

Au 1^{er} janvier 2017, l'institution compte 51 collaborateurs, répartis sur 3 niveaux, comme repris dans le tableau ci-après.

Niveau / Niveau	Taalrol / Rôle linguistique		Geslacht / Sexe		Rechtspositie / Statut juridique		Totaal / Total	Totaal / Total
	N	F	M	V / F	Statutaire / Statutaire	Contractueel / Contractuel	effectief in VTE ² / effectifs en ETP ²	personeelsformatie / cadre organique
A	18	15	19	14	20	13	31,7 (a)	24 (+10) (b)
B	9	7	5	11	11	5	14,6 (c)	12 (+4) (b)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Totaal / Total	28	23	26	25	31	20	48,3	38 (+14)

(a) dont 1 collaborateur en interruption de carrière à mi-temps et 4 collaborateurs à 80 %

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

(c) dont 7 collaborateurs à 80 %

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2016, les effectifs exprimés en équivalent temps plein (ETP) enregistrent une nouvelle diminution, quoique légère, en passant de 49,1 unités à 48,3 unités, sur un maximum de 52. L'institution poursuit donc sa politique de limitation maximale des effectifs pour rencontrer les normes d'économies budgétaires établies par le Parlement.

Au terme d'une procédure de recrutement statutaire menée en application de la réforme du statut adoptée par la Chambre des représentants le 3 avril 2014, 7 collaborateurs contractuels (3 de niveau A et 4 de niveau B) ont entamé leur stage en 2016.

Par ailleurs, après avoir fonctionné pendant la phase de démarrage du Centre Intégrité et jusqu'à présent avec du personnel contractuel, le Médiateur fédéral organise en 2017 un concours de recrutement de deux forensic auditors statutaires (un francophone et un néerlandophone).

En matière de formation continue, l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) reste un partenaire privilégié, en particulier pour les modules de développement personnel et de communication. Des formations internes et externes spécialisées en techniques d'audit ont été dispensées aux collaborateurs chargés des enquêtes. Le Médiateur fédéral a

² Equivalents temps plein.

eveneens een interne opleiding in juridisch klare taal in samenwerking met het Bureau Klare taal. De medewerkers volgen daarnaast de juridische en administratieve ontwikkelingen in hun vakgebied op via deelname aan studiedagen, workshops en andere externe opleidingen die relevant zijn voor hun vakgebied.

3. — FINANCIËEL EN BUDGETTAIR BEHEER

De budgettaire basiscijfers 2015-2017 worden weer-gegeven in de volgende tabel (in euro).

également organisé, en interne, une formation en langage juridique clair avec l'association Droits quotidiens. Les collaborateurs participent par ailleurs régulièrement à des colloques, journées d'études ou autres formations externes relevant de leur discipline afin de suivre l'évolution juridique et administrative.

3. — LA GESTION FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE

Les chiffres budgétaires de base 2015-2017 sont repris dans le tableau suivant (en euros).

	Rekeningen 2015 / <i>Comptes 2015</i>	Begroting 2016 ³ / <i>Budget 2016³</i>	Begroting 2017/ <i>Budget 2017</i>
Uitgaven/ <i>Dépenses</i>	5 152 530,66	5 773 200,00	5 769 500,00
Financiering/ <i>Financement</i>	5 471 449,58	5 773 200,00	5 769 500,00
dotatie/ <i>dotation</i>	5 113 000,00	5 071 000,00	5 391 000,00
overgedragen boni/ <i>bonis reportés</i>	352 368,31	702 200,00	378 500,00
andere ontvangsten/ <i>autres recettes</i>	6 081,26	0,00	0,00
Saldo / <i>Solde</i>	318 918,92	-	-

De rubriek "Rekeningen 2015" vermeldt voor de uitgaven en ontvangsten 2015 het bedrag van de werkelijke verrichtingen, de rubrieken "Begroting 2016" en "Begroting 2017" vermelden het bedrag van de door de Kamer toegestane totale 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.

Een doorgedreven efficiëntieoefening heeft de instelling in staat gesteld de totale uitgaven voor 2017 te verlagen in vergelijking met 2016, ondanks de gestegen personeelskosten door de indexering van de loopbanen en de gewone evolutie van de loopbanen.

La rubrique "comptes 2015" mentionne, pour les dépenses et recettes 2015, le montant des réalisations, alors que les rubriques "budget 2016" et "budget 2017" 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.

Grâce à une recherche intensive d'efficacité, l'institution a été en mesure de diminuer les dépenses totales pour 2017 par rapport à 2016 et ce, malgré la hausse des coûts de personnel due à l'indexation des salaires et à l'évolution normale des carrières.

³ De rekeningen 2016 zullen door het Rekenhof worden gecontroleerd en afgesloten door de Kamer in de loop van 2017.

³ Les comptes 2016 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l'année 2017.

4. — MATERIEEL BEHEER

In 2016 werd de ICT-omgeving verder gemoderniseerd. Na het afronden van de vernieuwing van de hardware in 2015, lag de klemtoon op de software. Zo werden de besturingssystemen van de servers en diverse applicaties geüpdatet.

4. — LA GESTION MATÉRIELLE

La modernisation de l'environnement informatique s'est poursuivie en 2016. Après le renouvellement du hardware finalisé en 2015, l'accent a été mis sur le software. Cette modernisation s'est traduite par la mise à jour des systèmes d'exploitation des serveurs et de diverses applications.

DEEL V

BIJLAGEN

1. Overzicht van de aanbevelingen
2. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen
3. Ombudsnormen
4. Algemene resultaten van het federaal netwerk klachtenmanagement
5. Externe contacten van de federale ombudsmannen
6. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen

PARTIE V

ANNEXES

1. Aperçu des recommandations
2. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux
3. Normes de bonne conduite administrative
4. Résultats globaux du Réseau fédéral de gestion des plaintes
5. Contacts externes des médiateurs fédéraux
6. Questions parlementaires, projets et propositions de loi

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 een tussentijds verslag (TV)

SOCIALE ZAKEN

Nr	Onderwerp	Status ¹
AA 10/07 Aanbeveling aan het Parlement	De reglementering betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap aanpassen in die zin dat de verhoging van de tegemoetkomingen die het gevolg is van een ambtshalve medische herziening, ingaat vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de datum van herziening.	Opgevolgd
OA 15/03 Aanbeveling aan de Directie-generaal Personen met een handicap, FOD Sociale Zekerheid	De persoon die tegemoetkomingen aan personen met een handicap geniet en bijgevolg als “residentieel beschermde klant” recht heeft op de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit papieren attesten uitreiken met de vermelding van de datum en de ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan hij een residentieel beschermde klant wordt. Deze attesten dienen te worden uitgereikt voor alle jaren vanaf het jaar van de ingangsdatum van die beslissing tot en met het jaar in de loop waarvan het sociaal tarief automatisch wordt toegepast.	Openstaand
AA 16/01 Aanbeveling aan het Parlement	In afwachting van een regeling op supranationaal niveau, de nodige maatregelen nemen om de continuïteit van de sociale rechten te garanderen voor gewezen grensarbeiders voor wie het recht op Belgische sociale uitkeringen eindigt bij het bereiken van de pensioenleeftijd, maar die ingevolge de hogere pensioenleeftijd in het buitenland nog geen aanspraak kunnen maken op de daar verworven pensioenrechten.	Openstaand

¹ Een aanbeveling kan openstaand (hiermee bedoelen we: nog niet of nog niet helemaal opgevolgd), opgevolgd of afgesloten zijn.

BUITENLANDSE ZAKEN

Nr	Onderwerp	Status
TV 2013/01 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>De weigering tot erkenning van een authentieke buitenlandse akte grijpt rechtstreeks in in het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijks belangrijke gevolgen voor zijn gezin en derden. Daarom is het onontbeerlijk dat de administratie bij dergelijke beslissing de grootste zorgvuldigheid aan de dag legt met de er bij horende redelijkheid en proportionaliteit. Het onderzoek naar de geldigheid van een authentieke buitenlandse akte moet dus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rekening houden met de erkenning van de akte door de andere bevoegde overheden en met de termijn die verstreken is sedert die erkenning, dit om geen afbreuk te doen aan de rechtszekerheid; 2. oog hebben voor de gevolgen die de weigering om de akte te erkennen in concreto zullen hebben op de grondrechten van de burger en meer in het bijzonder op die van de kinderen, wiens belang doorslaggevend moet zijn; 3. rekening houden met de interpretatie van het buitenlandse recht door de betrokken buitenlandse overheden; 4. rekening houden met de goede trouw van de comparanten. <p>Wanneer de administratie weigert om de buitenlandse akte te erkennen op basis van dergelijk onderzoek, dan moet die beslissing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. schriftelijk worden meegedeeld, naar behoren gemotiveerd zijn en de mogelijkheden tot beroep vermelden, ook al is dit niet uitdrukkelijk voorzien door de wet; 2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld. <p>Indien de onregelmatigheid van de akte dusdanig is, dat ze onmogelijk erkend kan worden, moet de administratie er in de mate van het mogelijke op toezien dat er een voorlopige toestand geregeld wordt om te vermijden dat de stappen die moeten ondernomen worden om de burgerlijke staat correct vast te stellen, resulteren in een gedwongen scheiding van een gezin.</p>	Openstaand
TV 2013/06 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 ahangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg. 	Openstaand
TV 2013/07 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	<p>Wanneer de Directie Personenrecht de Belgische nationaliteit betwist van een persoon die vroeger houder was van een Belgisch paspoort, moet zij het advies vragen van de FOD Justitie voor zij het paspoort intrekt.</p>	Openstaand

TV 2013/09 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	Blijk geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen maken.	Openstaand
OA 14/02 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken	Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman aan de diplomatieke en consulaire posten aan: - om de indiening van correct samengestelde dossiers aan te moedigen, de informatie over de voorwaarden voor de toekenning van een visum te verbeteren, in het bijzonder over de documenten die de garantie op terugkeer kunnen aantonen; - wanneer zij een dossier voor beslissing overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken, hun advies te staven met de objectieve en de feitelijke elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bijvoegen.	Openstaand
OA 16/02 Aanbeveling aan de Directie-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken	Aan de diplomatieke en consulaire posten instructie geven om elke Belg uit de consulaire bevolkingsregisters te schrappen die daarom vraagt en waarvan vaststaat dat hij niet meer zijn gewone verblijfplaats heeft op het aangegeven adres.	Openstaand

JUSTITIE

Nr	Onderwerp	Status
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement	De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.	Openstaand
AA 08/03 Aanbeveling aan het Parlement	Richtlijnen uitvaardigen die een uniforme toepassing van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht garanderen, zodat tegenstrijdige beslissingen worden vermeden bij de erkenning van een akte van de burgerlijke stand en de formele motivering wordt verzekerd van de beslissingen tot weigering van een vermelding op de kant van een akte van de burgerlijke stand, van overschrijving in een register van de burgerlijke stand of van inschrijving, op basis van die akte, in het bevolkings-, vreemdelingen- of wachtregister.	Openstaand
AA 10/02 Aanbeveling aan het Parlement	Een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving waarborgen.	Openstaand
OA 11/09 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Bijzondere onderrichtingen opstellen betreffende het onthaal van kinderen die bij hun gedetineerde ouder verblijven, zowel wat de infrastructuurvereisten betreft waaraan de inrichting moet voldoen, als wat de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting betreft.	Openstaand

OA 13/07 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Onmiddellijk een einde stellen aan de opsluiting in gewone gevangeniskwartieren van geïnterneerden of personen ter observatie gesteld door de onderzoeksgerechten en de vereiste maatregelen te nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.	Openstaand
TV 2013/08 Aanbeveling aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie	De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door 1. de centrale rol van de FOD Justitie hierin te bevestigen; 2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase, de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen, dat de betwisting binnen een redelijke termijn beslecht wordt, dat de burger een met redenen omkleed advies krijgt dat hem tevens informeert dat hij zich kan wenden tot de rechtbank van eerste aanleg om uitspraak te doen over zijn nationaliteit indien hij niet akkoord gaat met het advies.	Openstaand
OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	De telefoontarieven die aangerekend worden aan de gedetineerden in de gevangenissen terugbrengen tot het niveau van een tarief dat buiten de gevangenissen als marktconform kan worden beschouwd. Bij afwijking moet er transparantie zijn over de elementen die daartoe aanleiding geven en over de verrekking van deze elementen.	Openstaand
AA 15/01 Aanbeveling aan het Parlement	Algemene en reglementaire maatregelen nemen om de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren tijdens een staking in de penitentiaire sector.	Openstaand
AA 15/02 Aanbeveling aan het Parlement	Het achterhaalde artikel 22, §1, 5°, WBN opheffen en gepaste overgangsbepalingen voorzien om de niet opgeloste situaties te regelen.	Openstaand
OA 16/01 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	De Collectieve Brief nr. 113 van 5 augustus 2011 inzake "Voorwerpen van gedetineerden" aanvullen met een procedure voor de te volgen werkwijze in geval van al dan niet bewaarneming van voorwerpen, die de gedetineerde op zich draagt, bij de plaatsing in een veiligheids-/strafcel.	Openstaand
AA 16/02 Aanbeveling aan het Parlement	Onverwijld voor elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan te voorzien.	Openstaand

BINNENLANDSE ZAKEN, ALGEMENE ZAKEN EN OPENBAAR AMBT

Nr	Onderwerp	Status
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement	De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht.	Openstaand
OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	De afgifte van een visum met het oog op huwelijk niet laten afhangen van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.	Openstaand
OA 14/02 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	<p>Om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie beveelt de federale Ombudsman aan de Dienst Vreemdelingenzaken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht; - de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengenruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen; - bij het afwegen van de verschillende belangen het recht op het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen; - het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige bij betrokken is; - wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan; een wil tot omzeiling van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie. 	Openstaand
OA 15/04 Aanbeveling aan Fedasil	De beslissingen tot beperking van de materiële hulp tot de medische begeleiding individueel motiveren, rekening houdend met de specifieke situatie van de betrokkene meer bepaald wanneer het gaat om kwetsbare personen in de zin van artikel 21 van de nieuwe opvangrichtlijn 2013/33/EU en 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.	Openstaand
OA 15/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	Een einde maken aan de weigering tot in overwegingname van aanvragen gezinshereniging ingediend op het grondgebied door een familielid van een Belg, omdat deze voordien een inreisverbod had gekregen dat niet is opgeschort of opgeheven.	Openstaand

AA 16/04 Aanbeveling aan het Parlement	Een studie uitvoeren naar de oorzaken van het mislukken van de wijzigingsprocedures van gezinnen met kinderen vanuit terugkeerwoningen en naar maatregelen die de doeltreffendheid kunnen verhogen van alternatieven voor opsluiting om de daadwerkelijke verwijdering van gezinnen te garanderen. In afwachting van de resultaten van een dergelijke studie, geen stappen te zetten of middelen aanwenden om de opsluiting van gezinnen met kinderen in gesloten wooneenheden op het terrein van het centrum 127bis mogelijk te maken.	Openstaand
--	---	------------

FINANCIËN

Nr	Onderwerp	Status
AA 07/02 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel 366 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 herformuleren zodat een bezwaarschrift ingediend bij een dienst betrokken bij de vestiging of invordering van de belasting die de belastingplichtige in zijn bezwaarschrift betwist, ook als geldig ingediend kan worden beschouwd en ambtshalve doorgestuurd kan worden aan de bevoegde directeur der belastingen.	Opgevolgd
AA 07/04 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel 375 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing op een bezwaarschrift in te trekken.	Openstaand
OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<ol style="list-style-type: none"> 1. De nodige maatregelen treffen om de moratoriuminteressen ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB; 2. In afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spontaan informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de moratoriuminteressen waar zij recht op hebben te verkrijgen, in het bijzonder door deze informatie te vermelden in alle briefwisseling die hen wordt gestuurd in het kader van de verwerking van hun belastingteruggave als "speciaal geval". 	Openstaand
OA 13/09 Aanbeveling aan de FOD Financiën	<p>Voor wat betreft de registratie van de huurcontracten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ervoor zorgen dat het systeem van codering en opzoeking waterdicht wordt gemaakt zodat volledige rechtszekerheid kan worden geboden; 2. In afwachting van het realiseren van dit objectief, de retributie niet meer te vragen voor het opzoeken en, in geval geen huurcontract werd teruggevonden, voor het afleveren van een attest; 3. Versneld werk maken van het afbouwen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie. 	Openstaand

INFRASTRUCTUUR EN VERKEER

Nr	Onderwerp	Status
OA 14/01 Aanbeveling aan de directie Inschrijvingen Homologatie Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	Bij de toekennings- en verlengingsprocedures voor proeffrittenplaten enkel de voorwaarden toepassen conform het nog steeds van kracht zijnde koninklijk besluit van 8 januari 1996 tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens.	Openstaand
OA 16/03 Aanbeveling aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen, FOD Mobiliteit en Vervoer	Gratis, op verzoek, de kentekenplaten met moto formaat (21x14cm) omruilen door kentekenplaten met klein formaat (10x12cm) voor de kentekenplaten die werden toegekend: - tussen 31 maart 2014 en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van nieuwe speed pedelecs; - tijdens de maand december 2015, aan de eigenaars van tweedehands speed pedelecs; - tussen 1 januari en 1 oktober 2016, aan de eigenaars van tweedehands bromfietzen en speed pedelecs die kunnen aantonen dat de DIV hen slecht informeerde naar aanleiding van hun vragen daaromtrent.	Openstaand

BEDRIJFSLEVEN

Nr	Onderwerp	Status
OA 12/06 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie	Ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer erkent als een residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van die beslissing.	Openstaand
OA 15/02 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie	In afwachting van een globale oplossing voor de in de aanbeveling OA 12/06 aangekaarte problematiek, aan de energieleveranciers de opdracht geven het sociaal tarief voor gas en elektriciteit toe te passen vanaf de op de papieren attesten vermelde ingangsdatum van de beslissing op basis waarvan de betrokkene een "residentieel beschermde klant" wordt.	Openstaand
AA 16/03 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel III.26, §2, Wetboek economisch recht (WER) aan een grondige evaluatie onderwerpen, zowel naar doelstelling als naar doelmatigheid.	Openstaand

<p>OA 16/04 Aanbeveling aan de FOD Economie</p>	<p>Om de rechtszekerheid te vergroten en de uniformiteit bij de inschrijving van activiteiten in de KBO te waarborgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de tussen de ondernemingsloketten en de FOD Economie afgesproken werkwijze bekend maken en het E(5)-zine publiceren op de website van de FOD Economie; - de antwoorden van de FOD Economie aan de ondernemingsloketten over de keuze van de Nacebel-codes toegankelijk maken, zowel voor wie een onderneming begeleidt vanaf haar opstart als tijdens de verdere ontwikkeling ervan, evenals voor de rechter die een conflict gebaseerd op een Nacebel-code moet beslechten. 	Opgevolgd
---	--	-----------

COMMISSIE VERZOEKSCRIFTEN

Nr	Onderwerp	Status
<p>AA 14/01 Aanbeveling aan het Parlement</p>	<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

ANNEXE 1 – APERÇU DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations peuvent être de trois ordres:

- a) les recommandations au Parlement, dénommées recommandations générales (RG)
- b) les recommandations à l'administration, dénommées recommandations officielles (RO)
- c) les recommandations émises dans un rapport intermédiaire (Ri)

AFFAIRES SOCIALES

N°	Intitulé	État ¹
RG 10/07 Recommandation au Parlement	Adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées, afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale programmée prenne cours le 1 ^{er} jour du mois qui suit la date de révision.	Rencontrée
RO 15/03 Recommandation à la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale	Délivrer à la personne bénéficiaire d'une allocation pour personnes handicapées et ayant dès lors droit à l'application du tarif social pour le gaz et l'électricité en tant que «client résidentiel protégé», des attestations papier mentionnant la date de la décision faisant d'elle un client résidentiel protégé et la date de prise d'effet de cette décision. Ces attestations doivent être délivrées pour toutes les années à partir de l'année de la date de prise d'effet de la décision jusqu'à et y compris l'année au cours de laquelle le tarif social a été automatiquement appliqué.	En cours
RG 16/01 Recommandation au Parlement	Dans l'attente d'une solution au niveau supranational, prendre les mesures nécessaires pour garantir la continuité des droits sociaux des anciens travailleurs frontaliers pour lesquels le droit aux allocations sociales belges s'éteint à l'âge de la pension et qui, du fait que l'âge légal de la pension est plus élevé dans le pays limitrophe, ne peuvent pas encore prétendre aux droits à la pension qu'ils y ont acquis.	En cours

¹. Une recommandation peut être en cours, rencontrée ou clôturée.

RELATIONS EXTERIEURES

N°	Intitulé	État
RI 2013/01 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>Le refus de reconnaître un acte authentique étranger a un impact énorme sur la vie et l'état de la personne concernée et peut avoir des conséquences importantes sur sa famille et pour les tiers. Par conséquent, il est indispensable que l'administration agisse avec le plus grand soin, en restant dans les limites du raisonnable et de la proportionnalité. En conséquence, l'examen de la validité d'un acte authentique étranger doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prendre en considération la reconnaissance de l'acte par les autres autorités compétentes ainsi que le délai écoulé depuis cette reconnaissance, et ce afin de ne pas porter atteinte à la sécurité juridique ; 2. avoir égard aux conséquences qu'aura <i>in concreto</i> le refus de reconnaissance de l'acte sur les droits fondamentaux du citoyen et particulièrement sur ceux des enfants, dont l'intérêt doit recevoir une considération primordiale ; 3. tenir compte de l'interprétation du droit étranger par les autorités étrangères ; 4. tenir compte de la bonne foi des comparants. <p>Lorsque l'administration refuse de reconnaître l'acte étranger sur la base de cet examen, cette décision doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. être notifiée par écrit, être adéquatement motivée et mentionner les voies de recours ; 2. quand bien même cette obligation n'est pas prévue expressément par la loi ; 2. intervenir dans un délai raisonnable. <p>Si l'irrégularité de l'acte est telle qu'il n'est pas possible de le reconnaître, l'administration doit dans la mesure du possible veiller à aménager une situation provisoire pour éviter que les démarches en vue d'établir correctement l'état civil entraînent la séparation forcée d'une famille.</p>	En cours
RI 2013/06 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 Droits des Personnes ne peut suspendre la délivrance qu'en cas de doute raisonnablement justifié sur la nationalité belge de l'intéressé ; 2. elle doit indiquer à l'intéressé les motifs de la suspension par écrit et collaborer activement avec lui pour tenter de lever le doute ; 3. si le doute n'est pas levé dans un délai raisonnable, elle doit solliciter l'avis du Service Nationalité du SPF Justice et se conformer à cet avis ; 4. en cas d'avis négatif, elle doit communiquer cet avis à l'intéressé et l'informer qu'il peut faire trancher la question de sa nationalité par le tribunal de première instance. 	En cours
RI 2013/07 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	<p>Lorsque la Direction Droits des Personnes conteste la nationalité belge d'une personne ayant bénéficié au préalable d'un passeport, elle doit demander l'avis du SPF Justice avant de procéder au retrait de celui-ci.</p>	En cours

RI 2013/09 Recommandation à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères	Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.	En cours
RO 14/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande aux postes diplomatiques et consulaires : - d'améliorer l'information concernant les conditions d'octroi du visa, en particulier les pièces de nature à établir les garanties de retour, afin d'encourager le dépôt de dossiers correctement documentés ; - lorsqu'ils transmettent le dossier pour décision à l'Office des étrangers, d'appuyer leur avis sur les éléments objectifs et factuels du dossier et joindre un relevé complet des documents et informations fournis.	En cours
RO 16/02 Recommandation à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères	Donner instruction aux postes diplomatiques et consulaires de radier des registres consulaires de la population tout ressortissant belge qui en formule la demande et dont il est établi qu'il n'a plus sa résidence habituelle à l'adresse indiquée.	En cours

JUSTICE

N°	Intitulé	État
RG 08/02 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.	En cours
RG 08/03 Recommandation au Parlement	Établir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, notamment en vue d'éviter des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription, sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.	En cours
RG 10/02 Recommandation au Parlement	Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.	En cours

RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice	Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.	En cours
RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice	Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et de prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.	En cours
RI 2013/08 Recommandation au Service Nationalité du SPF Justice	Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en 1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice ; 2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que la contestation soit tranchée dans un délai raisonnable et que le citoyen reçoive un avis motivé mentionnant explicitement qu'en cas de désaccord, il peut s'adresser au tribunal de première instance pour faire trancher la question de sa nationalité.	En cours
RO 14/03 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice	Ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l'extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d'écart, les éléments qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.	En cours
RG 15/01 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures générales et réglementaires permettant d'assurer la protection des droits et des besoins fondamentaux des détenus et la sécurité publique en temps de grève dans le secteur pénitentiaire.	En cours
RG 15/02 Recommandation au Parlement	Abroger l'article 22, §1 ^{er} , 5°, CNB, et prévoir des dispositions transitoires propres à régler les situations non résolues.	En cours
RO 16/01 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires du SPF Justice	Compléter la Lettre collective n° 113 du 5 août 2011 relative aux "Objets des détenus" par l'ajout de la procédure concernant la prise en dépôt ou non d'objets que le détenu porte sur lui lors de son placement en cellule sécurisée ou en cellule de punition.	En cours

RG 16/02 Recommandation au Parlement	Doter, sans délai, chaque centre de psychiatrie légale, prévu par l'article 3, 4°, C, de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement, d'une commission de surveillance externe et indépendante.	En cours
--	---	----------

INTERIEUR, AFFAIRES GENERALES ET FONCTION PUBLIQUE

N°	Intitulé	État
RG 08/02 Recommandation au Parlement	Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.	En cours
RO 12/01 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.	En cours
RO 14/02 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Afin de (mieux) concilier le maintien des relations familiales entre ressortissants belges ou étrangers résidant en Belgique et leurs membres de famille à l'étranger avec la lutte contre l'immigration illégale, le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers : - de renforcer le processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour que celles-ci rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis ; - d'apprécier de manière raisonnable et proportionnée le doute quant à la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa ; - d'intégrer dans la balance des intérêts en présence le droit du demandeur et de la personne visitée à maintenir des relations familiales ; - d'accorder une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'un mineur est impliqué ; - lorsque le demandeur peut prétendre à un droit au séjour dans le cadre du regroupement familial, de ne pas lui opposer de ce seul fait une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale.	En cours
RO 15/04 Recommandation à Fedasil	Motiver individuellement les décisions portant limitation de l'aide matérielle à l'accompagnement médical en se fondant sur la situation particulière de la personne concernée, en particulier dans le cas des personnes vulnérables au sens de l'article 21 de la directive accueil 2013/33/UE et en partant de l'idée que cette limitation se justifie seulement dans le but de décourager l'introduction abusive d'une nouvelle demande d'asile dont le seul but est de prolonger le séjour dans les centres d'accueil.	En cours

RO 15/05 Recommandation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Mettre fin au refus de prise en considération des demandes de regroupement familial introduites sur le territoire par un membre de famille d'un Belge au motif qu'il a fait auparavant l'objet d'une interdiction d'entrée non suspendue ou levée.	En cours
RG 16/04 Recommandation au Parlement	Réaliser une étude sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants à partir des maisons de retour et sur les mesures susceptibles de renforcer l'efficacité de mesures alternatives à la détention pour garantir l'éloignement effectif de ces familles. Dans l'attente des résultats d'une telle étude, ne pas engager de démarches ni de dépenses visant à permettre l'enfermement des familles avec enfants dans des unités d'habitations fermées sur le site du centre 127bis.	En cours

FINANCES

N°	Intitulé	État
RG 07/02 Recommandation au Parlement	Modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent.	Rencontrée
RG 07/04 Recommandation au Parlement	Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.	En cours
RO 13/04 Recommandation au SPF Finances	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prendre les mesures nécessaires afin de verser d'office les intérêts moratoires dus en cas de liquidation tardive de remboursement d'impôt dans tous les cas répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92 ; 2. Dans l'attente que ces mesures soient effectives, informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu'ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d'impôts en "cas spéciaux". 	En cours
RO 13/09 Recommandation au SPF Finances	<p>En ce qui concerne l'enregistrement des baux à loyer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. poursuivre les efforts visant à mettre au point un système fiable d'encodage et de recherche garantissant une sécurité juridique intégrale ; 2. dans l'attente de la réalisation de cet objectif, ne plus exiger le paiement d'une redevance pour la consultation et, le cas échéant, la délivrance d'une attestation précisant qu'aucun contrat de bail n'a été retrouvé ; 3. accélérer le traitement de l'arriéré lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration. 	En cours

INFRASTRUCTURE ET TRANSPORTS

N°	Intitulé	État
RO 14/01 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation et l'Homologation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	Statuer sur toutes les demandes de délivrance ou de renouvellement de plaques "Essai" de 2014 et ultérieures, sur base des conditions de l'arrêté royal du 8 janvier 1996 en vigueur au moment de l'introduction de la demande.	En cours
RO 16/03 Recommandation à la Direction pour l'immatriculation des Véhicules du SPF Mobilité et Transports	Échanger gratuitement, sur demande, contre une plaque au format réduit (10 cm x 12 cm), la plaque d'immatriculation au format moto (21 cm x 14 cm) attribuée : - entre le 31 mars 2014 et le 1 ^{er} octobre 2016, aux propriétaires de speed pedelecs neufs ; - en décembre 2015, aux propriétaires de speed pedelecs usagés ; - entre le 1 ^{er} janvier et le 1 ^{er} octobre 2016, aux propriétaires de cyclomoteurs ou de speed pedelecs usagés qui prouvent que la DIV les a mal informés en réponse à leur demande d'information.	En cours

ECONOMIE

N°	Intitulé	État
RO 12/06 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie	Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficiaire du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un "client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire" et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.	En cours
RO 15/02 Recommandation à la Direction générale Énergie du SPF Économie	En l'attente d'une solution globale à la problématique soulevée par la recommandation RO 12/06, donner pour mission aux fournisseurs d'énergie concernés d'appliquer le tarif social à partir de la date d'effet de la décision faisant du bénéficiaire un "client résidentiel protégé" mentionnée sur l'attestation papier.	En cours
RG 16/03 Recommandation au Parlement	Faire une évaluation approfondie de l'article III.26, §2, du Code de droit économique (CDE) tant sur le plan de la réalisation de ses objectifs que de son efficacité.	En cours

RO 16/04 Recommandation au SPF Économie	Afin de renforcer la sécurité juridique et de garantir l'uniformité des inscriptions des activités dans la BCE : - faire connaître la procédure concertée entre les guichets d'entreprises et le SPF Économie et publier le magazine E(5)-zine sur le site internet du SPF Économie ; - rendre les réponses du SPF Économie aux guichets d'entreprises quant au choix des codes Nacebel accessibles, tant à ceux qui accompagnent l'entreprise, dès le début et tout au long de son existence, qu'aux juges qui sont amenés à trancher des litiges basés sur les codes Nacebel.	Rencontrée
---	---	------------

COMMISSION DES PETITIONS

N°	Intitulé	État
RG 14/01 Recommandation au Parlement	Afin de faire progresser concrètement les droits de l'enfant : - l'adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d'étude d'impact des mesures projetées sur les enfants ; - l'adoption d'une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant.	En cours

BIJLAGE 2 — WET VAN 22 MAART 1995 TOT INSTELLING VAN FEDERALE OMBUDSMANNEN¹

HOOFDSTUK I

De federale ombudsmannen

Artikel 1

Er zijn twee federale ombudsmannen, de ene Nederlandstalig, de andere Franstalig, die als taak hebben:

- 1) klachten te onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden;
- 2) op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst;
- 3) op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2°, aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid, en 15, eerste lid.
- 4) meldingen te onderzoeken van veronderstelde integriteitsschendingen overeenkomstig de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden.

De ombudsmannen oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd.

Indien het ambt van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, wordt deze aangeduid als ombudsvrouw.

De ombudsmannen treden op als college.

Art. 2

De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de ombudsmannen en het

¹ Gewijzigd bij wet van 11 februari 2004, *Belgisch Staatsblad*, 29 maart 2004; wet van 23 mei 2007, *Belgisch Staatsblad*, 20 juni 2007; wet van 15 september 2013, *Belgisch Staatsblad*, 4 oktober 2013 en bij wet van 19 januari 2014, *Belgisch Staatsblad*, 3 februari 2014, err. *Belgisch Staatsblad*, 13 februari 2014.

ANNEXE 2 — LOI DU 22 MARS 1995 INSTAURANT DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX¹

CHAPITRE 1^{ER}

Des médiateurs fédéraux

Article 1^{er}

Il y a deux médiateurs fédéraux, l'un francophone, l'autre néerlandophone, qui ont pour mission:

- 1) d'examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales;
- 2) de mener, à la demande de la Chambre des représentants, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne;
- 3) en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux 1° et 2°, de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3, et 15, alinéa 1^{er}.
- 4) d'examiner les dénonciations des atteintes suspectées à l'intégrité conformément à la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel.

Les médiateurs exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière.

Lorsque la fonction de médiateur est assumée par une femme, celle-ci est désignée par le terme médiatrice.

Les médiateurs agissent en collège.

Art. 2

Les médiateurs et le personnel qui les assiste sont soumis aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le

¹ Modifiée par la loi du 11 février 2004, *Moniteur belge*, 29 mars 2004; la loi du 23 mai 2007, *Moniteur belge*, 20 juin 2007; la loi du 15 septembre 2013, *Moniteur belge*, 4 octobre 2013 et par la loi du 19 janvier 2014, *Moniteur belge*, 3 février 2014, err. *Moniteur belge*, 13 février 2014.

personeel dat hun bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

Art. 3

De ombudsmannen worden, na een openbare oproep tot kandidaatstelling, benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een mandaat van zes jaar. Bij het verstrijken van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaatstelling gedaan teneinde het college van federale ombudsmannen te hernieuwen. Het mandaat van ombudsman mag voor eenzelfde kandidaat evenwel slechts eenmaal worden hernieuwd. Wanneer het mandaat van ombudsman niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot er een opvolger is benoemd.

Om tot ombudsman te worden benoemd, moet men:

- 1) Belg zijn;
- 2) van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3) houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4) het bewijs leveren van een voldoende kennis van de andere landstalen, volgens de nadere regels bepaald door de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- 5) ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Eenzelfde persoon mag niet meer dan twee, al dan niet opeenvolgende, mandaten van ombudsman uitoefenen.

Art. 4

Alvorens in functie te treden, leggen de ombudsmannen in handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."

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

Tijdens de duur van hun mandaat kunnen de ombudsmannen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

- 1) het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
- 2) het beroep van advocaat;
- 3) de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;
- 4) een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;
- 5) een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1, tweede lid.

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;

Art. 5

Pendant la durée de leur mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou aucun des emplois ou mandats suivants:

- 1) la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2) la profession d'avocat;
- 3) la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4) un mandat public conféré par élection;
- 5) un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1^{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) wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de ombudsmannen afzetten:

1) wanneer zij een van de ambten, functies of mandaten vermeld in artikel 5, eerste en derde lid, uitoefenen;

2) om ernstige redenen.

Art. 7

Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

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;

3) lorsque leur état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction.

La Chambre des représentants peut révoquer les médiateurs:

1) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1^{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) 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 bevat.

Wanneer de klacht een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door.

Art. 10

De ombudsmannen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen of ze aan een andere ombudsman door te zenden. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsmannen stellen de administratieve overheid in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 11

De ombudsmannen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudsmannen kunnen zich door deskundigen laten bijstaan.

Art. 12

Indien de ombudsmannen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

2) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction;

3) la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par les médiateurs et si elle ne contient pas de faits nouveaux.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, les médiateurs la transmettent sans délai à ce dernier.

Art. 10

Les médiateurs informent le réclamant sans délai de leur décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Les médiateurs informent l'autorité administrative de la réclamation qu'ils comptent instruire.

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.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergriep kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

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

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avertissent l'autorité administrative compétente.

Art. 13

§ 1^{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.

CHAPITRE III

Des rapports des médiateurs

Art. 15

Les médiateurs adressent annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de leurs activités à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les

aanbevelingen die de ombudsmannen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

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

médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

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

hun begroting goed te keuren alsook de uitvoering ervan te controleren en de gedetailleerde rekeningen te verifiëren en goed te keuren, worden de kredieten voor deze begroting uitgetrokken als dotatie op de algemene uitgavenbegroting van het Rijk.

De federale ombudsmannen hanteren voor hun begrotingen en rekeningen een schema dat vergelijkbaar is met het schema van de begroting en rekeningen van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De dienst van de ombudsmannen geniet portvrijdom voor de dienstbriefwisseling.

Art. 19

Onverminderd de delegaties die de ombudsmannen elkaar bij een collegiale beslissing verlenen, benoemen, ontslaan en leiden zij de personeelsleden die hen bijstaan in de uitoefening van hun ambt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt op voorstel van de ombudsmannen het statuut en de formatie van het personeel vast.

Zij kan dit statuut en deze formatie wijzigen, na het advies van de federale ombudsmannen te hebben ingewonnen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 20

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

vérifier et d'approuver les comptes détaillées, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'État.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19

Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 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

komen bij de berekening van een rustpensioen ten laste van de Staat, worden aangerekend volgens de wetten tot bepaling van de rustpensioenen in verband met die diensten.

De ombudsman van wie bevonden is dat hij wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, maar de leeftijd van 65 jaar niet bereikt heeft, kan op pensioen worden gesteld, ongeacht zijn leeftijd.

Het rustpensioen van de ombudsmannen mag niet hoger zijn dan negen tiende van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren.

Behalve in de gevallen van artikel 6, eerste lid, 1° en 2°, en tweede lid, en in geval van het vierde lid van dit artikel, geniet de ombudsman aan wiens mandaat een einde komt, een uittredingsvergoeding naar rato van een maand wedde per jaar uitgeoefend mandaat.

calcul d'une pension de retraite à la charge de l'État, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 1^{er}, 1° et 2°, et alinéa 2, et dans le cas visé à l'alinéa 4 du présent article, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat.

BIJLAGE 3 — OMBUDSNORMEN

Inleiding

De opdracht van een institutionele Ombudsman bestaat erin de gevallen van “onbehoorlijk bestuur” op te lossen. Wat wordt echter bedoeld met behoorlijk of onbehoorlijk bestuur?

De eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, meende dat er twee manieren zijn om de burgers en de ambtenaren te informeren over wat behoorlijk of onbehoorlijk bestuur is. De eerste houdt in dat de ombudsman geval per geval beslist op basis van zijn onderzoeken en dat hij er de resultaten van bekendmaakt. De tweede bestaat erin een wet of code van behoorlijk bestuur aan te nemen en openbaar te maken. Dit is reeds het geval in een aantal lidstaten.

Van bij zijn ontstaan, heeft de federale Ombudsman zich toegelegd op de uitwerking van een transparante lijst van normen waaraan hij de klachten die hij ontvangt, toetst.

Door de toetsing van de eigen dagelijkse praktijk aan deze van ombudsdiensten in andere democratische landen is deze lijst in de loop der tijd geëvolueerd.

Oorspronkelijk werden deze normen “beginselen voor behoorlijk bestuur” genoemd. In werkelijkheid omvatten ze echter ruimere verplichtingen dan deze die ontwikkeld zijn door de Raad van State en het Hof van Cassatie en lenen ze zich niet allemaal tot een controle van juridische aard. Daarom hebben wij ze geherkwalificeerd als “ombudsnormen”.

In het totaal hanteert de federale Ombudsman tegenwoordig 15 ombudsnormen. In functie van de evolutie van de rechtspraak, en vooral van de ontwikkeling van de maatschappij waarin de ombudsman actief is en die weerspiegeld wordt in de klachten die hij onderzoekt, wordt deze lijst van ombudsnormen en hun definitie in de loop van de tijd verrijkt.

Overeenstemming met de rechtsregels

De administratie moet de wettelijke normen en voorschriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten.

ANNEXE 3 — NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Introduction

Il est communément admis que la mission d’un Ombudsman, ou médiateur institutionnel, consiste à résoudre les cas de “mauvaise administration”. Mais qu’est-ce qu’une bonne ou une mauvaise administration?

Le premier Médiateur européen Jacob Söderman estimait qu’il existe fondamentalement deux manières d’informer les citoyens et les fonctionnaires de ce que signifie une bonne et une mauvaise administration dans la pratique. La première est que le Médiateur statue au cas par cas dans le cadre de ses enquêtes et qu’il en publie les résultats. La seconde consiste à adopter et à publier une loi ou un code de bonne conduite administrative, qui existe désormais dans la plupart des États membres.

Dès le début de son existence, le Médiateur fédéral s’est attaché à élaborer une grille de lecture transparente des normes utilisées pour l’évaluation des réclamations qui lui sont soumises.

Celle-ci a évolué au fil de sa pratique et de la confrontation avec la pratique des autres institutions d’ombudsman dans les États démocratiques.

Anciennement reprises sous l’appellation de “principes de bonne administration”, ces normes recouvrent en réalité des exigences plus larges que celles dégagées par le Conseil d’État et la Cour de Cassation sous cette appellation, et ne se prêtent pas toutes à un contrôle de nature juridictionnelle, raison pour laquelle nous les avons requalifiées en “normes de bonne conduite administrative”.

Actuellement, le Médiateur fédéral se réfère à 15 normes de bonne conduite administrative. La liste des normes et leur définition sont susceptibles d’être affinées au fil du temps compte tenu de l’évolution de la jurisprudence, mais surtout des évolutions de la société dans laquelle le médiateur opère et qui se traduisent au travers des réclamations dont il est saisi.

Application conforme des règles de droit

L’administration agit en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

De administratie moet haar eigen omzendbrieven en interne richtlijnen naleven voor zover zij niet in strijd zijn met de wettelijke normen en voorschriften.

Gelijkheid

De administratie moet alle burgers gelijk behandelen en mag tussen hen geen ongeoorloofd onderscheid invoeren.

Burgers die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld. Burgers die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld. De omstandigheden worden beoordeeld in functie van de beoogde maatregel.

Een ongelijke behandeling tussen verschillende categorieën van personen is maar gerechtvaardigd indien zij de toets van het wettig doel, van de redelijke en objectieve verantwoording en van de evenredigheid doorstaat. Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden wanneer er geen redelijke, evenredige verhouding bestaat tussen de aangewende middelen en het beoogde doel.

Onpartijdigheid

De administratie mag om geen enkele reden een voordeel toekennen aan de ene partij ten koste van de andere. Deze onpartijdigheid houdt in dat het dossier objectief wordt behandeld zonder persoonlijk belang of schijn van partijdigheid in hoofde van de behandelende ambtenaar.

Wanneer de administratie een dossier behandelt, mag zij zich niet laten leiden door enige vorm van persoonlijk, familiaal of nationaal belang, door druk van buitenaf of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen. Niemand van de administratie mag betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben. Deze onthoudingsplicht geldt eveneens wanneer tegen een beslissing beroep wordt ingesteld, indien een ambtenaar betrokken was bij het nemen van die beslissing ten gronde.

De administratie moet vermijden dat haar beslissing wordt gestuurd door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

Lorsque la règle n'est pas claire, l'administration veille à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.

L'administration se doit également de respecter ses propres circulaires et instructions administratives pour autant qu'elles ne soient pas contraires aux dispositions légales et réglementaires.

Egalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les administrés et ne peut créer des distinctions illicites entre eux.

Les administrés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière. Les administrés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents. La situation s'apprécie au regard de la mesure envisagée.

Une différence de traitement peut être établie entre des catégories de personnes pour autant qu'elle repose sur un critère objectif et qu'elle soit raisonnablement justifiée compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée. L'égalité n'est pas respectée lorsqu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité entre les moyens employés et le but visé.

Impartialité

L'administration ne peut pas favoriser une partie aux dépens de l'autre pour quelque raison que ce soit. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt – et même d'apparence d'intérêt – de l'administrateur actif dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par l'administration ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques; un fonctionnaire ne peut pas prendre part à une décision dans laquelle lui, ou l'un de ses proches, a des intérêts ou pourrait être perçu comme en ayant; un fonctionnaire ne peut pas examiner un recours contre une décision s'il a contribué à prendre cette décision.

L'administration évite que sa décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

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 machtoverschrijding moet worden vermeden.

Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is, te kennen. De burgers moeten de rechtsgevolgen van hun handelingen en hun gedrag op voorhand kunnen inschatten. Zij moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burger binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hem van toepassing zijn.

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat van de burger niet mag worden verwacht dat hij rekening houdt met voorschriften die niet of laattijdig bekend zijn gemaakt, of met beslissingen met een individuele draagwijdte die hem niet werden meegedeeld.

De rechtszekerheid verbiedt dat terugwerkende kracht wordt verleend aan wettelijke en reglementaire bepalingen.

Raisonnable et proportionnalité

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par son administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou de la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.

Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, le citoyen ne peut être tenu d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique l'interdiction de l'application rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

De rechtszekerheid garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.

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 vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de administratie.

Hoorplicht

Elke burger heeft het recht om zijn opmerkingen mondeling of schriftelijk te doen kennen wanneer hij zijn belangen moet vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de wet is opgenomen of indien de wet de administratie niet oplegt om de burger te horen voordat zij haar beslissing neemt. Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook – in alle redelijkheid – na de beslissing.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen en de administratie heeft de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing neemt.

Redelijke termijn

Elke vraag moet door de administratie binnen een redelijke termijn worden behandeld.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld: in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijk negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger. De redelijke termijn houdt voor de administratie in bepaalde omstandigheden de verplichting in om haar beslissing te nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn in de wet.

Indien geen behandelingstermijn door de wet is voorgeschreven dan geldt het *Charter voor een klantvriendelijke overheid* als leidraad. Indien de administratie niet in staat is om een vraag te beantwoorden binnen drie weken, moet ze de belanghebbende een ontvangstmelding sturen waarin ze hem daarvan op de hoogte brengt en een antwoordtermijn vooropstelt. De administratie moet inspanningen leveren om binnen de vier maanden een beslissing te nemen. Voor een uitgesproken complex dossier bedraagt die termijn acht maanden.

La sécurité juridique offre des garanties de traitement égal et impartial et restreint dès lors la liberté administrative et bannit l'arbitraire.

Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont suscitées chez le citoyen.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exception, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration.

Droit d'être entendu

Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas à l'administration d'entendre l'administré préalablement à la décision qu'elle compte prendre. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts du citoyen et ceux de l'administration: le citoyen en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée: il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

En l'absence de délai légal, la "Charte pour une administration à l'écoute des usagers" doit servir de ligne directrice à l'administration: lorsque l'administration n'est pas en mesure de répondre à une demande dans un délai de trois semaines, elle doit en informer la personne intéressée par l'envoi d'un accusé de réception et lui indiquer un délai approximatif de réponse. Elle doit s'efforcer de prendre sa décision dans un délai de quatre mois, voire huit mois en cas de dossier particulièrement complexe.

Zorgvuldigheid

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen.

De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.

Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Efficiënte coördinatie

De verschillende overheidsdiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Ook binnen eenzelfde overheidsdienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de burger mogen geen gegevens meer worden gevraagd waarover de administratie beschikt of die ze zonder veel moeite zelf kan verzamelen.

Wanneer verschillende administraties moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om het eigen stilzitten te rechtvaardigen. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aanzet tot samenwerking.

Afdoende motivering

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

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een

Gestion consciencieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'elle doit s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause.

L'administration doit disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision.

Dans la prise de décision, l'administration doit s'attacher aux faits vérifiables, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Le principe de précaution fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Coordination efficace

Les services publics doivent collaborer entre eux de manière efficace.

Au sein d'un même service public, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Le citoyen ne peut être invité à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

Lorsque différentes administrations doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Motivation adéquate

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

Les administrés doivent comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est

beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de burger.

Actieve informatieverstrekking

De administratie moet doorzichtig handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt.

Deze actieve informatieverstrekking kadert in de taak die de overheid heeft om de wettelijke regels en voorschriften, en de administratieve praktijken toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Haar informatie moet correct, volledig, ondubbelzinnig, doeltreffend en actueel zijn.

De administratie moet duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Haar communicatie moet doeltreffend zijn. Zij moet verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om het grootst mogelijk aantal burgers te bereiken.

Passieve informatieverstrekking

Wanneer de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de burger verkiest.

Hoffelijkheid

Tijdens het contact met de burger moet de ambtenaar ervoor zorgen dat hij de elementaire beleefdheidsregels die in onze maatschappij gangbaar zijn, naleeft. Zijn toon tijdens het gesprek en zijn houding moeten professioneel blijven, zodat er tussen hem en de burger een harmonieuze, respectvolle en menselijke verstandhouding blijft bestaan.

Indien nodig vervult hij een educatieve rol en legt zijn gesprekspartner uit waarom hij niet op diens vraag kan ingaan. Tegelijkertijd probeert hij de burger te informeren over de bevoegde dienst. In alle omstandigheden is zijn taalgebruik verstaanbaar en begrijpelijk, neutraal en aangepast aan de situatie.

une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de l'administré.

Information active

L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la loi.

L'information active cadre dans la mission de l'administration qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

L'administration doit utiliser un langage clair et compréhensible, sa communication doit être efficace. Elle doit veiller à utiliser des canaux de communication diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de citoyens concernés.

Information passive

Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le citoyen demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, l'administration utilise de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par le citoyen.

Courtoisie

Lors de ses contacts avec les administrés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement admises dans notre société, le fonctionnaire veille à conserver un ton professionnel dans son discours et dans ses attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, il fait œuvre pédagogique en expliquant les raisons pour lesquelles il ne peut accéder à la demande de son interlocuteur et tâche de l'orienter vers le service compétent. En toute hypothèse, il s'attache à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

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.

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 personnes à mobilité réduite.

BIJLAGE 4 — ALGEMENE RESULTATEN VAN HET FEDERAAL NETWERK KLACHTENMANAGEMENT ¹

Onderstaande tabel geeft de algemene resultaten weer voor 66 van de 66 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

Noot 1: Telkens worden de resultaten van het vorige jaar ook weergegeven in de tabellen. In 2015 betrof het de cijfers van 65 van de 67 Federale Administraties en Organisaties. Bij de tabellen die algemene resultaten weergeven is het raadzaam niet zomaar een vergelijking te maken, daar de samenstelling van Federale Administraties en Organisaties per groep kan verschillen ten opzichte van vorig jaar.

ANNEXE 4 — RÉSULTATS GLOBAUX DU RÉSEAU FÉDÉRAL DE GESTION DES PLAINTES¹

Le tableau ci-dessous donne les résultats globaux pour 66 des 66 administrations fédérales et organisations qui font aujourd'hui partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Note 1 : les tableaux reprennent à chaque fois les résultats de l'année précédente. En 2015 les chiffres concernent 65 des 67 administrations fédérales et organisations. Pour les tableaux relatifs aux résultats globaux, il vaut mieux ne pas faire de comparaison hâtive, étant donné que la composition des administrations fédérales et organisations peut différer selon les groupes par rapport à l'année précédente.

Ontvangst van de klachten <i>Réception des plaintes</i>	2016	2015
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2016 <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2016</i>	9906	8766
2. Aantal klachten ontvangen van de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) die nog geen eerstelijnsbehandeling gekregen hadden <i>Nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P) qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une gestion de première ligne</i>	722	651
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...) <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	128	117
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	318	237
5. Aantal klachten voor een Niet-Federale Administratie (partner, stakeholder, ander beleidsniveau, ...) <i>Nombre de plaintes pour une administration non fédérale (partenaire, partie prenante, autre niveau politique...)</i>	437	427
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5) <i>Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)</i>	10001	8870
7. Aantal vragen voor informatie via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de demandes d'information via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	1767	1889
8. Aantal meldingen van technische incidenten via standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) <i>Nombre de rapports d'incidents techniques via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles)</i>	138	/
9. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7+8) <i>Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7+8)</i>	11811	10656

¹ Uittreksel uit het verslag 2016 van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

¹ Extrait du rapport 2016 du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal <i>Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal</i>		2016	2015
Mondeling (onthaal) <i>Oral (accueil)</i>		9	13
Brief en papieren klachtenformulier <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>		1840	1443
Telefoon <i>Téléphone</i>		42	73
Fax <i>Fax</i>		8	28
E-mail (extern en intern van collega's) <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>		2999	2914
Online klachtenformulier <i>Formulaire de plaintes électronique</i>		5103	4399
Behandeling van de klachten <i>Traitement des plaintes</i>		2016	2015
Aantal gegronde en dus terechte klachten <i>Nombre de plaintes fondées et donc légitimes</i>		3775	3182
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2016, maar nog in behandeling) <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2016, mais encore en traitement)</i>		806	918
Analyse van de klachten en rapportering <i>Analyse des plaintes et rapportage</i>		2016	2015
Aantal gegronde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>		385	301
Aantal gegronde klachten m.b.t. de kwaliteit van het product of de geleverde dienst <i>Nombre de plaintes fondées concernant la qualité des produits ou services</i>		1916	1391
Aantal gegronde klachten met betrekking tot de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement (procédure) des produits ou services</i>		1433	1467
Aantal gegronde klachten over de klachtenafhandeling <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>		41	23
Aantal gegronde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman / Ombudsdienst Pensioenen / Comité P) <i>Nombre de plaintes fondées qui vont de la première vers la deuxième ligne (Médiateur fédéral / Service de médiation Pensions / Comité P)</i>		54	35
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State <i>Nombre de plaintes fondées qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État</i>		14	8
Aantal gegronde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>		2	2

**BIJLAGE 5 — EXTERNE CONTACTEN VAN DE
FEDERALE OMBUDSMANNEN**

18 januari	Onderhoud met de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
20 januari	Overleg met de administrateur-generaal van de Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie, FOD Financiën (Brussel)
26 januari	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
27 januari	Bezoek van een delegatie van de Médiateur du Maroc en van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) (Brussel)
3 februari	Overleg met de directeur-generaal van de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)
16 februari	Gastspreker op het college “ <i>Droits des politiques publiques</i> ”, UCL (Brussel)
19 februari	Studiedag “ <i>Community oriented custody: van gevangenis naar detentiehuis</i> ” van het <i>Center for Policing and Security</i> en de vzw De Huizen (Brussel)
22 februari	Onderhoud met de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
23 – 24 februari	Spreker op de conferentie “ <i>Transparantie en verantwoording</i> ” van de Nationale Ombudsman (Den Haag, Nederland)
25 februari	Overleg met de Voorzitter van het Comité I (Brussel)
1 maart	Installatie van de Nederlandstalige Voorzitter van het Grondwettelijk Hof (Brussel)
3 maart	Overleg met de directeur Bilaterale Zaken Azië en Oceanië, FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)
9 maart	Overleg met de Voorzitter van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap (Eupen)
15 maart	Overleg met de directeur van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie (Brussel)
23 maart	Seminarie samen met de <i>Protecteur du citoyen du Québec</i> en de <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Brussel)
25 maart	Deelname aan de jury voor de selectie van een ombudsman voor de stad Leuven (Brussel)
13 april	Overleg met de administrateur-generaal van Douane en Accijnzen, FOD Financiën (Brussel)
15 april	Overleg met de Commissie van Toezicht van de gevangenis van Sint-Gillis (Brussel)

**ANNEXE 5 — CONTACTS EXTERNES DES
MÉDIATEURS FÉDÉRAUX**

18 janvier	Entretien avec le président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
20 janvier	Réunion de travail avec l’administrateur général de l’Administration générale de la Documentation patrimoniale, SPF Finances (Bruxelles)
26 janvier	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
27 janvier	Visite d’une délégation du Médiateur du Maroc et de l’Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) (Bruxelles)
3 février	Réunion de travail avec le directeur général de l’Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
16 février	Orateur invité au cours “ <i>Droit des politiques publiques</i> ”, UCL (Bruxelles)
19 février	Journée d’étude “ <i>Community oriented custody : vers des maisons de détention ?</i> ”, <i>Center for Policing and Security</i> et <i>vzw De Huizen</i> (Bruxelles)
22 février	Entretien avec le président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
23 – 24 février	Orateur à la conférence “ <i>Transparantie en verantwoording</i> ”, <i>Nationale Ombudsman</i> (La Haye, Pays-Bas)
25 février	Réunion de travail avec le président du Comité R (Bruxelles)
1 mars	Installation du président néerlandophone de la Cour constitutionnelle (Bruxelles)
3 mars	Rencontre avec le directeur du service Relations bilatérales, Asie & Océanie, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
9 mars	Réunion de travail avec le président du Parlement de la Communauté germanophone (Eupen)
15 mars	Réunion de travail avec le directeur de l’Institut National de Criminalistique et de Criminologie (Bruxelles)
23 mars	Séminaire conjoint avec le <i>Protecteur du citoyen du Québec</i> et le <i>Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles</i> (Bruxelles)
25 mars	Participation au jury de sélection du médiateur de la ville de Louvain (Louvain)
13 avril	Réunion de travail avec l’administrateur général des Douanes et accises, SPF Finances (Bruxelles)
15 avril	Réunion de travail avec la Commission de surveillance de la prison de Saint-Gilles (Bruxelles)

15 april	Overleg met het hoofd van de “ <i>Sector Information Society, Privacy and Data Protection</i> ” van de <i>European Union Agency for Fundamental Rights (FRA)</i> (Brussel)	15 avril	Visite de travail de la direction du “ <i>Sector Information Society, Privacy and Data Protection</i> ” de l’Agence des droits fondamentaux de l’Union européenne (FRA) (Bruxelles)
18 april	Overhandiging van het jaarverslag 2015 van de federale Ombudsman aan de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	18 avril	Remise du rapport annuel 2015 du Médiateur fédéral au président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
19 april	Voorstelling van het jaarverslag 2015 van de ombudsman voor Pensioenen (Brussel)	19 avril	Présentation du rapport annuel 2015 du Service de médiation pour les Pensions (Bruxelles)
24 – 27 april	Spreker op de workshop “ <i>Human rights challenges now: the ombudsman facing threats</i> ” en Europese Raad van Bestuur van het International Ombudsman Institute (IOI) (Barcelona, Spanje)	24 – 27 avril	Orateur au workshop “ <i>Human rights challenges now : the ombudsman facing threats</i> ” et conseil d’administration européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Barcelone, Espagne)
28 april	Officiële voorstelling van het verslag Klachtenmanagement: indicatoren 2015 van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement, FOD Personeel & Organisatie (Brussel)	28 avril	Présentation officielle du Rapport Gestion des plaintes : indicateurs 2015 du Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel & Organisation (Bruxelles)
29 april	Deelname aan de jury voor de selectie voor een ombudsman voor de stad Leuven (Brussel)	29 avril	Participation au jury de sélection du médiateur de la ville de Louvain (Louvain)
11 mei	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	11 mai	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
17 mei	Werklunch met het bureau van het Benelux-Parlement en de Parlementaire ombudsmannen van de Benelux (Brussel)	17 mai	Déjeuner de travail avec le Bureau du Parlement Benelux et les ombudsmans parlementaires du Benelux (Bruxelles)
18 mei	Voorstelling van het jaarverslag 2015 van de federale Ombudsman in de Commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	18 mai	Présentation du rapport annuel 2015 du Médiateur fédéral à la commission des Pétitions de la Chambre des représentants (Bruxelles)
19 mei	Werklunch met de Europese Ombudsman (Brussel)	19 mai	Déjeuner de travail avec la Médiatrice européenne (Bruxelles)
20 mei	Spreker op de studienamiddag “ <i>La prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants en Belgique : vers la création d’un mécanisme national de prévention ?</i> ”, ULB (Brussel)	20 mai	Orateur à l’après-midi d’étude “ <i>La prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants en Belgique: vers la création d’un mécanisme national de prévention ?</i> ”, ULB (Bruxelles)
27 mei	Algemene Vergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Puurs)	27 mai	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Puurs)
1 – 2 juni	Spreker op het vijfde colloquium van l’ <i>Association Internationale de Recherche en Management Public</i> (Poitiers-Frankrijk)	1 – 2 juin	Orateur au 5 ^e colloque de l’Association Internationale de Recherche en Management Public (AIRMAP) (Poitiers, France)
8 juni	Hoorzitting over het jaarverslag 2015 van de federale Ombudsman in de commissie Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar Ambt van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	8 juin	Audition sur le rapport annuel 2015 du Médiateur fédéral en commission de l’Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique de la Chambre des représentants (Bruxelles)
8 juni	Hoorzitting over het jaarverslag 2015 van de federale Ombudsman in de commissie Sociale Zaken van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	8 juin	Audition sur le rapport annuel 2015 du Médiateur fédéral en commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants (Bruxelles)

9 juni	Overleg met de COMMnetKern, FOD Kanselarij en FOD Personeel & Organisatie (Brussel)	9 juin	Réunion de travail avec le COMMnet-Kern, SPF Personnel et Organisation et SPF Chancellerie (Bruxelles)
12 – 14 juni	Seminarie “Répondre à la crise migratoire en Europe ; élever la transparence du lobbying au degré de bonne administration ; les défis de l’état de droit” van het Europees Netwerk voor Ombudsmannen (Brussel)	12 – 14 juin	Séminaire “Répondre à la crise migratoire en Europe ; élever la transparence du lobbying au degré de bonne administration ; les défis de l’état de droit”, Réseau européen des Médiateurs (Bruxelles)
15 juni	Overleg met de directeur-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)	15 juin	Réunion de travail avec le directeur général des Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
15 juni	Interview met het ledenblad van het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen (Brussel)	15 juin	Interview pour la revue du <i>Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen</i> (Bruxelles)
19 juli	Overleg met het College van de Fiscale Bemiddelingsdienst, FOD Financiën (Brussel)	19 juillet	Réunion de travail avec le Collège du Service de conciliation fiscale, SPF Finances (Bruxelles)
25 juli	Overleg met de Gedelegeerd bestuurder van Selor (Brussel)	25 juillet	Rencontre avec l’administrateur délégué du Selor, (Bruxelles)
23 augustus	Werklunch met de ombudsman voor de Telecommunicatie (Brussel)	23 août	Déjeuner de travail avec le médiateur pour les Télécommunications (Bruxelles)
30 augustus	Overleg met de Commissie van Toezicht van de gevangenis van Namen (Namen)	30 août	Réunion avec la Commission de surveillance de la prison de Namur (Namur)
6 – 8 september	Spreker op de conferentie “Challenges posed by the recent migration flows in Europe for Ombuds institutions”, AOM, AOMF, FIO, IOI (Tirana, Albanië)	6 – 8 septembre	Orateur à la conférence internationale “Les défis des institutions d’Ombudsmans liés aux flux migratoires”, AOM, AOMF, FIO, IIO (Tirana, Albanie)
12 september	Overleg met de ombudsdienst voor het notariaat (Brussel)	12 septembre	Rencontre avec le service de médiation pour le notariat (Bruxelles)
13 september	Interview met het ledenblad van de Gezinsbond (Brussel)	13 septembre	Interview pour la revue du <i>Gezinsbond</i> (Bruxelles)
13 september	Overleg met Comité I en Comité P (Brussel)	13 septembre	Rencontre avec le Comité R et le Comité P (Bruxelles)
16 september	Spreker op het seminarie over de parlementaire controle en de collaterale organen van de parlementen (Brussel)	16 septembre	Orateur au séminaire “Le contrôle parlementaire et les organes collatéraux des parlements”, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
16 september	Werklunch met de ombudsvrouw van Gent (Gent)	16 septembre	Déjeuner de travail avec la médiatrice de la ville de Gand (Gand)
19 september	Interview met het informatiemagazine van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	19 septembre	Interview pour le magazine de la Chambre des représentants (Bruxelles)
20 september	Werklunch met de griffier van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	20 septembre	Déjeuner de travail avec la greffière de la Chambre des représentants (Bruxelles)
22 september	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudsliden (POOL) (Brussel)	22 septembre	Conseil d’administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
22 september	Overleg met het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie, (BAED), FOD Budget en Controle (BAED) (Brussel)	22 septembre	Réunion de travail avec le Bureau d’éthique et de déontologie administrative (BEDA), SPF Budget et Contrôle de gestion (Bruxelles)
23 september	Overleg met de kabinetten van de minister van Begroting en de minister van Ambtenarenzaken (Brussel)	23 septembre	Réunion de travail avec le cabinet du ministre du Budget et le cabinet du ministre de la Fonction Publique (Bruxelles)
25 – 27 september	Europese Raad van Bestuur van het International Ombudsman Institute (IOI) (Napels, Italië)	25 – 27 septembre	Conseil d’administration européen de l’Institut International de l’Ombudsman (IIO) (Naples, Italie)

30 september	Overleg met een vertegenwoordiger van de <i>Médiateur de la République du Niger</i> (Brussel)	30 septembre	Visite d'un représentant du Médiateur de la République du Niger (Bruxelles)
3 oktober	<i>8th International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces: International Missions: What Role for Ombuds Institutions?</i> (Amsterdam, Nederland)	3 octobre	<i>8th International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces: International Missions: What Role for Ombuds Institutions?</i> (Amsterdam, Pays-Bas)
4 oktober	Overleg met de directeur operaties van de <i>Association pour la prévention de la torture (APT)</i> (Brussel)	4 octobre	Visite de travail de la cheffe des opérations de l'Association pour la prévention de la torture (APT) (Bruxelles)
10 oktober	Voorstelling van de functie van ombudsman, <i>Rotary Forêt de Soignes</i> (Brussel)	10 octobre	Présentation de la fonction d'ombudsman, <i>Rotary Forêt de Soignes</i> (Bruxelles)
12 oktober	Gastcollege " <i>Politiques publiques</i> ", UCL (Louvain-la-Neuve)	12 octobre	Orateur invité au cours « <i>Politiques publiques</i> », UCL (Louvain-la-Neuve)
13 oktober	Overleg met de ombudsvrouw van Leuven (Brussel)	13 octobre	Réunion de travail avec la médiatrice de la ville de Louvain (Bruxelles)
20 – 21 oktober	Spreker op het seminarie " <i>Les ombudsmans/Médiateurs et les INDH : relations avec les instances onusiennes</i> ", <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)</i> en de <i>Haut-Commissaire de Monaco</i> (Monaco)	20 – 21 octobre	Orateur au séminaire " <i>Les Ombudsmans/Médiateurs et les INDH : relations avec les instances onusiennes</i> ", <i>Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)</i> et <i>Haut-Commissaire de Monaco</i> (Monaco)
24 oktober	Overleg met een delegatie van het Comité P (Brussel)	24 octobre	Visite d'une délégation du Comité P (Bruxelles)
25 oktober	Deelname aan de jury voor de selectie van de functie van ombudsman voor de Duitstalige Gemeenschap (Eupen)	25 octobre	Participation au jury de sélection du médiateur de la Communauté germanophone (Eupen)
26 oktober	Overleg met de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	26 octobre	Réunion de travail avec le <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
28 oktober	Voorstelling van het jaarverslag 2011-2014 van de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG) (Brussel)	28 octobre	Présentation du rapport annuel 2011-2014 du Conseil central de surveillance pénitentiaire (Bruxelles)
9 november	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	9 novembre	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
10 november	Overleg met een aantal NGO's betrokken bij de verdediging van de mensenrechten (Brussel)	10 novembre	Rencontre de travail avec différentes ONG de défense des droits de l'homme (Bruxelles)
10 november	Overleg met de ombudsdienst voor de Treinreizigers (Brussel)	10 novembre	Réunion de travail avec le médiateur pour les voyageurs ferroviaires (Bruxelles)
16 november	Voorstelling van het jaarverslag 2015-2016 van de Kinderrechtencommissaris (Brussel)	16 novembre	Présentation du rapport annuel 2015-2016 du <i>Kinderrechtencommissaris</i> (Bruxelles)
17 november	Deelname aan het colloquium " <i>La réforme du Conseil d'Etat</i> ", UCL (Louvain-la-Neuve)	17 novembre	Colloque " <i>La réforme du Conseil d'Etat</i> ", UCL (Louvain-la-Neuve)
21 november	Ontmoeting met de Voorzitter van het Controleorgaan op de Politie-informatie (Brussel)	21 novembre	Rencontre avec le président de l'Organe de contrôle de l'information policière (COC) (Bruxelles)
21 november	Overleg met het College van de Fiscale Bemiddelingsdienst, FOD Financiën (Brussel)	21 novembre	Réunion de travail avec le Collège du Service de conciliation fiscale, SPF Finances (Bruxelles)
22 november	Overleg met de minister van Financiën (Brussel)	22 novembre	Rencontre avec le ministre des Finances (Bruxelles)
25 november	Algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Courcelles)	25 novembre	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Courcelles)

28 november	Hoorzitting met de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	28 novembre	Audition en commission de la Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)
29 november	Gastspreker op het college “ <i>Contentieux administratif</i> ” aan de UCL (Louvain-la-Neuve)	29 novembre	Orateur invité au cours “ <i>Contentieux administratif</i> ”, UCL (Louvain-la-Neuve)
29 nov. – 1 dec.	Europese Raad van Bestuur van het International Ombudsman Institute (IOI) (Barcelona-Spanje)	29 nov. – 1 déc.	Conseil d’administration européen de l’Institut international de l’Ombudsman (IIO) (Barcelone, Espagne)
2 december	Ontmoeting met de Voorzitter van de commissie voor de Justitie van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	2 décembre	Rencontre avec le président de la commission de la Justice de la Chambre des représentants (Bruxelles)
15 december	Seminarie “ <i>Freedom of Expression – role and powers of national human rights institutions and other national mechanisms</i> ”, Council of Europe (COE) and the European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI) (Straatsburg- Frankrijk)	15 décembre	Séminaire “Liberté d’expression – rôle et pouvoir des institutions nationales de défense des droits de l’homme et autres mécanismes nationaux”, Conseil de l’Europe (COE) & l’ <i>European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI)</i> (Strasbourg, France)
16 december	Overleg met de Centrale toezichtsraad voor het gevangeniswezen (CTRG) (Brussel)	16 décembre	Réunion de travail avec le Conseil central de surveillance pénitentiaire (CCSP) (Bruxelles)

BIJLAGE 6 — PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden, de vragen om uitleg gepubliceerd in 2016 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 en de Senaat.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te garanderen, worden de parlementsleden uitgenodigd hun vragen en voorstellen in verband met de jaarverslagen systematisch mee te delen aan de federale Ombudsman.

A. Parlementaire vragen waarin wordt verwezen naar de federale Ombudsman

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel

Vraag nr. 6-1200 van de heer Guy D'haeseleer van 15 december 2016, "Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA) – Werkloosheid – Controle op gezinstoestand – Thuiscontroles – Federale ombudsman – Klachten – Aantal – Inhoud – Behandeling – Procedure – Termijn", Senaat, 2016-2017. Antwoord ontvangen op 10 februari 2017.

Vraag nr. 577 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, "Ombudsdiensten", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 071, p. 65. Antwoord ontvangen op 26 april 2016.

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

Vraag nr. 903 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, "Ombudsdiensten", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 068, p. 156. Antwoord ontvangen op 22 maart 2016.

ANNEXE 6 — 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 2016 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 et du Sénat.

Par souci d'exhaustivité, nous répétons notre appel aux parlementaires de communiquer systématiquement au Médiateur fédéral leurs questions et propositions en lien avec ses rapports annuels.

A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral

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

Question n° 6-1200 de M. Guy D'haeseleer du 15 décembre 2016, "Office national de l'emploi (ONEM) – Chômage – Contrôle de la situation familiale – Contrôles à domicile – Médiateur fédéral – Plaintes – Nombre – Contenu – Traitement – Procédure – Délai", Sénat, 2016-2017. Réponse reçue le 10 février 2017.

Question n° 577 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, "Les services de médiation", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 071, p. 65. Réponse reçue le 26 avril 2016.

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

Question n° 903 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, "Les services de médiation", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 068, p. 156. Réponse reçue le 22 mars 2016.

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

Vraag nr. 352 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, "Ombudsdiensten", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 067, pp. 161-162. Antwoord ontvangen op 18 maart 2016.

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

Vraag nr. 379 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, "Ombudsdiensten", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 067, pp. 199-200. Antwoord ontvangen op 18 maart 2016.

Vraag nr. 492 van de heer Jean-Marc Nollet van 9 februari 2016, "Ombudsdiensten", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 084, pp. 101-102. Antwoord ontvangen op 1 augustus 2016.

Vraag nr. 546 van de heer Koenraad Degroote van 22 april 2016, "De verklaring tot behoud van de Belgische nationaliteit", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 076, pp. 46-47. Antwoord ontvangen op 4 augustus 2016.

Vraag nr. 733 van de heer Raf Terwingen van 27 juli 2016, "Advies buitenlandse documenten (MV 12942)", *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 089, p. 164. Antwoord ontvangen op 16 september 2016.

Vraag nr. 12856 van de heer Stéphane Crusnière van 6 juli 2016, "De verklaring van behoud van de nationaliteit", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 469, pp. 50-51.

Minister van Justitie

Vraag nr. 10976 van mevrouw Muriel Gerkens van 11 mei 2016, "De stand van zaken met betrekking tot de klokkenluiders", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 414, pp. 16-19.

Vraag nr. 11270 van de heer Gilles Vanden Burre van 18 mei 2016, "Het nieuwe verslag van de federale Ombudsman", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 6-8.

Vraag nr. 11608 van mevrouw Sophie De Wit van 18 mei 2016, "De algemene staking in de Franstalige gevangenis", *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 11-13.

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

Question n° 352 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, "Les services de médiation", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 067, pp. 161-162. Réponse reçue le 18 mars 2016.

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

Question n° 379 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, "Les services de médiation", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 067, pp. 199-200. Réponse reçue le 18 mars 2016.

Question n° 492 de M. Jean-Marc Nollet du 9 février 2016, "Les services de médiation", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 084, pp. 101-102. Réponse reçue le 1^{er} août 2016.

Question n° 546 de M. Koenraad Degroote du 22 avril 2016, "La déclaration conservatoire de nationalité belge", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 076, pp. 46-47. Réponse reçue le 4 août 2016.

Question n° 733 de M. Raf Terwingen du 27 juillet 2016, "L'avis relatif à la reconnaissance de documents étrangers (QO 12942)", *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 089, p. 164. Réponse reçue le 16 septembre 2016.

Question n° 12856 de M. Stéphane Crusnière du 6 juillet 2016, "La déclaration conservatoire de nationalité", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 469, pp. 50-51.

Ministre de la Justice

Question n° 10976 de Mme Muriel Gerkens du 11 mai 2016, "L'état des lieux en ce qui concerne les sonneurs d'alerte", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 414, pp. 16-19.

Question n° 11270 de M. Gilles Vanden Burre du 18 mai 2016, "Le nouveau rapport du Médiateur fédéral", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 6-8.

Question n° 11608 de Mme Sophie De Wit du 18 mai 2016, "La grève générale dans les prisons francophones", *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 423, pp. 11-13.

Vraag nr. 13038 van de heer Stéphane Crusnière van 13 juli 2016, “De evolutie op het vlak van de verklaring van behoud van de nationaliteit”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 480, pp. 4-5.

Vraag nr. 15269 van mevrouw Sophie De Wit van 7 december 2016, “De telefonie in de gevangenissen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2016-2017, 54 COM 548, pp. 4-6.

Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

Vraag nr. 623 van de heer Jean-Marc Nollet van 29 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 068, p. 239. Antwoord ontvangen op 4 april 2016.

Vraag nr. 858 van de heer Alain Mathot van 2 mei 2016, “Toegang tot eHealth”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 077, pp. 325-326. Antwoord ontvangen op 7 september 2016.

Vraag nr. 872 van mevrouw Barbara Pas van 9 mei 2016, “Federale Ombudsman – Aanbevelingen”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 073, p. 167. Antwoord ontvangen op 17 mei 2016.

Minister van Pensioenen

Vraag nr. 98 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 060, pp. 297-298. Antwoord ontvangen op 27 januari 2016.

Minister van Financiën, belast met Bestrijding van de fiscale fraude

Vraag nr. 699 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 084, pp. 189-190. Antwoord ontvangen op 27 juli 2016.

Vraag nr. 837 van de heer Georges Gilkinet van 1 maart 2016, “Elektronische behandeling van fiscale geschillen”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 069, pp. 82-84.

Vraag nr. 1073 van de heer Alain Mathot van 23 juni 2016, “Fiscale regelgeving met betrekking tot kinderen ten laste (MV 11509)”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 082, pp. 405-406. Antwoord ontvangen op 14 juli 2016.

Question n° 13038 de M. Stéphane Crusnière du 13 juillet 2016, “L'évolution de la déclaration conservatoire de nationalité”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 480, pp. 4-5.

Question n° 15269 de Mme Sophie De Wit du 7 décembre 2016, “La téléphonie dans les prisons”, *C.R.I.*, Chambre, 2016-2017, 54 COM 548, pp. 4-6.

Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Question n° 623 de M. Jean-Marc Nollet du 29 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 068, p. 239. Réponse reçue le 4 avril 2016.

Question n° 858 de M. Alain Mathot du 2 mai 2016, “L'accès à eHealth”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 077, pp. 325-326. Réponse reçue le 7 septembre 2016.

Question n° 872 de Mme Barbara Pas du 9 mai 2016, “Médiateur fédéral – Recommandations”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 073, p. 167. Réponse reçue le 17 mai 2016.

Ministre des Pensions

Question n° 98 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 060, pp. 297-298. Réponse reçue le 27 janvier 2016.

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

Question n° 699 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 084, pp. 189-190. Réponse reçue le 27 juillet 2016.

Question n° 837 de M. Georges Gilkinet du 1^{er} mars 2016, “Le traitement électronique des litiges fiscaux”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 069, pp. 82-84.

Question n° 1073 de M. Alain Mathot du 23 juin 2016, “La réglementation fiscale des enfants à charge (QO 11509)”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 082, pp. 405-406. Réponse reçue le 14 juillet 2016.

Vraag nr. 1345 van de heer Peter Vanvelthoven van 2 december 2016, “Het verslag van de federale Ombudsman (MV 13815)”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 098, pp. 313-315. Antwoord ontvangen op 2 december 2016.

Vraag nr. 11053 van de heer Georges Gilkinet van 27 april 2016, “De gezinsfiscaliteit”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 404, pp. 31-33.

Vraag nr. 11155 van de heer Benoît Dispa van 18 mei 2016, “De afzonderlijke aanslag voor de beroepsinkomsten van scheidsrechters”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 421, pp. 31-32.

Samengevoegde vragen nr. 11177 van de heer Peter Vanvelthoven van 18 mei 2016, en nr. 11263 van mevrouw Griet Smaers van 18 mei 2016, “Het verslag van de federale Ombudsman”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 421, pp. 32-33.

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

Vraag nr. 256 van de heer Jean-Marc Nollet van 29 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 059, p. 243. Antwoord ontvangen op 25 januari 2016.

Minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame Ontwikkeling en vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel

Samengevoegde vragen nr. 12598 van mevrouw Nahima Lanjri van 20 september 2016, “Het sociaal tarief voor gas en elektriciteit” en nr. 12979 van de heer Wouter Raskin van 20 september 2016, “De retroactieve toekenning van het recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 488, pp. 38-42.

Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken

Vraag nr. 517 van mevrouw Fabienne Winckel van 22 december 2015, “Toegang tot de notities van de juryleden in geval van een test bij Selor”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 059, p. 258. Antwoord ontvangen op 25 januari 2016.

Vraag nr. 559 van de heer Jean-Marc Nollet van 28 januari 2016, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 065, p. 365. Antwoord ontvangen op 1 maart 2016.

Question n° 1345 de M. Peter Vanvelthoven du 2 décembre 2016, “Le rapport du Médiateur fédéral (QO 13815)”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 098, pp. 313-315. Réponse reçue le 2 décembre 2016.

Question n° 11053 de M. Georges Gilkinet du 27 avril 2016, “La fiscalité des familles”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 404, pp. 31-33.

Question n° 11155 de M. Benoît Dispa du 18 mai 2016, “L'imposition distincte des revenus des arbitres”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 421, pp. 31-32.

Questions jointes n° 11177 de M. Peter Vanvelthoven du 18 mai 2016 et n° 11263 de Mme Griet Smaers du 18 mai 2016, “Le rapport du Médiateur fédéral”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 421, pp. 32-33.

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

Question n° 256 de M. Jean-Marc Nollet du 29 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 059, p. 243. Réponse reçue le 25 janvier 2016.

Ministre de l'Énergie, de l'Environnement et du Développement durable et vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur

Questions jointes n° 12598 de Mme Nahima Lanjri du 20 septembre 2016, “Le tarif social pour le gaz et l'électricité” et n° 12979 de M. Wouter Raskin du 20 septembre 2016, “L'octroi avec effet rétroactif du droit au tarif social pour le gaz et l'électricité”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 488, pp. 38-42.

Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique

Question n° 517 de Mme Fabienne Winckel du 22 décembre 2015, “L'accès aux notes prises par les membres du jury en cas de test au Selor”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 059, p. 258. Réponse reçue le 25 janvier 2016.

Question n° 559 de M. Jean-Marc Nollet du 28 janvier 2016, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 065, p. 365. Réponse reçue le 1^{er} mars 2016.

Vraag nr. 679 van de heer Denis Ducarme van 29 april 2016, “Ambtenarenzaken - Bestrijding van corruptie”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 076, pp. 488-489. Antwoord ontvangen op 6 juni 2016.

Vraag nr. 690 van de heer Alain Top van 9 mei 2016, “Het jaarverslag van de federale Ombudsman”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 076, pp. 503-504. Antwoord ontvangen op 6 juni 2016.

Vraag nr. 759 van de heer Franky Demon van 22 juni 2016, “Selor – Aanpassingen deelnemingsvoorwaarden”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 083, pp. 298-299. Antwoord ontvangen op 25 juli 2016.

Minister van Begroting, belast met de Nationale Loterij

Vraag nr. 92 van de heer Jean-Marc Nollet van 29 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 067, pp. 381-382. Antwoord ontvangen op 21 maart 2016.

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

Vraag nr. 219 van de heer Jean-Marc Nollet van 22 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 059, p. 274. Antwoord ontvangen op 20 januari 2016.

Vraag nr. 264 van de heer Gautier Calomne van 23 februari 2016, “Federale museale instellingen – Klachten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 067, p. 411. Antwoord ontvangen op 21 maart 2016.

Vraag nr. 309 van mevrouw Barbara Pas van 25 mei 2016, “Federale Ombudsman – Aanbevelingen”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 079, pp. 343-344. Antwoord ontvangen op 24 juni 2016.

Vraag nr. 11601 van mevrouw Evita Willaert van 29 juni 2016, “De inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 8-9.

Samengevoegde vragen nr. 11887 van mevrouw Leen Dierick aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over “het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas”; nr. 12245 van mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Financiën, over “het sociaal tarief voor energie”;

Question n° 679 de M. Denis Ducarme du 29 avril 2016, “Fonction publique – La lutte contre la corruption”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 076, pp. 488-489. Réponse reçue le 6 juin 2016.

Question n° 690 de M. Alain Top du 9 mai 2016, “Le rapport annuel du Médiateur fédéral”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 076, pp. 503-504. Réponse reçue le 6 juin 2016.

Question n° 759 de M. Franky Demon du 22 juin 2016, “Selor – Adaptation des conditions de participation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 083, pp. 298-299. Réponse reçue le 25 juillet 2016.

Ministre du Budget, chargée de la Loterie nationale

Question n° 92 de M. Jean-Marc Nollet du 29 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 067, pp. 381-382. Réponse reçue le 21 mars 2016.

Secrétaire d’État à la Lutte contre la pauvreté, à l’Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre des Finances

Question n° 219 de M. Jean-Marc Nollet du 22 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 059, p. 274. Réponse reçue le 20 janvier 2016.

Question n° 264 de M. Gautier Calomne du 23 février 2016, “Institutions muséales fédérales – Plaintes”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 067, p. 411. Réponse reçue le 21 mars 2016.

Question n° 309 de Mme Barbara Pas du 25 mai 2016, “Médiateur fédéral -Recommandations”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 079, pp. 343-344. Réponse reçue le 24 juin 2016.

Question n° 11601 de Mme Evita Willaert du 29 juin 2016, “L’allocation de remplacement de revenus pour les personnes handicapées”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 8-9.

Questions jointes n° 11887 de Mme Leen Dierick à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur “le tarif social pour l’électricité et/ou le gaz naturel”; n° 12245 de Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d’État à la Lutte contre la pauvreté, à l’Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre des Finances, sur “le tarif social pour l’énergie”; n° 12564 de

nr. 12564 van mevrouw Sybille de Coster-Bauchau aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschap-beleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Financiën, over “de wachttermijnen voor de toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit op personen met een handicap”, 29 juni 2016, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12.

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

Vraag nr. 399 van de heer Jean-Marc Nollet van 29 december 2015, “Ombudsdiensten”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 060, p. 411. Antwoord ontvangen op 29 januari 2016.

Vraag nr. 557 van de heer Benoit Hellings van 23 februari 2016, “Visa voor een kort verblijf voor een familiebezoek”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2015-2016, nr. 068, p. 97. Antwoord ontvangen op 12 mei 2016.

Vraag nr. 803 van mevrouw Katja Gabriëls van 18 augustus 2016, “De aanbeveling van de federale Ombudsman inzake het inreisverbod en de gezinshe-reniging (MV 12543)”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2016-2017, nr. 091, pp. 241-242.

Vraag nr. 11330 van mevrouw Monica De Coninck van 1 juni 2016, “De systematische weigering van opvang bij meervoudige asielaanvragen, ten nadele van kwetsbare groepen”, *Int. Versl.*, Kamer, 2015-2016, 54 COM 435, pp. 18-20.

B. Parlementaire stukken die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement, de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en waarin de federal Ombudsman wordt vernoemd

Verslag namens de commissie voor de Buitelandse Betrekkingen betreffende het wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de Belgische Nationaliteit betreffende de verklaring van behoud van de Belgische nationaliteit, *Parl. St.*, Kamer, 2015-2016, 22 maart 2016, nr. 0989/003.

Verslag namens de commissie voor de Verzoekschriften betreffende het Jaarverslag 2015 van de federale Ombudsman, *Parl. St.*, Kamer, 2015-2016, 2 juni 2016, nr. 1872/001.

Mme Sybille de Coster-Bauchau à la secrétaire d’État à la Lutte contre la pauvreté, à l’Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre des Finances, sur “les délais d’application du tarif social en gaz et électricité pour les personnes handicapées”, 29 juin 2016, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 460, pp. 10-12.

Secrétaire d’État à l’Asile et la Migration, chargé de la Simplification administrative, adjoint au ministre de la Sécurité et de l’Intérieur

Question n° 399 de M. Jean-Marc Nollet du 29 décembre 2015, “Les services de médiation”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 060, p. 411. Réponse reçue le 29 janvier 2016.

Question n° 557 de M. Benoit Hellings du 23 février 2016, “Les visas de court séjour pour visite familiale”, *Q.R.*, Chambre, 2015-2016, n° 068, p. 97. Réponse reçue le 12 mai 2016.

Question n° 803 de Mme Katja Gabriëls du 18 août 2016, “La recommandation du Médiateur fédéral concernant l’interdiction d’entrée et le regroupement familial (QO 12543)”, *Q.R.*, Chambre, 2016-2017, n° 091, pp. 241-242.

Question n° 11330 de Mme Monica De Coninck du 1^{er} juin 2016, “L’accueil systématiquement refusé lors de demandes d’asile multiples au détriment de groupes vulnérables”, *C.R.I.*, Chambre, 2015-2016, 54 COM 435, pp. 18-20.

B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation au Parlement ou avec la loi instaurant des médiateurs fédéraux et évoquant le Médiateur fédéral

Rapport fait au nom de la commission des Relations extérieures relatif à la proposition de loi modifiant le Code de la nationalité belge en ce qui concerne la déclaration conservatoire de la nationalité belge, *Doc. parl.*, Chambre, 2015-2016, 22 mars 2016, n° 0989/003.

Rapport fait au nom de la commission des Pétitions relatif au Rapport annuel 2015 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2015-2016, 2 juin 2016, n° 1872/001.

Verslag namens de commissie voor de Financiën en de Begroting betreffende het wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft, *Parl. St.*, Kamer, 2015-2016, 15 juli 2016, nr. 0211/003.

Wetsvoorstel tot uitbreiding van de melding van een veronderstelde integriteitsschending tot de geïntegreerde politie, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 20 oktober 2016, nr. 2115/001.

Verslag van de eerste lezing namens de commissie voor de Justitie betreffende het wetsontwerp tot wijziging van de rechtspositie van de gedetineerden en van het toezicht op de gevangenen en houdende diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.*, 2016-2017, 5 december 2016, nr. 1986/005.

Verslag namens de commissie voor de Comptabiliteit, Rekeningen van het begrotingsjaar 2015 - Begrotingsaanpassingen van het begrotingsjaar 2016 - Begrotingsvoorstellen voor het begrotingsjaar 2017, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 14 december 2016, nr. 2225/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van de programmawet van 27 april 2007 wat betreft de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, *Parl. St.*, Kamer, 2016-2017, 15 december 2016, nr. 2227/001.

Verslag van de tweede lezing namens de commissie voor de Justitie betreffende het wetsontwerp tot wijziging van de rechtspositie van de gedetineerden en van het toezicht op de gevangenen en houdende diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.*, 2016-2017, 20 december 2016, nr. 1986/010.

Rapport fait au nom de la commission des Finances et du Budget relatif à la proposition de loi modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne l'introduction d'une réclamation écrite, *Doc. parl.*, Chambre, 2015-2016, 15 juillet 2016, n° 0211/003.

Proposition de loi étendant la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité à la police intégrée, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 20 octobre 2016, n° 2115/001.

Rapport de la première lecture fait au nom de la commission de la Justice relatif au projet de loi modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses en matière de justice, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 5 décembre 2016, n° 1986/005.

Rapport fait au nom de la commission de la Comptabilité, Comptes de l'année budgétaire 2015 – Ajustements budgétaires de l'année 2016 – Propositions budgétaires pour l'année 2017, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 14 décembre 2016, n° 2225/001.

Proposition de loi modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 15 décembre 2016, n° 2227/001.

Rapport de la deuxième lecture fait au nom de la commission de la Justice relatif au projet de loi modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses en matière de justice, *Doc. parl.*, Chambre, 2016-2017, 20 décembre 2016, n° 1986/010.

