

JAARVERSLAG 2014
van de federale Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2014
du Médiateur fédéral

de federale Ombudsman, maart 2015
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

le Médiateur fédéral, mars 2015
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 2014 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 2014.

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.

Veuillez 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

DEEL I: WERKING EN BEHEER	PARTIE I: FONCTIONNEMENT ET GESTION
1. HET EERSTELIJNSKLACHTENMANAGEMENT BINNEN DE FEDERALE OVERHEID IN VOLLE GROEI	1. LA GESTION DES PLAINTES DE PREMIÈRE LIGNE EN PLEINE EXPANSION AU SEIN DU SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL
..... 9 9
2. HET BEHEER VAN DE INSTELLING	2. LA GESTION DE L'INSTITUTION
A. De structuur van de organisatie..... 11	A. La structure de l'organisation
B. Personeelsbezetting en -beleid 13	B. La gestion du personnel et des effectifs..... 13
C. Financieel en budgettair beheer 14	C. La gestion financière et budgétaire
D. Materieel beheer 16	D. La gestion matérielle
DEEL II: GLOBALISERING. DE WERELD, MIJN DORP	PARTIE II: GLOBALISATION. LE MONDE, MON VILLAGE.....
..... 17 17
DEEL III: ACTIVITEITENVERSLAG	PARTIE III: RAPPORT D'ACTIVITES
1. GRONDRECHTEN: impactstudie en bepaling van het hogere belang van het kind (aanbeveling aan het Parlement AA 14/01)..... 25	1. DROITS FONDAMENTAUX: étude d'impact et détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant (recommandation au Parlement RG 14/01)..... 25
2. THEMA'S GEGROEPEERD PER BOEVOEGDE COMMISSIE	2. THEMES REGROUPES PAR COMMISSION COMPETENTE
A. Sociale Zaken	A. Affaires sociales..... 29
1. Kinderbijslag over de grenzen heen	1. Les allocations familiales par-delà les frontières
2. Nood aan meer duidelijkheid bij de informatieverstrekking door de RVA	2. Plus de clarté dans la diffusion des informations par l'ONEM..... 31
3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	3. Suivi des recommandations des années précédentes
B. Buitenlandse Betrekkingen	B. Relations extérieures..... 35
1. Twee jaar wachten op een trouwboekje ..	1. Deux ans d'attente pour un carnet de mariage..... 35
2. Het ogenblik waarop de onderzoekstermijn aanvangt voor de procureur des Konings inzake de attesten geen huwelijksbeletsel	2. Le point de départ du délai d'examen par le procureur du Roi des demandes de certificats de non-empêchement à mariage
3. Visa kort verblijf (aanbeveling aan de administratie OA 14/02)	3. Visa court séjour (recommandation à l'administration RO 14/02)..... 40
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	4. Suivi des recommandations des années précédentes
C. Justitie	C. Justice..... 46
1. Telefoonarieven in de gevangenis (aanbeveling OA 14/03 aan het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen)	1. Les tarifs téléphoniques en prison (recommandation RO 14/03 à la direction général des Établissements pénitentiaires)..... 47
2. Gerechtskosten (aanbeveling aan het Parlement AA 14/02)	2. Frais de justice (recommandation au Parlement RG 14/02)..... 51
3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	3. Suivi des recommandations des années précédentes
D. Binnenlandse Zaken	D. Intérieur..... 59
1. Het hoger belang van het kind bij de opvang van asielzoekers	1. La prise en considération de l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'accueil des demandeurs d'asile
2. Subsidiaire bescherming en recht op respect voor het gezinsleven	2. La protection subsidiaire et le droit au respect de la vie familiale
3. Visa kort verblijf (aanbeveling aan de administratie OA 14/02)	3. Visa court séjour (recommandation à l'administration RO 14/02)..... 65
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	4. Suivi des recommandations des années précédentes

E. Financiën	81	E. Finances	81
1. De oplossingen voor al langer gekende problemen	82	1. Des réponses à des problèmes anciens	82
2. Adequaat informeren, een uitdaging	88	2. Informer adéquatement, un défi	88
3. Proactief naar oplossingen zoeken in de dossiers woonstaatheffing	92	3. Action proactive dans le dossier des prélèvements pour l'état de résidence	92
4. Eerbied voor de onpartijdigheid bij het behandelen van administratieve geschillen	93	4. Respect de l'impartialité dans le traitement du contentieux administratif	93
5. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	95	5. Suivi des recommandations des années précédentes	95
F. Infrastructuur en Verkeer	99	F. Infrastructure et Communications	99
1. De gegevens nodig voor het inschrijven van voertuigen	99	1. Données nécessaires à l'immatriculation des véhicules	99
2. Een extra voorwaarde voor het afleggen van het rijexamen	105	2. Une condition supplémentaire au passage de l'examen de conduite	105
3. ZZ-platen en Z-platen (aanbeveling OA 14/01 aan de DIV, FOD Mobiliteit en Vervoer)	106	3. Plaques ZZ et Z (recommandation RO 14/01 à la DIV, SPF Mobilité et Transports)	106
4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren	108	4. Suivi des recommandations des années précédentes	108
G. Andere commissies: opvolging aanbevelingen van vorige jaren	108	G. Autres commissions: suivi des recommandations des années précédentes	108
1. Bedrijfsleven	108	1. Economie	108
2. Verzoekschriften	109	2. Pétitions	109

DEEL IV : CIJFERS

1. ALGEMENE CIJFERS	IV/1
A. Nieuwe dossiers	IV/3
B. Totaal aantal klachten	IV/4
C. Ontvankelijke klachten per administratie	IV/6
D. Behandeling van de ontvankelijke klachten	IV/8
E. Evaluatie van de gegronde klachten	IV/11
F. Geschonden ombudsnormen	IV/13
G. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten	IV/14
2. CIJFERS PER ADMINISTRATIE	IV/15
A. FOD Personeel en Organisatie	IV/17
B. FOD Budget en Beheerscontrole	IV/19
C. FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)	IV/20
D. FOD Justitie	IV/22
E. FOD Binnenlandse Zaken	IV/25
F. FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking	IV/28
G. Ministerie van Landsverdediging	IV/31
H. FOD Financiën	IV/33
I. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	IV/36
J. FOD Sociale Zekerheid	IV/38
K. FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu	IV/41
L. FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie	IV/44
M. FOD Mobiliteit en Vervoer	IV/47
N. Programmatorische overheidsdiensten	IV/50
O. Sociale parastatalen	IV/51

PARTIE IV: CHIFFRES

1. CHIFFRES GENERAUX	IV/1
A. Nouveaux dossiers	IV/3
B. Total des réclamations	IV/4
C. Réclamations recevables par administration	IV/6
D. Traitement des réclamations recevables	IV/8
E. Evaluation des réclamations fondées	IV/11
F. Normes de bonne conduite administrative méconnues	IV/13
G. Durée de traitement des réclamations recevables	IV/14
2. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION	IV/15
A. SPF Personnel et Organisation	IV/17
B. SPF Budget et Contrôle de la Gestion	IV/19
C. SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	IV/20
D. SPF Justice	IV/22
E. SPF Intérieur	IV/25
F. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	IV/28
G. Ministère de la Défense	IV/31
H. SPF Finances	IV/33
I. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	IV/36
J. SPF Sécurité sociale	IV/36
K. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	IV/38
L. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie	IV/41
M. SPF Mobilité et Transports	IV/47
N. Services publics de programmation	IV/50
O. Parastataux sociaux	IV/51

P. Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD	IV/55	P. Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP	IV/55
Q. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	IV/58	Q. Organismes privés chargés d'un service public	IV/58
DEEL V : MELDINGEN VAN VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN	V/1	PARTIE V: DÉNONCIATIONS D'ATTEINTES SUSPECTÉES À L'INTÉGRITÉ	V/1
1. MELDSYSTEEM	V/1	1. LE SYSTEME DE DENONCIATION	V/1
A. Invoering van een algemene regeling betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden	V/1	A. Création d'une réglementation générale relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel	V/1
B. Organisatie van de federale Ombudsman voor het uitvoeren van de nieuwe opdracht	V/3	B. Organisation du Médiateur fédéral pour l'exécution de la nouvelle mission	V/3
C. Verdere uitbouw van de voorzieningen m.b.t. de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden	V/4	C. Développement des dispositions relatives à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel	V/4
2. HET SLUITSTUK VAN EEN INTEGRITEITSBELEID	V/6	2. LA PIERRE ANGULAIRE D'UNE POLITIQUE D'INTEGRITÉ	V/6
3. STATISTISCHE GEGEVENS	V/6	3. DONNÉES STATISTIQUES	V/6
DEEL VI : BIJLAGEN		PARTIE VI: ANNEXES	
1. Opvolging aanbevelingen	B1/3	1. Suivi des recommandations	A1/3
2. Reactie van de DG Consulaire Zaken en de AD dienst Vreemdelingenzaken op het ontwerp van aanbeveling OA 14/02	B2/23	2. Réaction de la DG Affaires consulaires et de l'Office des étrangers au projet de recommandation RO 14/02	A2/23
3. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen	B3/28	3. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux	A3/28
4. 15 ombudsnormen	B4/37	4. 15 normes de bonne conduite administrative	A4/37
5. Algemene resultaten van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement	B5/45	5. Résultats globaux du réseau fédéral gestion des plaintes	A5/45
6. Externe contacten van de federale ombudsmanen	B6/48	6. Contacts externes des médiateurs fédéraux	A6/48
7. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen	B7/54	7. Questions parlementaires, projets et propositions de loi	A7/54

DEEL I

WERKING EN BEHEER

1. — HET EERSTELIJNSKLACHTEN-MANAGEMENT BINNEN DE FEDERALE OVERHEID IN VOLLE GROEI

Het eerstelijnsklachtenmanagement binnen de federale overheid ontwikkelt zich gestaag. Een goed ontwikkeld eerstelijnsklachtenmanagement is zeer belangrijk in de eerste plaats voor de burger, maar ook voor de federale Ombudsman. In het kader daarvan sluit de federale Ombudsman samenwerkingsprotocollen af met de federale administraties voor de behandeling van de klachten. In deze samenwerkingsprotocollen is een cruciale rol weggelegd voor de klachtencoördinator van de betrokken federale administratie. In het kader van een samenwerkingsprotocol neemt de federale Ombudsman in principe eerst contact op met de klachtencoördinator bij de behandeling van de klachten. Ook als er onduidelijkheid bestaat over het feit of een klager vooraf gepoogd heeft om een oplossing voor zijn probleem te vinden, neemt de federale Ombudsman eerst contact op met de klachtencoördinator van de betrokken administratie.¹

Eind 2014 hadden 16 federale administraties² het samenwerkingsprotocol ondertekend. Een samenwerkingsprotocol wordt soms aangepast aan bepaalde specificiteiten van een federale administratie, maar zonder aan de kern ervan te raken.

De ervaring leert dat de samenwerking met de 16 federale overheidsadministraties die het samenwerkingsprotocol al hebben ondertekend een grote meerwaarde kan betekenen voor de dienstverlening in het algemeen.

Een goed functionerende eerstelijns klachtendienst stelt de federale Ombudsman in staat op meer doelmatige wijze zijn opdracht op de tweede lijn uit te voeren en vooral om meer ruimte te maken voor structureel onderzoek.

¹ Als voorwaarde opdat een klacht ontvankelijk zou zijn, moet een klager zelf eerst voorafgaande stappen ondernemen bij de betrokken administratie om genoegdoening te verkrijgen. Zie artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

² FOD P&O, FOD Begroting en Beheerscontrole, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, FOD Sociale Zekerheid, FOD Economie, POD Wetenschapsbeleid, Selor, Fedasil, FBZ, HVW, HZIV, RSZPPO (nu samen met de DOSZ gefuseerd tot DIBISS), Federaal Planbureau, FAGG, FAVV, Nationaal Geografisch Instituut.

PARTIE I

FONCTIONNEMENT ET GESTION

1. — LA GESTION DES PLAINTES DE PREMIÈRE LIGNE EN PLEINE EXPANSION AU SEIN DU SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL

La gestion des plaintes de première ligne au sein du service public fédéral se développe à un rythme constant. Une gestion des plaintes de première ligne performante est essentielle, d'abord pour le citoyen, mais aussi pour le Médiateur fédéral. Sa mise en place débouche sur la signature de nouveaux protocoles d'accord avec le Médiateur fédéral pour le traitement des plaintes avec les administrations fédérales. Ces protocoles d'accord définissent clairement le rôle essentiel du coordinateur des plaintes de l'administration fédérale concernée. En principe, il constitue le premier interlocuteur du Médiateur fédéral dans le traitement des plaintes. De même, lorsqu'il y a des doutes sur le fait que le plaignant ait tenté ou non de résoudre son litige au préalable avec l'administration, le Médiateur fédéral contacte d'abord le coordinateur des plaintes de l'administration concernée.¹

Fin 2014, 16 administrations fédérales² avaient signé le protocole d'accord pour le traitement des plaintes. Ce protocole est parfois adapté pour répondre aux caractéristiques spécifiques de chaque administration, sans toutefois déroger aux principes essentiels qui le sous-tendent.

L'expérience montre que la collaboration avec les 16 administrations fédérales qui ont déjà signé le protocole d'accord peut apporter une plus-value significative dans la qualité du service en général.

Un service de première ligne opérationnel permet au Médiateur fédéral d'assurer plus efficacement sa mission de deuxième ligne et surtout, de se consacrer davantage à l'analyse systémique des plaintes.

¹ Pour qu'une plainte soit recevable auprès du Médiateur fédéral, il faut que le réclamant ait accompli des démarches préalables auprès de l'administration concernée pour obtenir satisfaction. Voy. l'article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

² SPF P&O; SPF Budget et Contrôle de la Gestion; SPF Emploi, Travail et Concertation sociale; SPF Sécurité Sociale; SPF Economie; SPP Politique Scientifique; Selor; Fedasil; FMP; CAPAC; CAAMI; ONSSAPL (qui a fusionné avec l'OSSOM pour former l'ORPSS); Bureau fédéral du Plan; AFMPS; AFSCA; Institut National Géographique.

Door meer structureel onderzoek waarbij een aantal knelpunten worden blootgelegd mag logischerwijze worden verwacht dat op termijn een aantal eerstelijnsklachten zal verminderen of achterwege blijven.

Een goede afbakening en samenwerking tussen de eerste en de tweede lijn is dus cruciaal.

In de praktijk werkt de federale Ombudsman ook al samen met een aantal klachtencoördinatoren van administraties die het samenwerkingsprotocol nog niet hebben ondertekend. Een aantal van die diensten zijn zich nog volop aan het organiseren.

De samenwerking met de klachtencoördinatoren verloopt doorgaans vlot. Er wordt oplossingsgericht gewerkt in functie van de doelstellingen van een goed klachtenbeheer. Het samenspel tussen de eerste en de tweede lijn blijft weliswaar een continu proces dat zowel door de federale Ombudsman als de klachtencoördinatoren permanent moet worden geëvalueerd in functie van het belang van de burger.

Het verslag indicatoren 2014 van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement legt de nadruk op de klantgerichtheid. Het vermeldt onder meer dat verschillende federale administraties proactief opleidingen voor hun personeel organiseren met het oog op een betere dienstverlening aan de klant en dat er intern wordt nagedacht over een hogere klantgerichtheid. Dit blijkt uit de verbeteracties die de verschillende federale administraties vermelden.

Elk jaar wordt aan de eerstelijnsklachtdiensten immers gevraagd om drie verbeteracties te rapporteren. Aan wat deze diensten vermelden als verbeteractie besteedt de federale Ombudsman uiteraard bijzondere aandacht.

Deze verbeteracties kunnen in twee grote groepen worden onderverdeeld. Er zijn enerzijds de acties die de eerstelijns klachtenbehandeling procesmatig ten goede moeten komen en anderzijds de verbeteracties die voortvloeien uit de inhoudelijke behandeling van klachten door de eerstelijns klachtdienst.

In deze tweede groep verbeteracties herkent de federale Ombudsman een aantal maatregelen, ook al omdat zij mede het resultaat waren van overleg tussen de federale Ombudsman en de betrokken administraties. Zo is er bijvoorbeeld de verbeteractie van de FOD Binnenlandse Zaken in verband met de geldigheidsduur van de Kids-ID als het kind de leeftijd van 12 jaar bereikt zodat het dit document nog kan gebruiken om zonder problemen te reizen in het buitenland. Ook

L'analyse systémique, dans la mesure où elle vise à identifier les points cruciaux de dysfonctionnement, devrait logiquement conduire à terme à une diminution des plaintes de première ligne, voire même à les éviter.

Une bonne délimitation et une bonne collaboration entre les services des première et deuxième lignes sont dès lors essentielles.

En pratique, le Médiateur fédéral collabore également déjà avec les coordinateurs des plaintes d'administrations qui n'ont pas encore signé le protocole d'accord. Certains de ces services sont encore en pleine mise en place.

En général, la collaboration avec les coordinateurs des plaintes se déroule aisément. Elle est axée sur la recherche de solutions, dans l'objectif d'une gestion adéquate des plaintes. L'interaction entre les première et deuxième lignes demeure un processus continu qui doit être évalué en permanence, dans l'intérêt du citoyen, aussi bien par le Médiateur fédéral que par les coordinateurs des plaintes.

Le rapport des indicateurs 2014 du Réseau fédéral Gestion des plaintes met l'accent sur l'orientation client. Il indique entre autres, parmi les actions d'amélioration menées par plusieurs administrations, l'organisation proactive de formations pour leur personnel visant à améliorer le service au client ainsi qu'une réflexion (en interne) sur la manière de renforcer l'orientation client.

Les services de plaintes de première ligne rapportent en effet chaque année trois actions d'amélioration, auxquelles le Médiateur fédéral est particulièrement attentif.

Ces actions d'amélioration peuvent être réparties en deux groupes. D'une part, celles qui visent l'amélioration du service de plaintes de première ligne et d'autre part, celles qui découlent du traitement interne des plaintes par la première ligne.

Dans ce second groupe d'actions d'amélioration, le Médiateur fédéral reconnaît un certain nombre de mesures, notamment parce qu'elles procèdent également de la concertation qui s'est tenue entre le Médiateur fédéral et les administrations concernées. Ainsi, l'action d'amélioration du SPF Intérieur relative au maintien de la durée de validité de la Kids-ID lorsque l'enfant atteint l'âge de 12 ans, de sorte qu'il puisse utiliser ce document pour voyager sans désagrément à l'étranger.

de verbeteractie van de FOD Mobiliteit en Vervoer viel op waar een toename werd gemeld van klachten over afgekeurde voertuigen bij de technische keuring veroorzaakt door een miscommunicatie tussen DIV en GOCA (groepering van erkende ondernemingen voor autokeuring en rijbewijs). Dit werd aangekaart en een nieuwe, aangepaste nota werd opgestuurd. Deze problematiek wordt ook in dit jaarverslag van de federale Ombudsman besproken.³

Het verslag geeft naast de verbeteracties in hoofdzaak cijfergegevens weer met betrekking tot de ontvangen en behandelde klachten. Zoals elk jaar publiceert de federale Ombudsman als bijlage⁴ de cijfertabel met de algemene resultaten voor de Federale Administraties en Organisaties.

Op zijn beurt wenst de federale Ombudsman de waardevolle samenwerking met het Federaal Netwerk Klachtenmanagement te benadrukken. Die blijkt bovendien uit het vermelde verslag waarin wordt aangekondigd dat in 2015 op aanbeveling van de federale Ombudsman verder zal worden gewerkt aan de zichtbaarheid van het eerstelijnsklachtenmanagement. Er worden folders geleverd in elk onthaal van de federale administraties en organisaties en er komt ook een affichecampagne.

Deze samenwerking van de eerste en de tweede lijn zal in 2015 ongetwijfeld verder worden uitgebouwd in het belang van de burger.

2. — HET BEHEER VAN DE INSTELLING

A. De structuur van de organisatie

De afdeling Frontoffice 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 backoffices behandelen de ontvankelijke klachten die betrekking hebben op hun respectieve werkterreinen, zoals aangeduid in hierna volgend organogram.

Sinds 4 april 2014 is ook het Centrum Integriteit (CINT) operationeel waarin de bevoegdheden zijn ondergebracht die de wet van 15 september 2013 *betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar*

Ou l'action du SPF Mobilité et Transports faisant suite à l'augmentation des plaintes liées au rejet de véhicules lors du contrôle technique à cause d'une mauvaise communication entre la DIV et le GOCA (groupement des entreprises agréées pour le contrôle automobile et le permis de conduire) qui a donné lieu à une adaptation de la note à l'origine du malentendu. Cette problématique est également abordée dans le présent rapport.³

A côté des actions d'amélioration, le rapport du Réseau fédéral Gestion des plaintes rassemble les chiffres clés relatifs aux plaintes reçues et traitées. Les résultats globaux pour les différentes administrations et organisations fédérales sont repris comme chaque année dans les annexes⁴ du rapport annuel du Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral remercie à son tour le Réseau fédéral Gestion des plaintes pour sa précieuse collaboration. Celle-ci ressort d'ailleurs du rapport du Réseau qui annonce que 2015 sera l'occasion de répondre à la proposition du Médiateur fédéral de donner une plus grande visibilité à la gestion des plaintes de première ligne. Des dépliants ont ainsi été déposés dans chaque point d'accueil des administrations et organisations fédérales, et une campagne d'affichage est en cours de préparation.

La collaboration des première et deuxième lignes continuera sans nul doute à se développer davantage en 2015, dans l'intérêt du citoyen.

2. — LA GESTION DE L'INSTITUTION

A. La structure de l'organisation

Le front office assure le premier contact avec le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral. Il examine l'objet des dossiers entrants, traite les demandes d'information et transmet les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral à l'instance compétente. Les trois back offices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d'action respectifs, comme cités dans l'organigramme ci-après.

Depuis le 4 avril 2014, le Centre Intégrité (CINT), investi des compétences accordées au Médiateur fédéral par la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son

³ Jaarverslag 2014, p. 98-100

⁴ Bijlage 5.

³ Rapport annuel 2014, p. 98-100.

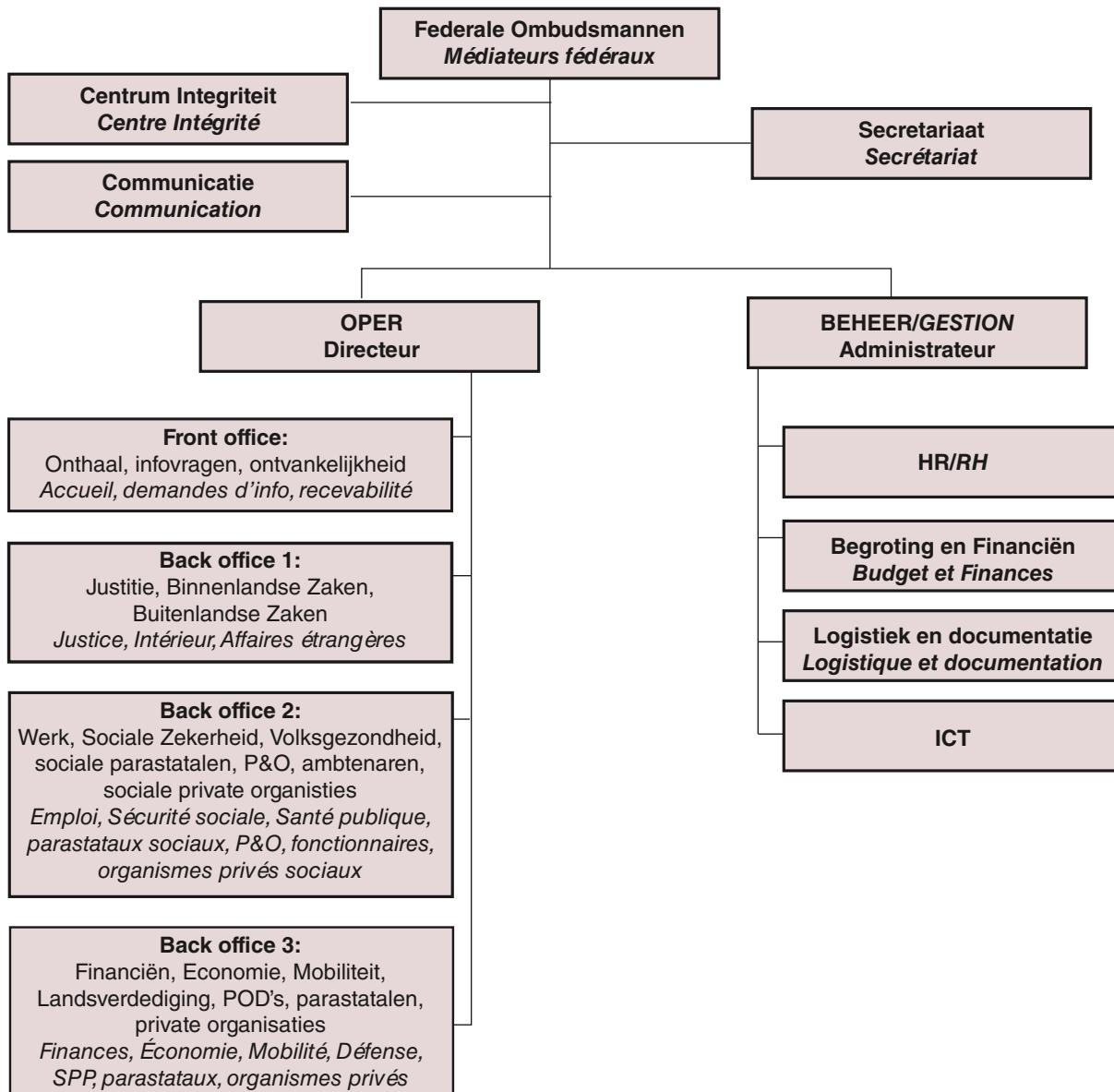
⁴ Annexe 5.

personneelsleden aan de federale Ombudsman toekent. Het Centrum Integriteit vervult dus onder meer — naast de bevoegdheden inzake onderzoek en bescherming — de functie van “Centraal Meldpunt voor Veronderstelde Integriteitsschendingen”.

De afdeling Communicatie ondersteunt en realiseert het communicatiebeleid van de federale ombudsmannen. De medewerkers HR, financiën en materieel beheer vervolledigen het plaatje.

personnel, est opérationnel. Il remplit notamment, outre les compétences en matière d'enquête et de protection, la fonction de “Point de contact central pour les atteintes suspectées à l'intégrité”.

La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux, tandis que les collaborateurs logistiques se partagent les ressources humaines, les finances et la gestion matérielle.



B. Personeelsbezetting en -beleid

Op 1 januari 2015 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		
A	18	15	19	14	17	16 (a)	32,3 (b)	24 (+10)
B	9	7	5	11	7	9 (c)	15,2 (d)	12 (+4)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
Totaal / Total	28	23	26	25	24		27	49,5
								38 (+14)

- (a) waarvan 8 contractuele attachés, artikel 4 van de personeelsformatie (dringende en tijdelijke behoeften) en 1 contractueel attaché met een vervangingscontract
- (b) waarvan 1 medewerker in halftijdse loopbaanonderbreking en 1 medewerker aan 80 %
- (c) waarvan 4 contractuele medewerkers, artikel 4 van de personeelsformatie (dringende en tijdelijke behoeften)
- (d) waarvan 4 medewerkers aan 80 %

In vergelijking met de toestand op 1 januari 2014 nam het globale personeelsbestand af met 1,5 voltijdse eenheden.

Rekening houdend met een budgetair moeilijke context (zie verder) werden concrete maatregelen genomen om de personeelsmiddelen verder te optimaliseren. Zo werden in 2014 twee universitaire medewerkers die de dienst hebben verlaten niet vervangen. Daarnaast kunnen de medewerkers sinds de hervorming van het personeelsstatuut in april 2014 bepaalde verlofstelsels opnemen die het volledige effectief uitgedrukt in FTE reduceren en als zodanig een weerslag hebben op de personeelsuitgaven.

De uitbouw bij de federale Ombudsman van een Centraal Meldpunt voor de melding van veronderstelde integriteitsschendingen (wet van 15 september 2013) werd voorbereid in samenwerking met de Universiteit Antwerpen. Op basis van een grondige analyse van de competenties die nodig zijn om deze opdracht te realiseren werd een profiel opgesteld voor de functie van gespecialiseerd forensisch auditor.

B. La gestion du personnel et des effectifs

Au 1^{er} janvier 2015, l'institution compte 51 collaborateurs, répartis sur 3 niveaux, comme repris dans le tableau ci-après.

(a) dont 8 attachés contractuels, article 4 du cadre organique (besoins urgents et temporaires) et un attaché contractuel sous contrat de remplacement

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

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

(d) dont 4 collaborateurs à 80 %

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2014, les effectifs ont diminué d'une unité et demie en termes d'équivalent temps plein.

Le contexte budgétaire difficile (cf. *infra*) a justifié la prise de mesures concrètes visant à optimiser nos moyens en personnel, dont le non-rempacement en 2014 de deux collaborateurs universitaires ayant quitté l'institution. Le recours à certains régimes de congé, dont nos collaborateurs peuvent bénéficier depuis la révision du statut du personnel en avril 2014, entraîne une réduction du total des effectifs exprimés en ETP, laquelle a une incidence directe sur le coût du personnel.

L'installation auprès des médiateurs fédéraux d'un Point de contact central pour les atteintes suspectées à l'intégrité (loi du 15 septembre 2013) a été réalisée en partenariat avec l'Université d'Anvers. Sur base d'une analyse approfondie des compétences à mettre en place pour mener à bien cette mission, un profil a été établi pour un auditeur spécialisé en audit légal (*forensic auditor*).

⁵ Voltijds equivalent.

⁵ Equivalents temps plein.

Bij de verdere implementatie van deze nieuwe opdracht heeft de federale Ombudsman meerdere maatregelen genomen om de impact op het gebruik van middelen te minimaliseren, de kwaliteit van het geleverde werk op een hoog peil te houden én meerwaarde te creëren voor de globale werking van de instelling.

Wat het werkingsmodel betreft werd gekozen voor een hybride model waarbij de expertise van de klassieke opdracht actief wordt ingebracht in de nieuwe opdracht, met waar nodig een afscheiding tussen beide. Door deze optie werden niet zoals voorzien twee forensische auditoren bijkomend geëngageerd, doch slechts één — in dienst getreden op 1 september 2014 — en zal een medewerkster uit het bestaande team ingroeien in de nieuwe opdracht.

De nieuwe forensische cel versterkt de auditmethoden van de hele bestaande ploeg. Daardoor kan de stijgende vraag naar extra vorming op maat wat dat betreft intern worden georganiseerd en kan anderzijds expertise en ervaring aangaande de federale administratie rechtstreeks worden ingebracht in de forensische cel.

De instelling blijft regelmatig een beroep doen op het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), in het bijzonder voor de modules persoonlijke ontwikkeling en communicatie. Daarnaast volgen de medewerkers de juridische en administratieve ontwikkelingen in hun vakgebied via deelname aan studiedagen, workshops en andere externe opleidingen. De leidinggevenden hebben hun kennis en vaardigheden inzake managementtechnieken versterkt met de hulp van een externe coach.

C. Financieel en budgettair beheer

De raming en opvolging van de uitgaven van de federale Ombudsman berusten zoals steeds op een langetermijnprojectie van de uitgaven in het algemeen en de personeelsuitgaven in het bijzonder.

De budgettaire basiscijfers 2014-2015 worden weer gegeven in de volgende tabel (in euro).

Le Médiateur fédéral a pris plusieurs mesures afin de minimiser l'impact de cette nouvelle mission sur l'utilisation des moyens, tout en maintenant la qualité des prestations à un niveau élevé et en apportant de la valeur ajoutée au fonctionnement général de l'institution.

En optant pour un fonctionnement de type hybride, dans lequel la mission classique et la nouvelle mission ne sont ni totalement scindées ni totalement intégrées, nous avons pu nous contenter d'engager un seul *forensic auditor* — entré en service le 1^{er} septembre 2014 — et de former progressivement une collaboratrice de l'équipe actuelle à cette nouvelle mission.

La nouvelle cellule *forensic* renforce les méthodes d'audit de toute l'équipe existante et permet de rencontrer la demande croissante en formation dans ce domaine en offrant en interne des modules sur mesure. La nouvelle cellule, quant à elle, bénéficie de la connaissance du fonctionnement de l'administration fédérale déjà présente au sein de l'équipe.

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. Afin de suivre l'évolution juridique et administrative, les collaborateurs participent régulièrement à des journées d'études, workshops ou autres formations externes relevant de leur discipline. Les fonctionnaires dirigeants ont affiné, grâce à un coach externe, leurs connaissances et compétences en matière de techniques de management.

C. La gestion financière et budgétaire

L'estimation et le suivi des dépenses du Médiateur fédéral s'appuient, depuis sa création, sur une projection à long terme des dépenses en général et des dépenses en personnel en particulier.

Les chiffres budgétaires de base 2014-2015 sont repris dans le tableau suivant (en euros).

	Rekeningen 2013 / Comptes 2013	Begroting 2014 ⁶ / Budget 2014 ⁶	Begroting 2015/ Budget 2015
Uitgaven/ Dépenses	5 420 479,16	5 676 600,00	5 452 800,00
Financiering/ Financement	5 772 847,47	5 676 600,00	5 465 800,00
dotation/dotatie	5 309 000,00	5 149 800,00	5 113 000,00
bonis reportés /overgedragen boni	459 281,02	521 300,00	352 300,00
autres recettes/autres recettes	4 566,45	5 500,00	500,00
Saldo / Solde	352 368,31	-	13 000,00

De rubriek “Rekeningen 2013” vermeldt voor de uitgaven 2013 het bedrag van de werkelijke uitgaven, de rubrieken “Begroting 2014” en “Begroting 2015” vermelden het bedrag van de door de Kamer toegestane totale uitgavenkredieten. Deze uitgavenkredieten worden gefinancierd door de eigenlijke dotaat (het bedrag jaarlijks opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de federale overheid), het overgedragen boni van vorige jaren en de andere ontvangsten.

Het ontwerp van Algemene Uitgavenbegroting 2015 voorzag voor de federale Ombudsman een dotaat van 5 133 000,00 EUR, hetzij een vermindering van 16 800,00 EUR of 0,33 % in vergelijking met 2014. De vermindering van de dotaat betekent in de praktijk, gezien de vermindering van de saldi van de vorige jaren, een merkelijk grotere inspanning inzake de uitgaven. Tegenover de uitgavenbegroting 2014 dalen de uitgavenkredieten 2015 met 3,71 %. Dit is de tweede opeenvolgende vermindering van de uitgavenkredieten, na de vermindering met 1,7 % voor de begroting 2014.

De federale Ombudsman onderkent uiteraard de moeilijke globale context van de overheidsfinanciën en diende zijn begrotingsvoorstel in na een “zero based budgeting” gestuurde heroverweging van alle begrotingsposten. De normaal te voorziene stijging van de lonen, de evolutie van de loopbanen en de stijging van de andere werkingskosten werden in deze oefening trouwens binnen de uitgavenbegroting opgevangen. Ook de geplande investeringen werden aan een grondige evaluatie onderworpen. Zo werd voor een absoluut noodzakelijk HR-project gekozen voor een oplossing die leidt tot quasi dezelfde resultaten als de oorspronkelijk voorziene en veel duurdere vervanging van het systeem als zodanig.

⁶ De Rekeningen 2014 zullen door het Rekenhof worden gecontroleerd en afgesloten door de Kamer in de loop van 2014.

La rubrique “comptes 2013” mentionne pour les dépenses 2013 le montant des dépenses réelles, alors que les rubriques “budget 2014” et “budget 2015” affichent le total des crédits (de dépenses) alloués par la Chambre. Ces crédits sont financés par la dotation proprement dite (soit le montant annuel figurant au budget général des dépenses de l’État fédéral), les bonis reportés des années antérieures ainsi que les autres recettes.

Le projet de budget général des dépenses 2015 prévoyait pour le Médiateur fédéral une dotation de 5 133 000,00 EUR, soit une diminution de 16 800,00 EUR ou 0,33 % par rapport à 2014. Vu la diminution des soldes des années précédentes, la diminution de la dotation exige en réalité une compression beaucoup plus forte des dépenses, laquelle se traduit par une diminution de 3,71 % des crédits de dépenses par rapport au budget des dépenses de 2014. Il s’agit de la deuxième diminution consécutive des crédits de dépenses, succédant à celle de 1,7 % pour le budget 2014.

Conscient de la situation difficile des finances publiques, le Médiateur fédéral a introduit son projet de budget après une réévaluation “zero based budgeting” de l’ensemble des postes budgétaires. Tant l’augmentation des salaires que l’évolution des carrières et la hausse des autres coûts de fonctionnement ont été compensés lors de cet exercice. Les investissements prévus ont également été réévalués drastiquement. Ainsi, pour un projet HR absolument indispensable, nous avons finalement retenu une solution qui, moyennant un investissement moindre, offrira des résultats quasi analogues à ceux escomptés initialement du remplacement du système en tant que tel, bien plus coûteux.

⁶ Les comptes 2014 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l’année 2015.

Een aantal concrete maatregelen om de personeelskredieten, de belangrijkste uitgavenpost, significant te beperken werden hierboven reeds besproken.

D. Materieel beheer

In 2014 lag inzake informatica de nadruk op het vernieuwen van de hardware. Zowel het printerpark als de serverinfrastructuur waren hoognodig aan vernieuwing toe. Zo zal, na afronding van het serverproject in 2015, de hele informaticainfrastructuur op nieuw en performanter materiaal kunnen draaien, waarbij de bestaande servers een tweede leven krijgen als management-, backup- en testservers.

Op operationeel gebied lag de focus op het onderzoeken en ontwikkelen van rapportering en gegevenscontrole in het dossierbeheerprogramma *Felicity*. Daarnaast werden de nieuwe ontwikkelingen binnen *CaseManagement* op de voet gevolgd en afgetoetst aan de interne noden. Zo kon worden vastgesteld dat een aantal aanpassingen en extra functionaliteiten het dossierbeheerprogramma sterk zouden kunnen verbeteren, vooral met betrekking tot het behandelen van e-mail.

Felicity werd ook uitgebreid met nieuwe dossiertypes om de verwerking van de integriteitsdossiers mogelijk te maken.

Ten slotte werd de functionaliteit van de VOIP-centrale uitgebreid met een desktopapplicatie die het Frontoffice de mogelijkheid geeft in real time de telefonische beschikbaarheid van de dossierbeheerders te volgen.

Une série de mesures concrètes en vue de limiter de manière significative le plus important poste de dépenses que sont les crédits en personnel ont déjà été développées ci-avant.

D. La gestion matérielle

L'accent a été mis en 2014 sur la modernisation du matériel informatique. Il était impératif, en effet, de renouveler le parc d'imprimantes et l'infrastructure des serveurs. Au terme de ce projet fin 2015, toute l'infrastructure informatique s'appuiera sur du nouveau matériel plus performant. Les serveurs actuels seront, quant à eux, réaffectés en outils de gestion, back-up ou matériel de test.

Sur le plan opérationnel, nous nous sommes attachés essentiellement à l'étude et au développement du rapportage et du contrôle des données extraites de notre programme de gestion de dossiers *Felicity*. Nous avons également suivi les nouveaux développements en *CaseManagement* et les avons évalués à la lumière de nos besoins internes. Ces adaptations et fonctionnalités supplémentaires permettraient d'améliorer significativement le programme de gestion des dossiers, en particulier le traitement du courrier électronique.

Par ailleurs, le programme *Felicity* a été élargi à un nouveau type de dossiers pour permettre le traitement des dossiers "intégrité".

Enfin, la fonctionnalité du central téléphonique-VoIP (Voice over IP) a été améliorée par une application permettant au front office de suivre en temps réel la disponibilité téléphonique des gestionnaires de dossiers.

DEEL II

GLOBALISERING. DE WERELD, MIJN DORP

Niemand die nog opkijkt van dit woordgebruik.

De economische horizon die we in tal van berichten en analyses meenemen, heeft zich sinds de tweede helft van vorige eeuw sterk uitgebreid.

De bekommerring over Japanse producten die “onze” markten opzochten, later de multinationals, de globale ondernemingen, de producten samengesteld uit onderdelen gemaakt in meerdere continenten, de “eigen” ondernemingen die in het verre Azië hun activiteiten uitrollen... Het zijn de concrete uitdrukkingen van een fenomeen dat zeker niet nieuw is, maar dat aan een steeds grotere snelheid en met grotere impact uitdrukking vindt. Een fenomeen dat ook nieuwe sociale realiteiten aanstuurt.

De snelle ontwikkeling van informaticanetwerken sinds het laatste kwartaal van de vorige eeuw, waarvan het *World Wide Web* wellicht het meest sprekende voorbeeld is, alsook alle mogelijke toepassingen die zich daarop hebben geënt, samen met een sociaal-economische realiteit die mobiliteit en nieuwe vormen van participeren noodzakelijk en mogelijk maken, kunnen niet anders dan resulteren in nieuwe vormen van samenleven, werken, loopbaanopbouw, maatschappelijke betrokkenheid en engagement.

De uitbreiding van de Europese Unie en de groeiende impact van de Europese regelgeving op tal van sectoren van onze maatschappelijke activiteit, stuurt steeds meer de beslissingen op de verschillende beleidsniveaus.

De uitdagingen waar nationale staten voor staan om op een intelligente en voor hun burgers vertrouwenwekkende manier met nieuwe realiteiten om te gaan die grotendeels bovenstatelijk worden bepaald, zijn bron van voortdurende aandacht en zorg.

De burgers van deze staten zelf ervaren op velerlei manieren de effecten van een leven dat zich op een steeds grotere schaal afspeelt. Wie kent niet de ouders van wie de kinderen met Erasmusbeurzen naar het buitenland trokken en nadien in dat buitenland gingen werken?

De kleinkinderen zijn “ver weg”. De buurman is met zijn gezin vertrokken om voor het bedrijf in een

DEEL II

GLOBALISATION. LE MONDE, MON VILLAGE

Des expressions devenues courantes.

L’horizon économique dans lequel s’inscrivent nombre de nos analyses et réflexions, a connu un essor considérable depuis la seconde moitié du siècle dernier.

De l’inquiétude face aux produits japonais qui envahissaient “nos” marchés, en passant par le développement des multinationales, puis des entreprises globales, la fragmentation de la production sur plusieurs continents, jusqu’à l’extension des activités de “nos” entreprises vers la lointaine Asie... Ce sont autant d’expressions concrètes d’un phénomène qui n’est certes pas nouveau, mais qui se développe de plus en plus rapidement et dont l’impact ne cesse de croître. Un phénomène qui conduit aussi à de nouvelles réalités sociales.

Le développement fulgurant des réseaux informatiques depuis le dernier quart du siècle dernier, dont le *World Wide Web* est certainement l’expression la plus significative, ainsi que toutes les applications qui s’y sont greffées, la réalité socio-économique qui favorise et exige une mobilité toujours plus grande, l’apparition de nouvelles formes de participation... Toutes ces évolutions induisent forcément de nouvelles formes de cohabitation, de travail, de carrière, de participation sociale et d’engagement.

L’élargissement de l’Union européenne et l’impact croissant de sa législation sur de nombreux secteurs de notre activité sociale pilotent de plus en plus les décisions aux différents niveaux de pouvoir.

Les défis auxquels sont confrontés les états nationaux pour réagir intelligemment aux nouvelles réalités — pour la plupart supranationales — et préserver la confiance de leurs citoyens font l’objet d’attention et de soins constants.

Les citoyens eux-mêmes expérimentent à maints égards les conséquences du fait que leur vie se déroule dans un panorama qui ne cesse de s’agrandir. Qui ne connaît pas des parents dont les enfants sont partis étudier à l’étranger grâce aux bourses d’études Erasmus et qui y sont par la suite retournés pour travailler?

Les petits-enfants sont “au loin”. Le voisin s’est expatrié avec sa famille pour travailler dans le département

buitenlandse afdeling te werken. Of de mama werkt in Frankrijk en leeft er samen met de dochter uit een vorig huwelijk die er studeert, terwijl vader zijn job hier heeft en zorgt voor de twee jongere kinderen, die hier op school gaan. Hun gezinsleven is strikt gepland in ruimte en tijd.

De elektricien kan de eerste weken niet langskomen, want hij werkt zeker twee maanden lang in Luxemburg als onderaannemer voor een groot project. De huisarts is van origine een Russische die hier haar opleiding heeft afgemaakt en ook haar zuster loopt hier stage als verpleegster in een lokaal ziekenhuis. Regelmatig bezoekt ze haar familie en omgekeerd.

Vrienden zetten zich in om asielzoekers onze taal en gewoontes aan te leren of... om ze te leren fietsen.

Met andere woorden: globalisering is niet langer een abstract begrip of iets waar we soms mee worden geconfronteerd. Het is een gegeven dat (stilletjes) deel uitmaakt van ons dagdagelijks leven.

Of ze nu ontstaan als gevolg van (nieuwe) internationale verdragen, de Europese regelgeving of van nieuwe sociale of economische evoluties, de nieuwe realiteiten vragen vaak nieuwe regels en administratieve praktijken en/of aanpassingen ervan.

De levensvatbaarheid op termijn van een beleid en een administratie wordt onder meer gemeten aan de mate waarin zij in fase blijven met de sociaal-economische realiteit, dit wil zeggen in de mate dat zij aan haar burgers voor de nieuwe realiteiten die zich aandienen oplossingen kunnen aanreiken die stroken met de regels en de waarden die democratisch zijn bepaald.

De complexiteit van onze samenleving brengt ook mee dat het introduceren van nieuwe vormen van werken, wonen, samenleven, mobiel zijn, op een schaal die de staatsgrenzen (ver) overschrijdt, heel wat, soms niet te voorzien, implicaties heeft voor het toepassen van bestaande regels en praktijken.

Die nieuwe vormen zijn trouwens niet altijd of zelfs nauwelijks te vatten in de traditionele schema's en de criteria waarop die schema's gebaseerd zijn of waren.

Jaar na jaar ondervindt de federale Ombudsman hoe de internationalisering zeer concreet impact heeft op de wijze waarop we een aantal onderwerpen opnieuw moeten analyseren en dus benaderen. Die alertheid is nodig om burgers die in volle vertrouwen hun leven

d'une société implantée à l'étranger. Dans une autre famille, la maman travaille et vit en France avec sa fille issue d'un précédent mariage, qui étudie là-bas, tandis que le père travaille en Belgique en s'occupant des deux plus jeunes. Leur vie de famille est strictement planifiée dans l'espace et dans le temps.

L'électricien ne peut passer avant plusieurs semaines; il travaille comme sous-traitant sur un grand projet au Luxembourg pour deux mois au moins. Le médecin généraliste est d'origine russe, il a terminé ses études en Belgique et sa sœur poursuit un stage d'infirmière dans un hôpital en Belgique. Elle rend régulièrement visite à sa famille, et réciproquement.

Des amis s'engagent dans des projets d'intégration, pour apprendre notre langue et nos coutumes à des demandeurs d'asile ou simplement apprendre à rouler à vélo.

En d'autres termes, la mondialisation n'est plus un concept abstrait auquel nous sommes confrontés occasionnellement. C'est une donnée qui a intégré (discrètement) notre vie quotidienne.

Qu'elles découlent de (nouveaux) traités internationaux, de réglementations européennes ou de nouveaux développements sociaux ou économiques, de nouvelles réalités exigent souvent de nouvelles règles et pratiques administratives, voire des adaptations de celles-ci.

La viabilité à terme de toute politique et de toute organisation administrative dépend de sa capacité à demeurer en phase avec la réalité socio-économique. En d'autres termes, elle doit pouvoir offrir aux citoyens des solutions compatibles avec les nouvelles réalités qui s'annoncent, dans le respect des règles et des valeurs démocratiques établies.

La complexité de notre société implique de nouvelles formes de travail, de logement, de cohabitation, de mobilité, à une échelle qui dépasse (de loin) les frontières étatiques. Cela engendre de nombreuses implications, parfois imprévisibles, dans l'application de pratiques et de règles existantes.

Ces nouvelles formes ne sont en effet pas toujours, même rarement, conçues selon les schémas traditionnels et les critères sur lesquels ces schémas sont ou étaient fondés.

D'année en année, le Médiateur fédéral expérimente combien cette internationalisation nous oblige à revoir nos analyses et nos approches de nombreuses problématiques. Cette vigilance est indispensable pour pouvoir apporter aux citoyens — qui organisent leur vie en toute

organiseren zoals door de evoluerende context wordt verwacht en soms opgedrongen of geëist, een rechtmatig en redelijk antwoord te geven bij het uitoefenen van hun rechten en het nakomen van hun verplichtingen.

Vele families zijn verspreid over meerdere landen of continenten. Op zich is dat niet nieuw. Het zijn er echter steeds meer en daarenboven is het niet langer evident dat de familieleden er in berusten elkaar niet meer te zullen zien vanwege de grote afstand. Integendeel. Inwoners van buitenlandse origine die zich hier om allerlei redenen hebben gevestigd, houden contact met familieleden en vrienden in hun land van oorsprong. Vooral bij belangrijke momenten in het leven, geboorte, huwelijk of bij (nakend) overlijden is er de meer dan te begrijpen wens om familie te laten overkomen.

Concreet betekent dit dat het familielid in een buitenlandse post (ambassade, consulaat) vaak een aantal formaliteiten moet vervullen om een visum te verkrijgen om op het Belgische grondgebied een beperkte periode te mogen verblijven. Wat een menselijke en normale wens is, het regelmatig contact houden met familieleden of vrienden, moet zeker op belangrijke levensmomenten ook als dusdanig worden ingeschat door overheden die dat mee mogelijk maken. De stappen en garanties die worden gevraagd opdat alles binnen de gevraagde (en relevante!) termijn en de beste omstandigheden zou kunnen plaatsvinden, moeten niet alleen transparant en zeer duidelijk zijn, ze moeten finaal vooral degene die de aanvraag doet, positief begeleiden in dit proces.

Zo ook bijvoorbeeld wanneer een Belg wenst te huwen in het buitenland. Bevoegde lokale overheden vragen er soms een attest waaruit blijkt dat er naar Belgisch recht geen wettelijk beletsel is om in het huwelijk te treden. Redelijkerwijze mag een stijging van dit type aanvragen bij onze ambassades en consulaten worden verwacht gezien de intentie van de regering om deze verplichting te veralgemenen voor elke Belg die huwt in het buitenland. Een goed functionerende overheidsadministratie zal proactief de betrokkenen wijzen op de noodzakelijke documenten en constructief proberen eventuele onduidelijkheden op te lossen. De procedure moet naar inhoud en termijnen transparant zijn en vooral gericht zijn op een oplossingsgerichte dienstverlening aan de aanvrager. Zowel voor de betrokken administraties als voor de burgers die er beroep op doen, is een proactieve en oplossingsgerichte houding een win-winsituatie.

Ook in bijzondere situaties moet aandacht worden besteed aan contacten met familie die (ver) over de grens verblijft. Een belangrijke groep gedetineerden in Belgische gevangenissen is van vreemde origine. Zoals

confiance dans ce contexte évolutif, parfois imposé — une réponse légitime et raisonnable concernant l'exercice de leurs droits et l'exécution de leurs obligations.

NOMBREUSES SONT LES FAMILLES DISPERSÉES SUR DIFFÉRENTS PAYS OU SUR PLUSIEURS CONTINENTS. CETTE SITUATION N'EST PAS NOUVELLE EN SOI. CEPENDANT, CES CAS SE MULTIPLIENT ET CES FAMILLES N'ACCEPTENT PLUS COMME UNE ÉVIDENCE DE NE PAS SE VOIR EN RAISON DE LA DISTANCE. AU CONTRAIRE. LES PERSONNES D'ORIGINE ÉTRANGÈRE, INSTALLÉES EN BELGIQUE POUR DIVERSES RAISONS, MAINTIENNENT DES LIENS AVEC LES MEMBRES DE LEUR FAMILLE ET LEURS AMIS RESTÉS AU PAYS D'ORIGINE. DANS LES MOMENTS IMPORTANTS DE LA VIE, COMME LES NAISSANCES, LES MARIAGES OU LES DÉCÈS (IMMINENTS), ELLES NOURRISSENT LE DÉSIR PLUS QUE COMPRÉHENSIBLE DE POUVOIR FAIRE VENIR LEUR FAMILLE.

CONCRÈTEMENT, CE PARENT DOIT GÉNÉRALEMENT REMPLIR UN CERTAIN NOMBRE DE FORMALITÉS AUPRÈS D'UN POSTE DIPLOMATIQUE (AMBASSADE, CONSULAT) POUR OBTENIR UN VISA DE COURT SÉJOUR SUR LE TERRITOIRE BELGE. LE DÉSIR DE MAINTENIR UN CONTACT RÉGULIER AVEC LES MEMBRES DE SA FAMILLE OU SES AMIS EST NORMAL ET HUMAIN. LES AUTORITÉS QUI STATUENT À CET ÉGARD DOIVENT POUVOIR L'APPRÉHENDER COMME TEL, CERTAINEMENT DANS LES MOMENTS CLÉS DE L'EXISTENCE. LES DÉMARCHES ET GARANTIES DEMANDÉES NE DOIVENT PAS SEULEMENT ÊTRE TRANSPARENTES ET CLAIRES POUR QUE TOUT PUISSE SE DÉROULER DANS LES DÉLÀS SOUHAITÉS (ET UTILES!) ET DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, LES ADMINISTRATIONS DOIVENT ÉGALEMENT ACCOMPAGNER LE DEMANDEUR POSITIVEMENT DANS CE PROCESSUS.

ACTUELLEMENT, LORSQU'UN BELGE VEUT SE MARIER À L'ÉTRANGER, LES AUTORITÉS LOCALES COMPÉTENTES LUI RÉCLAMENT PARFOIS UN CERTIFICAT DE SES AUTORITÉS CONSULAIRES ATTESTANT QU'IL N'Y A AUCUN EMPÊCHEMENT DE DROIT BELGE À SON MARIAGE. ON PEUT RAISONNABLEMENT S'ATTENDRE À UNE CROISSANCE DES DEMANDES DE CE TYPE AUPRÈS DE NOS AMBASSADES ET CONSULATS, VU L'INTENTION DU GOUVERNEMENT DE GÉNÉRALISER CETTE OBLIGATION POUR TOUT BELGE SE MARIANT À L'ÉTRANGER. UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE EFFICIENTE INDICHERA DE FAÇON PROACTIVE AUX INTÉRESSÉS QUELS SONT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES ET TENTERA DE CONTRIBUER DE FAÇON CONSTRUCTIVE À LEVER LES INCERTITUDES ÉVENTUELLES. LA PROCÉDURE DOIT ÊTRE TRANSPARENTE, TANT SUR LE FOND QU'EN TERMES DE DÉLÀS, ET LE SERVICE DOIT ÊTRE ORIENTÉ VERS LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION POUR LE DEMANDEUR. UNE ATTITUDE PROACTIVE AXÉE SUR LA SOLUTION EST GAGNANTE POUR LES DEUX PARTIES, TANT POUR LES ADMINISTRATIONS CONCERNÉES QUE POUR LES CITOYENS.

LE MAINTIEN DES RELATIONS AVEC LA FAMILLE À L'ÉTRANGER MÉRITE UNE ATTENTION SPÉCIFIQUE DANS DES SITUATIONS PARTICULIÈRES. UNE PROPORTION IMPORTANTE DES DÉTENUS DANS LES PRISONS BELGES EST D'ORIGINE ÉTRANGÈRE. LE

voor elke gedetineerde is communicatie met vrienden en familie vaak hun enige vorm van contact met de buitenwereld. En veelal gebeurt dat per telefoon. Wanneer de aangerekende tarieven om met het buitenland te bellen vanuit de gevangenis hoger liggen dan wat op de markt gebruikelijk is, dan vormt dat voor deze gedetineerden een extra hinderpaal om deze contacten, die algemeen als een belangrijk element van het recht op een gezinsleven worden erkend, te onderhouden. Het vanuit deze optiek bekijken van dit aspect, is niet alleen belangrijk voor betrokkenen, maar draagt ook bij tot het imago van een overheid die zorg draagt voor alle aspecten van de rechten waarop een burger, ook als gedetineerde, beroep kan doen.

Een delicaat en moeilijk probleem met internationale dimensie, dat sowieso bron is van vele overwegingen, vragen en debat, is het draagmoederschap. In de wereld zijn er maar enkele landen waar deze problematiek juridisch is gekaderd. Het dichtstbijzijnde is Oekraïne. Over het statuut van de draagmoeder, de ouders die het kind wensen op te voeden en alle juridische en ethische problemen daarmee verbonden, kan veel en lang worden gediscussieerd. Feit is, dat eens het kind is geboren, het belang van dit kind de eerste bezorgdheid zou moeten zijn.

Schrijft het VN-Verdrag inzake de rechten van het kind niet voor dat “*in alle beslissingen die kinderen aanbelangen, of zij nu worden waargenomen door openbare instellingen of privé-instellingen voor sociale bescherming, door rechtbanken, door administratieve overheden of door wetgevende organen, moet het belang van het kind een primordiale overweging zijn?*”

Dat geldt evenzeer bij opvang van asielzoekers waarbij kinderen zijn betrokken. Kan worden aanvaard dat kinderen op straat terechtkwamen omdat maatregelen, bedoeld om misbruik door het indienen van ongegronde meervoudige asielaanvragen tegen te gaan, al te systematisch werden toegepast zonder de vereiste aandacht aan het belang van het kind te besteden? Kan het de bedoeling zijn dat de toepassing van onze Belgische wetgeving en Europese regels inzake het vrij verkeer van personen tot gevolg hebben dat Europese gezinnen met minderjarige kinderen, die zonder enig bestaansmiddel in ons land verblijven, geen aanspraak op materiële hulp zouden kunnen maken, daar waar behoeftige gezinnen en hun kinderen uit derde landen dat wel kunnen?

Kinderen geven recht op kinderbijslag. Wat indien één van beide ouders in het buitenland werkt of woont? En wanneer een van die kinderen meereist? Welke instantie moet dan de kinderbijslag uitbetalen, de Belgische of

téléphone est souvent le seul moyen de communication à leur disposition pour garder le contact avec le monde extérieur. Lorsque les tarifs téléphoniques facturés pour les appels internationaux émis à partir d'une prison sont plus élevés que ceux en vigueur sur le marché, cela représente pour ces détenus un obstacle supplémentaire au maintien des contacts avec leurs famille et amis. Or ces contacts forment un élément important du droit à la vie familiale. A cet égard, cette considération n'est pas seulement importante pour la personne concernée; elle contribue aussi à l'image d'une autorité qui se soucie de tous les aspects des droits auxquels peut prétendre un citoyen, même détenu.

La gestation pour autrui, sujet ô combien sensible et difficile, source de nombreuses considérations, questions et débats, comporte aussi à l'évidence une dimension internationale. Seuls quelques pays dans le monde disposent d'un cadre juridique pour encadrer cette pratique. Le pays le plus proche est l'Ukraine. L'on peut longuement discuter du statut de la mère porteuse, des parents souhaitant élever l'enfant et de tous les problèmes juridiques et éthiques liés à cette situation. Mais lorsque l'enfant est né, le premier souci doit porter sur la prise en considération concrète de l'intérêt supérieur de cet enfant.

La Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant ne consacre-t-elle pas que “*dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale*”?

Ceci est également valable pour l'accueil des demandeurs d'asile accompagnés d'enfants. Était-il acceptable de voir des enfants se retrouver à la rue parce que des mesures, destinées à prévenir l'abus lié à l'introduction de demandes d'asile multiples sans fondement, étaient appliquées de manière trop systématique, sans la considération requise pour l'intérêt des enfants concernés? L'application de notre législation belge et des règles européennes sur la libre circulation des personnes peut-elle aboutir à priver de toute forme d'aide matérielle des familles européennes accompagnées d'enfants mineurs se trouvant dans notre pays sans moyen de subsistance, alors que les familles avec enfants en provenance de pays tiers peuvent en bénéficier?

Les enfants donnent droit aux allocations familiales. Que se passe-t-il si l'un des parents travaille ou habite à l'étranger? Et si l'un des enfants l'accompagne? Quelle instance devrait alors verser ces allocations? L'instance

de buitenlandse? Elke aanzet tot een goed gestructureerde grensoverschrijdende gegevensuitwisseling tussen de kinderbijslagfondsen is een goede stap, ook in het belang van het kind. Dit veronderstelt een open, evoluerende benadering van het begrip ‘gezinsleven’ waarbij de gehanteerde criteria transparant worden geformuleerd en toegepast in functie van de centrale doelstelling: gezinnen die kinderen ten laste hebben via de kinderbijslagfondsen financieel bijstaan, ook als de gezinsvorm niet aan een van de gekende patronen beantwoordt.

Ook voor de fiscaliteit zijn gezinnen die grensoverschrijdend hun bestaan leiden een gegeven dat een enigszins andere invalshoek vraagt dan de traditionele benadering.

Een gezin dat op twee verschillende adressen leeft, één in België, een ander in het buitenland, met kinderen die op een van die twee plaatsen of afwisselend op één plaats verblijven, belet niet dat het een gezin in de daadwerkelijke betekenis van het woord betreft. Hoe complex deze situatie ook is vanuit fiscaal oogpunt, wanneer de inkomens van de twee partners worden samen gelegd om gezamenlijk de kinderen op te voeden en de kosten van dit huishouden te dekken, dan moet de administratieve (fiscale) benadering deze reële situatie kunnen weerspiegelen. Er dient dus op basis van de concrete realiteit van het functioneren van dat gezin te worden geredeneerd, ook al is deze gezinsvorm niet de meest voorkomende.

Soms komen burgers, die bijna dagelijks via de media kennis nemen van de impact van de Europese Unie op het dagelijkse leven, nog voor onverwachte verrassingen te staan. Een Belgische grensbewoner die de auto leent van zijn Luxemburgse buur om zijn vader in een Belgische luchthaven op te halen en onderweg bij controle te horen krijgt dat hij zowel de Belgische verkeersbelasting (VB) als de belasting op inverkeerstelling (BIV) moet betalen.

Of de man die beroepsmatig van een buitenlandse werkgever of opdrachtgever een auto ter beschikking krijgt, en die bij gelegenheid dat voertuig in België gebruikt. Of de buitenlandse student die in België verblijft om zijn studies verder te zetten en er een ritje maakt met de auto van zijn ouders. In al deze gevallen kon met toepassing van de “oude” regel zowel VB als BIV worden geëist.

Door op een gepaste realiteitgebonden manier de nieuwe en frequentere grensoverschrijdende realiteit in rekening te nemen, is dit niet langer het geval voor

belge? L’instance étrangère? Tout incitant favorisant un échange transfrontalier mieux structuré des données entre caisses d’allocations familiales constitue une avancée, en ce compris dans l’intérêt de l’enfant. Cela suppose une approche ouverte et évolutive de la notion de “vie familiale”, dans laquelle les critères retenus sont clairement formulés et appliqués au regard de l’objectif majeur: soutenir financièrement, via les caisses d’allocations familiales, les familles avec enfants à charge, même si ces familles ne correspondent pas aux modèles familiaux connus.

En matière fiscale également, les familles déployées sur différents pays nécessitent une approche un peu différente de l’approche traditionnelle.

Une famille, même domiciliée à deux adresses différentes, l’une en Belgique, l’autre à l’étranger, dont les enfants habitent à l’une des deux adresses ou alternativement à l’une et l’autre, peut néanmoins constituer une famille au sens premier du terme. Quelle que soit la complexité de cette situation sur le plan fiscal, lorsque les revenus des deux partenaires servent ensemble à l’éducation des enfants et aux frais du ménage, l’approche (fiscale) administrative doit pouvoir refléter cette situation concrète. Il faut donc pouvoir raisonner à partir du fonctionnement réel de cette famille, même si ce modèle familial n’est pas le plus fréquent.

Confrontés presque quotidiennement dans les médias aux avantages que l’intégration européenne est censée apporter à leur vie quotidienne, les citoyens européens se trouvent parfois confrontés à des surprises. Ainsi, le résident frontalier belge qui emprunte le véhicule d’un ami luxembourgeois pour aller chercher son père à l’aéroport en Belgique et qui apprend, lors d’un contrôle routier, qu’il doit s’acquitter des taxes de circulation (TC) et de mise en circulation (TMC) belges pour ce véhicule.

De même, le travailleur qui utilise occasionnellement en Belgique un véhicule de société mis à sa disposition par son employeur ou mandant établi à l’étranger. Ou encore l’étudiant étranger qui réside en Belgique dans l’unique but de poursuivre ses études dans un établissement belge et effectuer un trajet avec le véhicule d’un de ses parents. Toutes ces situations pouvaient déboucher sur l’exigence d’acquitter la TC et la TMC en Belgique sur la base de “l’ancienne” réglementation.

Grâce à la prise en compte, à sa juste mesure, de cette nouvelle — et de plus en plus fréquente — réalité transfrontalière, les conducteurs qui disposent du

degenen die daartoe het gepaste document aan boord hebben. Vanuit Europees perspectief van vrij verkeer van personen, kapitaal en goederen, is dit een consistente beslissing.

Dat de Europese markt al lang geen concept meer is dat enkel voor kapitalen, industrie en groothandel concreet doorwerkt, blijkt bijvoorbeeld ook uit de vele aankopen door Belgen in het buitenland. Kampeerwagens, auto's, tuinhuizen, prefab woningen... Het enthousiasme is na de eerste prijsvergelijkingen soms bijzonder groot. Maar de verrassing komt wanneer zowel in het buitenland BTW betaald, als hier door de fiscale administratie BTW gevraagd wordt. De problematiek van de dubbele heffing van BTW leidt een eigenaardig bestaan: het principe van de dubbele heffing wordt door de lidstaten als tegenstrijdig met de Europese doelstellingen beschouwd, maar er is geen communautaire beschikking om dit soort geschillen op te lossen. Daardoor is het vaak de burger die het gelag betaalt.

De verschillende lezing door de lidstaten van de Richtlijn 2006/112/EG van de Raad van 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde draagt niet echt bij tot een oplossing van dit probleem, integendeel. Door het ontbreken van een desbetreffende beschikking op Europees niveau, behoort de realisatie van een gemeenschappelijk stelsel van BTW tot de bevoegdheid van elke lidstaat. Het is dus aan de lidstaten om via bilaterale weg de problemen een oplossing te geven. Lukt dit niet (lees: de koper dreigt twee keer BTW te betalen), dan kan de burger zich tot een "nationale" ombudsman wenden die een oplossing probeert te bewerkstelligen, indien nodig met de hulp van een collega-ombudsman van de andere lidstaat. In deze voor de burger belangrijke kwestie ligt op Europees vlak duidelijk nog een belangrijke opdracht.

Dat geldt ook voor de uitwisseling van fiscale gegevens tout court. De mobiliteit van de Europese burger neemt toe. Mensen verhuizen voor hun job, bouwen rechten op in een land, gaan in een ander land wonen, verwerven daar inkomen, hebben onroerend goed in een andere lidstaat ...

Diverse regelgevingen die op elkaar ingrijpen, doen de kans toenemen dat er onduidelijkheid komt voor de rechtspositie van de burger. De uitwisseling van gegevens en overleg blijkt essentieel opdat elke administratie op transparante wijze de rechten en plichten kan doen gelden die voor betrokkenen van toepassing zijn conform de geldende regels.

document approprié à bord du véhicule pour prouver son usage occasionnel ne seront plus confrontés à cette situation. Cette décision est cohérente au regard des principes européens de libre circulation des personnes, des capitaux et des biens.

Le marché européen n'est depuis longtemps plus un concept réservé aux capitaux, à l'industrie et à la grande distribution. Les nombreux achats des Belges à l'étranger le démontrent: camping-cars, voitures, abris de jardin, maisons préfabriquées... L'enthousiasme des consommateurs à l'issue d'une rapide comparaison de prix est parfois grand. La surprise l'est d'autant plus lorsque, bien qu'ayant déjà payé la TVA à l'étranger, le consommateur reçoit par la suite une invitation de l'administration fiscale belge à acquitter également la TVA en Belgique. La problématique de la double imposition à la TVA connaît un cours étrange: les États membres estiment que le principe de la double taxation est contraire aux objectifs européens mais il n'existe pas de dispositif communautaire pour régler ce genre de différends. Par conséquent, c'est souvent le citoyen qui en subit les conséquences.

Les interprétations divergentes de la Directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 relative au régime communautaire de la taxe sur la valeur ajoutée par les États membres ne facilitent pas vraiment la résolution de la problématique, au contraire. En l'absence de dispositif communautaire de règlement des cas de double imposition, la réalisation du système harmonisé de la TVA ressort de la compétence de chaque État membre, chargé de résoudre les cas litigieux par voie bilatérale. En cas d'échec (comprenez: l'acheteur risque de payer deux fois la TVA), le citoyen peut s'adresser à son ombudsman "national" pour tenter de trouver une solution amiable, si nécessaire avec l'aide de son collègue ombudsman dans l'autre État membre. Cette problématique, importante pour le citoyen, constitue clairement encore un défi à résoudre au niveau européen.

Cela vaut aussi en matière d'échange de données fiscales. La mobilité des citoyens européens s'intensifie. Ils s'expatrient pour leur travail, acquièrent des droits dans un pays, vont s'établir dans un autre, y perçoivent des revenus, ont des biens immobiliers dans un troisième État membre ...

L'interférence de réglementations différentes augmente le risque d'incertitude pour le citoyen sur sa situation légale. L'échange d'informations et la concertation sont essentiels pour que chaque administration puisse ensuite établir, de manière transparente, les droits et obligations qui s'appliquent aux contribuables concernés conformément aux règles en vigueur.

Het is duidelijk dat de internationalisering zich op zeer concrete wijze vertaalt in het dagelijkse leven van de burger. Nieuwe grensoverschrijdende situaties worden al lang niet meer als uitzonderlijk ervaren, maar hebben nog niet (altijd) hun volwaardige plaats in de administratieve praktijk gevonden en worden soms nog getoetst aan criteria die daartoe niet (meer) geëigend zijn. Dat dit in eerste instantie tot problemen en zelfs tot bepaalde rigiditeit kan leiden, hoeft niet te verwonderen. Zolang er een positieve benadering is en naar oplossingen wordt gezocht, is dit zelfs een opbouwend gegeven bij het zoeken naar nieuwe antwoorden.

Een moderne administratie die het hoofd wil bieden aan nieuwe evoluties binnen een (soms snel) veranderende samenleving, kan zich best ook op het standpunt van de burger plaatsen om met positieve ingesteldheid en vertrouwen oplossingen te zoeken die het mogelijk maken voor die burger op een efficiënte en duidelijke wijze zijn verplichtingen na te komen en zijn rechten te laten gelden.

Il est évident que l'internationalisation se traduit très concrètement dans la vie quotidienne des citoyens. Les nouvelles réalités transfrontalières ne sont plus du tout exceptionnelles mais elles n'ont pas encore (toujours) trouvé leur place dans la pratique administrative et sont parfois encore examinées sur la base de critères qui ne sont pas (plus) appropriés. Il n'est pas étonnant que cela suscite dans un premier temps des difficultés et même une certaine rigidité. Tant qu'il s'ensuit une approche constructive et une volonté de trouver des solutions, cela constitue une donnée encourageante dans la recherche de nouvelles réponses.

Une administration moderne qui veut faire face aux nouvelles évolutions d'une société en mutation (parfois rapide) gagne à se placer du point de vue du citoyen pour rechercher, dans une dynamique positive et confiante, des solutions qui permettront à ce citoyen de respecter ses obligations et de faire valoir ses droits, de façon claire et efficace.

DEEL III

ACTIVITEITENVERSLAG

1. — GRONDRECHTEN

Impactstudie en bepaling van het hogere belang van het kind (aanbeveling aan het Parlement AA 14/01)

Op 9 en 10 december 2014 heeft België als voorzitter van het Comité van Ministers van de Raad van Europa, een Europese conferentie georganiseerd over het “hoger belang van het kind”. België heeft zich ertoe geëngageerd om de kinderrechten concreet te bevorderen en wil er een prioriteit van maken.

Het hoger belang van het kind moet in tal van maten in aanmerking worden genomen. We denken bijvoorbeeld aan het onderwijs, de zorgverstrekking, de gezondheid, het milieu, de levensomstandigheden, de bescherming, asiel, migratie en de toegang tot de nationaliteit.

Veel van die maten vallen, geheel of gedeeltelijk, onder de regelgeving van de federale wetgever en voor de uitvoering onder de federale administraties.

De federale Ombudsman is er zich van bewust dat het recht van het kind of het in aanmerking nemen van zijn hoger belang als een eerste overweging bij alle beslissingen die hem betreffen, een moeilijk te hanteren concept is voor de administraties in de mate dat dit hoger belang niet echt gedefinieerd wordt in de (inter)nationale teksten.

Hoe dan ook heeft het VN-Comité voor de Rechten van het Kind in mei 2013 zijn Algemeen Commentaar nr. 14 verspreid over het recht van het kind om zijn of haar belangen de eerste overweging te laten vormen¹. De federale Ombudsman heeft er naar verwezen in zijn jaarverslag 2013.

De Algemene Commentaar nr. 14 geeft raad aan de Staat (voor ons van belang is de raad aan de wetgevende en administratieve overheden) hoe die optimaal invulling kan geven aan de verplichting te waken over het hoger belang van het kind, zoals die voortvloeit uit het Verdrag van de Rechten van het Kind.

PARTIE III

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. — DROITS FONDAMENTAUX

Etude d'impact et détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant (recommandation au Parlement RG 14/01)

Les 9 et 10 décembre 2014, en sa qualité de président du Comité des ministres du Conseil de l'Europe, l'État belge a organisé une conférence européenne sur l'intérêt supérieur de l'enfant (ISE). L'État s'est engagé à faire progresser concrètement les droits des enfants et a choisi d'en faire une priorité.

Le domaine dans lequel l'ISE doit être pris en considération est vaste. Il peut s'étendre, entre autres, à l'éducation, aux soins, à la santé, à l'environnement, aux conditions de vie, à la protection, à l'asile, à l'immigration et à l'accès à la nationalité.

Un grand nombre de ces matières, pour tout ou partie, relève du législateur fédéral pour l'élaboration des normes applicables, et de l'administration fédérale pour les actes d'exécution.

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

Toutefois, en mai 2013, le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies a diffusé son observation générale n°14 sur le droit de l'enfant à ce que son intérêt supérieur soit une considération primordiale. Le Médiateur fédéral y a fait référence dans son rapport annuel 2013¹.

L'observation générale n°14 met à la disposition de l'État (organes législatifs et autorités administratives, pour ce qui concerne notre angle d'approche) des enseignements qui lui permettent d'appréhender au mieux son obligation de veiller à sauvegarder l'ISE, tirée de la Convention relative aux droits de l'enfant.

¹ Jaarverslag 2013, p. 19.

¹ Rapport annuel 2013, p. 19.

Het hoger belang van het kind wordt er gedefinieerd als een recht, een interpretatief rechtsbeginsel en een procedureregel.

Een recht? Het recht van het kind op de evaluatie van zijn hoger belang en op het in aanmerking nemen ervan als eerste overweging wanneer bij het nemen van een beslissing verschillende belangen worden afgewogen. Ook de waarborg dat met dit recht rekening wordt gehouden in alle beslissingen aangaande een kind, zowel in individuele beslissingen als algemene.²

Een interpretatief rechtsbeginsel? Het beginsel dat de Staat ertoe brengt een rechtsbepaling die op verschillende manieren kan worden geïnterpreteerd, te interpreteren op een wijze die op de meest doelmatige manier het hoger belang van het kind dient.³

Een procedureregel? De regel die ervan uitgaat dat de Staat, alvorens een beslissing te nemen die gevolgen heeft voor een kind in het bijzonder, een groep kinderen of kinderen in het algemeen, in zijn besluitvormingsproces moet vastleggen dat rekening houdt met de evaluatie van de mogelijke gevolgen (positieve of negatieve) voor het betrokken kind of de betrokken kinderen.⁴

Het is duidelijk: het Comité voor de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties heeft hier in de eerste plaats een voortdurend proces voor ogen, dat verder reikt dan een recht of een interpretatieregel. Het is bij dit proces dat we dit jaar even blijven stilstaan.

*“Ervoor zorgen dat het hoger belang van het kind de eerste overweging vormt in de wetgeving en bij de beleidsontwikkeling en –uitvoering van overheden op alle niveaus, vereist een voortdurend proces van de onderzoek van de mogelijke impact van de beslissingen op de kinderrechten om de effecten van elk wetsvoorstel, elke beleids- of budgettaire voorziening op kinderen en het genot van hun rechten te kunnen bepalen, en van evaluatie van deze effecten om de werkelijke impact van de genomen beslissingen te meten”.*⁵

Het Comité voor de Rechten van het Kind heeft daarom het begrip CRIA (*Child Rights Impact Assessment*) geïntroduceerd, dat van elke Staat vraagt om in een voortdurend proces de impact van zijn beleid op de kinderen te onderzoeken en te evalueren.

De studie van de impact beoogt de gevolgen in kaart te brengen van om het even welk project (wet,

L'ISE y est défini comme un droit, un principe juridique interprétatif et une règle de procédure.

Un droit? Le droit de l'enfant à ce que son intérêt supérieur soit évalué et soit une considération primordiale lorsque différents intérêts sont examinés en vue d'aboutir à une décision et la garantie que ce droit sera mis en œuvre dans toute prise de décisions concernant un enfant, de manière particulière ou générale.²

Un principe juridique interprétatif? Celui qui conduit l'État à interpréter une disposition juridique sujette à plusieurs interprétations dans le sens qui sert le plus efficacement l'intérêt supérieur de l'enfant.³

Une règle de procédure? Celle qui suppose que l'État, avant de prendre une décision qui aura des incidences sur un enfant en particulier, un groupe défini d'enfants ou les enfants en général, doit établir un processus décisionnel comportant une évaluation de ces incidences (positives ou négatives) sur l'enfant concerné ou les enfants concernés.⁴

On le voit d'emblée: le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies, au-delà du droit et d'une règle d'interprétation, consacre un processus. C'est sur ce processus que nous nous arrêtons ici.

*“Veiller à ce que l'intérêt supérieur de l'enfant soit une considération primordiale dans la législation et au stade de l'élaboration et de l'exécution des politiques à tous les échelons des pouvoirs publics exige un processus continu d'étude d'impact des décisions sur les enfants destiné à déterminer les répercussions de toute proposition de loi, de politique ou de crédit budgétaire sur les enfants et l'exercice de leurs droits, ainsi qu'un processus d'évaluation de ces répercussions permettant de mesurer l'impact effectif de l'application des décisions”.*⁵

Le Comité des droits de l'enfant a ainsi introduit la notion de CRIA (*Child Rights Impact Assessment*) qui exige que l'État entretienne un processus permanent pour évaluer l'impact de ses politiques sur le groupe des enfants.

L'étude de l'impact vise à prévoir les répercussions de tout projet (loi, règlement, décision administrative)

² Algemene Commentaar nr. 14, § 6, a).

³ *Ibid.*, § 6, b).

⁴ *Ibid.*, § 6, c).

⁵ *Ibid.*, § 35 (vrij vertaald).

² Observation générale n°14, § 6, a).

³ *Ibid.*, § 6, b).

⁴ *Ibid.*, § 6, c).

⁵ *Ibid.*, § 35.

reglement, administratieve beslissing) dat invloed kan hebben op kinderen en het uitoefenen van hun rechten.

Het komt ook aan de administratieve overheden toe om het hoger belang van het kind te onderzoeken en te bepalen alvorens in een individueel dossier een beslissing te nemen. Onderzoeken “bestaat erin het geheel van in overweging te nemen elementen te evalueren en af te wegen alvorens een beslissing (...) te nemen in een welbepaalde situatie”.⁶ Bepalen duidt op het formeel proces, gepaard gaand met strikte procedurele waarborgen, met de bedoeling het hoger belang van het kind te bepalen op basis van het eerder gebeurde onderzoek van dat belang”.⁷

In 2014 heeft de behandeling van de klachten in bepaalde gevallen aangetoond dat de federale administratie nalet het hoger belang van het kind te evalueren en te bepalen. Zo heeft de federale Ombudsman naar aanleiding van de klachten over de behandeling van visumaanvragen voor een kort verblijf voor familiebezoek door derdelanders aan familieleden gevestigd in België aanbevolen aan de Dienst Vreemdelingenzaken om het belang van het kind voorop te stellen wanneer een minderjarige betrokken is bij de visumaanvraag.⁸ Inzake opvang van families met minderjarige kinderen, heeft de federale ombudsman in een dossier ook Fedasyl aan de noodzaak herinnerd het hoger belang van het kind mee in overweging te nemen bij meervoudige asielaanvragen. Door opvang te weigeren zou het kind met zijn familie op straat zijn terecht gekomen, in strijd met artikel 37 van de opvangwet.⁹

Sinds 2007 heeft de federale Ombudsman in een aantal van zijn jaarverslagen ook andere voorbeelden besproken waaruit bleek dat de administratie het hoger belang van het kind niet als eerste in overweging had genomen.¹⁰

Wetsvoorstellen houdende het invoeren van een effectenrapport voor maatregelen die betrekking hebben op kinderen werden in een verder en ook meer recent verleden reeds ingediend bij het federaal Parlement.¹¹

In het licht van de behandelde klachten stelt de federale ombudsman vast dat de federale administratieve overheden niet over een systematisch proces

⁶ *Ibid.*, § 47 (vrij vertaald).

⁷ *Ibid.*, § 47 (vrij vertaald).

⁸ Zie pp. 65-77.

⁹ Zie pp. 60-62.

¹⁰ Zie in het bijzonder ons jaarverslag 2012, pp. 40-46.

¹¹ Voor het meest recente voorstel, zie het wetsvoorstel houdende instelling van een kindeffectrapport van Mevr. Nahima Lanjri c.s., *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, 24 juli 2014, nr. 0102/001.

ayant une incidence sur les enfants et l'exercice de leurs droits.

Il appartient aussi aux autorités administratives d'évaluer et de déterminer l'ISE avant de prendre une décision dans un cas individuel. Evaluer “consiste à examiner et mettre en balance l'ensemble des éléments à prendre en considération pour arrêter une décision (...) dans une situation particulière”.⁶ Déterminer “désigne le processus formel, assorti de sauvegardes procédurales rigoureuses, ayant pour objet de déterminer l'intérêt supérieur de l'enfant sur la base de l'évaluation de l'intérêt supérieur à laquelle il a été procédé”.⁷

Les réclamations traitées en 2014 révèlent que l'administration fédérale omet encore dans différents domaines d'évaluer et de déterminer concrètement l'ISE dans ses décisions. Ainsi, dans le cadre des réclamations relatives au traitement des demandes de visa court séjour pour visite familiale à des membres de famille installés en Belgique introduites par des ressortissants d'État tiers, le Médiateur fédéral a recommandé à l'Office des étrangers d'accorder une considération primordiale à l'ISE lorsqu'un mineur est concerné par une demande de visa.⁸ En matière d'accueil des familles avec enfant mineur, nous avons également rappelé à Fedasyl la nécessité de prendre l'ISE en considération dans la suite qu'elle réserve aux demandes d'asile multiples. Dans le cas d'espèce, le refus d'accueil aurait conduit l'enfant à se retrouver à la rue avec sa famille, en violation de l'article 37 de la loi sur l'accueil.⁹

D'autres exemples où l'administration ne réserve pas de considération primordiale à l'ISE ont été repris dans nos rapports annuels précédents depuis 2007.¹⁰

Des propositions de loi instituant une évaluation de l'impact des mesures projetées sur l'enfant ont déjà été déposées sur la table des assemblées parlementaires fédérales dans un passé plus ou moins récent.¹¹

Au regard des réclamations traitées, nous observons que les autorités administratives fédérales ne disposent pas d'un processus systématique d'évaluation et de

⁶ *Ibid.*, § 47.

⁷ *Ibid.*, § 47.

⁸ Voy. pp. 65-77.

⁹ Voy. pp. 60-62.

¹⁰ Voy. spécialement notre rapport annuel 2012, pp. 40-46.

¹¹ Pour la proposition de loi la plus récente, voy. la proposition de loi instituant une évaluation de l'incidence des décisions sur l'enfant de Mme Nahima Lanjri et cts, *Doc. Parl.*, Chambre, 2014-2015, 24 juillet 2014, n°0102/001.

beschikken om het hoger belang van het kind te onderzoeken en te bepalen alvorens te beslissen in een welbepaalde situatie.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman het volgende aan:

- **het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch proces van onderzoek van de mogelijke 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 voortdurend proces respecteren van onderzoek en bepaling van het hoger belang van het kind.**

Rekening houdend met het engagement van België als voorzitter van het Comité van Ministers van de Raad van Europa om van de kinderrechten een prioriteit te maken, zal de federale Ombudsman in 2015 met de federale administraties bespreken welke concrete maatregelen ze zullen nemen om te garanderen dat het hoger belang van het kind steeds in aanmerking wordt genomen.

détermination de l'ISE avant de prendre une décision dans une situation particulière.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande ce qui suit:

- **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.**

Compte tenu de l'engagement de l'État belge pris dans le cadre de la présidence du Comité des ministres du Conseil de l'Europe de faire des droits des enfants sa priorité, l'année 2015 sera l'occasion d'engager une discussion avec les administrations fédérales sur les mesures concrètes qu'elles mettent en œuvre pour garantir la prise en considération de l'ISE.

2. — THEMA'S GEGROEPEERD PER BEVOEGDE COMMISSIE

A. Sociale Zaken

Met betrekking tot de sociale sector krijgt de federale Ombudsman steeds een grote verscheidenheid aan klachten.

Dit jaar benadrukt de federale Ombudsman het belang van de adequate informatie-uitwisseling tussen de administraties onderling en tussen de burger en de administratie. Een goede informatieverstrekking blijft essentieel om problemen op te lossen en te voorkomen.

1. Kinderbijslag over de grenzen heen

Hoewel de reglementering inzake kinderbijslag in 2014 van het federale naar het regionale niveau is overgegaan, was het het internationale aspect ervan — en de moeilijkheden die daarmee gepaard gaan — dat in 2014 bij de federale Ombudsman in het oog sprong.

Van steeds meer kinderen woont of werkt een van beide ouders in het buitenland. Sommige kinderen gaan mee naar het buitenland, anderen blijven met de andere ouder in België. Welk land dan bevoegd is om de kinderbijslag in die gevallen uit te betalen, hangt van verschillende factoren af en moet dossier per dossier worden beoordeeld.

Kinderbijslagdossiers zijn vaak complexe dossiers en in de loop der jaren ontving de federale Ombudsman klachten waaruit bleek dat de grensoverschrijdende samenwerking voor de uitbetaling van kinderbijslag niet altijd van een leien dakje loopt. Een goed georganiseerde gegevensuitwisseling tussen de verschillende kinderbijslagfondsen — de Belgische en buitenlandse — is onontbeerlijk. Daar loopt het vaak mis.

De federale Ombudsman behandelde deze dossiers uiteraard met de Belgische kinderbijslagfondsen. Het waren dan ook de Belgische kinderbijslagfondsen die in de mate van het mogelijke de nodige maatregelen namen om de problemen op te lossen, ongeacht of de oorzaak van het probleem bij hen lang.

— Een moeder en haar dochertje waren in juli 2011 van België naar het Verenigd Koninkrijk verhuisd om er de vader te vervangen die er sinds december 2010 als expat aan het werk was. Via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid kwam het Belgische kinderbijslagfonds te weten dat het gezin verhuisd was naar het Verenigd Koninkrijk waarna de betalingen van de

2. — THÈMES REGROUPÉS PAR COMMISSION COMPÉTENTE

A. Affaires sociales

En ce qui concerne le secteur social, le Médiateur fédéral reçoit toujours une grande diversité de réclamations.

Cette année, le rapport se penche sur l'importance d'un échange d'informations adéquat tant entre les administrations qu'entre l'administration et le citoyen. Une bonne diffusion de l'information constitue un facteur essentiel tant pour résoudre que pour prévenir des problèmes.

1. Les allocations familiales par-delà les frontières

Alors que la réglementation en matière d'allocations familiales a été transférée de l'État fédéral aux régions en 2014, c'est la dimension internationale de la matière — et les difficultés qui l'accompagnent — qui a surtout occupé le Médiateur fédéral en 2014.

De plus en plus d'enfants ont un de leurs parents qui vit ou travaille à l'étranger. Certains l'accompagnent dans cette expérience internationale, tandis que d'autres restent en Belgique avec l'autre parent. Pour ceux-ci, la détermination du pays compétent pour payer les allocations familiales dépend de différents facteurs et doit être appréciée au cas par cas.

Les dossiers d'allocations familiales sont souvent des dossiers complexes et au fil des années, les réclamations ont démontré que la collaboration transfrontalière en matière de paiement des allocations familiales ne coule pas toujours de source. Un échange de données bien structuré entre les différentes caisses d'allocations familiales — belges et étrangères — est essentiel. Or c'est souvent là que le bâton blesse.

Le Médiateur fédéral a naturellement traité ces dossiers avec les caisses d'allocations familiales belges. Et, dans la mesure du possible, ce sont donc elles qui ont été amenées à prendre les mesures nécessaires pour résoudre les difficultés, indépendamment du fait qu'elles aient été ou non à l'origine du problème.

— Une mère et sa fille avaient déménagé en juillet 2011 de Belgique vers le Royaume-Uni pour rejoindre le père qui y travaillait déjà depuis décembre 2010 en tant qu'expatrié. Comme la caisse d'allocations familiales belge avait été informée via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale du déménagement de la famille vers le Royaume-Uni, elle avait interrompu le paiement

kinderbijslag werden geblokkeerd. Het gezin had vanaf november 2011 geen kinderbijslag meer gekregen en de vader probeerde sinds mei 2013 om het dossier in orde te krijgen. Het Belgische kinderbijslagfonds had de vader met de nodige formulieren naar het kinderbijslagfonds van het Verenigd Koninkrijk doorgestuurd en vervolgens naar de Belgische ambassade ...

In maart 2014 nam de vader contact op met de federale Ombudsman omdat hij er genoeg van had van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Nadat hij er met veel moeite uiteindelijk in geslaagd was de formulieren correct te laten invullen, bleek zijn dossier immers nog steeds niet in orde.

Het Belgische kinderbijslagfonds verduidelijkte aan de federale Ombudsman dat verzoeker recent inderdaad alle vereiste formulieren en informatie had bezorgd. Na ontvangst van die informatie moesten vervolgens de dossiers in België en het Verenigd Koninkrijk nog op elkaar worden afgestemd om te bepalen welk land bij voorrang zou uitbetalen en welk land het verschil ten laatste zou nemen. Het formulier dat het Belgische kinderbijslagfonds daartoe opstuurde naar het Verenigd Koninkrijk was helaas onvolledig ingevuld teruggewezen. Gelet op de uitzonderlijke situatie en de buitengewoon lange behandelingsduur ging het Belgisch kinderbijslagfonds midden april 2014 toch over tot deblokking van het dossier en liet het aan het Verenigd Koninkrijk weten de betalingen van de kinderbijslag in elk geval bij voorrang aan te vatten. Daarna zou het dossier verder onderling met het Verenigd Koninkrijk worden geregeld.

— In juli 2011 riep een OCMW de hulp in van de federale Ombudsman voor een dossier van een Portugese vrouw die in januari 2009 gewaarborgde gezinsbijslag had aangevraagd. Volgens het OCMW had de dienst Gewaarborgde Gezinsbijslag van FAMIFED het dossier in 2009 naar de dienst Internationale Overeenkomsten van FAMIFED doorgestuurd.

Na tussenkomst van de federale Ombudsman werd een deel van het probleem onmiddellijk opgelost. Al in augustus 2011 betaalde FAMIFED de achterstallige kinderbijslag voor de periode van 1 april 2009 tot 30 juni 2009 en vanaf 1 december 2009. Voor deze periodes bleek het recht immers in België geopend op grond van de prestaties van de moeder of haar nieuwe partner.

Maar voor de periodes van 1 juni 2008 tot 31 maart 2009 en van 1 juli 2009 tot en met 30 november 2009 had de dienst Gewaarborgde Gezinsbijslag een afwijzende beslissing genomen want daarvoor liep nog een samenlooponderzoek met Portugal. Voor deze periodes meende FAMIFED dat er op basis van

des allocations familiales. La famille n'avait plus perçu d'allocations familiales depuis novembre 2011 et, depuis mai 2013, le père multipliait les démarches pour mettre le dossier en ordre. La caisse d'allocations familiales belge avait fourni au père les formulaires adéquats et l'avait dirigé vers la caisse d'allocations familiales au Royaume-Uni et, ensuite, vers l'ambassade belge ...

En mars 2014, le père a pris contact avec le Médiateur fédéral car il en avait assez d'être renvoyé d'un service à l'autre. En effet, bien qu'il ait finalement réussi, après beaucoup de difficultés, à dûment faire compléter les formulaires, son dossier ne semblait toujours pas en ordre.

La caisse d'allocations familiales belge a expliqué au Médiateur fédéral que le demandeur avait en effet transmis récemment tous les formulaires et données nécessaires. Après réception de ces informations, les dossiers ouverts en Belgique et au Royaume-Uni devaient néanmoins encore être accordés pour déterminer quel pays devait payer en priorité et quel pays prendrait la différence à sa charge. Le formulaire envoyé à cet effet par la caisse d'allocations familiales belge au Royaume-Uni était malheureusement revenu incomplet. Compte tenu de la situation exceptionnelle et de la durée excessive de traitement, la caisse d'allocations familiales belge a accepté de débloquer le dossier mi-avril 2014 et a notifié au Royaume-Uni qu'en tout cas elle entamait le paiement des allocations familiales par priorité et réglerait ensuite le dossier avec l'autre caisse.

— En juillet 2011, un CPAS a fait appel à l'aide du Médiateur fédéral dans le cadre du dossier d'une femme portugaise qui souhaitait, en janvier 2009, bénéficier des prestations familiales garanties. D'après le CPAS, le service Prestations familiales garanties de FAMIFED avait transféré le dossier au service Conventions internationales de FAMIFED en 2009.

Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, une partie du problème a été immédiatement résolue. Les arriérés d'allocations familiales pour la période du 1^{er} avril 2009 au 30 juin 2009 et à partir du 1^{er} décembre 2009 ont en effet été payés en août 2011. Pour ces périodes, le droit semblait en effet ouvert en Belgique sur base des prestations de la mère ou de son nouveau partenaire.

Mais pour les périodes du 1^{er} juin 2008 au 31 mars 2009 et du 1^{er} juillet 2009 au 30 novembre 2009, le service Prestations familiales garanties avait pris une décision négative car une enquête de cumul était toujours en cours au Portugal. Pour ces périodes, durant lesquelles le père habitait encore au Portugal et y

de Europese regelgeving mogelijk een recht op kinderbijslag was in Portugal omdat de vader er nog verbleef en werkte. FAMIFED had hierover het Portugese verbindingsorgaan voor de kinderbijslag al meermaals aangeschreven met het verzoek een formulier (E401) uit te reiken op naam van de vader die in 2014 nog steeds in Portugal verbleef en werkte. Zonder dit formulier kon er geen recht op Belgische gezinsbijslag worden vastgesteld.

FAMIFED kreeg lange tijd geen antwoord van het Portugese kinderbijslagfonds, niettegenstaande ook SOLVIT, een netwerk dat als taak heeft problemen op te lossen die zich voordoen wanneer nationale overheden Europese regelgeving niet correct toepassen, stappen had ondernomen via zijn Portugese afdeling.

SOLVIT deelde in november 2014 aan de federale Ombudsman mee dat Portugal alsnog het dossier had gedeblokkeerd en overeenkomstig de Europese reglementering die de prioriteitsregels bij samenloop vaststelt (artikel 68, § 1, a, van de verordening 883/2004) de nog openstaande periodes aan kinderbijslag moest betalen. De geplande contacten met de Portugese ombudsman bleken in dit dossier bijgevolg niet meer noodzakelijk.

— Ook met kinderbijslagfondsen uit Polen en Frankrijk bleek de informatie-uitwisseling tussen de kinderbijslagfondsen allerminst vlot te verlopen, zoals blijkt uit een aantal andere dossiers die aan de federale Ombudsman werden voorgelegd.

In deze dossiers doet de federale Ombudsman hoofdzakelijk een bemiddelende tussenkomst. Van gegronde klachten ten aanzien van de Belgische kinderbijslagfondsen is zelden sprake. De informatie-uitwisseling in grensoverschrijdende kinderbijslagdossiers blijkt in praktijk dikwijls erg moeizaam en traag te verlopen, bijvoorbeeld omdat de formulieren niet overal op dezelfde manier worden begrepen of ingevuld. Een tussenkomst van de federale Ombudsman, waar nodig in samenwerking met andere nationale ombudsmannen of met SOLVIT, kan in die gevallen toch de situatie van de betrokkenen vooruit helpen.

2. Nood aan meer duidelijkheid bij de informatieverstrekking door de RVA

Klachten uit 2014 brachten aan het licht dat de informatieverstrekking door de RVA nog op verschillende punten voor verbetering vatbaar was.

travaillait, FAMIFED estimait qu'un droit aux allocations familiales pouvait y être ouvert sur base de la législation européenne. A plusieurs reprises, FAMIFED avait écrit à l'organe de liaison portugais pour les allocations familiales afin d'obtenir un formulaire (E401) au nom du père qui, en 2014, résidait et travaillait toujours au Portugal. Sans ce formulaire, aucun droit aux prestations familiales en Belgique ne pouvait être établi.

FAMIFED n'avait obtenu aucune réponse de la caisse d'allocations familiales portugaise, malgré le fait que SOLVIT, un réseau chargé de solutionner les problèmes qui se posent lorsque les autorités nationales n'appliquent pas correctement la réglementation européenne, ait déjà entrepris des démarches via son centre portugais.

En novembre 2014, SOLVIT a communiqué au Médiateur fédéral que le Portugal avait fini par débloquer le dossier et qu'il devait payer les allocations familiales pour les périodes restantes, conformément à la réglementation européenne qui établit les règles de priorité en matière de cumul (article 68, § 1^{er}, a, du règlement 883/2004). Les contacts prévus avec le Médiateur portugais ne s'avéraient donc plus nécessaires.

— Avec la Pologne et la France, l'échange d'informations entre caisses d'allocations familiales ne se déroule pas non plus sans encombre, ainsi qu'il ressort d'une série d'autres dossiers soumis au Médiateur fédéral.

Dans ces dossiers, le Médiateur fédéral intervient principalement par voie de médiation. Il est rarement question de réclamations fondées envers les caisses d'allocations familiales belges. En pratique, l'échange d'informations dans les dossiers d'allocations familiales transfrontaliers semble souvent se dérouler très lentement et difficilement, notamment parce que les formulaires ne sont pas compris ou complétés partout de la même manière. L'intervention du Médiateur fédéral, en collaboration avec les autres médiateurs nationaux ou avec SOLVIT lorsque cela s'avère nécessaire, peut alors aider à débloquer la situation des personnes concernées.

2. Plus de clarté dans la diffusion des informations par l'ONEM

Les réclamations ont mis en lumière que la communication d'informations par l'ONEM pouvait être améliorée sur plusieurs points.

2.1. De belastingvermindering voor dienstencheques

Sinds 1 juli 2013 is het bedrag waarop de belastingvermindering voor dienstencheques van toepassing is, beperkt tot 1 380 euro (920 euro niet-geïndexeerd) per persoon en per jaar.

In het voorjaar van 2014 ontving de federale Ombudsman naar aanleiding hiervan verschillende klachten van koppels die dienstencheques hadden gekocht voor hun huishouden op naam van een van de twee. Op het ogenblik dat ze hun fiscale fiche ontvingen, hadden ze vastgesteld dat slechts de echtgenoot of wettelijk samenwonende partner op wiens naam de dienstencheques waren aangekocht, recht had op de fiscale aftrek ten behoeve van het maximumbedrag van één persoon. Indien beiden maximaal het belastingvoordeel hadden willen genieten, dan hadden ze ook beiden een inschrijving moeten nemen bij Sodexo en hadden zij beiden afzonderlijk dienstencheques op hun eigen naam moeten bestellen. Vervolgens hadden ze het gebruik van de cheques moeten spreiden over de beide gebruikersnummers.

Geen enkele administratie beging een fout bij de behandeling van de individuele dossiers, maar de informatie over dienstencheques op de website van de RVA was niet voldoende duidelijk voor de burger.

De federale Ombudsman vroeg de RVA om uitdrukkelijk op de website van de dienstencheques (www.dienstencheques-rva.be) én op de eigen website (www.rva.be) te vermelden dat gehuwden en wettelijk samenwonende partners die elk van beiden de fiscale aftrek wensen te genieten, elk afzonderlijk dienstencheques onder eigen naam dienen aan te kopen en dat ze daartoe elk een eigen gebruikersnummer bij Sodexo moeten hebben.

Als de aankoop van de dienstencheques dan gespreid wordt over deze twee nummers, kan elke partner voor het maximale bedrag per persoon een belastingvermindering genieten.

De RVA ging in op het voorstel en paste de beide websites aan.

2.2. De maxi-vrijstelling voor werklozen van minstens 50 jaar

Een werkloze van minstens 50 jaar oud die minstens 312 dagen werkloosheidssuitkeringen (of ziekte-uitkeringen) ontving tijdens de twee jaar vóór het indienen van de aanvraag en minstens 38 jaar beroepsverleden aantoont, kan bij de RVA een aanvraag indienen voor

2.1. La réduction d'impôt pour les titres-services

Depuis le 1^{er} juillet 2013, le montant donnant droit à une réduction d'impôt pour l'achat de titres-services est plafonné à 1 380 euros (920 euros non indexés) par personne et par an.

Au printemps 2014, le Médiateur fédéral a reçu plusieurs réclamations à ce sujet émanant de couples qui avaient acheté des titres-services pour leur ménage au nom d'un des deux et qui ont constaté au moment où ils ont reçu leur fiche fiscale, que seul celui au nom duquel les titres avaient été achetés avait droit à la réduction d'impôt, à concurrence du plafond pour une personne. Pour que les deux puissent bénéficier du montant maximal de l'avantage fiscal, il aurait fallu que chacun d'eux s'inscrive chez Sodexo, commande des titres-services en son nom propre et qu'ils répartissent ensuite l'utilisation de ces titres entre leurs deux numéros d'utilisateur.

Aucune administration n'a commis d'erreur dans le traitement des dossiers individuels mais les informations concernant les titres-services sur le site internet de l'ONEM n'étaient pas suffisamment claires pour les citoyens.

Le Médiateur fédéral a demandé à l'ONEM d'indiquer explicitement sur le site www.titres-services-onem.be et sur son propre site www.onem.be que, si des personnes mariées ou cohabitant légalement souhaitaient toutes deux profiter de la réduction d'impôt, elles devaient veiller à acheter chacune des titres-services en leur nom propre et donc posséder un numéro d'utilisateur propre chez Sodexo.

Ce n'est que si l'achat des titres-services est réparti sur ces deux numéros que chaque conjoint peut bénéficier de la réduction d'impôt, à concurrence du montant maximal par personne.

L'ONEM a accepté cette proposition et a adapté les deux sites internet.

2.2. La dispense maximale pour chômeurs d'au moins 50 ans

Un chômeur d'au moins 50 ans, qui a bénéficié pendant au moins 312 jours d'allocations de chômage (ou d'indemnités de maladie) au cours des deux années précédant la demande et qui justifie d'au moins 38 ans de passé professionnel, peut introduire auprès de

een maxi-vrijstelling. Voor de berekening van dit beoopsverleden worden onder andere de werkloosheidsdagen in aanmerking genomen (volledige werkloosheid of deeltijdse werkloosheid met het statuut van deeltijds werknemer met behoud van rechten met of zonder inkomensgarantie-uitkering). Werkloosheidsdagen worden tot maximum 5 jaar in aanmerking genomen.

Twee verzoekers namen contact op met de federale Ombudsman omdat zij een weigeringsbeslissing hadden gekregen, terwijl zij volgens hun berekeningen wel in aanmerking kwamen voor de maxi-vrijstelling.

De verzoekers wisten niet dat de volledige werkloosheidsperiodes gelegen tussen de laatste tewerkstelling in loondienst en de aanvraag om vrijstelling niet in aanmerking worden genomen. Die informatie was ook nergens te vinden op de infotables van de RVA die ter beschikking worden gesteld van de burger.

Deze regel vloeit voort uit het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag waarnaar in de reglementering van de maxi-vrijstelling wordt verwezen. Dit wordt uitdrukkelijk vermeld in de onderrichting van de RVA van 11 maart 2013 over de maxi-vrijstelling. Maar deze onderrichting is niet toegankelijk voor burgers (enkel voor professionals). De burger wordt naar de infotables op de website van de RVA verwezen, maar daar staat deze verduidelijking dus niet op.

Niettegenstaande de RVA geen fout maakte bij de behandeling van de individuele dossiers, is het uiteraard wel nuttig om deze bijzondere informatie ook te vermelden op de desbetreffende infotable, wat de RVA intussen al deed.

3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

3.1. Aan het Parlement

3.1.1. Ingewilligd in 2014

AA 11/03 De reglementering betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aanpassen in die zin dat het recht op uitkeringen ingaat op de dag aangeduid op de aanvraag, wanneer alle nodige documenten behoorlijk en volledig ingevuld aan het werkloosheidsbureau zijn verstuurd binnen de termijn van twee maanden, die ingaat de dag na de dag aangeduid in de aanvraag. Worden de documenten behoorlijk en volledig ingevuld verstuurd na die termijn, dan gaat het recht op uitkeringen slechts in de dag van het versturen ervan.

l'ONEM une demande de dispense maximale. Pour le calcul de ce passé professionnel, sont pris en compte notamment les journées de chômage (complet ou à temps partiel avec le statut de travailleur à temps partiel avec maintien des droits, avec ou sans allocation de garantie de revenus). Les jours de chômage sont pris en compte à concurrence de 5 ans maximum.

Deux plaignants ont contacté le Médiateur fédéral parce qu'ils avaient reçu une décision de refus alors que, selon leurs calculs, ils entraient en ligne de compte pour obtenir la dispense maximale.

Ce que les plaignants ne savaient pas, c'est que les jours de chômage complet entre la dernière occupation comme salarié et la demande de dispense ne sont pas pris en compte. Cette information était également introuvable sur les feuilles info mises à la disposition du public par l'ONEM.

Cette règle découle de l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise vers lequel la réglementation de la dispense maximale renvoie. Ceci est explicitement mentionné dans l'instruction de l'ONEM du 11 mars 2013 relative à la dispense maximale. Mais cette instruction n'est pas accessible pour les citoyens (uniquement pour les professionnels). Le citoyen est renvoyé aux feuilles info du site internet de l'ONEM mais cette précision n'y figurait pas.

Bien que l'ONEM n'ait commis aucune faute dans le traitement des dossiers individuels, il était bien entendu nécessaire de mentionner également cette information spécifique sur la feuille info adéquate, ce que l'ONEM a fait entre-temps.

3. Suivi des recommandations des années précédentes

3.1. Au Parlement

3.1.1. Rencontrée en 2014

RG 11/03 Adapter la réglementation relative à l'octroi des allocations d'interruption en ce sens que le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur la demande d'allocations, lorsque tous les documents nécessaires dûment et entièrement complétés sont envoyés au bureau du chômage concerné dans le délai de deux mois, prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents dûment et entièrement complétés sont envoyés en dehors de ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.

➤ De FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg heeft de nodige aanpassingen gedaan om de reglementering in overeenstemming te brengen met de bestaande praktijk van de RVA. De wijzigingen zorgen ervoor dat aanvragen loopbaanonderbreking en tijds-krediet worden beoordeeld in functie van de datum van verzending en niet langer in functie van de datum van ontvangst. Het koninklijk besluit van 3 februari 2014 tot wijziging van het stelsel van tijdskrediet voor wat de private sector betreft, werd gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 14 februari 2014. Het koninklijk besluit van 9 juli 2014 tot wijziging van het stelsel van loopbaanonderbreking voor wat de openbare sector betreft, werd gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 7 augustus 2014.

3.1.2. Hangend

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

➤ De administratie heeft in 2011 bij de toenmalige staatssecretaris belast met Personen met een Handicap een voorstel ingediend om de reglementering aan te passen. Als antwoord op een parlementaire vraag, antwoordde de staatssecretaris dat hij er ernstig aan dacht om snel een initiatief tot aanpassing van de reglementering te nemen. De toestand is in 2014 ongewijzigd gebleven.

3.2. Aan de administratie

3.2.1. Hangend

OA 10/05 Aanbeveling aan de Directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH), FOD Sociale Zekerheid:

— personen met een handicap beter informeren over de gevolgen van een ambtshalve medische herziening (de nieuwe tegemoetkoming wordt slechts toegekend voor de toekomst ook al werd de verergering van de medische toestand retroactief vastgesteld);

— de behandeling van dit type dossiers optimaliseren om te vermijden dat de persoon met een handicap tegemoetkomingen misloopt.

➤ Begin 2011 deelde de directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH) bij de FOD Sociale Zekerheid mee dat zij de mogelijkheden voor de concrete

➤ Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a fait les modifications utiles afin de mettre la réglementation en conformité avec la pratique existante de l'ONEM. Ces modifications prévoient que les demandes d'allocations d'interruption de carrière et de crédit-temps seront examinées en fonction de leur date d'envoi, et non plus en fonction de leur date de réception. L'arrêté royal du 3 février 2014 modifiant le système de crédit-temps pour ce qui concerne le secteur privé a été publié au *Moniteur belge* du 14 février 2014. L'arrêté royal du 9 juillet 2014 modifiant le système d'interruption de carrière pour ce qui concerne le secteur public a été publié au *Moniteur belge* du 7 août 2014.

3.1.2. Pendante

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.

➤ L'administration a soumis en 2011 une proposition d'adaptation de la réglementation au secrétaire d'État de l'époque en charge des Personnes handicapées. En réponse à une question parlementaire, le secrétaire d'État a déclaré qu'il envisageait sérieusement de prendre rapidement une initiative pour adapter la réglementation. La situation n'a pas évolué en 2014.

3.2. A l'administration

3.2.1. Pendante

RO 10/05 Recommandation à la Direction générale Personnes handicapées (DGPH), SPF Sécurité sociale:

— améliorer l'information donnée aux personnes handicapées sur les effets d'une révision médicale programmée (prise d'effet de la nouvelle allocation pour l'avenir uniquement même si l'aggravation de l'état médical a été fixée dans le passé);

— optimiser le traitement de ce type de dossiers afin d'éviter une perte d'allocations pour la personne handicapée.

➤ Début 2011, la DGPH informait le Médiateur fédéral qu'elle étudiait les possibilités d'implémenter concrètement la recommandation. Selon un courrier

uitvoering van de aanbeveling onderzocht. Volgens een brief van de DGPH van 15 april 2014, zou deze aanbeveling worden ingewilligd eind 2015, zodra de nieuwe informaticatoepassing Handicare in gebruik wordt genomen. Dit informaticasysteem dat momenteel nog in ontwikkeling is, zal de werkwijze bij de DGPH fundamenteel veranderen, wat de personen met een handicap ten goede zal komen.

B. Buitenlandse Betrekkingen

Gezien de aard van het takenpakket van de consulaten is het niet verwonderlijk dat het grootste deel van de klachten over de FOD Buitenlandse Zaken betrekking heeft op het Directoraat-generaal Consulaire Zaken.

De grootste grief in de klachten van de burgers ten aanzien van de consulaire diensten en de centrale administratie die hen ondersteunt, is het gebrek aan dienstverlenende cultuur en aan klantgerichtheid.

Dit is toch enigszins verbazingwekkend voor een directie wiens taak er in hoofdzaak in bestaat ten dienste te staan van onze landgenoten in het buitenland, iets waaraan de vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken nog herinnerde in zijn beleidsnota.

1. Twee jaar wachten op een trouwboekje

De Belgen die in het buitenland leven trouwen er, krijgen er kinderen, scheiden er, overlijden er, ... Alle veranderingen in hun burgerlijke staat blijven geregeld door het Belgische recht, zelfs al zijn het de plaatseijke buitenlandse overheden die akte nemen van deze gebeurtenissen.¹²

De erkenning van deze akten in België en de overschrijving ervan in Belgische registers van de burgerlijke stand zijn dus van het grootste belang en Buitenlandse Zaken raadt de Belgen in het buitenland ten stelligste aan om de vreemde akten die op hen betrekking hebben te laten overschrijven in de registers van de burgerlijke stand van een Belgische gemeentelijke administratie (artikel 48 Burgerlijk Wetboek). Als ze dan nadien een afschrift of een uittreksel van die akte nodig hebben, dan kunnen ze contact opnemen met de gemeentelijke administratie in België waar de akte is overgeschreven. Dit is de gangbare procedure, uitgebreid toegelicht op de website van de FOD Buitenlandse Zaken.

de la DGPH du 15 avril 2014, cette recommandation devrait être rencontrée fin 2015, dès le lancement de la nouvelle application informatique Handicare, actuellement en phase d'élaboration. Cette nouvelle application changera fondamentalement la façon de travailler de la DGPH au bénéfice du traitement des dossiers des personnes handicapées.

B. Relations extérieures

La Direction générale des Affaires consulaires génère sans surprise l'essentiel du flux des réclamations relatives au SPF Affaires étrangères, vu la nature des tâches consulaires.

Le principal grief qui ressort des réclamations émises par les citoyens à l'encontre des services consulaires et des services centraux qui les soutiennent concerne le manque de culture de service et d'orientation client.

C'est étonnant de la part d'une direction dont le service à nos compatriotes à l'étranger forme la mission prioritaire, encore rappelée par le vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères dans sa note de politique générale.

1. Deux ans d'attente pour un carnet de mariage

Les Belges installés à l'étranger s'y marient, y deviennent parents, y divorcent, y décèdent, ... Toutes les modifications apportées à leur état civil restent réglées par le droit belge, même lorsque ces événements ont été actés par les autorités étrangères locales.¹²

La reconnaissance en Belgique de ces actes et leur transcription dans les registres de l'état civil belges sont donc de la plus haute importance et les Affaires étrangères conseillent vivement aux Belges établis à l'étranger de faire transcrire les actes étrangers les concernant dans les registres de l'état civil d'une commune en Belgique (article 48 du Code civil). Si, par la suite, ils ont besoin d'une copie ou d'un extrait de l'acte, ils pourront s'adresser à l'administration communale en Belgique où il a été transcrit. C'est la procédure courante, expliquée en détail sur le site du SPF Affaires étrangères.

¹² Er zijn akten van burgerlijke stand die onder bepaalde voorwaarden kunnen worden opgesteld door het Belgisch consulaat ter plaatse. In dat geval stelt de vraag inzake de erkenning van deze akte door België zich niet.

¹² Certains actes d'état civil peuvent, dans certaines conditions, être établis par le consulat de carrière belge sur place. Dans ce cas, la question de la reconnaissance de cet acte par la Belgique ne se posera pas.

Tot 4 april 2011 werden bepaalde buiten het Rijk opgemaakte akten van de burgerlijke stand betreffende Belgen die hun verblijfplaats hadden in het buitenland, trouwens ook neergelegd in de archieven van de dienst “Neerlegging Akten” van de FOD Buitenlandse Zaken.

Deze neerlegging van de akten zoals voorzien in de wet van 14 juli 1966 is geleidelijk aan afgeschaft: sinds 18 augustus 1988 voor akten opgemaakt in de lidstaten van de Raad van Europa, de Verenigde Staten van Amerika en Canada; in 2001 voor akten opgemaakt in de lidstaten van de Europese Unie. Sinds 1 oktober 2004 werden nog enkel akten van Congo (DRC), Burundi en Rwanda in bewaring genomen. Op 4 april 2011 werd deze mogelijkheid volledig afgeschaft.

Ook al is deze mogelijkheid tot neerleggen van de akten bij deze dienst intussen helemaal afgeschaft, de mogelijkheid om een afschrift van of een uittreksel uit een vroeger neergelegde akte te vragen, bestaat nog steeds en de dienst “Neerlegging Akten” heeft nog steeds de taak om die dan uit te reiken.

Deze dienst kan ook trouwboekjes afleveren voor de huwelijksakten die daar in de archieven werden neergelegd. Artikel 5, lid 1, van het koninklijk besluit van 28 augustus 1967 betreffende de uitvoering van de bovengenoemde wet van 14 juli 1966 betreffende sommige buiten het rijk opgemaakte akten van de burgerlijke stand stelt: “*Zo nodig kunnen de minister van Buitenlandse Zaken of de ambtenaren die hij daartoe machtigt, trouwboekjes afgeven aan echtgenoten van wier huwelijksakte een uitgifte bij het ministerie van Buitenlandse Zaken is neergelegd.*”

Ook al neemt het aantal verzoeken in dit kader geleidelijk aan af, de dienst “Neerlegging Akten” hoort zijn taken op een gewetensvolle en zorgvuldige manier te blijven uitoefenen.

De onfortuinlijke belevissen van een klager die de hulp inriep van de federale Ombudsman, doen twijfelen aan de mogelijkheid en/of de bereidheid van deze dienst om die taak nog naar behoren op zich te nemen.

De verzoeker was gehuwd in Thailand in 2001 en had zijn huwelijksakte dus nog neergelegd bij de FOD Buitenlandse Zaken.

Met de aankoop van een woning in het vooruitzicht vroeg hij op 27 april 2012 bij de dienst “Neerlegging Akten” een trouwboekje aan. Meer dan twee jaar later had hij het nog steeds niet gekregen... Hierdoor werd hij tot tweemaal toe — op 16 mei 2012 en op 28 januari 2013 — verhinderd om een bod uit te brengen op de openbare verkoop van een woning. Pas op

Par ailleurs, jusqu’au 4 avril 2011, certains actes de l’état civil établis en dehors du Royaume concernant des Belges qui avaient leur résidence à l’étranger, étaient déposés dans les archives du service “Dépôt Actes” du SPF Affaires étrangères.

Ce dépôt, prévu par une loi du 14 juillet 1966, a été supprimé progressivement, dès 1988, pour les actes établis dans les États membres du Conseil de l’Europe, aux États-Unis d’Amérique et au Canada; en 2001, pour les actes établis dans les États membres de l’Union européenne. Depuis le 1^{er} octobre 2004, seuls les actes dressés au Congo (RDC), au Burundi et au Rwanda étaient encore été acceptés en dépôt. Jusqu’à la suppression définitive de cette possibilité le 4 avril 2011.

Si la possibilité de déposer les actes auprès de ce service a été entièrement supprimée, la possibilité de demander des copies ou extraits des actes déposés antérieurement subsiste et le service “Dépôt Actes” a conservé cette tâche.

Ce service est également compétent pour délivrer des carnets de mariage relatifs aux actes de mariage qui ont été déposés dans ses archives. L’article 5, alinéa 1^{er}, de l’arrêté royal du 28 août 1967 relatif à l’exécution de la loi susmentionnée du 14 juillet 1966 relative à certains actes de l’état civil dressés en dehors du Royaume précise qu’ “*en cas de nécessité, le ministre des Affaires étrangères ou les fonctionnaires qu’il délègue à cet effet peuvent délivrer des carnets de mariage aux époux dont une expédition de l’acte de mariage est déposée au ministère des Affaires étrangères*”.

Même si son volume d’activités diminue, il appartient au service “Dépôt Actes” de continuer à assumer ses missions de manière consciente et diligente.

Au vu des mésaventures survenues au plaignant qui s’est adressé au Médiateur fédéral, force est de douter de la capacité et/ou volonté de ce service d’encore assumer cette mission correctement.

Le demandeur s’était marié en 2001 en Thaïlande et avait donc encore déposé son acte de mariage auprès du SPF Affaires étrangères.

Dans la perspective de l’achat d’une habitation, l’intéressé avait demandé le 27 avril 2012 un carnet de mariage au service “Dépôt Actes”. Près de deux ans plus tard, il l’attendait toujours... Ce qui l’avait déjà empêché à deux reprises — les 16 mai 2012 et 28 janvier 2013 — d’émettre une offre lors de la vente publique d’une habitation. Ce n’est finalement que le 10 mars 2014,

10 maart 2014 nadat verzoeker reeds naar Australië was verhuisd en na aandringen van de federale Ombudsman, kreeg hij het trouwboekje via zijn vader, aan de hand van een volmacht...

Bij de contacten met de federale Ombudsman maakte de dienst “Neerlegging Akten” van de FOD Buitenlandse Zaken er geen geheim van dat de aanvragen om trouwboekjes niet zorgvuldig werden behandeld, als ontradende maatregel in een poging om deze werklast te verminderen.

Hoewel het hier slechts gaat om een enkele klacht bij de federale Ombudsman en om een openbare dienstverlening die in elk geval een uitdovend karakter heeft, keurt de federale Ombudsman de houding van deze dienst ten stelligste af.

Los van de vaststelling dat dit dossier niet zorgvuldig is behandeld, de redelijke termijn niet is gerespecteerd en het vertrouwensbeginsel ruimschoots is geschonden, heeft de administratie zich hier allerminst hoffelijk opgesteld. Deze administratie heeft het niet nodig geacht zich te verontschuldigen voor de veroorzaakte ongemakken en ook niet getracht het vertrouwen van deze burger in de administratie te herstellen.

De houding die de administratie in dit dossier heeft aangenomen staat fel in tegenstelling tot de inspanningen door de federale overheid geleverd om haar imago van klantgerichte overheid op te bouwen. Deze ervaring zorgt bij deze verzoeker — en bij iedereen aan wie hij zijn verhaal doet — voor een negatieve perceptie van de hele overheidsdienst.

2. Het ogenblik waarop de onderzoekstermijn aanvangt voor de procureur des Konings inzake de attesten geen huwelijksbeletsel

In vele landen vragen de bevoegde lokale overheden waar een Belg wil huwen een attest waaruit blijkt dat er naar Belgisch recht geen enkel wettelijk beletsel is om in het huwelijk te treden.

De bepalingen inzake het uitreiken van attesten geen huwelijksbeletsel (AGHB) werden opgenomen in het nieuwe Consulair Wetboek van 21 december 2013.

Het hoofd van een Belgische consulaire post is bevoegd om dit document, een AGHB, uit te reiken. Bij twijfel over het feit of een AGHB kan worden gegeven, moet hij de vraag voorleggen aan de procureur des Konings.

alors que l'intéressé avait entre-temps déménagé pour l'Australie et suite à l'intervention insistante du Médiateur fédéral, a obtenu son carnet de mariage, par l'intermédiaire de son père, moyennant procuration...

Dans les contacts qu'il a eus avec le Médiateur fédéral, le service “Dépôt Actes” du SPF Affaires étrangères ne s'est pas caché du fait qu'il traitait les demandes de carnets de mariage sans aucune diligence, à des fins dissuasives, dans l'espoir de réduire cette charge de travail.

Bien qu'il ne s'agisse ici que d'une réclamation isolée et d'un service public qui est voué à s'éteindre, le Médiateur fédéral désapprouve catégoriquement l'attitude de ce service.

Outre le constat que ce dossier n'a pas été traité de manière conscientieuse, que le délai raisonnable n'a pas du tout été respecté et que le principe de confiance légitime a été largement enfreint, l'administration a manqué cruellement de courtoisie. Elle n'a même pas jugé utile de présenter ses excuses pour les désagréments occasionnés et essayé de rétablir la confiance du citoyen concerné en l'administration.

L'attitude de ce service est en contradiction flagrante avec les efforts fournis par l'autorité fédérale pour construire son image d'autorité orientée vers le client. Ce type d'expérience nourrit auprès du demandeur — et des personnes auxquelles il raconte son histoire — une perception négative de l'ensemble du service public.

2. Le point de départ du délai d'examen par le procureur du Roi des demandes de certificats de non-empêchement à mariage

Dans de nombreux pays, les autorités locales compétentes devant lesquelles un Belge souhaite se marier demandent un certificat attestant que, selon le droit belge, aucun obstacle légal ne s'oppose au mariage de l'intéressé.

Les dispositions relatives à la délivrance des certificats de non-empêchement à mariage (CNEM) ont été intégrées dans le nouveau Code consulaire du 21 décembre 2013.

La compétence de délivrer le CNEM appartient au chef de poste consulaire. En cas de doute sur la délivrance d'un CNEM, le chef de poste doit soumettre la demande au procureur du Roi.

In artikel 71 van het Consulair Wetboek staat: “*De procureur des Konings kan zich binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag van het attest, waarvan de consulaire beroepsdienst de ontvangst betekent bij de indiening van de aanvraag, verzetten tegen de uitreiking ervan. Hij kan deze termijn met een periode van maximum twee maanden verlengen. Hij brengt desgevallend zijn gemotiveerd verzet onverwijdert ter kennis van de belanghebbende partijen, de consulaire beroepsdienst bij welke het attest werd aangevraagd, de dienst Vreemdelingenzaken en de ambtenaar van de burgerlijke stand van de woonplaats in België van de verzoeker.*

De opheffing van het verzet kan binnen de maand van de kennisgeving van het verzet worden gevraagd voor de rechtbank van eerste aanleg van het ambtsgebied van de procureur des Konings die zich heeft verzet tegen de uitreiking van het attest. De rechter doet uitspraak op korte termijn.

Indien le procureur des Konings binnens de in het eerste lid bedoelde termijn geen verzet heeft aange-tekend, gaat het hoofd van de consulaire beroepsdienst onverwijdert over tot de uitreiking van het attest.”

Met andere woorden, de procureur des Konings heeft maximaal vijf maanden om zich te verzetten tegen het uitreiken van het AGHB. Doet hij dat niet binnen die termijn, dan moet het hoofd van de consulaire post onverwijdert het attest uitreiken.

Uit een klacht bij de federale Ombudsman blijkt dat er discussie bestaat over het ogenblik waarop die termijn van vijf maanden aanvangt.

Een verzoekster had haar aanvraag om een AGHB schriftelijk bij de consulaire post ingediend op 20 december 2013. Zij ging ervan uit dat de consulaire post haar het attest moest uitreiken als de procureur des Konings zich vóór 20 mei 2014 niet tegen de uitreiking van het attest had verzet.

De consulaire post had pas op 12 januari 2014 ontvangst betekend van haar aanvraag.

Deze handelswijze strookt noch met de letter, noch met de geest van de wet. Artikel 71 schrijft duidelijk voor dat de ontvangst moet worden betekend bij de indiening van de aanvraag.

Het probleem ging nog verder dan dat.

In de oorspronkelijke instructies van de FOD Buitenlandse Zaken stond dat deze ontvangstbevestiging niet alleen door de consulaire ambtenaar moet

L’article 71 du Code consulaire stipule que “*dans les trois mois de la réception de la demande du certificat, dont le poste consulaire de carrière accuse réception lors de l’introduction de la demande, le procureur du Roi peut s’opposer à sa délivrance. Il peut prolonger le délai de deux mois au plus. Le cas échéant, il informe sans délai les parties intéressées, le poste consulaire de carrière auquel l’attestation a été demandée, l’Office des étrangers et l’officier de l’état civil du domicile en Belgique du requérant, de son opposition motivée.*

La levée de l’opposition peut être demandée dans le mois de la notification de l’opposition devant le tribunal de première instance du ressort du procureur du Roi qui s’est opposé à la délivrance du certificat. Le juge statue à bref délai.

En cas de non-opposition du procureur du Roi dans le délai visé à l’alinéa 1^{er}, le chef du poste consulaire de carrière délivre sans délai le certificat”.

En résumé, le procureur du Roi dispose de maximum cinq mois pour s’opposer à la délivrance du CNEM. S’il ne s’y oppose pas dans ce délai, le chef du poste consulaire doit immédiatement délivrer le certificat.

Une réclamation a mis en lumière qu’il y avait discussion sur le moment où ce délai de cinq mois commence à courir.

La demanduse avait introduit sa demande de CNEM par écrit auprès du poste consulaire le 20 décembre 2013. Elle partait par conséquent du principe qu’en l’absence d’opposition du procureur du Roi avant le 20 mai 2014, le poste consulaire serait tenu de lui délivrer le CNEM.

Le poste consulaire n’avait accusé réception de sa demande qu’en date du 12 janvier 2014.

Cette pratique n’est conforme ni à la lettre ni à l’esprit de la loi. L’article 71 prévoit clairement qu’il faut accuser réception de la demande au moment de son introduction.

Le problème ne s’arrêtait pas là.

Au départ, les instructions du SPF Affaires étrangères précisaien que cet accusé de réception devait être signé non seulement par l’agent consulaire mais

worden ondertekend, maar ook door de aanvrager. Maar na het interview had de consulaire ambtenaar in het dossier in kwestie vergeten aan verzoekster te vragen om de ontvangstbevestiging te ondertekenen. In afwachting van een alsnog door verzoekster ondertekend document, had de consulaire post de aanvraag niet doorgezonden naar de procureur des Konings. Begin juni 2014 lag het dossier nog steeds op de consulaire post...

De federale Ombudsman heeft de aandacht van de FOD Buitenlandse Zaken gevraagd voor de dwingende termijnen opgenomen in artikel 71 van het Consulair Wetboek en wees er op dat het ontbreken van een handtekening van de indiener van de aanvraag op het ontvangstbewijs die wettelijke termijnen niet kon oorschorten. Deze formaliteit was immers nergens voorzien in de wet.

Gezien de termijn die verstrekken was sinds het indienen van de aanvraag heeft de FOD Buitenlandse Zaken in het dossier opdracht gegeven aan de betrokken consulaire post om het AGHB onverwijld aan verzoekster uit te reiken.

Naar aanleiding van dit dossier heeft de FOD ook de consulaire onderrichtingen vereenvoudigd door te verduidelijken dat in het vervolg de ontvangstbevestiging niet meer door de aanvragers moet worden ondertekend.

De laatste versie van de hoger genoemde instructies dateert van 15 januari 2015 en schrijft voor dat de aanvraag voor een AGHB schriftelijk moet gebeuren en bovendien vergezeld moet zijn van drie documenten waaruit blijkt dat de aanvrager voldoet aan de vereiste voorwaarden. Als niet aan de vereiste voorwaarden is voldaan of bij twijfel over het doel van het huwelijk, namelijk het tot stand brengen van een duurzame levensgemeenschap, worden de partijen uitgenodigd voor een interview op de consulaire post alvorens het dossier naar de procureur des Konings te sturen. Volgens deze instructies wordt het ontvangstbewijs dan pas na dit interview overhandigd aan de aanvrager.

De federale Ombudsman deelt die manier van lezen van de reglementering niet. Ze biedt de aanvrager immers geen enkele rechtszekerheid wat betreft het ogenblik waarop de termijn om verzet aan te tekenen aanvangt.

Ook de rechtbank van eerste aanleg van Luik heeft in zijn vonnis van 23 mei 2014 geoordeeld dat de termijn van drie maanden voor het Parket “loopt vanaf ontvangst van de aanvraag van het attest bij het consulaat, datum die wordt opgenomen in het ontvangstbewijs

aussi par le demandeur. Dans le dossier en question, le fonctionnaire consulaire avait toutefois omis de demander à l'intéressée de signer l'accusé de réception après l'interview. Restant dans l'attente qu'elle lui renvoie le document signé, le poste consulaire n'avait pas encore envoyé la demande au procureur du Roi et, début juin 2014, le dossier se trouvait toujours au poste consulaire...

Le Médiateur fédéral a attiré l'attention du SPF Affaires étrangères sur les délais contraignants prévus par l'article 71 du Code consulaire et sur le fait que l'absence de signature du demandeur sur l'accusé de réception ne pouvait avoir pour conséquence de suspendre ces délais, cette formalité n'étant nullement prévue par la loi.

Vu le délai écoulé depuis l'introduction de la demande, le SPF Affaires étrangères a donné instructions au poste consulaire concerné de délivrer sans plus attendre le CNEM à la demandeuse.

A la suite de ce dossier, le SPF a également simplifié les instructions consulaires en précisant que l'accusé de réception ne devrait dorénavant plus être signé par le demandeur.

Dans leur dernière mouture du 15 janvier 2015, les instructions prévoient que la demande de CNEM doit être introduite par écrit, accompagnée de trois documents justifiant que le demandeur satisfait aux conditions requises. S'il n'est pas satisfait aux conditions requises ou en cas de doute sur le but du mariage, à savoir l'établissement d'une communauté de vie durable, les parties sont convoquées à une interview au poste consulaire, à l'issue de laquelle le dossier est envoyé au procureur du Roi si le doute n'est pas levé. Selon ces instructions, l'accusé de réception n'est délivré au demandeur qu'après cette interview.

Le Médiateur fédéral ne partage pas cette lecture de la réglementation, qui n'offre aucune sécurité juridique au demandeur quant à la prise de cours du délai d'opposition.

Le tribunal de première instance de Liège a considéré dans un jugement du 23 mai 2014 que le délai de trois mois dont dispose le Parquet “court à partir de la réception de la demande de certificat auprès du consulat, date attestée par l'accusé de réception remis à la partie

bezorgd aan de aanvrager” (eigen vertaling). De rechtbank meent ook dat de wet duidelijk is: het gaat erom “er toe te komen deze geschillen op een dynamische manier te beheren.” De datum van het ontvangstbewijs laten afhangen van de datum van het interview van de belanghebbenden gaat in tegen deze doelstelling omdat dit het aanvangsmoment van de verzetstermijn van het Parket — soms zelfs aanzienlijk — kan vertragen. Sommige posten kunnen momenteel geen afspraken vastleggen op minder dan twee maanden. De aanvang van de verzetstermijn hangt op die manier trouwens af van een eenzijdige handeling van een van de partijen en dat is wettelijk niet toegelaten. Dat heeft het Grondwettelijk Hof al bevestigd met betrekking tot andere materies, meer bepaald in fiscale zaken.

De federale Ombudsman blijft bij zijn stelling dat het ontvangstbewijs van de aanvraag om een AGHB moet worden gegeven op het ogenblik van de indiening van de aanvraag, zoals bepaald in artikel 71 van het Consulair Wetboek. De consulaire posten moeten zich zo organiseren dat ze het dossier snel genoeg aan het parket kunnen voorleggen om ervoor te zorgen dat het Parket nog voldoende tijd overhoudt van de termijn van drie maanden om zich eventueel te verzetten tegen het uitreiken van het attest geen huwelijksbeletsel. En als dat toch niet mogelijk zou zijn dan heeft de wetgever de mogelijkheid gegeven om die termijn met twee maanden te verlengen. Deze termijn tot vijf maanden beperken om een document uit te reiken nodig om een fundamenteel recht, huwen, uit te oefenen, is niet onredelijk. Dat blijkt overduidelijk uit de wil van de wetgever.

3. Visa kort verblijf (aanbeveling aan de administratie OA 14/02)¹³

De uiteenzetting van de aanbeveling OA 14/02 staat onder punt 3 van de commissie Binnenlandse Zaken.

De federale Ombudsman beveelt aan

a) aan de diplomatieke en consulaire posten:

- 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

¹³ Zie bijlage 2 voor het uitvoerige antwoord van de dienst Vreemdelingenzaken en het DG Consulaire Zaken.

demanderesse”. Le tribunal précise également que la loi est claire: il convient “*d’aboutir à une gestion dynamique de ce contentieux*”. Faire dépendre la date de l’accusé de réception de la date de l’interview des demandeurs est contraire à cet objectif puisque cela peut aboutir à retarder, parfois de manière significative, le point de départ du délai d’opposition du Parquet. Certains postes ne sont actuellement pas en mesure de fixer des dates de rendez-vous à moins de deux mois. Par ailleurs, il fait dépendre la prise de cours du délai d’opposition de l’action unilatérale d’une des parties, ce qui est légalement inadmissible comme la Cour constitutionnelle a eu l’occasion de l’affirmer dans d’autres domaines, en matière fiscale notamment.

Le Médiateur fédéral maintient que l’accusé de réception d’une demande de CNEM doit être délivré au moment de l’introduction de la demande, comme stipulé dans l’article 71 du Code consulaire. Les postes consulaires doivent s’organiser de manière telle qu’ils puissent transmettre le dossier au parquet avec suffisamment de célérité pour ne pas entamer trop largement le délai de trois mois dont ce dernier dispose pour s’opposer, le cas échéant, à la délivrance du CNEM. Et lorsque c’est néanmoins le cas, le législateur lui a expressément donné la possibilité de prolonger ce délai de deux mois. Limiter à cinq mois maximum la possibilité de s’opposer à la délivrance d’un document indispensable pour exercer le droit fondamental que constitue le droit de se marier n’est pas déraisonnable et découle très clairement de la volonté exprimée par le législateur.

3. Visa court séjour (recommandation à l’administration RO 14/02)¹³

Les développements de la recommandation RO 14/02 figurent sous le point 3 de la commission Intérieur.

Le Médiateur fédéral recommande

a) 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

¹³ Voy. annexe 2 pour la réponse circonstanciée apportée par l’Office des étrangers et la DG Affaires consulaires.

elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bij te voegen.

b) aan de Dienst Vreemdelingenzaken:

- om het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht;
- om 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;
- om 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;
- om het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige is bij betrokken;
- om wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinsherening, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzetting van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan het Parlement

4.1.1. Ingewilligd in 2014

AA 12/01 Voor een wettelijke omkadering zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de Dienst Vreemdelingenzaken toestaat aan bepaalde diplomatieke en consulaire posten om ambtshalve studentenvisa te weigeren.

➤ Sinds onze aanbeveling geeft de dienst Vreemdelingenzaken geen bevoegdheidsdelegatie meer aan de diplomatieke posten.

joindre un relevé complet des documents et informations fournis.

b) à l'Office des étrangers:

- de renforcer la qualité du processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour qu'elles rendent compte de l'examen de l'ensemble des éléments fournis;
- d'apprecier 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.

4. Suivi des recommandations des années précédentes

4.1. Au Parlement

4.1.1. Rencontrée en 2014

RG 12/01 Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.

➤ Depuis notre recommandation, l'Office des étrangers ne recourt plus à cette délégation de pouvoir en faveur des postes.

4.2. Aan de administratie

4.2.1. Ingewilligd in 2014

OA 12/05 Aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken: de echtscheiding te erkennen die in 1998 is tot stand gekomen tussen de heer Verlinden¹⁴ en mevrouw Talbot.

➤ De FOD Justitie gaf in 2013 een positief advies. In 2014 werd deze aanbeveling door de FOD Buitenlandse Zaken ingewilligd.

4.2.2. Aanbevelingen van het tussentijds verslag 2013 over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbewijzingen

TV 2013/01 De weigering tot erkenning van een authentieke buitenlandse akte grijpt rechtstreeks in in het leven en de staat van de betrokken persoon met mogelijk belangrijke gevolgen voor haar gezin en dieren. 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 verstrekken 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, van wie het belang doorslaggevend moet zijn;

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

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

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

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

2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld.

4.2. A l'administration

4.2.1. Rencontrée en 2014

RO 12/05 Recommandation au SPF Affaires étrangères: reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden¹⁴ et Madame Talbot.

➤ En 2013, le SPF Justice a rendu un avis positif. En 2014, le SPF Affaires étrangères a rencontré la recommandation.

4.2.2. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013 relatif à l'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité

RI 2013/01 Le refus de reconnaître un acte authentique étranger a un impact énorme sur la vie et l'état de la personne concernée et peut avoir des conséquences importantes sur sa famille et pour les tiers. Par conséquent, il est indispensable que l'administration agisse avec le plus grand soin, en restant dans les limites du raisonnable et de la proportionnalité. En conséquence, l'examen de la validité d'un acte authentique étranger doit:

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

2. 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.

¹⁴ Alle namen zijn fictief.

¹⁴ Tous les noms publiés dans ce rapport sont fictifs.

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 worden ondernomen om de burgerlijke staat correct vast te stellen een gedwongen scheiding van een gezin tot gevolg hebben.

➤ De minister van Buitenlandse Zaken antwoordde op 10 juli 2013 dat het hoog tijd was om gevolg te geven aan de aanbeveling van de federale Ombudsman om dit euvel te verhelpen omdat als gevolg van de globalisering van de samenleving de burgerlijke staat soms wordt gebruikt voor andere doeleinden dan die waarvoor hij aanvankelijk was bedoeld. Volgens de minister kan deze taak worden toevertrouwd aan een administratieve commissie van de burgerlijke stand die expertise in deze materie op verschillende niveaus bijeenbrengt.

De minister had ook aangekondigd dat zijn administratie voortaan de rechtsmiddelen zou meedelen bij de kennisgeving van de weigeringsbeslissingen om een buitenlandse akte te erkennen.

TV 2013/02 Zolang een akte niet via gerechtelijke weg werd vernietigd, moet de administratie de bewijskracht eerbiedigen die elke Belgische akte van de burgerlijke stand heeft en er alle gevlogen aan verbinden die de wet voorziet.

➤ Het antwoord van de minister van Buitenlandse Zaken gaf aan dat zijn diensten de aanbeveling in de praktijk al toepasten. De federale Ombudsman stelde in 2014 echter vast dat deze aanbeveling niet altijd werd gevolgd.

TV 2013/04 De Directie Personenrecht moet zich voortaan schikken naar de interpretatie van artikel 316bis, 2°, van het Burgerlijk Wetboek, zoals die door de FOD Justitie is gegeven.

➤ In 2013 antwoordde de minister van Buitenlandse Zaken dat zijn administratie vasthield aan zijn standpunt met betrekking tot de interpretatie van de omzendbrief van 7 mei 2007, zolang die niet werd herroepen of gewijzigd. In 2014 heeft de federale Ombudsman nog klachten ontvangen van burgers over deze problematiek.

Op 20 november 2014 heeft de minister van Justitie een omzendbrief aangenomen ter aanvulling van de omzendbrief van 7 mei 2007 om de interpretatie van artikel 316bis, 2°, van het Burgerlijk Wetboek te preciseren. Als gevolg daarvan heeft de Directie Personenrecht van de FOD Buitenlandse Zaken haar onderrichtingen

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.

➤ Dans sa réponse du 10 juillet 2013, le ministre des Affaires étrangères avait estimé qu'il y avait urgence de donner suite à la recommandation du Médiateur fédéral de pallier cette carence comme la globalisation de la société conduit entre autre à une exploitation de l'état civil à des fins autres que celles qui lui étaient assignées au départ. D'après lui, cette tâche pourrait être confiée à une commission administrative de l'état civil regroupant les expertises à divers niveaux dans cette matière.

En cas de refus de reconnaître un acte étranger, le ministre avait annoncé que son administration indiquerait désormais les voies de recours lors de la notification des décisions.

RI 2013/02 L'administration doit respecter la foi due à tout acte d'état civil belge tant que cet acte n'a pas été annulé par la voie judiciaire et y attacher tous les effets prévus par la loi.

➤ La réponse du ministre des Affaires étrangères indiquait que la recommandation était d'ores et déjà mise en pratique par ses services. Toutefois, sur le terrain, le Médiateur fédéral a encore constaté, en 2014, des cas où cette recommandation n'était pas suivie.

RI 2013/04 La Direction Droit des Personnes doit se conformer dès à présent à la lecture de l'article 316bis, 2°, du Code civil telle que dégagée par le SPF Justice.

➤ En 2013, le ministre des Affaires étrangères avait répondu que son administration maintenait sa position par application de son interprétation de la circulaire du 7 mai 2007, tant qu'elle n'était pas révoquée ou amendée. En 2014, le Médiateur fédéral a encore été saisi par des citoyens confrontés à cette problématique.

Le 20 novembre 2014, le ministre de la Justice a adopté une circulaire complétant la circulaire du 7 mai 2007 et précisant l'interprétation à donner à l'article 316bis, 2°, du Code civil. En conséquence, la Direction Droit des personnes du SPF Affaires étrangères a modifié ses instructions. Le 12 décembre 2014,

gewijzigd. Op 12 december 2014 heeft zij opdracht gegeven aan de posten om het vermoeden van vaderschap toe te passen op het kind van een koppel waarvan de echtgenoten nooit samen waren ingeschreven in de registers bedoeld in de wettelijke bepaling.

TV 2013/05 De hoofden van diplomatieke en consulaire posten moeten de aktes van burgerlijke stand met de vereiste voortvarendheid opmaken, rekening houdend met de fundamentele rechten die op het spel staan. Ze mogen het opmaken van een akte enkel uitstellen indien er een beletsel bestaat dat tot de nietigheid van de akte zou leiden indien het niet wordt opgeheven. Ingeval van twijfel over de geldigheid van de akte, moeten zij meteen het advies inwinnen van de procureur des Konings.

➤ De minister van Buitenlandse Zaken antwoordde dat de aanbeveling geen probleem stelde voor de Directie Personenrecht die deze beginselen op zijn beurt in een omzendmail aan de posten zou uiteenzetten.

TV 2013/06 Wanneer haar gevraagd wordt om een Belgisch paspoort af te leveren,

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

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

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

4. moet ze in geval van een negatief advies dit aan de belanghebbende meedelen en hem melden dat hij zijn nationaliteitskwestie aanhangig kan maken bij de rechtbank van eerste aanleg.

➤ De federale Ombudsman stelt vast dat de Directie Personenrecht voortaan bij twijfel het advies aan de FOD Justitie vraagt alvorens een beslissing te nemen. De federale Ombudsman stelt echter geen verbetering vast voor de andere punten van de aanbeveling. Onder meer in de dossiers waar twijfel is over de nationaliteit van het kind door een probleem bij de juridische vaststelling van de afstamming in het buitenland, blijven de behandelingstermijnen onredelijk lang. Dat de betrokkenen

elle a donné instruction aux postes d'appliquer la présomption de paternité à l'enfant issu d'un couple dont les époux n'ont jamais été inscrits ensemble dans un des registres visés par la disposition légale.

RI 2013/05 Les chefs de postes diplomatiques et consulaires doivent dresser les actes d'état civil avec toute la diligence requise compte tenu des droits fondamentaux en jeu et ne retarder l'établissement d'un acte qu'en présence d'un obstacle qui entraînerait la nullité de l'acte s'il n'était pas levé. En cas de doute sur la validité de l'acte à dresser, ils doivent immédiatement requérir l'avis du procureur du Roi.

➤ Le ministre des Affaires étrangères avait répondu que la recommandation ne posait aucune difficulté à la Direction Droit des Personnes qui expliciterait ces principes dans un mail circulaire aux postes.

RI 2013/06 Lorsqu'elle est saisie d'une demande de délivrance d'un passeport belge,

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

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

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

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

➤ Le Médiateur fédéral constate qu'en cas de doute, la Direction Droit des Personnes sollicite désormais l'avis du SPF Justice avant de prendre une décision mais ne constate pas d'avancée sur les autres points de la recommandation. Notamment, les dossiers dans lesquels apparaît un doute sur la nationalité de l'enfant en raison d'une difficulté liée à la reconnaissance de l'établissement juridique de la filiation opéré à l'étranger, continuent à connaître un délai de traitement

de mogelijkheid hebben om een beroep in te stellen bij de rechtbank van eerste aanleg, blijkt hen nog steeds niet systematisch te worden meegedeeld.

TV 2013/07 Wanneer de Directie Personenrecht de Belgische nationaliteit betwist van een persoon die vroeger houder was van een Belgisch paspoort, moet zij het advies vragen van de FOD Justitie voor zij het paspoort intrekt.

➤ De federale Ombudsman stelde in 2014 een verhoging vast van het aantal dossiers over de laattijdige betwistingen van de nationaliteit door de Directie Personenrecht.

Artikel 22 van het Wetboek van de (Belgische) nationaliteit bepaalt dat, onder bepaalde cumulatieve voorwaarden, waaronder de afwezigheid van de behoudsverklaring, de Belgen geboren in het buitenland op de leeftijd van 28 jaar de Belgische nationaliteit automatisch verliezen. In een arrest van 11 april 2013 besliste het Hof van beroep te Brussel dat de enkele vaststelling van de afwezigheid van een behoudsverklaring niet volstaat om de Belgische nationaliteit in te trekken zonder de rechtszekerheid en het gewettigd vertrouwen te schenden, daar de Belgische Staat na de leeftijd van 28 jaar aan de betrokkenen paspoorten bleef afgeven. De federale Ombudsman behandelt een klacht van een Belg aan wie de diplomatieke post, toen hij 43 jaar oud was, meedeelde dat hij zijn Belgische nationaliteit op de leeftijd van 28 jaar reeds verloren is, hoewel hij sinds zijn 28 jaar nog vier paspoorten had ontvangen.

TV 2013/09 Blijk te geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigen te maken.

➤ Op 15 december 2014 deelde de federale Ombudsman de minister van Buitenlandse Zaken mee dat hij geen daadwerkelijke verbetering vaststelde inzake de cultuur van dienstverlening bij de Directie Personenrecht.

2014 was het jaar van de 25^{ste} verjaardag van het Verdrag van de rechten van het kind. De federale Ombudsman benadrukte dat verscheidene aanbevelingen van het tussentijds verslag onder meer gebaseerd zijn op de vaststelling dat de Belgische overheidsdiensten bij het nemen van hun beslissingen te weinig aandacht hebben voor het belang van de kinderen die

déraisonnable. La possibilité de s'adresser au tribunal de première instance ne semble toujours pas notifiée systématiquement à l'intéressé.

RI 2013/07 Lorsque la Direction Droit des Personnes conteste la nationalité belge d'une personne ayant bénéficié au préalable d'un passeport, elle doit demander l'avis du SPF Justice avant de procéder au retrait de celui-ci.

➤ En 2014, le Médiateur fédéral a constaté une augmentation des réclamations concernant des contestations tardives de nationalité par la Direction Droit des Personnes.

L'article 22 du Code de la nationalité prévoit, sous certaines conditions cumulatives dont l'absence de déclaration conservatoire, une perte automatique de la nationalité à l'âge de 28 ans pour les belges nés et résidant à l'étranger. Dans un arrêt du 11 avril 2013, la cour d'appel de Bruxelles a considéré que le seul constat d'absence de déclaration conservatoire ne pouvait suffire à retirer la nationalité belge sans heurter les principes de sécurité juridique et de confiance légitime, dès lors que l'état belge avait, postérieurement à l'âge de 28 ans, notamment continué à délivrer des passeports aux intéressés. Le Médiateur fédéral est saisi d'un cas dans lequel le poste diplomatique indique, à l'âge de 43 ans, à un ressortissant qu'il a perdu la nationalité belge à ses 28 ans, alors qu'il a obtenu à quatre reprises la délivrance d'un passeport belge depuis ses 28 ans.

RI 2013/09 Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.

➤ Le 15 décembre 2014, le Médiateur fédéral a informé le ministre des Affaires étrangères qu'il n'avait pas constaté d'évolution significative en termes de culture de service au sein de la Direction Droit des Personnes.

Il a insisté, en cette année du 25^e anniversaire de la Convention des droits de l'enfant, sur le fait que plusieurs des recommandations du rapport intermédiaire s'appuyaient notamment sur le constat que les administrations belges accordent trop peu de place à l'intérêt des enfants concernés par les décisions qu'elles prennent, en méconnaissance des obligations souscrites par la

betrokken zijn bij de beslissingen die de overheidsdiensten nemen. Daarmee miskennen deze diensten de verbintenis die België onderschreven heeft in het kader van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van het kind.

C. Justitie

Het grootste deel van de klachten met betrekking tot de FOD Justitie wordt ingediend door gedetineerden of geïnterneerden. In 2014 was dat niet anders en hadden de meest voorkomende klachten betrekking op de strafuitvoering en de vrijheidsberoverende maatregelen. De federale Ombudsman vraagt dit jaar bijzondere aandacht voor de telefoonarieven in de gevangenis. Het lijkt op eerste zicht iets triviaals maar voor een gedetineerde is de telefoon een belangrijk middel om contact te houden met zijn familie en naaste vrienden. Hoge telefoonkosten bemoeilijken die contacten en schenden zo — onrechtstreeks — ook zijn recht op respect voor zijn gezinsleven.

In het verlengde van wat de federale Ombudsman in zijn Jaarverslag 2013 schreef over de laattijdige betaling van de gerechtskosten, richt hij dit jaar een aanbeveling tot het Parlement.

In juli 2013 heeft de federale Ombudsman zijn tussenjaars verslag “De burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbewijzingen” neergelegd. De opvolging door de FOD Justitie gegeven aan zijn aanbeveling met betrekking tot de vaststelling van de vaderlijke afstamming, een van de problematieken behandeld in dat verslag, wil hij ook hier uitdrukkelijk vermelden.

De FOD Justitie heeft immers de analyse van de federale Ombudsman van de draagwijdte van artikel 316bis Burgerlijk Wetboek in een omzendbrief bevestigd. De omzendbrief gericht aan alle ambtenaren van burgerlijke stand is gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*. In de toekomst zullen ook kinderen geboren uit gehuwde ouders waarvan, om praktische of administratieve redenen, één ouder in België en de andere in het buitenland woont, het vermoeden van vaderschap niet langer kunnen worden ontzegd.

Belgique dans le cadre de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant.

C. Justice

La majeure partie des réclamations relatives au SPF Justice sont introduites par des détenus ou des internés. En 2014, cette tendance n'a pas changé et les réclamations les plus courantes se rapportaient à l'exécution des peines et aux mesures privatives de liberté. Le Médiateur fédéral demande cette année de prêter une attention particulière aux tarifs téléphoniques dans les prisons. A première vue, cela pourrait sembler un problème anodin... mais pour le détenu, le téléphone constitue un moyen essentiel, voire indispensable pour conserver des contacts avec sa famille et ses proches. Des tarifs téléphoniques élevés entravent ces contacts et portent aussi atteinte — indirectement — au droit du détenu au respect de sa vie familiale.

Dans la continuité de ce que le Médiateur fédéral écrivait dans son rapport annuel 2013 sur les retards de paiement des frais de justice, il adresse cette année une recommandation au Parlement.

Le Médiateur fédéral souhaite par ailleurs souligner la suite donnée par le SPF Justice à sa recommandation relative à l'établissement de la filiation paternelle lorsque les deux époux ne résident pas (encore) à la même adresse, traitée dans son rapport intermédiaire “L'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité” déposé en juillet 2013.

Le SPF Justice a en effet confirmé l'analyse du Médiateur fédéral de la portée de l'article 316bis du code civil dans une circulaire à l'attention de tous les officiers d'état civil, parue au *Moniteur belge*. Désormais, les enfants nés de parents mariés dont, pour des raisons pratiques ou administratives, l'un vit en Belgique et l'autre à l'étranger, ne se verront plus privés de l'effet de la présomption de paternité du mari.

1. Telefoontarieven in de gevangenis (aanbeveling OA 14/03 aan het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie)

1.1. De feiten

De federale Ombudsman heeft klachten ontvangen van gedetineerden over de prijs van de aan hen aangerekende telefoontarieven in de gevangenis.

Gedetineerden hebben onder bepaalde voorwaarden het recht om op eigen kosten (via de individuele rekening en met persoonlijke code) dagelijks te telefoneren op de door de gevangenis vastgestelde uren. De gedetineerden kunnen in beginsel niet zelf worden opgebeld.

Een gedetineerde had de directie aangeschreven met de vraag om de telefoontarieven te kennen alsook wie het telefoonstelsel aanbiedt. Hij kreeg geen duidelijk antwoord en kon dus ook niet weten waarom de prijs van zijn gesprekken zo hoog was.

Bij de behandeling van het dossier stelde de federale Ombudsman vast dat de telefoontarieven in de Belgische gevangenis niet transparant zijn, in die mate dat niet alleen de gevangenisdirectie de prijs van een telefooncommunicatie niet altijd precies kent maar dat ook het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (DG EPI) van de FOD Justitie ruim de tijd nodig had vooraleer zij de juiste tarieven aan de federale Ombudsman kon meedelen.

Een privégfirma zorgde indertijd voor de infrastructuur en de telefooninstallaties, ter beschikking van de gedetineerden op de gang van de gevangeniscellen.

De privégfirma kreeg het recht om het aan de gedetineerde aangerekende tarief te innen, min 5 % bestemd voor het Steunfonds van de gedetineerden. Het aangerekende tarief voor nationale gesprekken is vastgesteld door de privégfirma.¹⁵ Blijkbaar is dit tarief bepaald op basis van het "Belgacom tarief" op 12 december 2002. Voor internationale gesprekken geldt het "Belgacom tarief" dat in 2002 voor de openbare telefooncellen van toepassing was volgens het land van bestemming en op dat ogenblik dus als marktconform kon worden bestempeld.

De federale Ombudsman deelde in 2013 aan het DG EPI mee dat deze tarieven ondertussen zijn voorbijgestreefd en veel te hoog zijn in vergelijking met de thans in de markt geldende tarieven, te meer daar het DG EPI

¹⁵ Vraag nr. 8 van mevrouw Zakia Khattabi van 23 oktober 2014, "In de gevangenissen gehanteerde telefoontarieven", Vr. en Antw., Kamer, 2014-2015, nr. 003, pp. 142-143.

1. Les tarifs téléphoniques en prison (recommandation RO 14/03 à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, SPF Justice)

1.1. Les faits

Le Médiateur fédéral reçoit des réclamations de détenus au sujet des tarifs téléphoniques qui leur sont appliqués en prison.

Les détenus ont le droit, à certaines conditions, de téléphoner quotidiennement à leurs frais (au moyen d'un compte individuel et d'un code personnel) pendant les plages horaires fixées par la prison. Par contre, les détenus ne peuvent en principe recevoir d'appels de l'extérieur.

Un détenu, qui s'étonnait du coût élevé de ses communications téléphoniques, s'était adressé à la direction pour connaître les tarifs téléphoniques ainsi que le fournisseur de ce service. Il n'avait reçu aucune réponse claire.

Le Médiateur fédéral a constaté à l'occasion du traitement de ce dossier que les tarifs téléphoniques au sein des prisons belges ne sont pas transparents, au point que non seulement la direction de la prison ne connaît pas précisément le coût d'une communication téléphonique, mais aussi que la Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice a eu besoin d'un délai certain avant d'être en mesure de communiquer au Médiateur fédéral les tarifs exacts.

L'infrastructure et les appareils de téléphonie mis à disposition des détenus dans les couloirs des cellules ont été installés en leur temps par une entreprise privée.

En contrepartie, cette entreprise a reçu le droit de percevoir le coût des appels facturés aux détenus, diminué de 5 % qui sont versés au Fonds de soutien aux détenus. Pour les appels nationaux, le tarif est fixé par l'entreprise privée.¹⁵ Apparemment ce tarif correspond au tarif Belgacom en vigueur au 12 décembre 2002. Pour les appels internationaux, c'est le tarif Belgacom qui était d'application en 2002 dans les cabines publiques, selon le pays de destination. A l'époque, ce tarif pouvait être considéré comme conforme au marché.

En 2013, le Médiateur fédéral indiquait à la DG EPI que ces tarifs sont entre-temps obsolètes et trop élevés en comparaison avec les tarifs actuellement en vigueur sur le marché, d'autant plus que la DG EPI devrait en

¹⁵ Question n° 8 de Mme Zakia Khattabi du 23 octobre 2014, "Les tarifs de la téléphonie en prison", Q.R. Chambre, 2014-2015, n° 003, pp. 142-143.

voor de gevangenissen in beginsel een preferentieel tarief zou moeten kunnen bedingen daar zij met gemiddeld 11 000 gedetineerden een belangrijke klant is.

Het DG EPI erkende de hoge prijs voor telefooncommunicatie in de Belgische gevangenissen. Ook de minister van Justitie erkende de hoge prijs die de gedetineerden moeten betalen voor hun telefoongesprekken in zijn antwoord van 2 december 2014 op een schriftelijke vraag in het Parlement.¹⁶

Het DG EPI zal een overheidsopdracht lanceren om het volledige telefoniesysteem in alle gevangenissen te vernieuwen. De bedoeling is om een volledig nieuw digitaal telefoniesysteem te installeren in alle gevangenissen en dit zou een verlaging van de telefoonarieven met zich meebrengen.

In de nieuwe gevangenissen is telefonie vervat in een globaal pakket van digitale diensten die aan het huidige Belgacom tarief aangerekend worden.

1.2. Uiteenzetting

Het recht op bescherming van het privé en familieleven van de gedetineerde, zoals algemeen vervat in artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), moet ten aanzien van personen die van hun vrijheid beroofd zijn een ruimer toepassingsgebied krijgen dan in andere situaties. In geval de persoon van zijn vrijheid is beroofd, heeft de overheid ook positieve verplichtingen. De overheid moet de gedetineerde in staat stellen, indien nodig, hem te helpen om zijn contact met zijn naaste familieleden te behouden.¹⁷

Artikel 64 van de Basiswet bepaalt dat de gedetineerde het recht heeft om op eigen kosten dagelijks te telefoneren met personen van buiten de gevangenis op de tijdstippen en voor een duur die wordt bepaald door het huishoudelijk reglement.¹⁸

Het recht om te telefoneren stelt de gedetineerde in staat om contact te blijven houden met zijn familie en vrienden, naast de bezoeken en de briefwisseling.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ E.H.R.M., arrest Messina t. Italië (n° 2), 28 september 2000; n° 25498/94, § 61; E.H.R.M. arrest Nusret Kaya en anderen t. Turkije van 22 april 2014, o.a. § 55; D. Van Grunderbeeck "Het recht van gedetineerden op het ontstaan, het behoud en de ontwikkeling van een familie-en gezinsleven en hun recht om te huwen", in Vrijheid en vrijheidsbenemeng, E. Brems, S. Sottiaux, P. Vanden Heede, W. Vandehole, Intersentia, 2005, nr. 3, p. 193.

¹⁸ Artikel 65, § 1, van de wet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden (hierna Basiswet) bepaalt: "Elk telecommunicatiemiddel tussen de gedetineerde en de buitenwereld dat niet door of krachtens deze wet is toegestaan, is verboden."

principe pouvoir négocier un prix préférentiel pour les prisons étant donné qu'elle constitue, avec environ 11 000 détenus, un client important.

La DG EPI est consciente du coût élevé des communications téléphoniques à partir des prisons belges. Le ministre de la Justice a également reconnu le coût élevé que les détenus doivent payer pour leurs appels téléphoniques dans sa réponse du 2 décembre 2014 à une question écrite au Parlement.¹⁶

La DG EPI prévoit de lancer un marché public pour rénover l'entièreté du système téléphonique dans les prisons. L'objectif est d'installer un tout nouveau système de téléphonie digitale dans l'ensemble des prisons, ce qui devrait entraîner une diminution des tarifs téléphoniques.

Dans les nouvelles prisons, la téléphonie est déjà englobée dans un paquet de services digitaux et est facturée au tarif Belgacom actuel.

1.2. Développements

Le droit à la protection de la vie privée et familiale du détenu, comme énoncé dans l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH), doit recevoir une portée plus large à l'égard des personnes privées de leur liberté que dans les autres situations. Lorsqu'une personne est privée de liberté, des obligations positives incombe à l'administration. Elle doit notamment permettre que le détenu reste en contact avec sa famille proche, et si nécessaire l'aider dans cette démarche.¹⁷

L'article 64 de la Loi de principes stipule que le détenu a le droit de téléphoner quotidiennement, à ses frais, à des personnes extérieures à la prison aux moments et pour une durée fixés par le règlement d'ordre intérieur¹⁸

Le droit de téléphoner permet au détenu, parallèlement aux visites et à la correspondance, de rester en contact avec sa famille et ses amis.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ CEDH, arrêt Messina c. Italie (n° 2), 28 septembre 2000; n° 25498/94, § 61; CEDH, arrêt Nusret Kaya et autres c. Turquie du 22 avril 2014, e.a. § 55; D. Van Grunderbeeck "Het recht van gedetineerden op het ontstaan, het behoud en de ontwikkeling van een familie-en gezinsleven en hun recht om te huwen", in Vrijheid en vrijheidsbenemeng, E. Brems, S. Sottiaux, P. Vanden Heede, W. Vandehole, Intersentia, 2005, n° 3, p. 193.

¹⁸ L'article 65, § 1^{er}, de la loi du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus (ci-après Loi de principes) stipule: "Tout moyen de télécommunication entre un détenu et l'extérieur de la prison qui n'est pas autorisé par ou en vertu de la présente loi, est interdit".

Het recht om te telefoneren kan enkel in de door de wet¹⁹ voorziene gevallen beperkt worden. Zo kan bijvoorbeeld een onderzoeksrechter beslissen dat een verdachte niet mag telefoneren of kan de gevangenisdirecteur dit doen via een tuchtsanctie als hij merkt dat de gedetineerde misbruik maakt van zijn recht om te telefoneren.²⁰

De telefoongesprekken vallen onder het recht op privéleven en briefwisseling en dus onder artikel 8 van het EVRM. Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) oordeelde weliswaar dat het in artikel 8 EVRM gewaarborgde recht op privéleven en briefwisseling niet het recht waarborgt om te telefoneren als er contact kan zijn via briefwisseling²¹, maar het interne Belgisch recht erkent daarenboven het recht van de gedetineerden om telefoongesprekken te voeren met hun naasten via telefoontoestellen die onder controle staan van de penitentiaire administratie; dit recht op telefoneren mag dus niet worden beperkt behoudens in de gevallen uitdrukkelijk voorzien in de wet.²²

Het Comité van ministers van de Raad van Europa bepaalt in artikel 24 van de aanbeveling Rec(2006)2, “Europese penitentiaire regels” dat de gedetineerden het recht hebben om zoveel als mogelijk, per brief, per telefoon en via andere communicatiemiddelen contact te hebben met hun familie en derden evenals om er bezoeck van te ontvangen.

Ook het Europees Comité ter preventie van foltering en onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing (CPT) schreef in zijn verslag na zijn bezoek aan België in 2012 dat:

“(...) de gedetineerden waren het meest bekommert over de telefoonarieven. Het tarief dat is overeengekomen met de dienstverlener was hoger dan de gebruikelijke tarieven buiten de gevangenis. De situatie is nog schrijnender voor de behoeftige gedetineerden, die enkel kunnen rekenen op de hulp van de maatschappelijk assistenten. Het CPT nodigt de overheden uit om na te gaan hoe de telefoonarieven kunnen worden verminderd om deze marktconform te maken en aan

¹⁹ Artikel 64, § 2 en 3, van de Basiswet.

²⁰ Elke gedetineerde die van zijn vrijheid beroofd werd, heeft binnen de 24 uur na zijn opsluiting in de gevangenis het recht één kosteloos nationaal of internationaal telefoongesprek van drie minuten te voeren. De gedetineerde heeft het recht om op zijn kosten dagelijks tussen 8u00 en 20u30 te telefoneren met zijn advocaat of met het consulaat of de ambassade van zijn land van herkomst.

²¹ EHRM, arrest A.B. t. Nederland van 29 januari 2002 (nr.37328/9) en EHRM, arrest Ciszewski t. Polen, van 6 januari 2004 (nr. 38668/97).

²² EHRM, arrest Nusret Kaya en anderen t. Turkije van 22 april 2014. De zaak behandelde een procedure van Koerden die hun recht om te telefoneren beperkt zagen omdat zij Koerdisch praten aan de telefoon.

Le droit de téléphoner ne peut être limité que dans les cas prévus par la loi¹⁹. Un juge d'instruction peut ainsi décider qu'un prévenu n'est pas autorisé à téléphoner, de même qu'un directeur de prison peut prendre une sanction disciplinaire à l'encontre d'un détenu s'il remarque que celui-ci fait un mauvais usage de son droit de téléphoner.²⁰

Les conversations téléphoniques font partie du droit à la vie privée et à la correspondance et tombent donc sous l'article 8 de la CEDH. Même si la Cour européenne des droits de l'homme a estimé que le droit à la vie privée et à la correspondance, consacré dans l'article 8 CEDH, ne garantit pas en tant que tel le droit de téléphoner s'il existe une possibilité de contact par correspondance²¹, dès lors que le droit interne belge reconnaît expressément le droit supplémentaire des détenus de passer des appels téléphoniques avec leurs proches sous le contrôle de l'administration pénitentiaire, ce droit de téléphoner ne peut être limité en dehors des cas expressément prévus par la loi.²²

Le Comité des ministres du Conseil de l'Europe stipule à l'article 24 de la recommandation Rec(2006)2 relative aux “Règles pénitentiaires européennes” que les détenus ont le droit de communiquer aussi fréquemment que possible, par courrier, par téléphone et par d'autres moyens de communication, avec leur famille et des tiers ainsi que de recevoir des visites de leur part.

De même le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) écrivait dans son rapport rendu à la suite de sa visite en Belgique en 2012 que:

“(...) cela étant, le point qui préoccupait le plus les détenus était le coût des communications téléphoniques. En effet, le tarif négocié avec l'entreprise de services était plus élevé que les tarifs habituellement pratiqués à l'extérieur. La situation était encore plus critique pour les détenus indigents, qui ne pouvaient compter que sur l'aide des assistants sociaux. Le CPT invite les autorités à explorer les moyens pour réduire le coût des communications téléphoniques, afin de les

¹⁹ Article 64, § 2 et 3, de la Loi de principes.

²⁰ Chaque détenu qui a été privé de liberté a le droit de passer gratuitement un appel téléphonique national ou international de trois minutes dans les 24 heures suivant son incarcération. Le détenu a le droit de téléphoner quotidiennement à ses frais entre 8h00 et 20h30 à son avocat ou au consulat ou l'ambassade de son pays d'origine.

²¹ CEDH, arrêt A. B. c. Pays-Bas du 29 janvier 2002 (n° 37328/9) et CEDH, arrêt Ciszewski c. Pologne, du 6 janvier 2004 (n° 38668/97).

²² CEDH, arrêt Nusret Kaya et autres c. Turquie du 22 avril 2014. L'affaire concernait une procédure introduite par des Kurdes qui voyaient leur droit de téléphoner limité parce qu'ils parlaient kurde au téléphone.

de hulpbehoefte gedetineerden een kleine som geld te geven om hen in staat te stellen enkele telefonische gesprekken per maand te voeren.” (vrije vertaling).²³

De tarieven van de privéfirma voor binnenlandse gesprekken zijn alleszins niet meer actueel en zijn erg hoog in vergelijking met de actuele marktconforme tarieven.

Voor een telefoongesprek naar een gsm-toestel in België in de piekuren (van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur) betaalt de gedetineerde 0,23 euro per 18 seconden. Voor een gesprek van 10 minuten betaalt de gedetineerde dan ook 7,67 euro.

De toepassing van tarieven die veel hoger zijn dan de marktconforme tarieven, beperkt *de facto* de toegankelijkheid tot het recht op telefonisch contact met familie en naaste vrienden in vergelijking met een situatie waarin tarieven in de lijn liggen met deze van toepassing buiten de gevangenissen.

Het is evident dat een communicatiesysteem in een gevangenis aan specifieke voorwaarden moet voldoen die een aantal kostenimplicaties (kunnen) hebben. Hoe en aan wie de aanrekening van deze specifieke kosten gebeurt, is een beleidsbeslissing.

Bijgevolg,

1. Overwegend dat het recht op telefoneren deel uitmaakt van het recht op eerbiediging van het gezinsleven en privéleven, het een basisrecht is voorzien in de Basiswet en in bepaalde gevallen zo niet de enige mogelijkheid, dan toch een belangrijk middel is om contact te houden met familie en naaste vrienden;

2. Overwegend dat de federale Ombudsman heeft vastgesteld dat de tarieven, aangerekend door de privéfirma die de markt voor de telefonie in de gevangenissen in handen heeft, veel hoger zijn dan de actuele marktconforme tarieven en dat in het algemeen de gedetineerden weinig financiële middelen hebben of kunnen verwerven in de gevangenis;

beveelt de federale Ombudsman het directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen bij de FOD Justitie aan om de telefoonarieven voor de gedetineerden in de gevangenis tot het niveau terug te brengen van een tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd. Bij afwijking

²³ Verslag CPT over de bezoeken van 23 tot 27 april 2012 aan België, nr. 48. De officiële tekst is te vinden op de website van het CPT: <http://www.cpt.coe.int/documents/bel/2012-36-inf-fra.pdf>.

aligner sur les prix du marché, et à fournir aux détenus indigents un petit pécule leur permettant de passer quelques appels par mois”.²³

Les tarifs appliqués par le fournisseur privé pour les appels nationaux ne sont plus du tout actuels et sont très élevés en comparaison aux tarifs actuellement pratiqués sur le marché.

Pour une conversation téléphonique vers un gsm aux heures pleines (du lundi au vendredi de 8 à 19 heures), le détenu paie 0,23 euros pour 18 secondes. Le détenu paie donc 7,67 euros pour une conversation de 10 minutes.

L’application de tarifs beaucoup plus élevés que les tarifs pratiqués sur le marché limite *de facto* l’accès au droit d’entretenir des contacts téléphoniques avec la famille et les amis proches en comparaison à une situation où les tarifs seraient alignés sur ceux pratiqués à l’extérieur de la prison.

Il est évident qu’un système de communication en prison doit répondre à des conditions spécifiques qui ont (potentiellement) des implications financières. Il appartient au politique de décider comment et par qui ces coûts spécifiques doivent être supportés.

Par conséquent,

1. Considérant que le droit de téléphoner constitue un aspect du droit au respect de la vie privée et familiale, qu’il s’agit d’un droit fondamental prévu dans la Loi de principes et que dans certains cas il s’agit, si pas de la seule possibilité, tout de même d’un moyen important pour le détenu de rester en contact avec sa famille et ses amis proches;

2. Considérant que le Médiateur fédéral a constaté que les tarifs appliqués par l’entreprise privée qui détient le marché de la téléphonie dans les prisons sont beaucoup plus élevés que les tarifs pratiqués actuellement sur le marché et que les détenus disposent de ou ne peuvent se procurer en général que peu de moyens financiers;

le Médiateur fédéral recommande à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice de ramener les tarifs téléphoniques facturés aux détenus dans les prisons à un niveau qui puisse être considéré à l’extérieur des prisons comme conforme au marché. En cas d’écart, les éléments

²³ Rapport CPT sur les visites du 23 au 27 avril 2012 en Belgique, n° 48. Le texte officiel se trouve sur le site du CPT: <http://www.cpt.coe.int/documents/bel/2012-36-inf-fra.pdf>.

moet er transparantie zijn over de elementen die daartoe aanleiding geven en over de verrekening van deze elementen.

De federale Ombudsman had zijn analyse voor advies voorgelegd aan de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen. Die heeft in januari 2015 laten weten het volledig eens te zijn met de aanbeveling.

2. Gerechtskosten (aanbeveling aan het Parlement AA 14/02)

2.1. De feiten

In een strafonderzoek, alsook voor de rechtkassen en hoven, is de tussenkomst van wetsdokters, verkeersdeskundigen, tolken en vertalers, takeldiensten, telecomoperatoren en anderen zelfstandige dienstverleners essentieel.

De vraag om bepaalde prestaties in strafzaken uit te voeren, kan van vele instanties uitgaan: de politiediensten, de onderzoeksrechter, het Openbaar Ministerie, de rechtkassen en hoven, ...

Niettegenstaande hun facturen, de zogenaamde staten van kosten en ereloon, met gelden van de FOD Justitie worden betaald, zijn er bij de afhandeling en betaling van de staten van kosten en erelonen diverse overheden uit verschillende rechtsmachten betrokken.²⁴

Een onderscheid wordt gemaakt tussen de “niet-drangende gerechtskosten” en de “dringende gerechtskosten”.²⁵

De niet-drangende gerechtskosten betreffen prestaties van gerechtsdeskundigen die, ingevolge het koninklijk besluit van 28 december 1950 houdende het algemeen reglement op de gerechtskosten in strafzaken, vastgesteld worden door de instrumenterende magistraat en die door bemiddeling van de parketten voor nazicht en betaling overgemaakt worden aan de dienst Gerechtskosten bij de Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie.

²⁴ Het gaat om overheden van de rechterlijke macht (magistraten, parketten, van verschillende arrondissementen ...) en van de uitvoerende macht (dienst Gerechtskosten van de FOD Justitie, politiediensten, ...).

²⁵ De artikelen 69 en 70 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende algemeen reglement op de gerechtskosten in strafzaken, vernietigd bij het arrest nr. 188 928 van de Raad van State van 17 december 2008, waardoor het K.B. van 28 december 1950, houdende het algemeen reglement op de gerechtskosten in strafzaken geldt (artikel 85).

qui y conduisent et la manière dont ils sont comptabilisés doivent être transparents.

En janvier 2015, le Conseil central de Surveillance pénitentiaire, à qui le Médiateur fédéral avait soumis son analyse de la problématique pour avis, a indiqué partager entièrement la recommandation.

2. Frais de justice (recommandation au Parlement RG 14/02)

2.1. Les faits

Au cours d'une instruction pénale, tout comme devant les cours et tribunaux, l'intervention de médecins légistes, d'experts du roulage, d'interprètes et de traducteurs, de services de dépannage, d'opérateurs télécoms et d'autres fournisseurs de services indépendants est essentielle.

La demande de prestations dans le cadre d'affaires pénales peut émaner de nombreuses instances: des services de police, du juge d'instruction, du Ministère public, des cours et tribunaux, ...

Nonobstant le fait que les factures de ces prestataires, appelées états de frais et d'honoraires, sont payées avec des fonds du SPF Justice, le règlement et le paiement de ces états de frais et d'honoraires font intervenir différentes autorités appartenant à des pouvoirs séparés.²⁴

Une distinction est opérée entre les “frais de justice non urgents” et les “frais de justice urgents”.²⁵

Les frais de justice non urgents concernent les prestations d'experts judiciaires qui, conformément à l'arrêté royal du 28 décembre 1950 portant règlement général sur les frais de justice en matière répressive, sont établies par le magistrat en charge de l'affaire et qui sont envoyés par l'intermédiaire des parquets au service des Frais de justice de la Direction générale de l'organisation judiciaire du SPF Justice pour contrôle et paiement.

²⁴ Il s'agit d'administrations du pouvoir judiciaire (magistrats, parquets de différents arrondissements,...) et du pouvoir exécutif (le service des Frais de justice du SPF Justice, les services de police, ...).

²⁵ Articles 69 et 70 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant règlement général des frais de justice en matière répressive, annulé par l'arrêt n° 188 928 du Conseil d'État du 17 décembre 2008, par lequel est d'application l'A.R. du 28 décembre 1950 portant règlement général sur les frais de justice en matière répressive (article 85).

De dringende gerechtskosten zijn onder meer prestaties van tolken, getuigen en gezworenen die door de griffies van de hoven en rechtkassen betaald worden via driemaandelijkse provisies die de FOD Justitie (dienst Gerechtskosten) hen ter beschikking stelt.

Deze opsplitsing omvat aldus twee van elkaar verschillende procedures voor de uitbetaling van de kosten: de niet-drangende gerechtskosten gecentraliseerd bij de dienst Gerechtskosten overeenkomstig artikel 70 van het vermelde koninklijk besluit van 27 april 2007 en de dringende gerechtskosten die gedecentraliseerd worden verwerkt op het niveau van de griffies en uitbetaald door de dienst Gerechtskosten bij middel van provisies.

De federale Ombudsman behandelt klachten van gerechtsdeskundigen in strafzaken, van vertalers en tolken over het onbetaald blijven van hun ingediende staten van kosten en ereloon. De ingediende klachten gaan dus zowel over de dringende als de niet-drangende gerechtskosten. Bij de klachten die de federale Ombudsman behandelde, stelde hij vast dat de FOD Justitie de staten uiteindelijk wel betaalde, zij het vaak na meerdere maanden.

De term “gerechtskosten in strafzaken” is ruim en omvat verscheidene uitgavenposten, zoals onder meer de kosten voor telefonie, namelijk de plaatsbepaling van de gesprekken en telefoontaps, de kosten voor gerechtsdeurwaarders en juridische bijstand en rechtsbijstand... Deze uitgavenposten vallen buiten het voorwerp van deze aanbeveling. De aanbeveling beperkt zich tot de kosten voor de deskundigenonderzoeken en kosten van de vertalers en tolken.

2.2. Uiteenzetting

2.2.1. Antecedenten

De FOD Justitie investeert ruim meer dan een decennium in tal van initiatieven om de verwerking van de gerechtskosten te stroomlijnen en de uitbetaling ervan te optimaliseren.

In juli 2003 stelde de regering haar Themisplan voor dat de verbetering beoogde van de werking van het gerecht via een reorganisatie van de beheersstructuur van de Rechterlijke Orde.

Op 26 juni 2005 nam de Ministerraad akte van de hervormingsnota “Themisplan”, met onder andere de oprichting bij wet van 20 juli 2006 van een Commissie van de Modernisering van de Rechterlijke Orde. Tot aan zijn afschaffing bij wet van 8 mei 2014 formuleerde deze Commissie jaarlijks voorstellen en aanbevelingen

Les frais de justice urgents concernent entre autres les prestations d'interprètes, de témoins et de jurés qui sont payés par les greffes des cours et tribunaux au moyen de provisions trimestrielles mises à leur disposition par le SPF Justice (service des Frais de justice).

Cette distinction implique donc deux procédures différentes pour le paiement des frais: les frais de justice non urgents sont centralisés auprès du service des Frais de justice conformément à l'article 70 de l'arrêté royal précité du 27 avril 2007, tandis que les frais de justice urgents sont traités au niveau des greffes et payés par le service des Frais de justice au moyen de provisions.

Le Médiateur fédéral connaît de réclamations d'experts judiciaires dans des affaires pénales ainsi que de traducteurs et d'interprètes concernant le défaut de paiement des états de frais et d'honoraires qu'ils ont rentrés. Les réclamations concernent donc tant des frais urgents que non urgents. Dans ces dossiers, le Médiateur fédéral a constaté que le SPF Justice finissait par payer les états, mais souvent avec plusieurs mois de retard.

Le terme “frais de justice en matière répressive” est large et englobe différents postes de dépenses, comme par exemple les coûts de téléphonie, c'est-à-dire la localisation d'appels et les écoutes téléphoniques, les frais de huissiers de justice, d'aide juridique et d'assistance judiciaire, ... Ces postes de dépenses sortent du cadre de la présente recommandation. La recommandation se concentre sur le paiement des états de frais et honoraires des experts et des traducteurs et interprètes.

2.2. Développements

2.2.1. Antécédents

Le SPF Justice investit depuis plus que dix ans dans une série d'initiatives afin de rationaliser le traitement des frais de justice et d'optimiser leur paiement.

En juillet 2003, le gouvernement présentait son Plan Thémis, lequel visait à améliorer le fonctionnement de la justice par le biais d'une réorganisation de la structure de gestion de l'Ordre judiciaire.

Le 26 juin 2005, le Conseil des ministres prenait acte de la note de réforme “Plan Thémis”, avec entre autres l'instauration par la loi du 20 juillet 2006 d'une Commission de Modernisation de l'Ordre judiciaire. Jusqu'à sa suppression par la loi du 8 mai 2014, cette Commission émettait chaque année des propositions et

om zo ook de verwerking van de gerechtskosten te stroomlijnen en te harmoniseren.²⁶

In 2009 stelde de Commissie Modernisering van de Rechterlijke Orde vast dat er onvoldoende gegevensoverdracht was tussen de centrale diensten van de FOD Justitie en de griffies van de betreffende arrondissementen en dat er geen feedback was, noch voldoende zicht op de effectieve betaling van de voorgelegde staten van kosten en erelonen. De uitwerking van een gemeenschappelijk boekhoudkundig informaticasysteem werd aanbevolen.

Een pilootproject uit 2009 wees uit dat een dergelijke eenvormige webapplicatie zijn meerwaarde kon hebben, maar werd gehinderd door de grote verscheidenheid aan lokaal ontwikkelde informatiocoepassingen in de schoot van de rechterlijke orde. Niettemin werd de vooropgestelde geharmoniseerde boekhoudkundige toepassing CGAB (*Comptabilité générale* — Algemene Boekhouding) inmiddels ontwikkeld.

Naar aanleiding van de behandeling van de klachten, formuleerde de federale Ombudsman in 2011 een aanbeveling (OA 11/07) aan de FOD Justitie om de coördinatie van de betaling van kostenstaten van de betreffende gerechtsdeskundigen te verzekeren in afwachting van het gebruik door alle actoren van de toepassing CGAB.²⁷

2.2.2. De beheersing van het administratieve proces en de vrijwaring van de onafhankelijkheid van de opdrachtgevende magistratuur

Uit de aan de federale Ombudsman voorgelegde klachten blijkt dat, ondanks de voormelde initiatieven, de tijdige betaling van de staten van kosten en erelonen een probleem blijft.

Het gaat om een complexe problematiek. Zoals gesteld, maken de betrokken actoren deel uit van zowel de rechterlijke macht als de uitvoerende macht. Zij zijn daardoor onafhankelijk ten opzichte van elkaar. Zo verklaarde de dienst Gerechtskosten ons meermaals²⁸ dat samenwerking met de opdrachtgevende instanties en de ontoereikende budgettering voor hun taken pijnpunten

²⁶ Met ingang van 1 juli 2014 namen het College van hoven en rechtbanken, het College van procureurs-generaal via het Programma hervorming van de Rechterlijke Orde de voorname moderniseringinitiatieven over.

²⁷ OA 11/07: De federale Ombudsman beveelt de FOD Justitie aan om, in samenspraak met de opdrachtgevers van de gerechtsdeskundigen in strafzaken, onmiddellijk een systeem van efficiënte coördinatie uit te werken zodat de tijdige behandeling en betaling van de staten van kosten en erelonen van de gerechtsdeskundigen verzekerd is in afwachting van de uitwerking van een gemeenschappelijk informaticasysteem.

²⁸ Mei 2014 en december 2014.

recommandations visant à rationnaliser et harmoniser le traitement des frais de justice.²⁶

En 2009, la Commission de Modernisation de l'Ordre judiciaire a établi que la transmission de données entre les services centraux du SPF Justice et les greffes des arrondissements concernés était insuffisante et qu'il n'y avait pas de feedback ni de vue suffisante sur le paiement effectif des états de frais et d'honoraires présentés. Le développement d'un système informatique comptable commun a été recommandé.

Un projet pilote de 2009 a démontré qu'une telle application web uniforme pouvait avoir ses avantages, mais que sa mise en œuvre était entravée par la grande diversité d'applications informatiques développées localement au sein de l'Ordre judiciaire. L'application comptable harmonisée CGAB (Comptabilité générale — Algemene Boekhouding) telle que recommandée a néanmoins été développée entre-temps.

A la suite des réclamations de l'époque, le Médiateur fédéral avait formulé en 2011 une recommandation (RO 11/07) au SPF Justice pour qu'il assure la coordination du paiement des états de frais et honoraires des experts judiciaires concernés dans l'attente de l'utilisation généralisée de l'application CGAB par tous les acteurs.²⁷

2.2.2. La maîtrise du processus administratif et la préservation de l'indépendance du magistrat requérant.

Il ressort des réclamations soumises au Médiateur fédéral que, malgré les initiatives précitées, le paiement en temps voulu des états de frais et honoraires demeure problématique.

Il s'agit d'un processus complexe. Comme expliqué, les acteurs impliqués font partie pour certains du pouvoir judiciaire et pour d'autres du pouvoir exécutif. Ils sont par conséquent indépendants l'un de l'autre. Le service Frais de justice nous a indiqué à plusieurs reprises²⁸ que la collaboration avec les instances requérantes d'une part, et la budgétisation insuffisante des frais de justice

²⁶ A partir du 1^{er} juillet 2014, le Collège des cours et tribunaux et le Collège des procureurs généraux ont repris via le Programme Réforme de l'Ordre judiciaire les initiatives de modernisation précitées.

²⁷ RO 11/07: Dans l'attente de la mise en place d'un outil informatique commun, le Médiateur fédéral recommande au SPF Justice, en concertation avec les prescripteurs d'expertises judiciaires pénales, de prendre immédiatement les mesures de coordination requises afin de garantir le traitement et le paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires dans un délai raisonnable.

²⁸ Mai 2014 et décembre 2014.

blijven bij de vlotte behandeling en betaling van de hen voorgelegde staten van kosten en erelonen.

Een veralgemeend gebruik van de geharmoniseerde boekhoudkundige toepassing CGAB is voorzien begin 2015 voor de gerechtskosten die op het niveau van de rechtbank van eerste aanleg en de politierechtbank worden gegenereerd en die 80 % van de totale gerechtskosten in strafzaken uitmaken.

Zowel de leden van de rechterlijke macht (parket, griffies, onderzoeksrechters) als de leden van de uitvoerende macht (FOD Justitie, FOD Financiën) worden voor een vlotte behandeling en betaling dus *de facto* geacht het eenvormig informaticaprogramma te gebruiken. Enkel indien alle actoren constructief samenwerken, kan de behandeling van de staten van kosten en ereloon van de dienstverleners in strafzaken een efficiënt verloop hebben.

De magistraat en politieambtenaar moet onafhankelijk in eer en geweten de middelen kunnen toewijzen die zij/hij gepast acht. Eens dat zij/hij de vordering tot het stellen van een onderzoek in volledige onafhankelijkheid heeft beslist, geeft dit aanleiding tot een proces van administratieve verwerking van een kostenstaat.

Een goed bestuur vereist dat de daartoe gemachigde administratie van bij de start van dit proces en bij de verdere administratieve afwikkeling van de verbintenis die daar uit voorkomen, inclusief de betaling van de staat van kosten en ereloon en de mogelijke verhaalbaarheid daarvan, een duidelijk inzicht heeft in het volledige verloop ervan.

2.2.3. Een toereikende financiering

Op basis van ons door de dienst Gerechtskosten aangereikte cijfers blijkt dat naast het element van de beheersing van het administratieve proces er ook sprake is van een structurele onderbudgettering.

Bij ongewijzigd budgettair beleid zullen de kredieten voor 2015 net volstaan om de achterstallige facturen van 2014 en vorige jaren te betalen. Het gaat hier om het totaal aan gerechtskosten, dus niet beperkt tot de uitgaven aan deskundigenonderzoeken en de kosten voor vertalers en tolken.

De laattijdige betaling van de staten van kosten en erelonen van de deskundigen in strafzaken en van de vertalers en tolken, veroorzaakt niet alleen belangrijke problemen bij deze dienstverleners maar bezorgt de FOD Justitie een belangrijk imagoprobleem. Op termijn

d'autre part, demeurent les principaux écueils pour un traitement et un paiement aisés des états de frais et d'honoraires qui leur sont présentés.

Une utilisation généralisée de l'application comptable harmonisée CGAB est prévue pour début 2015 en ce qui concerne les frais de justice générés au niveau des tribunaux de première instance et des tribunaux de police, lesquels constituent 80 % de l'ensemble des frais de justice dans les affaires pénales.

Tant les membres du pouvoir judiciaire (parquet, greffes, juges d'instruction) que les membres du pouvoir exécutif (SPF Justice, SPF Finances) sont donc *de facto* appelés à utiliser le système informatique uniforme si l'on veut parvenir à un traitement et un paiement aisés des frais de justice. Cela ne pourra se faire de façon efficace qu'avec la collaboration constructive de tous les acteurs.

Magistrats et policiers doivent pouvoir engager de manière indépendante et en âme et conscience les moyens qu'ils/elles estiment appropriés pour exercer leur mission. Mais dès qu'ils/elles ont commandé en toute indépendance l'exécution d'une enquête, s'engage un processus de traitement administratif d'un état de frais.

Une bonne gestion requiert que l'administration qui y est habilitée ait une vision complète du processus, depuis son lancement jusqu'au règlement administratif ultérieur des obligations qui en découlent, en ce compris le paiement de l'état de frais et honoraires et sa répétabilité éventuelle.

2.2.3. Un financement suffisant

Des chiffres qui nous ont été fournis par le service Frais de justice, il ressort qu'à côté de l'élément de gestion du processus administratif, il se pose aussi un problème de sous-financement structurel.

A politique budgétaire inchangée, les crédits pour 2015 suffiront tout juste à payer les factures encore en souffrance de 2014 et des années précédentes. Sont visés ici l'ensemble des frais de justice, pas uniquement les frais d'expertises et les coûts de traductions et d'interprètes.

Le paiement tardif des états de frais et d'honoraires des experts dans les affaires pénales et des traducteurs et interprètes ne plonge pas uniquement ces prestataires de services dans des difficultés importantes mais pose également un sérieux problème d'image au

kan dit aanleiding geven tot een daling van de kwaliteit van de diensten van de deskundigen en vertalers en tolken, waardoor ook de kwaliteit van de justitie zelf in het gedrang dreigt te komen.

Een volledige procesmatige beheersing is een *conditio sine qua non* opdat naar inzicht en planning van middelen en met inachtneming van alle criteria van goed bestuur een doelmatig en kwalitatief beleid zou kunnen worden gevoerd.

In de uitoefening van haar opdracht bevindt de dienst Gerechtskosten zich aldus tussen de autonomie van de instrumenterende magistratuur en de beleidsbeslissingen inzake toewijzing van voldoende budgettaire middelen. Op beide elementen heeft de dienst Gerechtskosten geen enkele controle.

Een goed beheer en planning op termijn waarbij voldoende budgettaire middelen worden voorzien is noodzakelijk opdat de prestaties inzake gerechtskosten binnen de gangbare termijnen zouden kunnen worden betaald. Thans staat het dringende karakter, eigen aan de geleverde prestaties, in schril contrast met de behandelings- en betalingstermijn van hun staten van kosten en erelonen.

Bijgevolg,

beveelt de federale Ombudsman aan om

— het procesmatig beheer van de bestelling, begroting, controle en betaling van staten van kosten en ereloon van de dienstverleners in strafzaken efficiënter te maken

en

— voldoende budgettaire middelen vrij te maken zodat deze tijdig kunnen worden betaald.

3. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

3.1. Aan het Parlement

3.1.1. Hangend

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

➤ In het Regeerakkoord van 9 oktober 2014 (p. 124) staat: "De Centrale Toezichtsraad voor het

SPF Justice. A terme, cette situation peut conduire à une baisse de la qualité des prestations des experts et des traducteurs et interprètes, ce qui menace aussi la qualité de la justice.

Une maîtrise du processus complet constitue la condition *sine qua non* d'une politique efficace et qualitative, qui s'appuie sur une compréhension et une planification des besoins et tient compte de tous les critères de bonne gestion.

Dans l'exercice de sa mission, le service Frais de justice se trouve à la croisée de l'indépendance de la magistrature requérante et de la décision politique d'allocation des moyens budgétaires. Le service Frais de justice n'a de prise sur aucun de ces deux éléments.

Une bonne gestion et une planification à terme, doublées de moyens budgétaires suffisants, sont nécessaires afin que les prestations en matière de frais de justice puissent être payées dans des délais normaux. Actuellement, le caractère urgent, propre aux prestations fournies, contraste violemment avec les délais de traitement et de paiement des états de frais et honoraires correspondants.

Par conséquent,

le Médiateur fédéral recommande de

— rendre plus efficace le processus de gestion, allant de la commande, en passant par l'estimation, le contrôle et jusqu'au paiement, des états de frais et honoraires des prestataires de services dans les affaires pénales;

et de

— libérer suffisamment de moyens budgétaires pour qu'ils puissent être payés en temps voulu.

3. Suivi des recommandations des années précédentes

3.1. Au Parlement

3.1.1. Pendante

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

➤ L'accord de gouvernement du 9 octobre 2014 (p. 124) prévoit: "Le Conseil Central de surveillance

gevangeniswezen en de commissies van toezicht rapporteren voortaan aan de Kamer van volksvertegenwoordigers om een onafhankelijke controle te verzekeren op het gevangeniswezen. De regering zal streven naar een eenheid van toezicht en het rationaliseren van de verschillende rapporteringsverplichtingen in het gevangeniswezen.”

Op 21 oktober 2014 is een voorstel van resolutie ingediend bij de Kamer om een Comité D op te richten dat toezicht houdt op de verschillende instellingen in België waar mensen van hun vrijheid zijn beroofd. Dit voorstel is onder andere gebaseerd op de aanbeveling AA 10/02 van de federale Ombudsman.²⁹ Op 6 november 2014 heeft de Kamer het voorstel in overweging genomen en verzonden naar de commissie voor de Justitie.

3.2. Aan de administratie

3.2.1. Hangend

OA 11/07 Aanbeveling aan de FOD Justitie: In samenspraak met de opdrachtgevers van de gerechtsdeskundigen in strafzaken, onmiddellijk een systeem van efficiënte coördinatie uitwerken opdat de tijdige behandeling en betaling van de staten van kosten en erelonen van de gerechtsdeskundigen verzekerd is in afwachting van de uitwerking van een gemeenschappelijk informaticasysteem.

➤ De problematiek van de betaling van de gerechtsdeskundigen, tolken en vertalers, is in dit verslag voorwerp van een aanbeveling aan het Parlement (zie AA 14/02).

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 betreft de infrastructuurvereisten waaraan de inrichting moet voldoen, als de levensomstandigheden van het kind in de strafinrichting.

➤ Deze aanbeveling blijft actueel.

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

²⁹ *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, 21 oktober 2014, nr. 0450/001.

pénitentiaire et les commissions de surveillance feront rapport à la Chambre des représentants afin d'assurer un contrôle pénitentiaire indépendant. Le gouvernement cherchera une unité de surveillance et la rationalisation des diverses obligations de rapport dans l'administration pénitentiaire.”

Le 21 octobre 2014, une proposition de résolution visant à instituer un Comité D chargé de contrôler les différents lieux de privation de liberté en Belgique a été déposée à la Chambre. Cette proposition s'appuie entre autres sur la recommandation RG 10/02 du Médiateur fédéral.²⁹ La Chambre l'a prise en considération le 6 novembre 2014 et l'a envoyée à la commission permanente de la Justice.

3.2. A l'administration

3.2.1. Pendantes

RO 11/07 Recommandation au SPF Justice: Dans l'attente de la mise en place d'un outil informatique commun, en concertation avec les prescripteurs d'expertises judiciaires pénales, prendre immédiatement les mesures de coordination requises afin de garantir le traitement et le paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires dans un délai raisonnable.

➤ La problématique du paiement des experts judiciaires et interprètes et traducteurs, fait l'objet d'une recommandation au Parlement dans le présent rapport (voy. RG 14/02).

RO 11/09 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, SPF Justice: Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.

➤ Cette recommandation reste d'actualité.

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

²⁹ *Doc. Parl.*, Chambre, 2014-2015, 21 octobre 2014, n° 0450/001.

➤ Deze aanbeveling wordt verder opgevolgd.

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 onderzoeks gerechten en de vereiste maatregelen nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.

➤ Op 9 januari 2014 veroordeelde het Europees Hof voor de rechten van de Mens België in 9 zaken over geïnterneerden die ondergebracht zijn in de psychiatrische afdeling. Deze dossiers handelden over 9 geïnterneerden in Vlaanderen, 8 in Merksplas en 1 in Leuven.

Het forensisch psychiatrisch centrum in Gent is ingehuldigd op 6 mei 2014. We citeren uit het beknopt verslag van 14 januari 2015, namiddag, van de commissie Justitie van de Kamer van volksvertegenwoordigers, het antwoord van de minister van Justitie over de geïnterneerden:

"Geïnterneerden voor wie er geen therapeutische behandeling vorhanden is, wil ik een plaats aanbieden waar hun leven niet zinloos wordt. Dat streven strookt met het regeerakkoord, waarin werd afgesproken dat geïnterneerden in een aangepaste infrastructuur moeten worden opgevangen en geschikte zorgen en opvolging moeten krijgen. Ik bestudeer de mogelijkheid om bestaande instellingen via kleine aanpassingen om te vormen tot instellingen voor langverblijf."

Het regeerakkoord legt ook de oprichting van gespecialiseerde centra voor observatie en diagnosestelling vast, zodat de geïnterneerden zorg op maat kunnen krijgen. Het FPC van Gent heeft al zo'n afdeling.

(...)

Wat de recente veroordeling van België door het Europees Hof voor de Rechten van de Mens betreft, verwijs ik naar de plaatsen die al werden gecreëerd of nog gecreëerd zullen worden in de nieuwe gespecialiseerde centra in Gent en Antwerpen.

De samenwerking met het departement Volksgezondheid, waarmee ik een constructieve dialoog onderhoud, zal zeker leiden tot betere medische en psychiatrische zorg voor de gedetineerden. Ik zal al het mogelijke doen om samen met mijn collega's de nodige middelen hiervoor te vinden.

➤ Le suivi de cette recommandation est toujours en cours.

RO 13/07 Recommandation à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, 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.

➤ Le 9 janvier 2014, la Cour européenne des droits de l'Homme condamnait la Belgique dans 9 affaires concernant des internés en annexe psychiatrique. Les 9 affaires concernaient des internés dans la région flamande: 8 à Merksplas et 1 à Louvain.

Le centre de psychiatrie légale de Gand a été inauguré le 6 mai 2014. Nous citons, selon le compte-rendu intégral de la séance du 14 janvier 2015, après-midi, de la commission de la Justice de la Chambre des représentants, la réponse du ministre de la Justice concernant les internés:

"Ma volonté est de proposer aux internés pour lesquels il n'existe pas de traitement thérapeutique un lieu de séjour permettant à leur vie de garder un sens. Cette ambition est conforme à l'accord de gouvernement qui prévoit l'accueil des internés dans une infrastructure adaptée, avec les soins et le suivi approprié. J'étudie la possibilité de recourir aux infrastructures existantes en procédant à des adaptations mineures pour les transformer en lieux de séjour adapté."

L'accord de gouvernement prévoit également la création de centres spécialisés d'observation et de diagnostic, de sorte que les internés puissent recevoir des soins sur mesure. Le CPL de Gand dispose déjà d'une telle section.

(...)

Par rapport à la condamnation récente de la Belgique par la Cour européenne des Droits de l'Homme, je me réfère à ce qui a été et sera réalisé en termes de placements dans les nouveaux centres spécialisés de Gand et d'Anvers.

Une coopération avec le département de la Santé publique, avec lequel j'ai entamé un dialogue constructif, nous conduira certainement à une amélioration des soins médicaux et psychiatriques prodigués aux détenus. Je ferai le maximum pour trouver une solution budgétaire en ce domaine avec mes collègues.

Het FPC van Gent telt 264 effectieve plaatsen, verdeeld over vier afdelingen. In principe stromen de patiënten door van afdeling naar afdeling; de laatste afdeling is voor geïnterneerden die bijna naar een klassieke verzorgingsinstelling kunnen worden overgebracht. Alle plaatsen in het centrum zullen tegen november geleidelijk aan worden ingenomen. Momenteel verblijven er 41 geïnterneerden. Het zijn de Nederlandstalige commissies tot bescherming van de maatschappij die, op grond van medische criteria en voor zover de capaciteit het toelaat, beslissen tot plaatsing in het centrum.

Omdat het centrum nog maar pas geopend is, verblijven alle geïnterneerden nog in de eerste afdeling.

Op datum van 23 september waren er 1 091 geïnterneerden: 683 van hen werden opgevangen in Vlaanderen (436 in een IBM en 247 in een psychiatri sche afdeling), 313 in Wallonië (200 in een IBM en 113 in een psychiatrische afdeling) en 95 in Brussel (allemaal in een psychiatrische afdeling)."

3.2.2. Aanbevelingen tussentijds verslag 2013 over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen

TV 2013/03 De FOD Justitie moet een instructie verspreiden over de draagwijdte van artikel 316bis, 2°, van het Burgerlijk Wetboek ter attentie van de parketten en de ambtenaren van burgerlijke stand, om een gelijke toepassing te waarborgen van deze bepaling en de rechtszekerheid te herstellen.

➤ Door de omzendbrief van 20 november 2014 (B.S. 8 december 2014) ter aanvulling van de omzendbrief van 7 mei 2007 betreffende de wet van 1 juli 2006 tot wijziging van de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot het vaststellen van de afstamming en de gevolgen ervan, heeft de minister van Justitie de aanbeveling ingewilligd over de echtgenoten die sinds hun huwelijk nooit waren ingeschreven op hetzelfde adres. Voor deze laatsten is artikel 316bis, 2°, niet van toepassing en blijft het vermoeden van vaderschap van toepassing. Deze verduidelijking biedt een oplossing voor het merendeel van de gevallen die aan de federale Ombudsman werden voorgelegd.

TV 2013/08 De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door

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

2. erop toe te zien dat tijdens deze administratieve fase de burger zijn recht op verdediging kan uitoefenen,

Le CPL de Gand compte 264 places effectives réparties sur quatre sections. En principe, les patients passent d'une section à l'autre, la dernière étant consacrée aux internés presque aptes à être transférés dans une institution classique de soins. Le centre se remplira progressivement jusqu'en novembre prochain. À l'heure actuelle, il héberge quarante et un internés. Les décisions de placement vers le centre relèvent de la compétence des commissions de défense sociale néerlandophones, en fonction des critères médicaux et des capacités du centre.

Actuellement, tous les internés sont hébergés dans la première section, vu l'ouverture récente du centre.

Au 23 septembre dernier, sur 1 091 internés, 683 étaient hébergés en Flandre (436 en défense sociale et 247 en annexe psychiatrique), 313 en Wallonie (200 en défense sociale et 113 en annexe psychiatrique) et 95 à Bruxelles (tous en annexe psychiatrique)."

3.2.2. Recommandations issues du rapport intermédiaire 2013 relatif à l'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité

RI 2013/03 Le SPF Justice doit diffuser une instruction concernant la portée de l'article 316bis, 2°, du Code civil à l'attention des parquets et des officiers de l'état civil afin de garantir une application uniforme de cette disposition et de rétablir la sécurité juridique.

➤ Par une circulaire du 20 novembre 2014 (M.B. du 8 décembre 2014) complétant la circulaire du 7 mai 2007 relative à la loi du 1^{er} juillet 2006 modifiant les dispositions du Code Civil relatives à l'établissement de la filiation et aux effets de celle-ci, le ministre de la Justice a rencontré la recommandation en ce qui concerne le cas d'époux qui n'ont jamais été inscrits à la même adresse depuis le début de leur mariage. Dans ce cas, l'article 316bis, 2°, ne s'applique pas et la présomption de paternité reste d'application. Cette clarification répond à la majorité des cas qui avaient été soumis au Médiateur fédéral.

RI 2013/08 Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en

1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice;

2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que

de betwisting binnen een redelijke termijn wordt beslecht, en 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.

➤ Het Consulair Wetboek van 21 december 2013 lost de problemen die wij vaststelden inzake de betwisting van de nationaliteit niet op.³⁰

In 2014 stelde de federale Ombudsman een toename vast van de dossiers over de laattijdige betwisting van de nationaliteit door de Directie Personenrecht bij de FOD Buitenlandse Zaken. In deze dossiers heeft de federale Ombudsman geen betekenisvolle wijziging van de administratieve praktijk opgemerkt. Het probleem voor de rechtszekerheid blijft.

D. Binnenlandse Zaken

De rode draad van de problemen waarvoor de federale Ombudsman werd gevraagd om in het kader van asiel en migratie te overleggen, betreft een voor elke samenleving belangrijk gegeven: het gezin en bij uitbreiding de familie.

Meer en meer families zijn verspreid over de wereld; vrijwillig om professionele redenen of andere, maar ook omdat zij op de vlucht zijn voor oorlog, discriminatie, ellende. Alle families zoeken een harmonieus leven te leiden, elkaar minstens te kunnen bezoeken, of wanneer ze gedwongen gescheiden werden, zich zo mogelijk opnieuw te verenigen. Zeker wanneer daar kinderen bij betrokken zijn, verdienen deze laatsten bijzondere aandacht.

Een gezin en zeker een kind³¹ mag niet lijden onder een toenemende en steeds snellere globalisering³² die geen enkele samenleving onberoerd laat; kinderen zijn tenslotte niet verantwoordelijk voor de (opgedrongen) beslissingen van hun ouders.

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.

➤ Le Code consulaire adopté le 21 décembre 2013 n'apporte pas de solution aux difficultés constatées en matière de contestation de nationalité.³⁰

En 2014, le Médiateur fédéral a constaté une augmentation des plaintes concernant des contestations tardives de nationalité par la Direction Droit des Personnes du SPF Affaires étrangères. Dans ces dossiers, le Médiateur fédéral n'a pas noté de changement significatif de la pratique administrative. Le problème de sécurité juridique demeure.

D. Intérieur

Le fil conducteur qui se dégage des problématiques soumises au Médiateur fédéral en matière d'asile et de migration concerne la famille, nucléaire ou élargie, élément essentiel de toute société.

De plus en plus de familles sont dispersées à travers le monde, soit volontairement pour des raisons professionnelles ou autres, soit pour fuir la guerre, la discrimination, la misère. Toutes les familles cherchent à mener une vie harmonieuse, à pouvoir à tout le moins se rendre mutuellement visite ou à trouver la possibilité de se rejoindre lorsqu'elles ont été obligées de se séparer. Lorsque des enfants sont impliqués, ceux-ci méritent une attention particulière.

Une famille, et certainement un enfant³¹, ne devrait pas souffrir d'une globalisation³² de plus en plus accélérée, qui ne laisse aucune société indifférente; l'enfant n'est en définitive pas responsable des décisions (parfois contraintes) de ses parents.

³⁰ Jaarverslag 2013, p. 66.

³¹ Zie deel III, Activiteitenverslag, 1. Grondrechten, p.

³² Zie deel II, Globalisering. De wereld, mijn dorp, p.

³⁰ Rapport annuel 2013, p. 66.

³¹ Voy. Partie III, Rapport d'activités, 1. Droits fondamentaux, p.

³² Voy. Partie II, Mondialisation. Le monde, mon village, p.

1. Het hoger belang van het kind bij de opvang van asielzoekers

In maart 2014 werd aan de federale Ombudsman de situatie voorgelegd van een familie met een minderjarig kind waaraan Fedasil een opvangplaats had geweigerd. Omdat deze familie reeds voor de tweede maal een asielaanvraag had ingediend, kon ze volgens Fedasil geen aanspraak meer maken op opvang zolang het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen de nieuwe aanvraag niet in overweging had genomen. Een minderjarig kind dreigde hierdoor op straat terecht te komen.

Om te voorkomen dat het opvangnetwerk verzadigd raakt door kandidaat-vluchtelingen die herhaalde malen een asielaanvraag indienen, kan Fedasil op basis van artikel 4 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen (hierna de Opvangwet) materiële hulp weigeren aan kandidaat-vluchtelingen vanaf hun tweede aanvraag, tenzij het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen met betrekking tot de nieuwe aanvraag een beslissing tot in overwegingname heeft genomen.

Omdat de wet een beoordelingsbevoegdheid aan Fedasil laat om in dergelijke situatie al dan niet materiële hulp te weigeren, vroeg de federale Ombudsman aan Fedasil hoe hij deze maatregel in de praktijk toepaste, meer bepaald ten aanzien van families met minderjarige kinderen.

Vrij snel bleek dat Fedasil systematisch materiële hulp weigerde vanaf de tweede aanvraag, zonder rekening te houden met de individuele situatie van de kandidaat-vluchtelingen.

In zijn arrest van 30 juni 2014³³ stelde het Grondwettelijk Hof nochtans dat wanneren een dergelijke beperking van materiële hulp mogelijk is, zij alleen kan voortvloeien uit een individuele en gemotiveerde beslissing van die overheid, waarbij de toekenning van de dienstverlening het beginsel is.

Bovendien heeft de federale Ombudsman opgemerkt dat Fedasil in de dossiers waarin minderjarigen betrokken zijn, op die manier ook artikel 37 van de Opvangwet schendt dat bepaalt dat bij alle beslissingen met betrekking tot een minderjarige het hoger belang van de minderjarige primeert.

In het individuele geval heeft Fedasil uiteindelijk wel materiële hulp verleend aan de betrokken familie, rekening houdend met de essentiële noden van het kind.

³³ Grondwettelijk Hof, arrest nr. 95/2014 van 30 juni 2014.

1. La prise en considération de l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'accueil des demandeurs d'asile

En mars 2014, le Médiateur fédéral a été saisi de la situation d'une famille avec enfant mineur à laquelle Fedasil avait refusé d'accorder une place en centre d'accueil. Cette famille en étant à sa deuxième demande d'asile, Fedasil considérait qu'elle ne pouvait plus prétendre à l'accueil tant que le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatriques n'avait pas pris en considération sa nouvelle demande. Un enfant mineur risquait de se retrouver à la rue.

Pour éviter la saturation des centres d'accueil par des candidats réfugiés qui introduisent des demandes d'asiles répétées, l'article 4 de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers (ci-après dénommée Loi accueil) permet à Fedasil de refuser l'aide matérielle aux candidats réfugiés à partir de leur deuxième demande sauf si le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatriques prend la nouvelle demande en considération.

Dans la mesure où la loi réserve une marge d'appréciation à Fedasil pour refuser ou non l'aide matérielle dans ce cas de figure, le Médiateur fédéral a demandé à Fedasil comment il appliquait cette mesure en pratique, notamment à l'égard des familles avec des enfants mineurs.

Rapidement, il est apparu que Fedasil refusait d'offrir l'aide matérielle à partir de la deuxième demande, sans tenir compte de la situation individuelle des candidats réfugiés.

Par un arrêt du 30 juin 2014³³, la Cour constitutionnelle a pourtant jugé que si une telle limitation de l'aide matérielle est possible, elle ne peut résulter que d'une décision individuelle et motivée de Fedasil, l'octroi de l'aide étant le principe.

De plus, le Médiateur fédéral a relevé qu'en agissant ainsi dans des dossiers impliquant des mineurs, Fedasil violait également l'article 37 de la Loi accueil qui stipule que dans toutes les décisions concernant un mineur, l'intérêt supérieur du mineur prime.

Dans le cas individuel, Fedasil a accepté d'accorder l'aide matérielle à la famille concernée au regard des besoins essentiels de l'enfant.

³³ Cour constitutionnelle, arrêt n° 95/2014 du 30 juin 2014.

Fedasil heeft zich er tevens toe geëngageerd om voortaan in de gevallen die hem door de federale Ombudsman zouden worden voorgelegd over te gaan tot een nieuwe evaluatie van de individuele situatie van de families die geen opvangplaats hebben gekregen bij het indienen van een tweede asielaanvraag en om de beslissing te herzien als blijkt dat een opvangplaats nodig is in het belang van de kinderen.

Het is uiteraard de bedoeling om een oplossing te bieden in alle situaties die dit rechtvaardigen, zonder dat de betrokkenen daartoe voorafgaand contact moeten opnemen met de federale Ombudsman. Daarom heeft de federale Ombudsman Fedasil voorgesteld om de families voortaan bij een tweede asielaanvraag niet zomaar systematisch uit te sluiten van opvang en — behalve in bijzondere en afdoende gemotiveerde gevallen — een gunstig gevolg te geven aan de aanvragen van families met minderjarige kinderen.

De federale Ombudsman heeft hierbij ook verwezen naar het “Memorandum voor een slagkrachtig en inoverend federaal agentschap” van 30 juli 2014 waarin Fedasil zelf een pleidooi houdt voor een minder strikte interpretatie van de Opvangwet en voor een herziening van de systematische uitsluiting van opvang van asielzoekers met een meervoudige asielaanvraag door een toepassing die meer aansluit bij de zin van artikel 4 van de wet.

De mogelijkheid om materiële hulp te weigeren werd ingevoerd om misbruik te vermijden bij meervoudige aanvragen en was ook ingegeven vanuit de verzadiging van het opvangnetwerk waarmee Fedasil te maken had.

Fedasil heeft het voorstel van de federale Ombudsman wel aanvaard en erkend dat het niet de bedoeling kan zijn geweest van de wetgever om af te wijken van die bepalingen van de opvangwet die van toepassing zijn op kwetsbare en minderjarige personen, meer bepaald artikel 37. Voortaan zal Fedasil het voordeel van deze bepalingen toepassen op personen die bijzonder kwetsbaar lijken, zonder dat ze zich daar uitdrukkelijk op beroepen.

Fedasil hield er ook aan erop te wijzen dat de meerderheid van de mensen die een tweede asielaanvraag indienen zich op dat moment nog in een opvangstructuur bevinden.

De federale Ombudsman waardeert heel erg de constructieve medewerking van Fedasil in dit dossier. Hierdoor zal het hoger belang van het kind in het kader van de opvang beter in aanmerking worden genomen.

Fedasil s'est également engagée, dans les cas qui lui seraient dorénavant soumis par le Médiateur fédéral, à procéder à une nouvelle évaluation de la situation particulière des familles qui n'ont pas reçu de place d'accueil à l'occasion de l'introduction d'une deuxième demande d'asile et à revoir sa décision s'il s'avère que l'octroi d'une place d'accueil s'impose dans l'intérêt des enfants.

L'objectif étant de trouver une solution dans tous les cas où cela se justifie, sans que les personnes ne doivent contacter au préalable le Médiateur fédéral, ce dernier a proposé à Fedasil d'abandonner à l'avenir l'exclusion systématique de l'accueil lors d'une deuxième demande d'asile et — sauf dans des cas particuliers dûment motivés — de réservé une suite favorable aux demandes des familles comptant des enfants mineurs.

Pour cela, le Médiateur fédéral s'est également référé au “Mémorandum pour une agence fédérale innovante et puissante”, publié par Fedasil le 30 juillet 2014 dans lequel l'Agence plaidait déjà elle-même pour une interprétation moins restrictive de la Loi accueil et une révision de l'exclusion systématique de l'accueil des demandeurs d'asile présentant une demande d'asile multiple dans un sens plus conforme à l'article 4 de la loi.

L'introduction de la possibilité de refuser l'aide matérielle visait à éviter les abus liés aux demandes multiples et s'expliquait par la saturation du réseau d'accueil à laquelle Fedasil avait dû faire face.

Reconnaissant que l'intention du législateur n'avait certainement pas été de déroger aux dispositions spécifiques de la Loi accueil applicables aux personnes vulnérables et aux mineurs, en particulier l'article 37, Fedasil a accepté la proposition. Dorénavant, elle accordera le bénéfice de ces dispositions aux personnes apparaissant comme particulièrement vulnérables, sans que celles-ci ne doivent le faire valoir expressément.

Fedasil a également tenu à souligner que la majorité des personnes qui introduisent une deuxième demande d'asile résident encore au sein d'une structure d'accueil au moment de son introduction.

Le Médiateur fédéral se réjouit de la collaboration constructive de Fedasil dans ce dossier, qui permettra une meilleure prise en considération de l'intérêt supérieur de l'enfant dans le cadre de l'accueil.

2. Subsidiaire bescherming en recht op respect voor het gezinsleven

Verscheidene personen contacteerden de federale Ombudsman reeds in 2013 omdat de Dienst Vreemdelingezaak (DVZ) bij de FOD Binnenlandse Zaken had geweigerd hen een visum gezinsherening toe te kennen hoewel ze familieleden, echtgenoten of kinderen waren van een vreemdeling die in België subsidiaire bescherming genoot.

De DVZ eiste dat zij het bewijs zouden leveren van toereikende, stabiele en regelmatige bestaansmiddelen, behoorlijke huisvesting en een ziekteverzekering, zelfs wanneer zij hun aanvraag gezinsherening indienen binnen het jaar volgend op het toekennen van het statuut van subsidiaire bescherming aan de vreemdeling van wie de familieleden hem/haar willen vervoegen.

Dit terwijl artikel 10 van de vreemdelingenwet³⁴ zoals gewijzigd door de wet van 8 juli 2011, bepaalt dat de in de wet bedoelde familieleden van een vreemdeling die de subsidiaire bescherming heeft verkregen onder bepaalde voorwaarden deze bewijzen niet moeten leveren als ze de aanvraag gezinsherening indienen binnen het jaar dat volgt op dat waarin de vreemdeling die wordt vervoegd het statuut van subsidiaire bescherming heeft verkregen.

De vreemdelingen die subsidiaire bescherming verkrijgen, hebben — in tegenstelling tot de erkende vluchtelingen — de eerste vijf jaar slechts een tijdelijke verblijfstitel. De DVZ stelde daarom dat zij geen aanspraak konden maken op deze uitzondering omdat deze vrijstelling in artikel 10 van de vreemdelingenwet staat en dit artikel gaat over gezinsherening met een persoon met onbeperkte verblijfstitel. De gezinsherening met personen die een tijdelijke verblijfstitel hebben, staat in artikel 10bis, dat deze vrijstelling niet voorziet.

De rechtspraak van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) volgde deze redenering van de DVZ niet en besliste dat subsidiair beschermden met een tijdelijk verblijfsrecht op grond van artikel 10, § 2, lid 5, van de vreemdelingenwet vrijgesteld zijn van de voorwaarden van bestaansmiddelen, huisvesting en ziektekostenverzekering ook al was deze vrijstelling dus opgenomen in artikel 10 en niet in artikel 10bis van de vreemdelingenwet. Anders oordelen maakt deze bepaling zinloos en dat is niet de bedoeling van de wetgever.

2. La protection subsidiaire et le droit au respect de la vie familiale

En 2013 déjà, plusieurs personnes avaient contacté le Médiateur fédéral parce que l'Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur avait refusé de leur octroyer un visa de regroupement familial alors qu'elles étaient membres de la famille, époux ou enfants d'un étranger bénéficiaire de la protection subsidiaire en Belgique.

L'OE exigeait que ces personnes fournissent la preuve de moyens d'existence stables, réguliers et suffisants, d'un logement suffisant et d'une assurance maladie, et ce même lorsqu'elles introduisaient leur demande de regroupement familial dans l'année au cours de laquelle leur conjoint ou parent s'était vu reconnaître le statut de protection subsidiaire.

L'article 10 de la loi sur les étrangers³⁴ comme modifiée par la loi du 8 juillet 2011, prévoit pourtant que les membres de la famille, visés dans la loi, d'un étranger bénéficiaire de la protection subsidiaire ne doivent, sous certaines conditions, pas fournir ces preuves s'ils introduisent la demande de regroupement familial dans l'année suivant l'obtention du statut de protection subsidiaire par l'étranger rejoint.

Les étrangers qui obtiennent la protection subsidiaire ne disposent, à la différence des réfugiés reconnus, que d'un titre de séjour limité au cours des cinq premières années. L'OE considérait dès lors qu'ils ne pouvaient bénéficier de cette dispense car elle est inscrite à l'article 10 de la loi sur les étrangers qui concerne le regroupement familial avec une personne autorisée au séjour illimité. Le regroupement familial avec des personnes autorisées au séjour limité est abordé dans l'article 10bis, lequel ne prévoit pas cette exemption.

La jurisprudence du Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) n'a pas suivi le raisonnement de l'OE et a décidé que les bénéficiaires de la protection subsidiaire autorisés au séjour limité sont dispensés, sur la base de l'article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers des conditions de moyens, de logement et d'assurance maladie malgré que ladite dispense soit stipulée dans l'article 10 de la loi sur les étrangers, et non dans son article 10bis. Une interprétation différente de cette disposition la rend inutile et ne correspond pas à l'intention du législateur.

³⁴ Wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

³⁴ Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

De DVZ weigerde echter de rechtspraak van de RVV op dat punt te volgen. In antwoord op de tussenkomst van de federale Ombudsman, verwees de DVZ naar de procedure die tegen de wet van 8 juli 2011 aanhangig was voor het Grondwettelijk Hof en de uitspraak die op korte termijn zou volgen.

In zijn arrest van 26 september 2013 besliste het Grondwettelijk Hof: “*Artikel 10, § 2, vijfde lid, van de wet van 15 december 1980 gewijzigd bij de wet van 8 juli 2011 dient in die zin te worden geïnterpreteerd dat het van toepassing is op de familieleden van een vreemdeling die de subsidiaire bescherming geniet, ongeacht of zijn verblijftitel van beperkte dan wel onbeperkte duur is.*”

De uitspraak van het Grondwettelijk Hof heeft de situatie opgelost voor de toekomstige aanvragen. Maar hiermee was de situatie van de familieleden die tussen september 2011 en september 2013 hun aanvraag hadden ingediend, niet geregeld.

Deze personen konden veelal geen nieuwe aanvraag meer indienen binnen het jaar na het verkrijgen van de subsidiaire bescherming. Bovendien waren er ook nog vele dossiers waarin tegen de beslissing van de DVZ een beroep tot nietigverklaring aanhangig was bij de RVV. De federale Ombudsman vroeg daarom aan de DVZ enerzijds hoe hij de problematiek zou oplossen van de aanvragen die hij om de vermelde reden had afgewezen en anderzijds welke instructies hij had gegeven voor de nog hangend procedures bij de RVV.

De federale Ombudsman ging ervan uit dat de betrokkenen wiens aanvraag ten onrechte was verworpen en die geen beroep hadden ingediend, zich tot de DVZ konden wenden om hun situatie te laten rechtzetten en dat de personen wiens dossier nog aanhangig was bij de RVV niet mochten worden verplicht om de gerechtelijke beslissing af te wachten.

De DVZ antwoordde dat het arrest van het Grondwettelijk Hof enkel gevlogen had voor de toekomst. Reeds eerdere afgesloten dossiers traceren waarin de DVZ de aanvraag gezinsherening had geweigerd enkel omdat de aanvrager niet voldeed aan de voorwaarden om zich te beroepen op de vrijstelling van artikel 10, § 2, 5^e lid, van de vreemdelingenwet, was niet mogelijk.

De DVZ stelde daarom voor dat de personen die zich in die situatie bevonden, een nieuwe aanvraag zouden indienen. De DVZ zou deze aanvragen dan beoordelen rekening houdend met de elementen van het dossier en

L’OE n’a toutefois pas accepté de suivre la jurisprudence du CCE sur cette question. En réponse à l’intervention du Médiateur fédéral, il s’est référé à la procédure en cours à l’encontre de la loi du 8 juillet 2011 devant la Cour constitutionnelle et déclaré attendre l’arrêt prévu à court terme.

Dans cet arrêt intervenu le 26 septembre 2013, la Cour constitutionnelle a considéré que “*l’article 10, § 2, alinéa 5, de la loi du 15 décembre 1980, modifié par la loi du 8 juillet 2011, doit être interprété comme s’appliquant aux membres de la famille d’un étranger bénéficiant de la protection subsidiaire, indépendamment du fait que son séjour soit à durée limitée ou illimitée*”.

L’arrêt de la Cour constitutionnelle a résolu la situation pour les demandes à venir. La situation des membres de famille qui avaient introduit leur demande entre septembre 2011 et septembre 2013 ne s’en trouvait pas pour autant réglée.

Ces personnes ne pouvaient, pour la plupart, plus introduire de nouvelle demande en respectant le délai d’un an suivant l’obtention du statut de protection subsidiaire. De plus, de nombreux dossiers faisaient encore l’objet de recours en annulation devant le CCE contre la décision de l’OE. Le Médiateur fédéral a donc demandé à l’OE comment, d’une part, il entendait corriger la situation à l’égard des personnes dont la demande avait déjà été rejetée pour les raisons susmentionnées et, d’autre part, quelles instructions il avait données concernant les procédures pendantes au CCE.

Le Médiateur fédéral considérait que les personnes dont la demande avait été rejetée à tort et qui n’avaient pas introduit de recours devaient pouvoir s’adresser à l’OE pour obtenir une correction de leur situation et que, dans les dossiers pendants devant le CCE, les personnes ne pouvaient être contraintes d’attendre que la juridiction statue.

L’OE a répondu que l’arrêt de la Cour constitutionnelle n’avait de conséquences que pour les demandes à venir et que dans les dossiers déjà clôturés, il n’était pas en mesure de repérer les décisions dans lesquelles la demande de regroupement familial avait été rejetée au seul motif que le demandeur ne satisfaisait pas aux conditions dans lesquelles il pouvait se prévaloir de la dispense prévue par l’article 10, § 2, alinéa 5, de la loi sur les étrangers.

L’OE a donc proposé que les personnes qui se trouvaient dans cette situation introduisent une nouvelle demande. L’OE les traiterait au regard des éléments du dossier et les conditions telles qu’elles étaient remplies

de voorwaarden, zoals deze vervuld waren op het ogenblik van het indienen van de oorspronkelijke aanvraag, dus toen nog binnen het jaar na het verkrijgen van de subsidiaire bescherming. Hoewel het ertoe heeft geleid dat hun recht op gezinshereniging overeenkomstig een correcte lezing van de wet werd hersteld, heeft dit voorstel betrokkenen toch verplicht opnieuw naar een bevoegde Belgische post te gaan, de kosten voor de visumaanvraag te betalen en bepaalde documenten te actualiseren.

Enkel als dit onmogelijk of erg moeilijk was, aanvaardde de DVZ dat geen nieuwe aanvraag moet worden ingediend. De personen die subsidiaire bescherming hadden verkregen en dus ook hun familieleden, komen immers uit gebieden waar het reizen naar en van de ambassade soms onmogelijk is (Syrië, Irak, Afghanistan, ...).

Voor diegenen die de administratieve praktijk van de DVZ kenden en dan ook voor september 2013 geen aanvraag tot gezinshereniging hadden ingediend omdat ze toch niet voldeden aan de voorwaarde van toereikende, stabiele en regelmatige bestaansmiddelen, behoorlijke huisvesting en een ziekteverzekering, brengt de nieuwe regeling geen oplossing. Omdat zij geen aanvankelijk ten onrechte verworpen aanvraag hebben ingediend, kunnen zij van de uitzonderlijke maatregel van de DVZ niet genieten en omdat er intussen reeds meer dan een jaar verstrekken is sinds de toekenning van de subsidiaire bescherming van het familielid waarmee ze in België wilden worden herenigd, kunnen ze zich ook niet meer op de vrijstelling beroepen.

In de dossiers waarin een beroep tot nietigverklaring nog aanhangig was voor de RVV heeft de federale Ombudsman uiteindelijk verkregen dat de DVZ op eigen initiatief een nieuwe beslissing nam in overeenstemming met het arrest van 26 september 2013. Het uitputten van de procedure zou voor de betrokkenen erg nadelig zijn geweest. Bovendien zou het in hoofde van de DVZ (en de Belgische Staat) een verspilling zijn geweest van openbare middelen aangezien er gelet op de huidige stand van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof geen enkele twijfel meer bestond omtrent de vernietiging van de beslissing van de DVZ door de RVV.

De federale Ombudsman heeft sindsdien geen klachten meer ontvangen. Dat kan erop wijzen dat de administratieve praktijk van de DVZ sinds het vermelde arrest van 26 september 2013 niet langer voor moeilijkheden zorgt.

Toch blijft het spijtig dat een arrest van het Grondwettelijk Hof nodig was, terwijl de RVV de

au moment de l'introduction de la demande initiale, c'est-à-dire au cours de l'année d'obtention de la protection subsidiaire. Si cela a permis aux intéressés de récupérer leur droit au regroupement familial, conformément à la lecture correcte de la loi, cette proposition a néanmoins contraint les intéressés à se rendre une nouvelle fois au poste belge compétent, à payer les coûts liés à l'introduction d'une demande de visa et à actualiser certains documents.

L'OE a accepté qu'aucune nouvelle demande ne doive être introduite seulement dans les cas où cela s'avérait impossible ou très difficile. Les personnes ayant obtenu la protection subsidiaire, et donc leur famille, sont en effet originaires de régions où il est parfois impossible de voyager vers ou depuis l'ambassade (Syrie, Irak, Afghanistan, ...).

Par ailleurs, cette mesure n'a pas permis de remédier à la situation de tous ceux qui jusqu'en septembre 2013, informés de la pratique administrative de l'OE, ont renoncé à introduire une demande de regroupement familial parce qu'ils ne satisfaisaient pas aux conditions de moyens, de logement et d'assurance maladie. En l'absence de demande initiale rejetée à tort, ils ne peuvent bénéficier de la mesure exceptionnelle de l'OE et vu l'écoulement du délai d'un an depuis l'obtention de la protection subsidiaire par l'étranger rejoint, ils ne peuvent plus se prévaloir de la dispense.

Dans les dossiers où un recours en annulation était toujours pendant auprès du CCE, le Médiateur fédéral a finalement obtenu de l'OE qu'il prenne de sa propre initiative une nouvelle décision conforme à larrêt du 26 septembre 2013. L'épuisement de la procédure se serait avéré très préjudiciable pour les intéressés. De plus, cela se serait révélé injustifiable en termes d'emploi des deniers publics dans le chef de l'OE (et de l'Etat belge), compte tenu de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle qui ne laissait planer aucun doute sur l'annulation de la décision de l'OE par le CCE.

Le Médiateur fédéral n'a plus reçu de réclamations à ce sujet par la suite, ce qui tend à indiquer que la pratique administrative de l'OE depuis l'arrêt du 26 septembre 2013 ne pose plus de difficultés.

Il reste néanmoins regrettable qu'un arrêt de la Cour constitutionnelle ait été nécessaire, alors que

interpretatie van de DVZ lang vóór het arrest van het Grondwettelijk Hof van 26 september 2013 al vele malen had veroordeeld. Hierdoor zijn personen met een subsidiaire bescherming gedurende maanden verhinderd geweest om met hun familieleden herenigd te worden. Dit ging vaak gepaard met grote onrust, gezien de streken van herkomst en was in strijd met het respect voor privé- en familieleven gewaarborgd in artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens.

3. Visa kort verblijf (aanbeveling OA 14/02)³⁵

3.1. De context

De 21^e eeuw kent, door het toegenomen verkeer van personen, een grote toename van families met internationaal karakter. Het komt dus meer en meer voor dat om de familiebanden te onderhouden, een persoon één of meerdere grenzen voorbij moet om zijn familie te kunnen bezoeken.

Wanneer een vreemdeling die buiten de Schengenzone gevestigd is naar België wil komen voor een kort verblijf³⁶, moet hij in principe een visum bekomen om de buitengrenzen van de Schengenzone te overschrijden³⁷.

De naaste familieleden van een Belg of van een derdelander die legaal in België verblijft³⁸ genieten geen enkele voorkeursbehandeling en zijn dus onderworpen aan dezelfde verplichtingen als om het even welke vreemdeling die naar België wenst te komen voor een kort verblijf.

De persoon die een visum voor een familiebezoek wenst moet zijn aanvraag indienen bij een Belgische diplomatieke of consulaire post in het buitenland. De post verzamelt de informatie en documenten die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de aanvraag. Wanneer de aanvraag geen enkele aanleiding geeft tot twijfel, kan de diplomatieke of consulaire post het visum

³⁵ Zie bijlage 2 voor het uitvoerige antwoord van de dienst Vreemdelingenzaken en het DG Consulaire Zaken.

³⁶ Een visum dat een verblijf van maximum 90 dagen op een periode van 180 dagen toelaat.

³⁷ Behalve de onderdanen van derde landen die zijn vrijgesteld in toepassing van het Reglement (EG) 539/2001 van de Raad van 15 maart 2001.

³⁸ De familieleden van een burger van de Unie (die zijn recht op vrij verkeer van personen uitoefent of heeft uitgeoefend) die deze vergezellen of komen vervoegen genieten van faciliteiten om een visum en een versnelde procedure te bekomen. Ze zijn met name vrijgesteld om bewijzen voor te leggen die het doel van de reis of hun bestaansmiddelen staven. Zie Richtlijn 2004/38/CE betreffende het recht van vrij verkeer en verblijf voor de burgers van de Unie en hun familieleden op het grondgebied van de lidstaten.

l'interprétation de l'OE avait déjà été sanctionnée à de nombreuses reprises par le CCE bien avant l'arrêt du 26 septembre 2013. Cela a empêché pendant de longs mois des personnes ayant reçu la protection subsidiaire de se faire rejoindre par les membres de leur famille, au prix souvent de vives inquiétudes vu les régions de provenance et en contravention avec le respect dû à la vie privée et familiale tel que garanti par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme.

3. Visa court séjour (recommandation RO 14/02)³⁵

3.1. Le contexte

Le 21^e siècle connaît, avec l'augmentation de la circulation des personnes, une multiplication des situations familiales à dimension internationale. Il est ainsi de plus en plus fréquent qu'en vue de maintenir des relations familiales, une personne doive franchir une ou plusieurs frontières afin de rendre visite à sa famille.

Lorsqu'un ressortissant étranger qui réside en-dehors de l'Espace Schengen veut se rendre en Belgique pour un court séjour³⁶, il doit en principe obtenir un visa pour franchir les frontières extérieures de l'espace Schengen³⁷.

Les membres de la famille proche d'un Belge ou d'un ressortissant non européen résidant légalement en Belgique³⁸ ne bénéficient d'aucun régime particulier et sont donc soumis aux mêmes obligations que n'importe quel ressortissant de pays tiers qui souhaite se rendre en Belgique pour un court séjour.

La personne qui souhaite obtenir un visa pour visite familiale doit introduire sa demande auprès du poste diplomatique ou consulaire de Belgique à l'étranger. Le poste récolte les informations et documents nécessaires au traitement de la demande. Lorsque la demande ne suscite aucun doute, le poste diplomatique ou consulaire peut délivrer le visa d'office. Près de 80 % des visas

³⁵ Voir annexe 1 pour la réponse circonstanciée apportée par l'DG Office des étrangers et la DG Affaires consulaires.

³⁶ Visa permettant un séjour de maximum 90 jours sur une période de 180 jours.

³⁷ Sauf les ressortissants des pays tiers qui en sont exemptés en application du Règlement 539/2001/CE du Conseil du 15 mars 2001.

³⁸ Les membres de la famille d'un citoyen de l'Union (qui exerce ou a exercé son droit à la libre circulation) qui l'accompagnent ou le rejoignent bénéficient de facilités pour l'obtention d'un visa et d'une procédure accélérée. Ils sont notamment dispensés de fournir des preuves concernant l'objet de leur voyage ou leurs moyens de subsistance. Cf. Directive 2004/38/CE relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjournier librement sur le territoire des États membres.

ambtshalve toekennen. Ongeveer 80 % van de visa worden ambtshalve uitgereikt door de posten. Als de post van mening is dat de aanvrager niet (of niet voldoende) aantonit dat hij de voorwaarden voor binnentkomst in de Schengenruimte respecteert, moet hij de aanvraag overmaken aan de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) van de FOD Binnenlandse Zaken. Deze overmaking gebeurt elektronisch. De DVZ ontvangt niet het papieren dossier maar wel een (eventueel van commentaar voorziene) lijst van de door de aanvrager voorgelegde stukken alsook een omstandig advies van de post waarin wordt uitgelegd waarom hij twijfels heeft bij de gegrondheid van de aanvraag. Het is vervolgens de DVZ die beslist om het visum toe te kennen dan wel te weigeren.

3.2. Het onderwerp van de klachten

De federale Ombudsman ontvangt regelmatig klachten van burgers (Belgen en vreemdelingen die legaal in België verblijven) over de weigering van de DVZ om een visum toe te kennen aan een in het buitenland gevestigd familielid dat hen een bezoek wenst te brengen in ons land.

De meest voorkomende reden van weigering heeft betrekking op het ontbreken van bewijzen dat de aanvrager het voornemen heeft om de Schengenruimte te verlaten voor het verstrijken van zijn visum.

De klagers voeren vijf soorten bezwaren aan tegen de manier van behandelen die resulteert in een weigering ; ze zijn als volgt gemotiveerd:

1) de diplomatieke of consulaire post heeft de aanvrager niet correct geïnformeerd over de voorwaarden voor de afgifte van een visum en/of over de stukken waaruit kan worden afgeleid dat de voorwaarden vervuld zijn.

Mevrouw Arezu³⁹ is Iraanse en wil een bezoek brengen aan haar dochter, die in België verblijft en die moet bevallen van een tweeling. De DVZ weigert om haar een visum toe te kennen omdat zij niet zou hebben aantonend dat ze de Schengenruimte zal verlaten voor het verstrijken van haar visum. Mevrouw Arezu verklaart dat men haar op de ambassade zou hebben uitgelegd dat het niet noodzakelijk was om bewijzen voor te leggen dat ze zal terugkeren naar Iran op het einde van haar verblijf. Ze is nochtans in het bezit van documenten die aantonen dat ze samen met haar echtgenoot een supermarkt uitbaat, dat ze beiden een inkomen hebben uit een andere activiteit en eigenaar zijn van een woning. Meer nog, haar twee volwassen dochters wonen nog in bij de ouders en mevrouw Arezu was van plan om alleen

sont délivrés d'office par les postes. Lorsque le poste estime que le demandeur ne démontre pas (ou pas suffisamment) qu'il respecte les conditions d'entrée sur le territoire Schengen, il doit transmettre la demande à l'Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur. La transmission se fait par voie électronique. L'OE ne reçoit pas le dossier papier mais une liste des documents produits par le demandeur (éventuellement commentés) ainsi qu'un avis circonstancié du poste expliquant pour quelles raisons il a des doutes sur le bien fondé de la demande. C'est ensuite l'OE qui prend la décision d'octroi ou de refus du visa.

3.2. L'objet des réclamations

Le Médiateur fédéral enregistre régulièrement des réclamations de citoyens (belges ou étrangers résidant légalement en Belgique) concernant le refus de l'OE d'accorder un visa à un membre de leur famille établi à l'étranger qui souhaite leur rendre visite en Belgique.

Le motif de refus le plus fréquent vise le manque de preuves de la volonté du demandeur de quitter le territoire des États membres avant l'expiration du visa.

Les plaignants émettent cinq types de griefs à l'encontre du processus de traitement qui aboutit à un refus ainsi motivé:

1) le poste diplomatique ou consulaire n'a pas informé correctement le demandeur des conditions de délivrance du visa et/ou des pièces susceptibles d'étayer qu'elles sont réunies.

Madame Arezu³⁹ est iranienne et souhaite rendre visite à sa fille, qui réside en Belgique et doit accoucher de jumeaux. L'OE refuse de lui délivrer un visa car elle n'aurait pas prouvé sa volonté de quitter le territoire des États Schengen avant l'expiration de son visa. Madame Arezu soutient que l'ambassade lui aurait indiqué qu'il n'était pas nécessaire de fournir de garanties qu'elle rentrera en Iran à l'issue de son séjour. Pourtant, elle est en possession de documents qui prouvent qu'elle exploite un supermarché avec son mari, qu'ils ont tous deux des revenus d'une autre activité et qu'ils sont propriétaires d'une habitation. De plus, ses deux filles majeures habitent toujours au domicile des parents et Madame Arezu entendait voyager seule. Les demandes de visa étant introduites au guichet, il est difficile de

³⁹ De namen zijn fictief maar de voorbeelden komen overeen met concrete klachten die door de federale Ombudsman worden behandeld.

³⁹ Les noms cités sont fictifs mais les exemples correspondent à des dossiers concrets ouverts auprès du Médiateur fédéral.

te reizen. Aangezien de visumaanvraag werd ingediend aan het loket, is het moeilijk om achteraf nog na te gaan welke informatie er aan mevrouw Arezu werd verstrekt. Niets wijst er echter op dat haar om de ontbrekende documenten werd gevraagd. Ze zou een nieuwe, beter gedocumenteerde aanvraag moeten indienen, maar ze woont op 800 km van de ambassade. Ze laat dus haar voornemen om de geboorte van haar kleinkinderen bij te wonen, vallen.

2) de informatie die aan de DVZ wordt overgemaakt is onvoldoende objectief.

Mevrouw Anongwan, een Thaise onderdaan, is gehuwd met een gepensioneerde Belg. Ze zijn sinds 10 jaar in Thailand gevestigd. Het koppel wil een bezoek brengen aan de familie in België. Ze dient drie opeenvolgende aanvragen in die telkens worden geweigerd, omdat de DVZ van mening is dat mevrouw Anongwan niet heeft aangetoond dat ze van plan is om de Schengenruimte te verlaten voor het verstrijken van haar visum. Ze houdt nochtans vol dat ze bij de laatste twee aanvragen documenten heeft voorgelegd die bewijzen dat ze een eigendom bezit, dat ze kinderen en kleinkinderen heeft in Thailand, waar ze gevestigd is met haar Belgische echtgenoot... Bij het onderzoek van het dossier blijkt dat deze informatie wel degelijk aan de DVZ werd overgemaakt, maar dat de post in zijn advies heeft aangegeven dat de aanvraag misschien werd ingediend om mevrouw Anongwan in te schrijven in België zodat haar echtgenoot een hoger pensioen zou kunnen ontvangen. De post voegt eraan toe dat hij zich niet van de indruk kan ontdoen dat het koppel zal proberen om zich in België te vestigen. Deze commentaar wordt nochtans door geen enkel concreet element ondersteund, en het is onmogelijk om het tegendeel te bewijzen.

3) de DVZ had alle elementen in zijn bezit maar heeft deze op een onredelijke manier beoordeeld.

Mevrouw Chakrit, Thais onderdaan, woont sinds 2000 samen met een Belg. Ze hebben samen een kind, eveneens Belg, dat geboren is in 2003. De vader en het kind zijn in België gedomicilieerd en mevrouw Chakrit, die in Thailand een hotel uitbaat dat eigendom is van het koppel, reist regelmatig heen en weer om haar echtgenoot en haar zoon te zien. In 2011 overweegt het koppel om in België een overeenkomst van wettelijke samenwoonst af te sluiten, maar besluit uiteindelijk om hiervan af te zien en ze huwen in Thailand in 2012. Ondanks het feit dat ze een zeer volledig dossier heeft ingediend op de Belgische diplomatieke post in Thailand, weigert de DVZ haar in maart 2013 een nieuw visum kort verblijf toe te kennen omdat het doel van de reis niet zou zijn aangetoond: de aanvraagster is gehuwd met de garant,

vérifier a posteriori quelle information a été donnée à Madame Arezu. Mais rien n'indique que les documents manquants lui auraient été réclamés. Elle devrait introduire une nouvelle demande mieux étayée mais elle réside à 800 km de l'ambassade. Elle abandonne donc son projet de visite pour assister à la naissance de ses petits-enfants.

2) l'information transmise à l'OE manque d'objectivité.

Madame Anongwan, une ressortissante thaïlandaise, est mariée à un Belge pensionné. Ils sont établis en Thaïlande depuis 10 ans. Le couple veut rendre visite à la famille en Belgique. Elle introduit trois demandes successives, toutes refusées, l'OE estimant que Madame Anongwan n'a pas étayé sa volonté de quitter le territoire des États Schengen avant l'expiration de son visa. Elle soutient pourtant avoir produit lors de ses deux dernières demandes des documents prouvant qu'elle est propriétaire d'un bien, qu'elle a des enfants et petits-enfants en Thaïlande, qu'elle y réside avec son époux belge... A l'examen du dossier, il s'avère que ces informations ont bien été transmises à l'OE mais que le poste a indiqué, dans son avis, que la demande a peut-être été introduite afin d'inscrire Madame Anongwan en Belgique et de permettre ainsi à son époux de bénéficier d'une pension plus élevée. Le poste ajoute qu'il ne peut se défaire de l'impression qu'une tentative sera entreprise par les deux époux pour s'inscrire en Belgique. Cette observation n'est étayée par aucun élément concret. La preuve négative est impossible à rapporter.

3) l'OE avait tous les éléments en sa possession mais en a fait une appréciation déraisonnable.

Madame Chakrit, ressortissante thaïlandaise, vit en couple depuis 2000 avec un Belge. Ensemble, ils ont un enfant, également belge, né en 2003. Le père et l'enfant sont domiciliés en Belgique et Madame Chakrit, qui gère en Thaïlande un hôtel appartenant au couple, effectue régulièrement des allers-retours afin de voir son époux et son fils. En 2011, le couple envisage de conclure en Belgique une cohabitation légale, mais finalement ils renoncent à leurs projets et se marient en Thaïlande en 2012. En mars 2013, alors qu'elle a introduit un dossier très complet auprès du poste diplomatique belge en Thaïlande, l'OE refuse de lui délivrer un nouveau visa court séjour car l'objet du voyage ne serait pas justifié: la requérante est mariée avec le garant, ce qui suscite un doute quant au but réel du voyage. De plus,

hetgeen twijfel doet rijzen over het werkelijke doel van de reis. Bovendien zou een garantie op terugkeer ontbreken “*aangezien de betrokkenen geen binding heeft in haar land en geen enkel objectief element aanbrengt die haar terugkeer naar haar land van herkomst verzekert*”. De federale Ombudsman is echter van mening dat de DVZ in het licht van de door het koppel verstrekte informatie, niet redelijkerwijs kan veronderstellen dat mevrouw Chakrit geen enkele garantie op terugkeer had voorgelegd. De DVZ heeft bovendien geen rekening gehouden met het hoger belang van het kind, aangezien zijn beslissing verhindert dat het kind zijn moeder ziet buiten de schoolvakanties, de enige periode waarbinnen het kind naar Thailand kan reizen. Meer nog, mevrouw Chakrit heeft recht op een verblijf in België als moeder van een minderjarig Belgisch kind; het is dus onredelijk om haar de toegang tot het grondgebied te ontzeggen in het kader van een kort verblijf. Het visum wordt uiteindelijk toegekend.

4) na meerdere weigeringen lijkt de DVZ geen rekening te houden met nieuw voorgelegde elementen.

De heer Perez, Cubaans onderdaan, wil zijn Belgische broer bezoeken. Er wordt hem twee keer een visum voor familiebezoek geweigerd. Bij zijn derde aanvraag vervolledigt hij zijn dossier met bijkomende bewijzen die zijn voornemen om de Schengenzone te verlaten voor het verlopen van zijn visum moeten aantonen. De DVZ weigert zijn aanvraag echter een derde keer en laat na om in zijn beslissing de nieuwe voorgelegde informatie te vermelden.

5) de DVZ legt een onredelijke verplichting op voor wat het bewijs van verwantschap betreft.

De heer en mevrouw Mbila willen een bezoek brengen aan hun nichtje in België en dienen een visumaanvraag in in het Schengenhuis in Kinshasa. De DVZ kent het visum toe op voorwaarde dat de aanvragers de familieband bewijzen door middel van een gelegaliseerde geboorteakte van de moeder van het nichtje van mevrouw Mbila of door een vervangend vonnis, te samen met het bewijs van het niet instellen van beroep. De aanvragers hebben echter geboorteakte voorgelegd, waarover de post geoordeeld had dat deze zeker niet bewijskrachtig waren maar toch toelieten om er een vermoeden van verwantschap uit af te leiden. Het lijkt echter overdreven om te eisen dat de documenten die het bewijs van de familieband vormen gelegaliseerd zijn terwijl er geen redelijke twijfel is over deze band. Na de tussenkomst van de federale Ombudsman erkent de DVZ dat de familieband toch voldoende is aangetoond en kent de visa zonder verdere voorwaarden toe.

les garanties de retour feraient défaut car “*l'intéressée est sans plus d'attaches au pays et n'apporte aucun élément de preuve objectif qui garantirait un retour dans son pays d'origine*”. Le Médiateur fédéral estime qu'au vu des informations fournies par le couple, l'OE ne pouvait raisonnablement considérer que Madame Chakrit n'avait fourni aucune garantie de retour. De plus, l'OE n'a pas tenu compte de l'intérêt supérieur de l'enfant car sa décision revient à empêcher l'enfant de voir sa mère en dehors des vacances scolaires, seule période où l'enfant peut se rendre en Thaïlande. De plus, Madame Chakrit bénéficie d'un droit au séjour en Belgique par sa seule qualité de parent d'un enfant belge mineur: il est donc déraisonnable de lui refuser l'accès au territoire dans le cadre d'un court séjour. Le visa est finalement accordé.

4) après plusieurs décisions de refus, l'OE ne semble pas tenir compte des nouveaux éléments produits.

Monsieur Perez, ressortissant cubain, veut rendre visite à son frère belge. Il s'est vu refuser à deux reprises un visa pour visite familiale. Lors de sa 3^e demande, il complète son dossier avec des preuves supplémentaires de sa volonté de quitter le territoire des États membres avant l'expiration de son visa. L'OE refuse cependant une troisième fois sa demande et ne mentionne pas, dans sa décision, les nouvelles informations fournies.

5) l'OE impose une charge déraisonnable de la preuve du lien de parenté.

Monsieur et Madame Mbila veulent rendre visite à leur nièce en Belgique et introduisent une demande de visa auprès de la Maison Schengen à Kinshasa. L'OE accorde le visa à condition que les demandeurs prouvent le lien familial en produisant un acte de naissance légalisé de la mère de la nièce de Madame Mbila ou un jugement supplétif, assorti d'un certificat de non appel. Or, les demandeurs avaient produit des attestations de naissance et le poste avait estimé que les documents n'étaient certes pas probants mais qu'ils permettaient néanmoins d'établir une présomption de lien familial. Il peut paraître excessif d'exiger la preuve du lien de parenté par des documents légalisés lorsqu'il n'y a pas de doute raisonnable sur ce lien. Après intervention du Médiateur fédéral, l'OE reconnaît que le lien de parenté peut raisonnablement être établi et autorise la délivrance du visa, sans condition.

Uit het onderzoek van deze klachten komen drie belangrijke beginselen naar voren:

— de aanvrager in het buitenland moet correct geïnformeerd worden over de voor te leggen documenten en de te verstrekken informatie die de gevraagde bewijzen ondersteunen; hij moet in het bijzonder weten op welke manier hij zijn voornemen om de Schengenuimte te verlaten voor het verstrijken van zijn visum of de familieband met zijn familielid in België kan aantonen;

— de diplomatieke of consulaire post moet de DVZ een volledige lijst bezorgen van de door de aanvrager voorgelegde documenten, samen met een volledig en onpartijdig advies;

— de DVZ moet het geheel van het dossier zorgvuldig onderzoeken, en moet zijn beslissing passend motiveren rekening houdend met de beoordelingsbevoegdheid waarover hij beschikt.

3.3. Ontwikkelingen

3.3.1. Het recht op eerbied voor het familieleven

Artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) bekraftigt het recht op eerbied voor het familieleven voor elke persoon die een nauwe familieband met een andere persoon kan inroepen.

In de klachten die de federale Ombudsman onderzocht, hadden de visumaanvragers een nauwe familieband (echtgenoot, ouder van een al dan niet minderjarig kind, grootouders, meerderjarig kind, broer, zuster) met de persoon aan wie ze een bezoek wensten te brengen in België. Deze relaties vallen dus in het toepassingsgebied van artikel 8 van het EVRM.

Artikel 8 van het EVRM laat geen inmenging toe in de uitoefening van dit recht op eerbied voor het familieleven, “*dan voor zover 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*”.

De inmenging moet een legitiem doel hebben en moet in verhouding blijven tot het beoogde doel. Voor wat dit beoogde doel betreft, heeft het Europees Hof voor de Rechten van de Mens al herhaaldelijk verklaard dat de lidstaten “*het recht hebben om de toegang, het verblijf en de verwijdering van vreemdelingen te controleren, in toepassing van een algemeen aanvaard beginsel*

De l'examen de ces réclamations, se dégagent trois enjeux majeurs:

— le demandeur à l'étranger doit être correctement informé quant aux documents et informations à fournir afin d'étayer les preuves qui lui sont demandées; il doit notamment savoir comment prouver sa volonté de quitter le territoire Schengen avant l'expiration de son visa ou son lien de parenté avec le membre de sa famille en Belgique;

— le poste diplomatique ou consulaire doit transmettre à l'OE la liste complète des documents fournis par le demandeur de visa ainsi qu'un avis impartial et complet;

— l'OE doit procéder à un examen rigoureux de l'ensemble du dossier et motiver adéquatement sa décision au regard de la marge d'appréciation dont il dispose.

3.3. Développements

3.3.1. Le droit au respect de la vie familiale

L'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) consacre le droit au respect de la vie familiale pour toute personne pouvant invoquer un lien familial étroit avec une autre personne.

Dans les réclamations que le Médiateur fédéral a examinées, les demandeurs de visa avaient un lien familial étroit (époux, parent d'un enfant mineur ou non, grands-parents, enfant majeur, frère, sœur) avec la personne à laquelle ils souhaitent rendre visite en Belgique. Ces relations se situaient donc dans le champ d'application de l'article 8 CEDH.

L'article 8 CEDH ne permet une ingérence dans l'exercice du droit au respect de la vie familiale, “*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.*”

L'ingérence doit poursuivre un but légitime et résister à un examen de sa proportionnalité par rapport au but poursuivi. En ce qui concerne le but poursuivi, la Cour européenne des droits de l'homme a déclaré à maintes reprises que les États ont le “*droit de contrôler, en vertu d'un principe de droit international bien établi et sans préjudice des engagements découlant pour*

van internationaal recht, evenwel rekening houdend met verbintenissen ingevolge gesloten verdragen” (vrije vertaling)⁴⁰.

3.3.2. Voorwaarden voor de aflevering van een Schengenvisum en de procedures die van toepassing zijn

De voorwaarden voor het afleveren van een Schengenvisum en de procedures die van toepassing zijn, zijn op Europees niveau samengebracht in de Schengencode⁴¹ en de Visumcode⁴². Het doel van de Europese wetgever was om een gemeenschappelijke visumpolitiek tot stand te brengen “als onderdeel van een gelaagd systeem dat erop gericht is legaal reizen te bevorderen en illegale immigratie te bestrijden door een grotere harmonisatie van de nationale wetgeving en de uitvoeringspraktijken van visa [...].”⁴³

De Schengencode bepaalt in zijn artikel 5 dat voor een verblijf van ten hoogste drie maanden per periode van zes maanden, een onderdaan van een derde land onder andere het doel van het voorgenomen verblijf en de verblijfsomstandigheden moet kunnen staven, alsook moet beschikken over voldoende bestaansmiddelen, zowel voor de duur van het voorgenomen verblijf als voor de terugreis naar het land van herkomst of voor de doorreis naar een derde land, waar de toegang is gewaarborgd, dan wel in staat zijn deze middelen rechtmatig te verwerven.

De Visumcode verduidelijkt de door de aanvrager voor te leggen documenten, de voorwaarden voor de aflevering van een visum alsook de motieven van weigering.

Artikel 14, § 1, van de Visumcode, voorziet de door de visumaanvrager voor te leggen documenten. Hij dient met name aan te tonen dat hij over voldoende

eux de traités, l’entrée, le séjour et l’éloignement des non-nationaux”⁴⁰.

3.3.2. Conditions de délivrance d'un visa Schengen et procédures applicables

Les conditions de délivrance d'un visa Schengen ainsi que les procédures applicables sont harmonisées au niveau européen dans le Code frontières Schengen⁴¹ et le Code des visas⁴². L'objectif du législateur européen était de mettre en place une politique commune des visas “qui fera partie d'un système à multiples composantes destiné à faciliter les voyages effectués de manière légitime et à lutter contre l'immigration clandestine par une plus grande harmonisation des législations nationales et des modalités de délivrance des visas [...].”⁴³

Le Code Schengen dispose, en son article 5, que pour un séjour n'excédant pas trois mois sur une période de six mois, un ressortissant de pays tiers doit, entre autres, justifier de l'objet et des conditions du séjour envisagé, et disposer des moyens de subsistance suffisants, tant pour la durée du séjour envisagé que pour le retour dans le pays d'origine ou le transit vers un pays tiers dans lequel son admission est garantie, ou être en mesure d'acquérir également ces moyens.

Le Code des visas, quant à lui, précise les documents à fournir par le demandeur, les conditions de délivrance du visa ainsi que les motifs de refus.

L'article 14, § 1, du code prévoit les documents à présenter par le demandeur de visa. Il doit ainsi notamment prouver qu'il dispose de moyens de subsistance

⁴⁰ Zie met name de zaak Mousaqim t. België, 18 februari 1991.

⁴¹ Verordening (EG) 562/2006 tot vaststelling van een communautaire code betreffende de overschrijding van grenzen door personen.

⁴² Verordening (EG) 810/2009 tot vaststelling van een gemeenschappelijke visumcode (Visumcode).

⁴³ Inleiding tot de Visumcode, punt 3.

⁴⁰ Voy. notamment l'affaire Mousaqim c. Belgique, 18 février 1991.

⁴¹ Règlement 562/2006/CE établissant un Code communautaire relatif au régime de franchissement des frontières par les personnes.

⁴² Règlement 810/2009/CE établissant un Code communautaire des visas (Code des visas).

⁴³ Préambule du Code des visas, point 3.

bestaansmiddelen beschikt⁴⁴ en dus informatie meede- len die toelaat om zijn voornemen te beoordelen om het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het ver- strijken van zijn visum. De bijlage II van de Visumcode voorziet een niet-limitatieve lijst van bewijsstukken die de aanvrager dient voor te leggen.

Artikel 21 van de Visumcode benadrukt dat de lid- staten moeten nagaan of de inreisvoorraarden zoals voorzien in de Schengencode werden nageleefd. Volgens deze bepaling “wordt een bijzondere aandacht geschenken aan de toetsing van de vraag of de aan- vrager een risico van illegale immigratie of een risico voor de veiligheid van de lidstaten vertegenwoordigt en met name of de aanvrager het voornemen heeft het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor de geldigheidsduur van het aangevraagde visum ver- strijkt [...]”⁴⁵. Het onderzoek richt zich in het bijzonder op de echtheid en de betrouwbaarheid van de voorgelegde documenten alsook op de geloofwaardigheid en de betrouwbaarheid van de verklaringen die door de aanvrager werden afgelegd⁴⁶.

Artikel 32, § 1, van de Visumcode verduidelijkt de motieven van weigering van een visum. Een visum wordt namelijk geweigerd als de aanvrager het doel en de omstandigheden van het voorgenomen verblijf niet aantoon; als hij niet aantoon dat hij beschikt over voldoende bestaansmiddelen of als er een redelijke twijfel bestaat over de echtheid van de door de aanvrager voorgelegde documenten of de betrouwbaarheid van de inhoud ervan, over de geloofwaardigheid van de verklaringen die door de aanvrager zijn afgelegd of over zijn voornemen om het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van zijn visumtermijn.

⁴⁴ Als de aanvrager niet over voldoende persoonlijke bestaansmid- delen beschikt, kan hij eventueel een door de garant ondertekende tenlasteneming voorleggen, in overeenstemming met artikel 21, § 5, van de Visumcode en met artikel 3bis van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen: “Onverminderd andere bepalingen van deze wet, kan het bewijs van voldoende middelen van bestaan worden geleverd door het overleggen van een attest van tenlasteneming, waarin een natuurlijke persoon die over voldoende middelen beschikt en die de Belgische nationaliteit bezit of die gemachtigd of toegelaten is om voor onbepaalde duur in België te verblijven, zich gedurende een termijn van twee jaar ten opzichte van de vreemdeling, de Belgische Staat en elk bevoegd openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, ertoe verbindt de kosten van gezondheidszorgen, verblijf en repatriëring van de vreemdeling te zijnen laste te nemen. De persoon die de verbintenis tot tenlasteneming ondertekend heeft, is samen met de vreemdeling hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van diens kosten van gezondheidszorgen, verblijf en repatriëring.[...].”

⁴⁵ Artikel 21, alinea 1, van de Visumcode.

⁴⁶ Artikel 21, alinea 7, van de Visumcode.

suffisants⁴⁴ et fournir des informations permettant d’apprécier sa volonté de quitter le territoire des États membres avant l’expiration du visa. L’annexe II au Code des visas prévoit une liste non exhaustive de documents justificatifs à fournir par le demandeur.

L’article 21 du Code des visas précise que les États membres doivent vérifier que les conditions d’entrée prévues au Code frontières Schengen sont respectées. Selon cette disposition “une attention particulière est accordée à l’évaluation du risque d’immigration illé- gale ou du risque pour la sécurité des États membres que présenterait le demandeur ainsi qu’à sa volonté de quitter le territoire des États membres avant la date d’expiration du visa demandé [...]”⁴⁵. L’examen porte en particulier sur l’authenticité et la fiabilité des documents présentés ainsi que sur la véracité et la fiabilité des déclarations faites par le demandeur.⁴⁶

L’article 32, § 1^{er}, du Code des visas précise les motifs de refus d’un visa. Ainsi, le visa est notamment refusé si le demandeur ne fournit pas de justification quant à l’objet et aux conditions du séjour envisagé, s’il ne fournit pas la preuve qu’il dispose de moyens de subsistance suffisants ou s’il existe des doutes rai- sonnables sur l’authenticité des documents justificatifs présentés par le demandeur ou sur la véracité de leur contenu, sur la fiabilité des déclarations effectuées par le demandeur ou sur sa volonté de quitter le territoire des États membres avant l’expiration du visa demandé.

⁴⁴ Si le demandeur ne dispose pas de moyens de subsistance personnels suffisants, il peut éventuellement présenter un engagement de prise en charge souscrit par un garant, confor- mément à l’article 21, § 5, du Code des visas et à l’article 3bis de la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers: “Sans préjudice d’autres dispositions de la présente loi, la preuve des moyens de subsistance suffisants peut être apportée par la production d’une attestation de prise en charge, dans laquelle une personne physique qui dispose de ressources suffisantes et qui possède la nationalité belge ou qui est autorisée ou admise à séjourner en Belgique pour une durée illimitée, s’engage à l’égard de l’étranger, de l’État belge et de tout centre public d’aide sociale compétent, à prendre en charge pendant un délai de deux ans les soins de santé, les frais de séjour et de rapatriement de l’étranger.

La personne qui a signé l’engagement de prise en charge est, avec l’étranger, solidairement responsable du paiement des frais de soins de santé, de séjour et de rapatriement de ce dernier. [...].”

⁴⁵ Article 21, alinéa 1, du Code des visas.

⁴⁶ Article 21, alinéa 7, du Code des visas.

Het Europees Hof van Justitie heeft geoordeeld dat uit de formulering van de artikelen 21 en 32 van de code, alsook uit de diversiteit van de ondersteunende documenten waarop de bevoegde autoriteiten zich kunnen baseren en de verscheidenheid aan middelen waarover deze overheden beschikken, blijkt dat het duidelijk de bedoeling van de wetgever van de Unie was om de lidstaten een ruime beoordelingsbevoegdheid te geven om te bepalen of de in artikel 32 opgesomde weigeringsmotieven de aflevering van het gevraagde visum in de weg staan.⁴⁷

De bevoegde overheden “*beschikken over deze beoordelingsbevoegdheid, met name wanneer ze nagaan of er een redelijke twijfel bestaat over het voornemen van de aanvrager of het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van de visumtermijn [...].*”⁴⁸

3.3.3. De beoordelingsbevoegdheid van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)

De DVZ moet de visumaanvragen voor een kort verblijf dus geval per geval beoordelen. Hij beschikt over een beoordelingsbevoegdheid om na te gaan of de aanvrager alle voorwaarden voor het verkrijgen van een visum vervult, en meer bepaald of hij zijn voornemen om het grondgebied van de lidstaten voor het aflopen van zijn visumtermijn heeft aangetoond. Als hij van mening is dat niet alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor een visum zijn vervuld, kan de DVZ de aanvraag weigeren, zelfs als deze aanvraag afkomstig is van een persoon wiens familieeven beschermd is door artikel 8 van het EVRM. Het inroepen van de weigeringsmotieven voorzien in de Visumcode laat de DVZ inderdaad toe om een eventueel ingrijpen in de uitoefening van het recht op een familieeven te verantwoorden. Dit ingrijpen

La Cour de Justice de l’Union européenne a jugé qu’il résulte du libellé des articles 21 et 32 du code ainsi que de la diversité des documents justificatifs sur lesquels les autorités compétentes peuvent se fonder et la variété des moyens dont ces autorités disposent, que l’intention du législateur de l’Union était à l’évidence de laisser aux États membres une large marge d’appréciation en vue de déterminer si les motifs de refus énoncés à l’article 32 du code s’opposent à la délivrance du visa demandé.⁴⁷

Les autorités compétentes “*disposent de cette marge d’appréciation, notamment lorsqu’elles évaluent s’il existe un doute raisonnable sur la volonté du demandeur de quitter le territoire des États membres avant l’expiration du visa demandé [...].*”⁴⁸

3.3.3. La marge d’appréciation de l’Office des étrangers (OE)

L’OE doit donc examiner les demandes de visa court séjour au cas par cas. Il dispose d’une marge d’appréciation pour vérifier si le demandeur remplit toutes les conditions de délivrance du visa et notamment s’il a prouvé sa volonté de quitter l’espace Schengen avant l’expiration de son visa. S’il estime que toutes les conditions de délivrance du visa ne sont pas remplies, l’OE peut rejeter la demande, même si la demande émane d’une personne dont le droit à la vie familiale est protégé par l’article 8 CEDH. En effet, l’invocation des motifs de refus prévus dans le Code des visas permet à l’OE de justifier une éventuelle ingérence dans l’exercice du droit à la vie familiale. Cependant, cette ingérence dans la vie familiale d’un individu qui demande un visa afin de venir rendre visite à sa famille proche ne peut être

⁴⁷ HJEU, Arrest van 19 december 2013, Zaak C-84/12, Rahmanian Koushkaki tegen de Bondsrepubliek Duitsland. Inderdaad, “*evenwel moet worden beklemtoond dat de beoordeling van de individuele situatie van de visumaanvrager, om te bepalen of zijn aanvraag niet afstuit op een weigeringsgrond, complexe evaluaties impliceert, gebaseerd op met name de persoon van de aanvrager, zijn integratie in het land waarin hij woont, zijn politieke, sociale en economische situatie, alsmede de eventuele bedreiging die de komst van die aanvrager zou vormen voor de openbare orde, de binnelandse veiligheid, de volksgezondheid of de internationale betrekkingen van een van de lidstaten. Dergelijke complexe evaluaties implicieren dat prognoses worden gemaakt over het voorzienbare gedrag van die aanvrager en moeten met name berusten op een uitgebreide kennis van het land waarin die aanvrager woont en op een analyse van verscheidene documenten, waarvan de echtheid en de geloofwaardigheid van de inhoud moeten worden gecontroleerd, en van de verklaringen van de aanvrager, waarvan de betrouwbaarheid moet worden beoordeeld [...]*” (cfr punten 56 en volgende van het arrest).

⁴⁸ *Ibid.*, punt 62.

⁴⁷ CJUE, arrêt du 19 décembre 2013, affaire C-84/12, Rahmanian Koushkaki contre Bundesrepublik Deutschland. En effet, “*l’appréciation de la situation individuelle d’un demandeur de visa, en vue de déterminer si sa demande ne se heurte pas à un motif de refus, implique des évaluations complexes fondées, notamment, sur la personnalité de ce demandeur, sur son insertion dans le pays où il réside, sur la situation politique, sociale et économique de ce dernier, ainsi que sur la menace que constituerait la venue de ce demandeur pour l’ordre public, la sécurité intérieure, la santé publique ou les relations internationales de l’un des États membres. De telles évaluations complexes impliquent l’élaboration de pronostics sur le comportement prévisible dudit demandeur et doivent notamment reposer sur une connaissance étendue du pays de résidence de ce dernier, ainsi que sur l’analyse de documents divers, dont il convient de vérifier l’authenticité et la véracité du contenu, et des déclarations du demandeur, dont la fiabilité devra être appréciée [...]*” (cfr points 56 et suivants de l’arrêt).

⁴⁸ *Ibid.*, point 62.

in het familieleven van een persoon die een visum aanvraagt om een bezoek te brengen aan zijn naaste familie mag echter niet arbitrair zijn. Deze inmenging gaat vergezeld van een aantal waarborgen.

1. De DVZ mag het visum slechts weigeren voor een motief dat is opgesomd in artikel 32 van de Visumcode. Het Europees Hof van Justitie heeft immers gepreciseerd dat deze lijst van weigeringsmotieven in deze bepaling exhaustief is⁴⁹.

2. Als hij zijn weigering baseert op het ontbreken van het voornemen van de aanvrager om het grondgebied van de Schengenruimte te verlaten voor het verstrijken van zijn visumtermijn, moet de DVZ een redelijke twijfel aantonen voor wat dit voornemen betreft. Hij kan hierover niet speculeren, noch eisen van de aanvrager dat hij hierover zekerheid verschafft⁵⁰.

De Bijlage II bij de Visumcode voorziet een reeks van documenten die de aanvrager kan voorleggen om zijn voornemen om het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van zijn visum te bewijzen⁵¹. De DVZ moet de hem voorgelegde documenten en informatie op een redelijke manier beoordelen. Hij kan niet eisen dat de aanvrager op een onweerlegbare manier bewijst dat hij zich niet illegaal zal vestigen in België na afloop van zijn visumtermijn.

Overigens, wanneer de aanvrager een tenlastening voorlegt, verbindt de garant er zich toe om onder

arbitraire. Cette ingérence s'accompagne de certaines garanties.

1. L'OE ne peut refuser le visa que pour l'un des motifs énumérés à l'article 32 du Code des visas. En effet, comme l'a précisé la Cour de Justice de l'Union européenne, la liste des motifs de refus énumérés dans cette disposition est exhaustive⁴⁹.

2. S'il fonde son refus sur l'absence de volonté du demandeur de quitter l'espace Schengen avant l'expiration de son visa, l'OE doit établir un doute raisonnable quant à cette volonté. Il ne peut ni spéculer sur cette volonté, ni exiger du demandeur d'établir une certitude à cet égard⁵⁰.

L'annexe II au Code des visas prévoit une série de documents que le demandeur peut produire afin de prouver sa volonté de quitter le territoire des États membres avant l'expiration du visa⁵¹. L'OE doit effectuer une appréciation raisonnable des documents et informations qui lui sont soumis. Il ne peut exiger que le demandeur prouve de manière irréfutable qu'il ne s'établira pas illégalement en Belgique après l'expiration de son visa.

Par ailleurs, lorsque le demandeur produit un engagement de prise en charge, le garant s'engage à couvrir

⁴⁹ HJEU, arrest van 19 december 2013, zaak C-84/12, Rahmanian Koushkaki tegen Bondsrepubliek Duitsland, punten 38 en 63.

⁵⁰ Het HJEU heeft geoordeeld dat "het visum wordt geweigerd indien er redelijke twijfel bestaat over het voornemen van de aanvrager om het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van de geldigheid van het aangevraagde visum. Het is dus geenszins vereist dat de bevoegde autoriteiten, om te bepalen of zij gehouden zijn een visum af te geven, zekerheid verkrijgen over het voornemen van de aanvrager om het grondgebied van de lidstaten voor het verstrijken van de geldigheid van het aangevraagde visum te verlaten. Zij dienen daarentegen te bepalen of er redelijke twijfel over dat voornemen bestaat. Daartoe moeten de bevoegde autoriteiten een individueel onderzoek van de visumaanvraag verrichten waarin [...] enerzijds, de algemene situatie in het land waarin de aanvrager woont en, anderzijds, zijn persoonlijke omstandigheden, met name zijn gezins-, sociale en economische situatie, het eventuele bestaan van eerdere legale of illegale verblijven in een van de lidstaten alsmede zijn banden in het land waarin hij woont en in de lidstaten." (EHJ, arrest van 19 december 2013, zaak C-84/12, Rahmanian Koushkaki tegen Bondsrepubliek Duitsland, punten 67-69).

⁵¹ Een heen en terug ticket of een reservatie van een dergelijk ticket, een document dat aantoon dat de aanvrager over bestaansmiddelen beschikt in zijn land van herkomst, een werkgeversattest, bankuittreksels, een bewijs van het bezit van eigendommen als huizen of gronden of elk ander bewijs van integratie in het land van herkomst (familiebanden, beroepssituatie...).

⁴⁹ CJUE, arrêt du 19 décembre 2013, affaire C-84/12, Rahmanian Koushkaki contre Bundesrepublik Deutschland, points 38 et 63.

⁵⁰ La CJUE a jugé que "le visa est refusé s'il existe un doute raisonnable sur la volonté du demandeur de quitter le territoire des États membres avant l'expiration du visa demandé. Il n'est donc nullement exigé que les autorités compétentes acquièrent, en vue de déterminer si elles sont tenues de délivrer un visa, une certitude quant à la volonté du demandeur de quitter ou non le territoire des États membres avant l'expiration du visa demandé. Il leur incombe, en revanche, de déterminer s'il existe un doute raisonnable quant à cette volonté. A cette fin, les autorités compétentes doivent procéder à un examen individuel de la demande de visa qui [...] prend en compte, d'une part, la situation générale du pays de résidence du demandeur et, d'autre part, les caractéristiques propres à ce dernier, notamment sa situation familiale, sociale et économique, l'existence éventuelle de séjours légaux et illégaux antérieurs dans l'un des États membres, ainsi que ses liens dans le pays de résidence et dans les États membres." (CJUE, arrêt du 19 décembre 2013, affaire C-84/12, Rahmanian Koushkaki contre Bundesrepublik Deutschland, points 67-69).

⁵¹ Un billet de retour ou une réservation d'un tel billet, un document attestant que le demandeur dispose de moyens financiers dans le pays de résidence, une attestation d'emploi, des relevés bancaires, une preuve de la possession de biens immobiliers ou toute preuve de l'intégration dans le pays de résidence (liens de parenté, situation professionnelle...).

andere eventuele repatriëringenkosten te dekken van de persoon die illegaal op het grondgebied zou gebleven zijn bij het verstrijken van zijn visum. Het bestaan van een tenlasteneming vormt dus een bijkomende terugkeergarantie, rekening houdend met het feit dat het regeerakkoord bepaalt dat een effectieve terugkeer zal worden opgevolgd.⁵²

3. De aanvrager kan “elk bewijs” voorleggen van de verwantschapsband met zijn familielid in België⁵³. De DVZ kan niet eisen dat deze band systematisch bewezen wordt door een gelegaliseerde akte van de burgerlijke stand, aangezien het leveren van een dergelijk bewijs een disproportionele hindernis zou vormen bij de uitoefening van het recht op een familieleven. In sommige landen is het moeilijk om een dergelijke gelegaliseerde akte te bekomen. Het is enkel in gevallen waarbij de twijfel gerechtvaardigd is, dat de DVZ eventueel bijkomende documenten kan eisen.

4. De DVZ moet erop toezien dat een juist evenwicht wordt bewaard tussen het recht van het individu om zijn familiebanden te onderhouden en het algemeen belang dat erin bestaat om de toegang van vreemdelingen tot het grondgebied en hun verblijf te controleren.

5. De DVZ moet speciale aandacht besteden aan het hoger belang van het kind en zijn recht om niet tegen hun wil van de ouders te worden gescheiden, alsook om met hen persoonlijke relaties en regelmatige contacten te onderhouden⁵⁴.

6. Wanneer de visumaanvrager over een potentieel recht op verblijf beschikt in toepassing van de regels aangaande gezinsherening (ouder van een minderjarig Belgisch kind, minderjarig kind, echtgenoot van een persoon die over voldoende bestaansmiddelen beschikt die stabiel en regelmatig zijn), mag de DVZ een weigeringsbeslissing niet baseren op een voorermen tot illegale immigratie zonder dit risico concreet te motiveren.

Het doel van de Europese wetgever was om het reizen op een legitieme manier te vergemakkelijken. Het doel was niet om personen die zich zouden kunnen vestigen in België maar die ervoor hebben gekozen om in het buitenland te leven, te verhinderen om voor een

⁵² “In dat kader zal diegene die zich garant stelt opgenomen worden in een databank en zullen de nodige maatregelen genomen worden om zijn verplichtingen afdwingbaar te maken, inclusief voor medische kosten. Ook voor procedures waarbij vandaag reeds is voorzien in een ten lastenneming, zullen soortgelijke maatregelen genomen worden.”, Regeerakkoord van 9 oktober 2014, punt 7.2.

⁵³ Bijlage II van de Visumcode, punt C.

⁵⁴ Artikelen 9 en 10 van het Verdrag voor de rechten van het kind.

entre autres les éventuels frais de rapatriement de la personne qui resterait illégalement sur le territoire après l’expiration de son visa. La présence d’un engagement de prise en charge constitue donc une garantie de retour supplémentaire, sachant que l’accord de gouvernement stipule que le retour effectif sera surveillé.⁵²

3. Le demandeur peut fournir “toute preuve” du lien de parenté avec le membre de sa famille en Belgique⁵³. L’OE ne peut exiger que ce lien soit systématiquement prouvé par un acte d’état civil légalisé, car une telle exigence constituerait une entrave disproportionnée à l’exercice du droit au respect de la vie familiale. Dans certains pays, un tel acte légalisé est en effet difficile à obtenir. Ce n’est qu’en cas de doute dûment justifié, que l’OE peut éventuellement exiger des documents complémentaires.

4. L’OE doit veiller à atteindre un juste équilibre entre le droit de l’individu à entretenir des relations familiales et l’intérêt général qui consiste à contrôler l’entrée et le séjour des étrangers sur le territoire national.

5. L’OE doit accorder une attention particulière à l’intérêt supérieur de l’enfant et son droit à ne pas être séparé de ses parents contre leur gré et d’entretenir avec eux des relations personnelles et des contacts réguliers⁵⁴.

6. Lorsque le demandeur du visa dispose potentiellement d’un droit au séjour en vertu des règles relatives au regroupement familial (auteur d’un enfant belge mineur, enfant mineur, conjoint d’une personne qui dispose de moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants), l’OE ne peut fonder une décision de refus du visa sur une volonté d’immigration illégale sans étayer concrètement ce risque.

L’objectif du législateur européen était en effet de faciliter les voyages effectués de manière légitime. L’objectif n’est pas d’empêcher des personnes qui pourraient s’établir en Belgique mais qui ont choisi de vivre à l’étranger, de se rendre en Belgique pour une

⁵² “Les personnes garantes seront reprises dans une base de données et les mesures requises seront prises afin de rendre leurs engagements contraignants, en ce compris pour des frais médicaux. Des mesures similaires seront également prises pour les cas prévoyant déjà une prise en charge”, Accord de gouvernement du 9 octobre 2014, point 7.2.

⁵³ Annexe II du Code des visas, point C.

⁵⁴ Articles 9 et 10 de la Convention relative aux droits de l’enfant.

korte periode naar België te komen. Het is evenmin de bedoeling om hen te verplichten tot het aanvragen van een visum voor gezinsherening enkel en alleen om een weigering van de DVZ voor een visum kort verblijf te voorkomen, terwijl zij juist een visum kort verblijf beogen.

De DVZ mag niet veronderstellen dat deze personen, omdat ze potentieel een recht hebben op verblijf, sowieso de intentie hebben om van dit recht gebruik te maken en via een visumaanvraag voor kort verblijf een procedure tot gezinsherening willen omzeilen omdat ze mogelijks niet voldoen aan de voorwaarden of omdat die procedure omslachtig is. De DVZ moet aantonen dat er concrete aanwijzingen zijn voor het voornemen tot het omzeilen van de procedure. Wanneer uit objectieve elementen van het dossier blijkt dat het niet de bedoeling is van de aanvrager zich in België te vestigen, kan de DVZ het visum niet weigeren tenzij één van de andere voorwaarden voor het afleveren van een visum zoals vermeld in artikel 32 van de Visumcode niet is vervuld.

7. De DVZ moet zich ervan vergewissen over te gaan tot “een zo grondig mogelijk onderzoek, rekening houdend met de omstandigheden waarvan hij kennis heeft of zou moeten hebben”⁵⁵.

8. Om de DVZ toe te laten een dossier grondig te onderzoeken, moet de diplomatieke of consulaire post een proactieve houding aannemen, en de visumaanvrager correct informeren over de voor te leggen documenten om zijn voornemen te bewijzen het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van zijn visum⁵⁶. Hij moet erover waken een goed samengesteld dossier over te maken aan de DVZ, waarbij de door de aanvrager voorgelegde documenten en informatie nauwkeurig worden opgesomd samen met een onpartijdig en objectief advies over de aanvraag. Indien de aanvraag niet duidelijk is, moeten de post of de DVZ gebruik maken van hun mogelijkheid om bijkomende documenten te vragen aan de aanvrager en/of deze uitnodigen voor een onderhoud.⁵⁷

9. Een weigering van een eerdere visumaanvraag mag niet automatisch leiden tot de weigering van een nieuwe aanvraag. Een nieuwe aanvraag moet worden onderzocht op basis van alle mogelijke beschikbare informatie.⁵⁸

⁵⁵ RVV, zaak 119 352, arrest van 21 februari 2014, 2.3.4.

⁵⁶ Artikel 47 van de Visumcode preciseert dat de centrale overheden van de lidstaten en hun consulaten alle nuttige informatie aangaande de visumaanvraag en meer bepaald de criteria, de voorwaarden en de procedures van een visumaanvraag meedelen aan het publiek.

⁵⁷ “Bij het onderzoek van een aanvraag kunnen de consulaten de aanvrager in gerechtvaardigde gevallen voor een interview oproepen en kunnen zij om aanvullende documenten verzoeken”, artikel 21, § 8, van de Visumcode.

⁵⁸ Visumcode, artikel 21, § 9.

courte période. Ni de les contraindre à solliciter un regroupement familial pour contourner un refus de l’OE de leur accorder un visa court séjour, qui est pourtant conforme à leurs intentions.

L’OE ne peut supposer que puisqu’elles ont un potentiel droit au séjour, ces personnes ont forcément l’intention de faire usage de ce droit et de contourner, par une demande de visa court séjour, une procédure de regroupement familial plus fastidieuse ou dont elles ne rempliraient pas les conditions. L’OE doit établir qu’il existe des indices concrets d’une intention de contourner la procédure. Lorsqu’il ressort des éléments objectifs du dossier que l’intention du demandeur n’est pas de s’installer en Belgique, l’OE ne peut refuser le visa que si l’une des autres conditions de délivrance mentionnées à l’article 32 du Code des visas n’est pas remplie.

7. L’OE doit s’assurer de procéder à “un examen aussi rigoureux que possible de la cause, en fonction des circonstances dont il a ou devrait avoir connaissance”⁵⁵.

8. Afin de permettre à l’OE de procéder à un examen rigoureux du dossier, le poste diplomatique ou consulaire doit avoir une attitude proactive et informer correctement le demandeur de visa des documents à fournir afin de prouver sa volonté de quitter le territoire des États membres avant l’expiration du visa⁵⁶. Il doit veiller à transmettre à l’OE un dossier de qualité, en énumérant avec précision les documents et informations produits par le demandeur de visa et en émettant un avis neutre et objectif sur la demande. Si la demande n’est pas claire, le poste ou l’OE doivent faire usage de leur faculté de réclamer au demandeur des documents complémentaires et/ou l’inviter à un entretien.⁵⁷

9. Un refus de visa antérieur n’entraîne pas *a priori* le refus d’une nouvelle demande. Une nouvelle demande est examinée sur la base de toutes les informations disponibles.⁵⁸

⁵⁵ CCE, affaire 119 352, arrêt du 21 février 2014, 2.3.4.

⁵⁶ L’article 47 du Code des visas précise que les autorités centrale des États membres et leurs consulats communiquent au public toutes les informations utiles concernant la demande de visa et notamment les critères, conditions et procédures de demande de visa.

⁵⁷ “Au cours de l’examen d’une demande, les consulats peuvent, lorsque cela se justifie, inviter le demandeur à un entretien ou lui demander de fournir des documents complémentaires.”, article 21, § 8, du Code des visas.

⁵⁸ Code des visas, article 21, § 9.

10. Om de visumaanvraager de kans te geven om na te gaan of de DVZ zijn verplichtingen nakomt, moet de administratie zijn weigeringsbeslissingen passend motiveren. De aanvrager moet kunnen begrijpen waarom de Belgische Staat zijn recht op eerbied voor het familieleven belemmert. De DVZ mag zich niet beperken tot standaardformules om zijn beslissingen te motiveren: zijn beslissing moet duidelijk maken dat hij is overgegaan tot een individueel onderzoek van de aanvraag en dat hij rekening heeft gehouden met alle door de aanvrager voorgelegde elementen.

Bijgevolg,

1. Overwegende dat het recht op eerbied voor het familieleven voorschrijft dat een visumaanvraag voor een kort verblijf ingediend door een naast familielid van een persoon die in België verblijft, aandachtig en uiterst nauwkeurig wordt onderzocht;

2. Overwegende dat de twijfel over het voornemen van de visumaanvraager om het grondgebied van de lidstaten te verlaten voor het verstrijken van zijn visum redelijk moet zijn, dat hij passend moet gemotiveerd zijn en dat de Dienst Vreemdelingenzaken rekening moet houden met de tenlasteneming die eventueel is voorgelegd ter ondersteuning van de aanvraag;

3. Overwegende dat de aanwezigheid van een minderjarig kind de administratie oplegt om rekening te houden met diens hoger belang;

4. Overwegende dat een familielid dat een recht op verblijf kan inroepen geen visum kort verblijf mag worden ontzegd met als motief dat er een voornemen tot illegale immigratie zou zijn, tenzij er concrete aanwijzingen zijn dat een omzeiling van de procedure wordt beoogd;

5. Overwegende dat in het geval van een weigering van een visum de aanvrager in staat moet zijn om na te gaan of de Dienst Vreemdelingenzaken alle elementen waarover hij beschikking had of waarvan hij had moeten op de hoogte zijn in overweging heeft genomen en hij deze op een redelijke manier heeft geïnterpreteerd;

6. 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;

10. Pour permettre la vérification, par le demandeur de visa, du respect de ces obligations par l'OE, l'administration se doit de motiver adéquatement ses décisions de refus. Le demandeur doit pouvoir comprendre pour quelles raisons l'État belge entrave son droit au respect de la vie familiale. L'OE ne peut se contenter de formules standardisées pour motiver ses décisions: sa décision doit laisser apparaître qu'il a procédé à un examen individualisé de la demande et qu'il a tenu compte de tous les éléments fournis par le demandeur.

Par conséquent,

1. Considérant que le droit au respect de la vie familiale impose de procéder à un examen attentif et rigoureux d'une demande de visa court séjour introduite par un membre de famille proche d'une personne résidant en Belgique;

2. Considérant que le doute sur la volonté du demandeur de visa de quitter le territoire des États membres avant l'expiration de son visa doit être raisonnable, qu'il doit être adéquatement motivé et que l'Office des étrangers doit tenir compte de l'engagement de prise en charge éventuellement produit à l'appui de la demande;

3. Considérant que la présence d'un enfant mineur impose à l'administration de tenir compte de son intérêt supérieur;

4. Considérant qu'un membre de famille qui peut invoquer un droit au séjour ne peut pas se voir opposer une volonté d'immigration illégale comme motif de refus d'un visa court séjour, sauf indices concrets d'un détournement de la procédure;

5. Considérant qu'en cas de refus du visa, le demandeur doit être en mesure de vérifier si l'Office des étrangers a pris en considération tous les éléments dont il avait connaissance ou dont il aurait dû avoir connaissance et s'il en a fait une lecture raisonnable;

6. 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;

beveelt de federale Ombudsman aan

a) aan de diplomatieke en consulaire posten:

— om de indiening van correct samengestelde dossiers aan te moedigen, de informatie over de voorwaarden voor de toekenning van een visum te verbeteren, in het bijzonder over de documenten die de garantie op terugkeer kunnen aantonen;

— wanneer zij een dossier voor beslissing overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken, hun advies te staven met de objectieve en de feitelijke elementen uit het dossier en er een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie bij te voegen.

b) aan de Dienst Vreemdelingenzaken:

— om het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht;

— om de twijfel aangaande het voornemen van de aanvrager om de Schengen ruimte te verlaten bij het verlopen van de visumtermijn op een redelijke en proportionele manier te beoordelen;

— om 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;

— om het hoger belang van het kind te laten primeren als er een minderjarige is bij betrokken;

— om wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinsherening, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzetting van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan het Parlement

4.1.1. Ingewilligd in 2014

AA 12/01 Voor een wettelijke omkadering zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de Dienst Vreemdelingenzaken toestaat aan bepaalde

le Médiateur fédéral recommande

a) 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.

b) à l'Office des étrangers:

— de renforcer la qualité du processus d'analyse des dossiers et de motivation des décisions pour qu'elles 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.

4. Suivi des recommandations des années précédentes

4.1. Au Parlement

4.1.1. Rencontrée en 2014

RG 12/01 Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques

diplomatieke en consulaire posten om studentenvisa ambtshalve te weigeren.

➤ Sinds onze aanbeveling geeft de Dienst Vreemdelingenzaken geen bevoegdheidsdelegatie meer aan de diplomatieke posten.

4.1.2. Hangend

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

➤ Een werkgroep “Buitenlandse akten” bij het Agentschap voor de administratieve vereenvoudiging werkt aan dit onderwerp. Geen verdere evolutie in 2014.

AA 08/03 Richtlijnen uitvaardigen die een uniforme toepassing van artikel 31 van het Wetboek van internationaal privaatrecht garanderen, opdat 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 wachtrechtregister.

➤ Zie opvolging AA 08/02.

4.1.3. Niet ingewilligd

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

➤ De aanbeveling is achterhaald aangezien over alle aanvragen om gezinshereniging van vóór september 2011 intussen is beslist.

et consulaires de refuser d’office la délivrance de visas pour études.

➤ Depuis notre recommandation, l’Office des étrangers ne recourt plus à cette délégation de pouvoir en faveur des postes.

4.1.2. Pendantes

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

➤ Un groupe de travail “Actes étrangers” travaille sur ce sujet au sein de l’Agence pour la simplification administrative. Aucune évolution en 2014 n’est à signaler.

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

➤ cf. RG 08/02

4.1.3. Non rencontrée

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

➤ La recommandation est devenue obsolète entre-temps puisque toutes les demandes de regroupement familial datant d’avant septembre 2011 ont fait l’objet d’une décision.

4.2. Aan de administratie

4.2.1. Ingewilligd in 2014

OA 06/04 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: een plan met deadlines aannemen voor het inhalen van de achterstand van het Bureau “Artikel 9, lid 3 — humanitair”.

➤ Op 31 december 2014 waren 6 576 aanvragen op basis van artikel 9bis in onderzoek tegenover 11 992 eind 2012 etn31 858 eind 2010. Wat de aanvragen artikel 9ter betreft, zou de stock slechts 1 506 dossiers bedragen op 31 december 2014, terwijl dit eind 2012 nog 6 022 was. Van de oorspronkelijke aanvragen “Artikel 9, lid 3 — humanitair” waren er nog slechts 32 in onderzoek (bron www.dofi.fgov.be). De achterstand wordt geleidelijk aan weggewerkt.

OA 06/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: alle nodige maatregelen treffen om te garanderen dat de Dienst Vreemdelingenzaken een beslissing neemt over de vraag tot verlenging of vernieuwing van een tijdelijke verblijfstitel voor het verstrijken van de vervaldatum.

➤ De federale Ombudsman stelt geen systemische problemen meer vast, wat erop wijst dat de doelstelling van de aanbeveling is bereikt.

OA 13/03 Aanbeveling aan Fedasil: een einde maken aan het systematisch weigeren om materiële hulp toe te kennen aan families die de nationaliteit van een lidstaat van de Europese Unie hebben (1) en in het kader van de toepassing van artikel 60 van de Opvangwet en het koninklijk besluit van 24 juni 2004 een aantal welbepaalde categorieën van Europese families als illegaal verblijvend te beschouwen (2).

➤ De punten 1, 2a en 2b zijn ingewilligd, het arrest van het Grondwettelijk Hof heeft de situatie veranderd voor punt 2c:

1. Fedasil zal voortaan de beslissingen om materiële hulp te weigeren motiveren met betrekking tot de voorwaarde van het illegaal verblijf van de families en niet meer op basis van hun Europese nationaliteit.

2. a) Fedasil zal de Europese families aan wie een bevel om het grondgebied te verlaten werd betekend in het kader van een asielaanvraag, als illegaal beschouwen zodra de uitvoeringstermijn van het bevel verstreken is.

4.2. A l'administration

4.2.1. Rencontrées en 2014

RO 06/04 Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: adopter un plan échéonné de résorption de l'arriéré du Bureau “Article 9, alinéa 3 — humanitaire”.

➤ A la date du 31 décembre 2014, 6 576 demandes basées sur l'article 9bis de la loi sur les étrangers étaient en cours de traitement contre 11 992 fin 2012 et 31 858 fin 2010. Concernant les “demandes 9ter”, alors que le stock de dossiers était de 6 022 fin 2012, il n'était plus que de 1 506 au 31 décembre 2014. Quant aux demandes initiales “Article 9, alinéa 3 — humanitaire” il n'y avait plus que 32 dossiers en cours (source www.dofi.fgov.be). L'arriéré se résorbe donc graduellement.

RO 06/05 Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que l'Office des étrangers prenne une décision sur la demande de prorogation ou de renouvellement d'un titre de séjour temporaire avant sa date d'expiration.

➤ Le Médiateur fédéral ne constate plus de dysfonctionnements systémiques, ce qui indique que les objectifs de la recommandation ont été rencontrés.

RO 13/03 Recommandation à Fedasil: Mettre fin au refus systématique d'accorder l'aide matérielle aux familles qui possèdent la nationalité d'un État de l'Union européenne (1) et considérer, dans le cadre de l'application de l'article 60 de la loi sur l'accueil et de l'arrêté royal du 24 juin 2004, comme étant en séjour illégal, certaines catégories déterminées de familles européennes (2).

➤ Les points 1, 2a et 2b sont rencontrés, l'arrêt de la Cour constitutionnelle a changé la situation visée au point 2c:

1. Fedasil motivera désormais ses décisions de refus d'octroyer l'aide matérielle au regard de la condition d'illégalité du séjour des familles et non plus de leur nationalité européenne;

2. a) Fedasil considère comme étant en séjour illégal, les familles européennes qui se sont vues notifier un ordre de quitter le territoire dans le cadre d'une demande d'asile, une fois son délai dépassé;

b) Fedasil zal de Europese families die bij hun gemeentebestuur een verblijfsrecht van meer dan drie maanden hebben aangevraagd en niet binnen de wettelijke termijn van drie maanden hebben kunnen aantonen te beantwoorden aan de vereiste voorwaarden, als illegaal beschouwen wanneer hen een beslissing tot weigering van verblijf werd betekend (bijlage 20 zonder bevel om het grondgebied te verlaten).

c) Fedasil bevestigde dat het als gevolg van het arrest van het Grondwettelijk Hof nr. 95/2014 van 30 juni 2014 niet meer mogelijk is om Europese families automatisch uit te sluiten van het recht op materiële hulp gedurende de eerste drie maanden van hun verblijf in België. Materiële hulp zal echter enkel worden toegekend wanneer alle toekenningsoverwaarden vervuld zijn: aanwezigheid van minderjarige kinderen, illegaal verblijf van alle leden van de familie, staat van behoefte. Er zal geen systematische weigering meer zijn, maar een individueel onderzoek van elk dossier.

OA 13/05 Aanbeveling aan FOD Binnenlandse Zaken: het Rijksregister aanpassen zodat alle huisnummers, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister kunnen opgenomen worden in het veld van de huisnummers, opdat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden verstuurd.

➤ De uitvoering van de aanbeveling zal in het tweede semester van 2015 gebeuren. Een voorstel tot aanpassing van de structuur van het Rijksregister werd op 22 oktober 2014 aan het Gebruikerscomité van het Rijksregister gedaan. Volgende structuur wordt voorzien:

- huisnummer: 4 posities, numeriek; geen vermelding van dubbele nummers, bijvoorbeeld 68-70;
- huisletter: 1 positie; hoofdletter A tot Z of leeg;
- index: 4 posities; verwijzing naar bouwlaag aanraden (0101, 0102, 0201, ...);
- (brieven)busnummer;
- facultatieve velden die nuttige informatie kunnen bevatten voor veiligheids- en hulpdiensten.

OA 13/06 Aanbeveling aan FOD Binnenlandse Zaken: de nodige maatregelen nemen om de Unieburgers op te roepen om de vernieuwing van hun identiteitskaart voor vreemdelingen aan te vragen bij het verstrijken van de geldigheidstermijn.

b) Fedasil considère comme étant en séjour illégal les familles qui ont sollicité un droit de séjour de plus de trois mois auprès de leur commune et qui n'ont pu démontrer qu'elles répondent aux conditions requises dans le délai légal, lorsqu'un refus de séjour leur aura été notifié (annexe 20 sans ordre de quitter le territoire;

c) Fedasil confirme que l'arrêt de la Cour constitutionnelle n° 95/2014 du 30 juin 2014 l'empêche désormais d'exclure les familles européennes de manière automatique du bénéfice de l'aide matérielle, durant les trois premiers mois de leur séjour. Toutefois, l'aide matérielle ne sera due que si toutes les circonstances conditionnant son octroi sont remplies: présence d'enfants mineurs, caractère illégal du séjour de tous les membres de la famille, situation d'indigence. En d'autres termes il n'y aura plus de refus systématique, mais bien un examen au cas par cas.

RO 13/05 Recommandation au SPF Intérieur: adapter le Registre national de telle sorte que tous les numéros de maison, en ce compris ceux pourvus d'une lettre, puissent être enregistrés dans le champ adéquat, afin que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.

- L'exécution de la recommandation se fera au cours du deuxième semestre de 2015. Une proposition d'adaptation de la structure du Registre national a été faite le 22 octobre 2014 au Comité des utilisateurs du Registre national. La structure suivante est prévue:
 - numéro de la maison: 4 positions, numériques, pas de mention des doubles numéros, par exemple 68-70;
 - lettre dans le numéro de la maison: une position, majuscule A à Z ou vide;
 - index: 4 positions, conseiller référence à l'étage (0101, 0102, 0201, ...);
 - numéro de la boîte aux lettres;
 - des champs facultatifs qui peuvent contenir de l'information pour les services de sécurité et d'intervention.
- RO 13/06** Recommandation au SPF Intérieur: prendre les mesures nécessaires à la convocation des citoyens de l'Union pour qu'ils demandent le renouvellement de leur carte d'identité pour étrangers à l'expiration de sa période de validité.

➤ De uitvoering van de aanbeveling zal in 2015 gebeuren. De technische aanpassingen om de aanbeveling uit te voeren zitten in een eindfase.

4.2.2. Hangend

OA 06/03 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: De aanvragen tot het verkrijgen van een verblijfsmachtiging behandelen binnen de redelijke termijn, zoals voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden en, in voorkomend geval, verlengen met de termijn die de betrokkenen of een andere overheid nodig had om de door de dienst Vreemdelingenzaken gevraagde informatie, nodig om een beslissing te nemen, verschaffen.

➤ De algemene beleidsnota van 18 november 2014 van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie preciseert dat hij de Dienst Vreemdelingenzaken de opdracht heeft gegeven zo snel als mogelijk de uitzonderlijke werklast weg te werken die door de regularisatieoperatie van 2009 werd veroorzaakt.

OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken: De afgifte van een visum met het oog op huwelijk niet afhankelijk maken van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.

➤ De aanbeveling blijft actueel.

E. Financiën

De FOD Financiën is een complexe administratie die tussenkomt op vele momenten in het leven van de burger. “Financiën” heeft een bijzondere en essentiële rol in de overheidshuishouding onder meer omdat zij middelen inzamelt waarmee overheidstaken worden gefinancierd. In een samenleving waar het ritme van veranderingsprocessen (bijvoorbeeld op economisch en technologisch vlak) beleidmatig snelle en doortastende beslissingen vraagt, is het niet eenvoudig om in het algemeen de financiële, maar ook meer in het bijzonder de fiscale implicaties (die ook uitdrukking zijn van rechten en plichten van de burger ten aanzien van de overheid en dus de samenleving) conform de veranderende realiteiten en inzichten te benaderen. Daarenboven zijn grensoverschrijdende realiteiten, die vele processen complexer en zwaarder maken, een gestaag voortschrijdend gegeven.

➤ L'exécution de la recommandation se fera en 2015. Les adaptations techniques afin de donner suite à la recommandation en sont à leur dernière phase.

4.2.2. Pendantes

RO 06/03 Recommandation à l'Office des étrangers, SPF Intérieur: Traiter la demande d'autorisation de séjour dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé ou l'autorité tierce pour fournir l'information demandée par l'Office des étrangers et nécessaire pour prendre sa décision.

➤ La note de politique générale du 18 novembre 2014 du secrétaire d'État à l'Asile et la Migration précise qu'il a chargé l'Office des étrangers de résorber dans les meilleurs délais la surcharge de travail exceptionnelle générée par l'opération de régularisation de 2009.

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

➤ Cette recommandation reste d'actualité en 2014.

E. Finances

Le SPF Finances est une administration complexe qui intervient dans de nombreux moments de la vie du citoyen. Les “Finances” jouent un rôle particulier et essentiel dans l’administration de l’État, notamment parce qu’elles collectent les moyens qui serviront au financement des politiques publiques. Dans une société où le rythme des processus de changement (sur le plan économique et technologique par exemple) demande des décisions politiques rapides et audacieuses, concilier leurs implications financières en général, et fiscales en particulier (qui sont aussi l’expression des droits et obligations du citoyen à l’égard de l’administration et donc de la société) avec l’évolution des réalités et des approches concrètes est loin d’être chose aisée. S’y ajoutent encore les réalités transfrontalières qui rendent les processus plus complexes et plus lourds, une donnée en constante évolution.

De federale Ombudsman heeft bij behandeling van diverse aspecten van fiscale problematiek vastgesteld dat er bij de FOD Financiën openheid en wil is om op opbouwende manier op basis van klachten van de burger mee te werken, ook aan nieuwe modaliteiten en inzichten. Gezien de complexiteit is dat niet, meestal niet, eenvoudig en vraagt dat soms tijd. Om tot een goede, gegrondde en transparante oplossing te kunnen komen, kan die tijd ondanks alles een noodzakelijke en nuttige investering voor de toekomst blijken. De oplossingen die voor deze problemen ondertussen worden gevonden in individuele dossiers na vruchtbaar overleg tussen de FOD Financiën en de federale Ombudsman, blijken daarbij een goede voorzet te zijn.

1. De oplossingen voor al langer gekende problemen

1.1. Een herinnering aan de instructies inzake het versturen van een bericht van wijziging

Als de fiscus een wijziging aanbrengt in de aangifte en die een hogere belastbare grondslag tot gevolg heeft dan aangegeven door de belastingplichtige, dan moet hij de belastingplichtige een bericht van wijziging sturen. Deze substantiële vormvereiste, een verplichting die artikel 346 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 (WIB 92) aan de administratie oplegt, blijkt niet consequent door alle belastingambtenaren te worden nageleefd. Wordt de aangifte gewijzigd zonder voorafgaand bericht van wijziging, dan kan de belastingplichtige bezwaar indienen bij de gewestelijk directeur met een verzoek om nietigverklaring van zijn aanslag wegens de schending van een vormvoorwaarde.

Zoals de federale Ombudsman vorig jaar al opmerkte, wil het bericht van wijziging de belastingplichtige in eerste instantie vooraf uitdrukkelijk informeren over de wijzigingen die de administratie wil aanbrengen in de aangifte om te kunnen nagaan of die aanpassingen wel correct zijn. Een aanpassing van de aangifte zonder deze voorafgaande informatie van de administratie loopt het risico door de belastingplichtige onopgemerkt te blijven.

Vorig jaar merkte de federale Ombudsman op dat de bestaande administratieve richtlijnen die de belastingambtenaren opdragen strikt de procedureregels in dit verband na te leven, niet volstonden.

In afwachting van een mogelijke automatisering van het gebruik van bepaalde brieven, waaronder de berichten van wijziging — wat de nauwgezette toepassing van de procedureregels moet bevorderen

Le Médiateur fédéral a pu constater, dans différents domaines de la matière fiscale, une ouverture et une volonté du SPF Finances de collaborer de façon constructive, à partir des plaintes des citoyens, à la recherche de solutions nouvelles. La complexité de la matière fiscale ne facilite — généralement — pas cette approche et il ne faut pas sous-estimer le temps qui y est investi. Mais cet investissement peut se révéler indispensable et utile à terme pour parvenir à une solution adéquate, mûrement réfléchie et transparente. Les solutions qui sont trouvées entre temps dans les dossiers individuels après discussions fructueuses entre le SPF Finances et le Médiateur fédéral, forment à cet égard une bonne ébauche.

1. Des réponses à des problèmes anciens

1.1. Rappel des instructions concernant l'envoi d'un avis de rectification

Lorsque le fisc modifie la déclaration du contribuable, entraînant une augmentation de la base imposable déclarée par ce dernier, un avis de rectification doit lui être envoyé. Cette formalité substantielle, imposée à l'administration par l'article 346 du Code des impôts sur les revenus 1992 (CIR 92), ne semble pourtant pas être systématiquement respectée par tous les agents du fisc. Lorsque la déclaration a été modifiée sans avis de rectification préalable, le contribuable peut introduire une réclamation auprès du directeur régional et demander l'annulation de sa taxation pour non-respect des exigences de forme.

Comme le Médiateur fédéral l'avait déjà souligné l'année passée, l'avis de rectification a pour but d'informer explicitement le contribuable des changements que l'administration souhaite apporter à sa déclaration afin de lui permettre de vérifier que ces changements sont corrects. Une modification de la déclaration, sans information préalable de la part de l'administration, risque en effet de passer inaperçue aux yeux du contribuable.

L'an dernier, le Médiateur fédéral a constaté que les instructions administratives existantes, qui exhortent les agents du fisc à se conformer strictement aux règles de procédure, n'étaient pas suffisantes.

En attendant une éventuelle automatisation de certains courriers, dont les avis de rectification — ce qui devrait contribuer à renforcer le respect des règles de procédure —, l'Administration générale de la Fiscalité a

— herinnerde de Algemene administratie van de Fiscaliteit op 26 maart 2014 op haar intranet aan de instructies inzake het versturen van een bericht van wijziging.

De taxatiediensten werden erop gewezen dat de federale Ombudsman merkt dat bij de wijziging van een aangifte niet altijd een bericht van wijziging wordt verstuurd, in het bijzonder wanneer het om eerder minimale wijzigingen gaat. Aldus wordt niet voldaan aan de wettelijke voorschriften van artikel 346, § 1, WIB 92. De aan de administratie opgelegde verplichting, in geval van wijziging van de aangegeven of schriftelijk erkende inkomsten en andere gegevens, heeft tot doel de belastingplichtige te beschermen en is een substantiële vereiste waarvan de niet naleving de nietigheid van de verbeteringsprocedure meebrengt en, bijgevolg, ook van de onwettelijk gevestigde aanslag.⁵⁹

De federale Ombudsman is er zich van bewust dat het systematisch versturen van een bericht van wijziging bovenop de reeds aanzienlijke werklast van de taxatieambtenaren komt. Maar hij blijft benadrukken dat het bericht van wijziging een fundamenteel communicatiemiddel is met de belastingplichtigen, die er moeten kunnen op vertrouwen dat de fiscus de aangifte niet onaangekondigd zal wijzigen. Het bericht van wijziging is voor een belastingplichtige trouwens ook een belangrijke schakel in de mogelijkheid om zijn recht van verdediging uit te oefenen.

1.2. De invulling van het begrip “materiële vergissing”

In zijn vorig jaarverslag wees de federale Ombudsman er reeds op dat de fiscale procedures weinig ruimte laten om vergissingen recht te zetten die belastingplichtigen maken bij het invullen van hun aanslagbiljet. De federale Ombudsman belichtte daaruit de soms te beperkte mogelijkheid tot ontheffing van ambtswege in geval van een materiële vergissing en wees erop dat een belastingbetalen soms meent recht te hebben op een ontheffing van ambtswege, terwijl de administratie en de rechtspraak het begrip materiële vergissing vaak een interpretatie geven die te strikt blijkt om de gevraagde rechtdoeling toe te laten.

Bovendien bleken niet alle lokale taxatiediensten het begrip materiële vergissing op dezelfde manier te interpreteren. Sommige taxatiediensten of ambtenaren die gevoeliger zijn voor de argumentatie van de belastingbetalen of in contact staan met een kwetsbaarder publiek, hielden er om billijkheidsredenen een meer soepele interpretatie op na.

⁵⁹ Cass. 30 oktober 1956, Van Haecht, Pas. 1957, I, p. 218; 21 mei 1959, Funken, Pas. 1959, I, p. 955.

rappelé le 26 mars 2014 sur son intranet les instructions relatives à l'envoi d'un avis de rectification.

Les services de taxation ont été avisés du constat opéré par le Médiateur fédéral qu'en cas de rectification de la déclaration, un avis de rectification n'est pas toujours envoyé, en particulier lorsque les rectifications sont peu importantes. Cela au mépris des dispositions légales de l'article 346, § 1^{er}, CIR 92. L'obligation imposée à l'administration, en cas de rectification des revenus et des autres éléments déclarés ou admis par écrit, a pour but de protéger le contribuable et constitue une formalité substantielle dont l'inobservation entraîne la nullité de la procédure de rectification et, partant, de la cotisation illégalement établie.⁵⁹

Le Médiateur fédéral est conscient que l'envoi systématique d'un avis de rectification augmente la charge de travail, déjà considérable, de l'agent de taxation. Mais il insiste sur le fait qu'il s'agit d'une communication d'importance fondamentale pour le contribuable, qui doit pouvoir se fier au fait que le fisc ne modifiera pas sa déclaration fiscale sans avis préalable. L'avis de rectification constitue par ailleurs un maillon essentiel dans la capacité d'exercer son droit de la défense.

1.2. L'interprétation de la notion d' "erreur matérielle"

Dans son rapport annuel précédent, le Médiateur fédéral avait déjà constaté que les procédures fiscales offrent peu de latitude au contribuable pour rectifier les erreurs faites lors du remplissage de sa déclaration fiscale. Il mettait en lumière les possibilités trop réduites offertes par le dégrèvement d'office en cas d'erreur matérielle en sorte que parfois, le contribuable croit pouvoir prétendre à un dégrèvement d'office du chef d'une erreur dans sa déclaration, alors que l'interprétation administrative et jurisprudentielle de la notion d'erreur matérielle s'avère trop restrictive pour permettre les rectifications demandées.

En outre, le Médiateur fédéral avait constaté que tous les services de taxation locaux n'appliquaient pas la même interprétation de la notion d'erreur matérielle. Certains services, voire certains agents, plus sensibles aux arguments du contribuable ou au contact d'un public plus précarisé, appliquaient une interprétation plus souple de la notion.

⁵⁹ Cass., 30 octobre 1956, Van Haecht, Pas., 1957, I, p. 218; 21 mai 1959, Funken, Pas., 1959, I, p. 955.

Via een uitbreiding van de notie materiële vergissing zou de administratie over de mogelijkheid beschikken om vergissingen of vergetelheden recht te zetten, zelfs na het verstrijken van de gewone bezwaartijd.

De federale Ombudsman vroeg om een doordachte veralgemening van deze benadering.

Uitgaande van de bestaande circulaire van 13 december 2005 nam de centrale administratie van de FOD Financiën al het standpunt in dat een ruimere interpretatie van het begrip materiële vergissing in principe moet worden toegepast in het geval van evidente niet-betwiste anomalieën (zowel voor als na het verstrijken van de bezwaartijd van zes maanden).

De wet van 21 december 2013 houdende diverse fiscale en financiële bepalingen breidde trouwens de procedure tot ambtshalve ontheffing intussen vanaf aanslagjaar 2014 uit tot alle belastingverminderingen vermeld in de artikels 145-1 tot 145-36 van het WIB 92. De lijst met belastingverminderingen die aanleiding konden geven tot een ambtshalve ontheffing werd aanzienlijk uitgebreid (de verminderingen voor het lange termijn sparen, energiebesparende uitgaven, giften, ...) waardoor de wetgever vanaf aanslagjaar 2014 al heel wat problemen zou kunnen voorkomen.

Als resultaat van overleg over een aantal concrete dossiers met de federale Ombudsman nam de dienst Geschillen van de Algemene administratie van de Fiscaliteit zich voor de buitendiensten nog meer te wijzen op het belang van een ruime interpretatie van de term materiële vergissing (in het geval van evidente niet-betwiste anomalieën). Daarenboven zou de Commentaar op het WIB 92 worden geactualiseerd en uitgebreid met concrete voorbeelden.

Mede als gevolg daarvan heeft de Algemene administratie van de Fiscaliteit in 2014 een circulaire aangenomen waarin concreet de wetswijziging en het uitgebreide begrip materiële vergissing praktisch worden toegelicht.

Concrete situaties worden aangehaald om de taxatie- en geschillendiensten in staat te stellen coherente beslissingen te nemen. Hier volgen enkele voorbeelden van omstandigheden waarmee ook de federale Ombudsman naar aanleiding van klachten te maken kreeg:

— wanneer een belastingplichtige in de belastingaangifte het bedrag in mindering onder geen enkele code vermeldt en er is geen bijlage gevoegd bij de aangifte, maar het betreft een vermindering die eerder reeds werd

Une extension de la notion d'erreur matérielle permettrait à l'administration de rectifier des erreurs ou omissions évidentes, même après l'expiration du délai de réclamation.

Le Médiateur fédéral demandait une généralisation refléchie de cette approche.

S'appuyant sur une circulaire existante du 13 décembre 2005, les services centraux du SPF Finances répondirent qu'une interprétation plus large de la notion d'erreur matérielle était en principe déjà admise dans les cas d'omissions évidentes et non contestées (tant avant qu'après l'expiration du délai de réclamation de six mois).

La loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions fiscales et financières diverses a par ailleurs étendu, à partir de l'exercice d'imposition 2014, la procédure de dégrèvement d'office à toutes les réductions d'impôts reprises aux articles 145-1 à 145-36 du CIR 92. La liste des réductions d'impôt pouvant donner lieu à un dégrèvement d'office a ainsi été considérablement allongée (les réductions pour l'épargne à long terme, les dépenses pour économie d'énergie, les libéralités, ...), ce qui permettra au législateur de résoudre un grand nombre de problèmes à partir de l'exercice d'imposition 2014.

A l'issue d'une concertation sur des cas concrets présentés par le Médiateur fédéral, le service du Contentieux de l'Administration générale de la Fiscalité s'est engagé à sensibiliser davantage les services extérieurs sur l'importance d'une interprétation large de la notion d'erreur matérielle dans le cas d'anomalies évidentes et non contestées, et à actualiser le commentaire du CIR 92, en le complétant par des exemples concrets.

Cela a débouché en 2014 sur une circulaire de l'Administration générale de la Fiscalité, expliquant concrètement la modification législative étendant les cas de dégrèvement d'office et la notion élargie d'erreur matérielle.

Des situations concrètes sont exposées pour permettre aux services de taxation et du Contentieux de prendre des décisions cohérentes. En voici quelques exemples qui correspondent à des situations auxquelles le Médiateur fédéral avait été confronté dans les réclamations:

— lorsqu'un contribuable ne mentionne pas le montant d'une réduction sous un code dans sa déclaration fiscale et qu'il n'a pas joint d'annexes établissant ce montant, l'administration fiscale considérera que cette

aangevraagd, dan zal de administratie dit voortaan als een materiële vergissing beschouwen;

— wanneer een belastingplichtige een bedrag invult afkomstig van een foutieve berekening die haar oorsprong vindt in een slechte interpretatie van een complexe regelgeving dan mag — gelet op de complexiteit die heerste bij de aangifte van dergelijke uitgaven — de twijfel in het voordeel van de belastingplichtige spelen en tot een ambtshalve ontheffing leiden wegens materiële vergissing;

— wanneer een belastingplichtige in de belastingaangifte niet het juiste bedrag in de juiste code vermeldt, maar wel in een bijlage bij de aangifte, dan beschouwt de fiscus dit als een materiële vergissing.

Dit verruimde begrip van materiële vergissing is van toepassing op alle situaties waarin de gewestelijk directeur nog geen beslissing heeft genomen op een verzoek tot ambtshalve ontheffing.

De voorbeelden uit de omzendbrief wijzen op het belang dat de belastingplichtigen kunnen hebben om een kopie van hun bewijsstukken toe te voegen aan hun belastingaangifte, in het bijzonder wanneer ze voor de eerste keer een belastingvermindering vragen. Wanneer een belastingplichtige bijvoorbeeld een bedrag van belastingvermindering vergeet aan te geven of verkeerd aangeeft, terwijl het bedrag toch in de bijlagen staat, dan zal de fiscus dit voortaan als een materiële vergissing beschouwen.

De FOD Financiën verplicht thans de belastingplichtigen niet om de bijlagen toe te voegen, maar die enkel ter beschikking van de fiscus te houden.

In elk geval zouden de richtlijnen in deze omzendbrief ertoe moeten leiden dat de verschillende diensten bij de FOD Financiën het begrip materiële vergissing voortaan op een meer coherente manier toepassen om, zoals de omzendbrief zelf ook aangeeft, een gelijke behandeling van de belastingplichtigen te waarborgen.

Deze omzendbrief toont in de feiten aan tot wat een opbouwende en goed begrepen samenwerking tussen de administratie en de federale Ombudsman kan leiden op basis van zeer concrete klachten van de burger.

omission découle d'une erreur matérielle si le contribuable a déjà demandé l'octroi de cette réduction lors d'un exercice d'imposition antérieur;

— lorsqu'un contribuable déclare un montant à la suite d'un calcul erroné qui trouve son origine dans une mauvaise interprétation d'une législation complexe, le doute peut jouer en sa faveur — compte tenu de la complexité rencontrée lors de la déclaration de telles dépenses — et conduire à un dégrèvement d'office pour erreur matérielle;

— lorsqu'un contribuable n'indique pas le bon montant sous le bon code dans sa déclaration fiscale, mais qu'il l'a correctement indiqué dans une annexe à sa déclaration, le fisc considérera cela comme une erreur matérielle.

Cette notion élargie d'erreur matérielle est applicable à toutes les situations dans lesquelles le directeur régional n'a pas encore pris de décision sur une demande de dégrèvement d'office.

Les exemples cités illustrent l'importance que peuvent avoir pour le contribuable les documents probants qu'il joints à sa déclaration fiscale, en particulier lorsqu'il sollicite une réduction pour la première fois. Lorsque le contribuable omet de déclarer un montant déductible ou qu'il le déclare sous un mauvais code, alors que ce montant est repris dans les annexes, l'administration fiscale considérera dorénavant qu'il s'agit d'une erreur matérielle.

Actuellement, l'administration fiscale n'impose pas aux contribuables de joindre les annexes à leur déclaration mais uniquement de tenir celles-ci à sa disposition.

En tout état de cause, les lignes directrices contenues dans cette circulaire devraient permettre aux divers services du SPF Finances d'appliquer la notion d'erreur matérielle de manière plus cohérente, ce qui devrait à son tour, comme la circulaire le souligne elle-même, contribuer à garantir un traitement égal des contribuables.

Cette circulaire illustre le résultat tangible auquel peut aboutir une collaboration constructive et bien comprise entre l'administration et le Médiateur fédéral, en partant des réclamations concrètes des citoyens.

1.3. Het grensoverschrijdend gebruik van een voertuig

In het verleden had de federale Ombudsman meerdere klachten ontvangen van Belgische onderdanen die bij gelegenheid een in een buurland ingeschreven voertuig op de Belgische wegen hadden gebruikt — geleend van een vriend, een familielid, ... uit dat buurland — en daardoor gevraagd werden de volledige Belgische belasting op inverkeerstelling (BIV) en verkeersbelasting (VB) te betalen.

Dit vloeide voort uit de Belgische reglementering die zo algemeen geformuleerd was, dat ze volgens de fiscus ook moest worden toegepast in deze uitzonderlijke situaties. De fiscus bleef jarenlang onwrikbaar.

Tijdens het onderzoek van de federale Ombudsman antwoordde het Hof van Justitie op prejudiciële vragen in verband hiermee in een arrest van 26 april 2012. Artikel 56 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie moet aldus worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een regeling van een lidstaat volgens welke zijn inwoners die een in een andere lidstaat geregistreerd voertuig hebben geleend van een inwoner van laatstgenoemde staat, bij eerste gebruik van dit voertuig op het nationale wegennet gehouden zijn tot betaling van het volledige bedrag van een belasting die normaliter verschuldigd is voor de registratie van een voertuig in eerstgenoemde lidstaat, zonder dat rekening wordt gehouden met de duur van het gebruik van dit voertuig op dit wegennet en zonder dat deze persoon aanspraak op vrijstelling of teruggaaf kan maken wanneer dit voertuig niet is bestemd om hoofdzakelijk in eerstgenoemde lidstaat duurzaam te worden gebruikt of daar feitelijk niet als dusdanig wordt gebruikt.

De federale Ombudsman vroeg dan ook aan de Belgische fiscus om de reglementering toe te passen in overeenstemming met de Europese rechtspraak.

Bij omzendbrief van 11 juli 2013 stelde de fiscus dat de administratie — niettegenstaande de wettelijke bepaling — die Europese rechtspraak niet kon negeren en dat daarom, wanneer uit het kosteloos lenen van een voertuig (geleend van een vriend of een familielid) blijkt dat het om gelegenheidsverkeer gaat en behoudens wanneer de kwade trouw van de gecontroleerde gebruiker duidelijk blijkt uit de elementen van de zaak zodat kan worden besloten dat het eerder om regelmatig dan om gelegenheidsgebruik gaat, de bevoegde Gewestelijke directie van de directe belastingen, die beslist over het administratief bezwaar, overgaat tot een ontheffing van 11/12den van de jaarlijkse verkeersbelasting die door de gebruiker werd betaald na toepassing van de in artikel

1.3. L'utilisation transfrontalière d'un véhicule

Par le passé, le Médiateur fédéral a été saisi de plusieurs réclamations de résidents belges qui avaient utilisé occasionnellement en Belgique un véhicule immatriculé dans un pays voisin — emprunté à un ami, à un membre de la famille, ... habitant dans un pays voisin — et qui, de ce fait, s'étaient vus réclamer l'intégralité des taxes de mise en circulation (TMC) et de circulation (TC) en Belgique.

La réglementation belge était formulée en termes si généraux que, selon le fisc, elle devait également être appliquée à ces situations d'utilisation occasionnelle. Des années durant, le fisc est resté inflexible.

Au cours de son examen, le Médiateur fédéral a pris connaissance, dans un arrêt du 26 avril 2012, de la réponse de la Cour de Justice de l'Union européenne aux questions préjudiciales concernant cette problématique. L'article 56 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation d'un État membre qui impose à ses résidents ayant emprunté un véhicule immatriculé dans un autre État membre à un résident de ce dernier État, lors de la première utilisation de ce véhicule sur le réseau routier national, le paiement de l'intégralité d'une taxe, normalement due à l'occasion de l'immatriculation d'un véhicule dans le premier État membre, sans tenir compte de la durée d'utilisation dudit véhicule sur ce réseau routier et sans que cette personne puisse faire valoir un droit à exonération ou à remboursement lorsque ce même véhicule n'est ni destiné à être essentiellement utilisé dans le premier État membre ni, en fait, utilisé de cette façon.

Le Médiateur fédéral a dès lors demandé au fisc d'adapter sa réglementation à la jurisprudence européenne.

Dans un premier temps, le fisc a pris une circulaire le 11 juillet 2013, dans laquelle il constatait que — nonobstant la disposition légale — l'administration ne pouvait ignorer la jurisprudence européenne et admettait dès lors, en cas de circulation occasionnelle avérée dans le cadre d'un prêt gratuit de véhicule (l'emprunt du véhicule d'un ami ou d'un membre de la famille), et sauf mauvaise foi de l'utilisateur contrôlé résultant clairement des éléments de la cause et permettant de conclure à une circulation habituelle plutôt qu'occasionnelle, que la Direction régionale des contributions directes statuant sur le recours administratif procède au dégrèvement de 11/12^e de la taxe de circulation annuelle payée par l'utilisateur suite à la mise en œuvre de la procédure

33 van het Wetboek van de met inkomstenbelastingen gelijkgestelde belastingen bepaalde procedure.

De verkeersbelasting zou op die wijze worden geïnd voor een bedrag van 1/12^e van het wettelijk bedrag en overeenstemmen met een maand in plaats van een jaar.

De BIV daarentegen bleef integraal verschuldigd, daar het — volgens de fiscus — om een eenmalige belasting gaat waarvan de belastingschuld ontstaat door het in het verkeer brengen van het voertuig op de openbare weg in België, ongeacht de werkelijke gebruiksduur op het wegennet.

De federale Ombudsman bleef er echter bij dat de Europese rechtspraak, niet alleen op de VB, maar ook op de BIV van toepassing was en dat dit mogelijk was zonder wijziging van de reglementering omdat artikel 3 van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 een intentioneel element bevat, namelijk voertuigen in België in het verkeer te brengen, wat in casu niet het geval is.

Op 18 juni 2014 werd het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen finaal gewijzigd.

In artikel 3 van het koninklijk besluit werd paragraaf 2 vervangen door een nieuwe paragraaf, luidend als volgt:

“§ 2. In de hierna vernoemde gevallen echter is de inschrijving in België van voertuigen die in het buitenland zijn ingeschreven en in het verkeer worden gebracht door de personen bedoeld in § 1 niet verplicht voor”

1) de kosteloze lening:

“het voertuig dat ten kosteloze titel ter beschikking wordt gesteld van een natuurlijke persoon bedoeld in § 1 gedurende een periode van ten hoogste één maand; een door de buitenlandse titularis opgesteld document dient zich aan boord van het voertuig te bevinden, waaruit blijkt dat laatstgenoemde toestemming verleent om het voertuig te gebruiken voor een bepaalde periode, met vermelding van de einddatum”

2) iemand die zijn beroepsactiviteit in het buitenland uitoefent:

“het voertuig dat een natuurlijke persoon gebruikt in de uitoefening van zijn beroep en in bijkomende orde voor privédoeleinden, en dat door een buitenlandse werkgever of opdrachtgever aan deze persoon wordt ter beschikking gesteld; een kopie van de arbeidsovereenkomst of opdracht dient zich aan boord van het voertuig te bevinden, evenals een door de buitenlandse

prévue par l'article 33 du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus.

De cette manière, elle limitait la taxe de circulation réclamée à 1/12^e de son montant légal, pour couvrir une durée d'utilisation présumée d'un mois au lieu d'un an.

Par contre, la TMC était toujours réclamée dans son intégralité car, selon le fisc, il s'agissait d'une taxe unique dont le fait génératrice est la mise en circulation du véhicule sur la voie publique en Belgique, indépendamment de la durée concrète d'utilisation sur le réseau routier.

Le Médiateur fédéral maintenait cependant que la jurisprudence européenne était également applicable à la TMC, sans que cela nécessite une adaptation de la réglementation puisque l'article 3 de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 comporte un élément intentionnel, à savoir la volonté de mettre le véhicule en circulation en Belgique, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

L'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules a finalement été modifié le 18 juin 2014.

A l'article 3 de l'arrêté royal, le paragraphe 2 est remplacé par un nouveau paragraphe, rédigé comme suit:

“§ 2. Dans les cas ci-après, l'immatriculation en Belgique des véhicules immatriculés à l'étranger et mis en circulation par les personnes visées au § 1^{er}, n'est pas obligatoire pour:”

1) prêt gratuit:

“le véhicule qui est mis à disposition à titre gratuit à une personne physique visée au § 1^{er} pendant une période d'un mois au maximum; un document établi par le titulaire étranger montrant que ce dernier donne l'autorisation d'utiliser le véhicule pendant une période déterminée avec mention de la date de fin, doit se trouver à bord du véhicule”

2) travailleur exerçant à l'étranger:

“le véhicule qu'une personne physique utilise dans l'exercice de sa profession et accessoirement à titre privé et qui est mis à disposition par un employeur ou donneur d'ordre étranger auquel cette personne est liée par un contrat de travail ou par un ordre; une copie du contrat de travail ou de l'ordre doit se trouver à bord du véhicule, ainsi qu'un document établi par l'employeur

werkgever of opdrachtgever opgesteld document waaruit blijkt dat laatstgenoemde het voertuig heeft ter beschikking gesteld van die persoon”

3) een student die tijdelijk in België verblijft:

“het voertuig dat wordt gebruikt door een in het buitenland verblijf houdende student gedurende de effectieve duurtijd van zijn studies, en die enkel in België verblijft om zijn studies verder te zetten in een in België gevestigde onderwijsinrichting. Het geldig attest van zijn laatste inschrijving in voornoemde onderwijsinrichting dient zich aan boord van het voertuig te bevinden”

Hierdoor is de VB noch de BIV verschuldigd voor zover de vereiste documenten zich aan boord van het voertuig bevinden.

Ook in dit dossier heeft het overleg met de administratie Financiën er stapsgewijs toe geleid dat gepaste maatregelen zijn genomen om het probleem op te lossen zonder dat een aanbeveling nodig was.

2. Adequaat informeren, een uitdaging

2.1. Verhuur van onroerend goed en BTW

Naar aanleiding van een aantal klachten bleek dat eigenaars verrast waren omdat de fiscus BTW kan vorderen op werken die een eigenaar, via eigen manieren, presteert in een onroerend goed dat hij nadien wenst te verhuren.

étranger montrant que celui-ci a mis le véhicule à disposition de cette personne”

3) un étudiant résident temporairement en Belgique:

“le véhicule utilisé par un étudiant pendant la durée effective de ses études, qui a sa résidence à l'étranger et qui séjourne en Belgique à seule fin de poursuivre ses études dans un établissement d'enseignement établi en Belgique. L'attestation en cours de validité de sa dernière inscription dans ledit établissement d'enseignement doit se trouver à bord du véhicule”

La TC et la TMC ne sont par conséquent pas dues pour autant que les documents exigés se trouvent à bord du véhicule.

Dans ce dossier également, la concertation avec l'administration des Finances a permis de déboucher progressivement sur la prise de mesures adéquates pour résoudre le problème, sans qu'il n'ait été nécessaire de passer par une recommandation.

2. Informer adéquatement, un défi

2.1. Location immobilière et TVA

Il ressortait de plusieurs réclamations que des propriétaires s'étonnaient que le fisc leur réclame le paiement de la TVA sur leur propre main d'œuvre pour des travaux réalisés dans un bien immobilier qu'ils destinaient à la location.

Uit het samenlezen van artikel 4, § 1,⁶⁰ en artikel 19, § 2,⁶¹ van het BTW-Wetboek volgt dat het verhuren van een goed, als dat gebeurt om daar op permanente wijze inkomsten uit te verwerven, een economische activiteit uitmaakt waardoor de uitbater de hoedanigheid van BTW-plichtige krijgt. Het verhuren zelf wordt normaal gezien vrijgesteld van BTW door artikel 44, § 3, 2°, van het BTW-Wetboek, maar als deze belastingplichtige in zijn onroerend goed zelf werken uitvoert voor de doel-einden van deze economische activiteit, maken deze werken een dienst uit die onderworpen is aan de BTW.

Uit het onderzoek van de federale Ombudsman bleek, vooreerst, dat niet alle regionale BTW-directies de wetgeving op deze manier — die wel correct bleek — toepasten en vervolgens, dat de betrokken verzoekeurs helemaal niet op de hoogte waren van het feit dat ze een activiteit hadden uitgeoefend die onderworpen was aan de BTW.

De rechtszekerheid was hier dan ook op dubbele wijze in het gedrang.

Eerst en vooral moeten alle BTW-directies de reglementering op dezelfde manier toepassen. Daarover is begin september 2014 op vraag van de federale Ombudsman vanuit het Hoofdbestuur van de BTW een instructie verspreid naar de buitendiensten.

Ook moet het grote publiek op de hoogte worden gebracht van het feit dat ze een aan de BTW onderworpen activiteit uitoefenen als ze zelf werken uitvoeren in de eigendommen die worden verhuurd.

Il ressort de la lecture combinée des articles 4, § 1^{er}, 60 et 19, § 2,⁶¹ du Code de la TVA, que la location d'un bien, lorsqu'elle est accomplie en vue d'en retirer des recettes ayant un caractère de permanence, constitue une activité économique qui confère la qualité d'assujetti à son exploitant. Cette activité est exemptée de la taxe par application de l'article 44, § 3, 2°, du Code de la TVA. Lorsque cet assujetti réalise toutefois lui-même des travaux dans son bien immobilier pour les besoins de cette activité économique, ces travaux constituent une prestation de services soumise à la TVA.

L'examen du Médiateur fédéral a fait apparaître que, d'une part, toutes les directions régionales TVA n'appliquaient pas la réglementation de cette manière — bien que celle-ci soit correcte — et que, d'autre part, les réclamants concernés n'étaient pas du tout informés du fait qu'ils avaient exercé une activité soumise à la TVA.

La sécurité juridique était doublement compromise.

Tout d'abord, toutes les directions TVA doivent procéder à une application uniforme de la réglementation. A la demande du Médiateur fédéral, l'administration de la TVA a donc diffusé début septembre 2014 une instruction à ce propos auprès de ses services extérieurs.

Ensuite, les citoyens doivent être avertis du fait qu'ils exercent une activité soumise à la TVA lorsqu'ils réalisent eux-mêmes des travaux immobiliers dans un bien destiné à la location.

⁶⁰ Artikel 4, § 1, van het BTW-Wetboek stelt: "Belastingplichtige is eenieder die in de uitoefening van een economische activiteit geregeld en zelfstandig, met of zonder winstoogmerk, hoofdzakelijk of aanvullend, leveringen van goederen of diensten verricht die in dit Wetboek zijn omschreven, ongeacht op welke plaats de economische activiteit wordt uitgeoefend."

⁶¹ Artikel 19, § 2, van het BTW-Wetboek stelt: "Met een dienst verricht onder bezwarende titel wordt eveneens gelijkgesteld de uitvoering door een belastingplichtige van een werk in onroerende staat:

1° voor de doeleinden van zijn economische activiteit, met uitzondering van:

a) werk dat bestaat in de oprichting van een gebouw door een in artikel 12, § 2, bedoelde belastingplichtige;

b) herstellings-, onderhouds-, en reinigingswerk, indien dergelijk werk verricht door een andere belastingplichtige een volledig recht op aftrek van de belasting zou doen ontstaan.

2° voor zijn privédoeleinden of deze van zijn personeel en, meer algemeen, om niet of voor andere doeleinden dan deze van zijn economische activiteit.

Voor de toepassing van dit Wetboek wordt verstaan onder werk in onroerende staat het bouwen, het verbouwen, het afwerken, het inrichten, het herstellen, het onderhouden, het reinigen en het afbreken, geheel of ten dele, van een uit zijn aard onroerend goed, en de handeling die erin bestaat een roerend goed te leveren en het meteen op zodanige wijze aan te brengen aan een onroerend goed dat het onroerend uit zijn aard wordt."

⁶⁰ L'article 4, § 1^{er}, du Code de la TVA dispose que: "Est un assujetti quiconque effectue, dans l'exercice d'une activité économique, d'une manière habituelle et indépendante, à titre principal ou à titre d'appoint, avec ou sans esprit de lucre, des livraisons de biens ou des prestations de services visées par le présent Code, quel que soit le lieu où s'exerce l'activité économique."

⁶¹ L'article 19, § 2, du Code de la TVA dispose que: "Est également assimilée à une prestation de services effectuée à titre onéreux, l'exécution par un assujetti d'un travail immobilier:

1° pour les besoins de son activité économique, à l'exception:

a) des travaux de construction d'un bâtiment effectués par un assujetti visé à l'article 12, § 2;

b) des travaux de réparation, d'entretien ou de nettoyage, lorsque l'exécution de tels travaux par un autre assujetti ouvrirait droit à la déduction complète de la taxe;

2° pour ses besoins privés ou pour ceux de son personnel, et, plus généralement, à titre gratuit ou à des fins étrangères à son activité économique.

Pour l'application du présent Code, il y a lieu d'entendre par travail immobilier, tout travail de construction, de transformation, d'achèvement, d'aménagement, de réparation, d'entretien, de nettoyage et de démolition de tout ou partie d'un immeuble par nature, ainsi que toute opération comportant à la fois la fourniture d'un bien meuble et son placement dans un immeuble en manière telle que ce bien meuble devienne immeuble par nature."

Hiertoe publiceerde de fiscus een recente beslissing inzake BTW in die zin op “Fisconetplus” een website van de FOD Financiën.

“Btw-belastingplichtig is eenieder die op zelfstandige wijze een economische activiteit uitoefent ongeacht het oogmerk of het resultaat van die activiteit.”

Wordt met name als een “economische activiteit” beschouwd, de exploitatie van een zaak om er duurzaam opbrengsten uit te verkrijgen.

In bepaalde situaties wordt een natuurlijk persoon die één of meerdere gebouwen verhuurt aldus aangemerkt als btw-belastingplichtige.

Niettegenstaande een dergelijke verhuur een van de belasting vrijgestelde activiteit vormt, is de normale waarde van de door deze persoon met betrekking tot de verhuurde gebouwen verrichte werkzaamheden bestaande in de oprichting of renovatie aldus aan de belasting onderworpen (z. artikelen 19, § 2, 1°, en 33, § 1, 3°, van het Btw-Wetboek).

Teneinde de rechtszekerheid te waarborgen worden de personen voor wie deze problematiek van belang zou kunnen zijn en die overwegen om dergelijke werkzaamheden te verrichten, uitgenodigd om daaraan voorafgaand contact op te nemen met de bevoegde dienst inzake btw in functie van hun woonplaats.”

De federale Ombudsman was er niet van overtuigd dat de publicatie van deze administratieve beslissing op Fisconetplus afdoende zou zijn om het grote publiek op de hoogte te brengen van iets wat niet evident is voor een burger die zelf niet actief is in de bouwsector: namelijk BTW-plichtig zijn voor werken die hij zelf uitvoert in een eigendom bestemd om te worden verhuurd. Het grote publiek moest dus via andere, bijkomende kanalen worden geïnformeerd opdat de mogelijk betrokken burgers vooraf zouden weten waaraan zich te houden bij aanvang van dergelijke werken.

Om ook aan deze bezorgdheid tegemoet te komen stelden de centrale diensten van de BTW voor dat ze deze beslissing zouden “vertalen” in een meer toegankelijke formulering en zouden opnemen bij de FAQ (veelgestelde vragen) op de website onder de rubriek particulieren — woning — huren/verhuren met als titel “verhuur en BTW”.

Nog in december 2014 stond de informatie al op de website.

Le fisc a publié à cette fin une décision administrative récente en matière de TVA sur le site internet “Fisconetplus” du SPF Finances:

“Est un assujetti à la TVA, quiconque exerce une activité économique d'une façon indépendante, quels que soient les buts ou les résultats de cette activité.”

Est notamment considérée comme une “activité économique” l’exploitation d’un bien en vue d’en retirer des recettes ayant un caractère de permanence.

Dans certaines situations, une personne physique qui donne en location un ou des immeubles a donc la qualité d’assujetti à la TVA.

Nonobstant le fait qu’une telle location constitue une activité exemptée de la taxe, la valeur normale des travaux de construction ou de rénovation effectués par cette personne relativement aux immeubles donnés en location est alors passible de la taxe (v. articles 19, § 2, 1°, et 33, § 1^{er}, 3^o, du Code de la TVA).

Afin d’assurer la sécurité juridique, les personnes qui pourraient être concernées par cette problématique et qui envisagent d’effectuer les travaux dont il s’agit, sont donc invitées à prendre préalablement contact avec le service TVA compétent en fonction de leur domicile.”

Le Médiateur fédéral n’était pas convaincu que la seule publication d’une décision administrative sur Fisconetplus soit suffisante pour informer le grand public d’une information qui ne coule pas de source pour un citoyen qui n’est pas actif dans le secteur de la construction: être redevable de la TVA sur sa propre main d’œuvre pour des travaux réalisés dans un bien immobilier qu’on destine à la location... Des canaux complémentaires d’information s’imposaient afin que les citoyens potentiellement concernés sachent à quoi s’en tenir avant d’entreprendre de tels travaux.

Pour rencontrer cette préoccupation, les services centraux de la TVA ont proposé de “traduire” cette décision en langage plus accessible et de la reprendre dans les FAQ’s sur leur site internet, sous la rubrique ‘particuliers — habitation — louer/donner en location’, en l’intitulant “location et TVA”.

En décembre 2014, l’information figurait sur le site internet.

2.2. Kiezen voor Zoomit

Op het einde van de aangifte personenbelasting in tax-on-web kan men door het aanvinken van een vakje ervoor kiezen om het aanslagbiljet via Zoomit te ontvangen.

“Ik wens mijn aanslagbiljet in de personenbelasting voortaan gratis te ontvangen in mijn Internetbanking via Zoomit. Ik bevestig tevens dat ik de gebruiksvoorwaarden en de juridische gevolgen met betrekking tot deze keuze, die ik steeds kan raadplegen via de website van de FOD Financiën, heb gelezen en aanvaard.”

Dat de keuze voor Zoomit impliceerde dat er geen papieren aanslagbiljet meer zou volgen, werd niet uitdrukkelijk vermeld. Voor de aanslagbiljetten ingekohierd na 25 oktober 2013 werd er effectief geen aanslagbiljet meer verzonden.

Een aantal belastingplichtigen nam contact op met de federale Ombudsman nadat ze een aanmaning hadden gekregen om hun aanslag voor aanslagjaar 2013 te betalen vermeerderd met nalatigheidsinteressen wegens laattijdige betaling. Via hun ontvangenkantoor hadden de verzoekers al vernomen dat zij er waarschijnlijk voor hadden gekozen om het aanslagbiljet via Zoomit te ontvangen en mogelijk het aanslagbiljet niet hadden opgemerkt via PC-banking. De betalingstermijn was overschreden en de kwijtschelding van de interesses werd geweigerd.

De meeste verzoekers waren er zich niet van bewust dat zij het vakje met de keuze voor Zoomit hadden aangevinkt.

De federale Ombudsman vroeg de fiscus of hij reeds gelijkaardige klachten had ontvangen en wat het officiële standpunt was aangezien bij de keuze voor Zoomit niet uitdrukkelijk werd vermeld dat er geen papieren aangifte zou volgen. Bovendien was de hyperlink naar de “juridische gevolgen” niet meer functioneel.

Het eerste voorstel van de federale Ombudsman om hierover een officiële mededeling op de website te zetten of een tussenkomst in de media te doen, wilde de fiscus niet aanvaarden.

De federale Ombudsman vroeg dan om een veralgemeende kwijtschelding van interesses toe te staan in deze specifieke situatie, zonder dat de tussenkomst van de gewestelijke directies was vereist.

2.2. Opter pour Zoomit

Lors du remplissage de sa déclaration fiscale via Tax-on-web, le contribuable peut exprimer le choix de recevoir son avertissement-extrait de rôle (AER) via Zoomit, en cochant la case ad hoc sur le dernier écran.

“Je souhaite recevoir désormais mon avertissement-extrait de rôle à l’impôt des personnes physiques dans mon internet banking via Zoomit. Je confirme également que j’ai lu et accepté les conditions d’utilisation et les conséquences juridiques liées à ce choix; celles-ci sont toujours consultables sur le site internet du SPF Finances.”

Rien n’indiquait explicitement qu’en cochant cette option, le contribuable renonçait également à recevoir son AER en format papier. Or, effectivement, les contribuables dont la taxation avait été enrôlée après le 25 octobre 2013 et qui avaient coché Zoomit n’ont plus reçu d’AER en format papier.

Des contribuables se sont tournés vers le Médiateur fédéral après avoir reçu un commandement de payer leur impôt relatif à l’exercice d’imposition 2013, augmenté des intérêts de retard pour paiement tardif. Leur bureau de recettes leur avait expliqué qu’ils avaient apparemment opté pour Zoomit et qu’ils n’avaient probablement pas remarqué l’avertissement-extrait de rôle dans leur PC Banking. Le délai de paiement étant écoulé, l’exonération des intérêts de retard leur a été refusée.

La plupart des réclamants ne s’étaient pas rendu compte qu’ils avaient opté pour Zoomit.

Le Médiateur fédéral a demandé au fisc si des réclamations similaires lui étaient parvenues et quelle position il avait adoptée, vu qu’à côté de la case optant pour Zoomit, il n’était pas explicitement indiqué que la version papier de la déclaration fiscale ne serait plus envoyée. L’hyperlien vers “les conséquences juridiques” n’était plus accessible non plus.

Le fisc n’a pas accepté notre première proposition de communiquer ouvertement à ce propos sur son site internet ou dans les médias.

Le Médiateur fédéral a dès lors demandé d’exonérer de manière généralisée les intérêts de retard dans cette situation spécifique, sans que les directions régionales ne doivent intervenir.

In maart 2014 vertrok een instructie naar alle diensten waarin werd vermeld dat de lopende Zoomit-procedure als gevolg van de problemen werd opgeschort en dat voor alle nog in te kohieren aanslagen een papieren versie zou worden verzonden. De keuze om het aanslagbiljet via Zoomit te ontvangen werd ook bij alle belastingplichtigen die het hadden aangevinkt, door de fiscus weer ongedaan gemaakt.

Voor het aanslagjaar 2014 plande de fiscus een duidelijker bericht naast de keuzemogelijkheid Zoomit waarbij de belastingplichtige er werd op gewezen dat Zoomit niet verplicht is, dat wie voor Zoomit kiest geen papieren aanslagbiljet meer ontvangt en wie voor Zoomit kiest verplicht gebruik moet maken van het internetbankieren verbonden aan het rekeningnummer meegeleid aan de fiscus.

Wat de nalatigheidsinteressen betreft, werd beslist dat deze zouden kunnen worden kwijtgescholden op voorwaarde dat de belastingplichtige op de ZoomitSentInfo-lijst vermeld stond en dat de aanslag was ingekohierd na 25 oktober 2013 en bovendien betrekking had op het aanslagjaar 2013.

Wanneer de federale Ombudsman — verwijzend naar de instructie — in de verschillende aan hem voorgelegde dossiers de kwijtschelding van de nalatigheidsinteressen aan de fiscus voorlegde, werd die overal zonder meer ingewilligd.

Een goed opgelost probleem, zowel voor het verleden als de toekomst.

3. Proactief naar oplossingen zoeken in de dossiers woonstaatheffing

De Europese Spaarrichtlijn⁶² is van toepassing sinds 1 juli 2005 en heeft tot doel om de spaarinkomsten die in een lidstaat van de Europese Unie worden verworven door een natuurlijke persoon met fiscale woonplaats in een andere lidstaat van de Europese Unie werkelijk te beladen volgens de wetgeving in de woonstaat van die natuurlijke persoon. Het uiteindelijke doel van de Richtlijn is te komen tot een systeem van automatische gegevensuitwisseling. Tegelijkertijd biedt de Richtlijn België de mogelijkheid om tijdens een overgangsperiode nog geen gegevens uit te wisselen, maar een systeem van bronheffing toe te passen.

Van 1 juli 2005 tot 31 december 2009 paste België het systeem van bronheffing toe (“woonstaatheffing” — WSH). Maar die WSH was niet bevrijdend. De betrokkenen was dus verplicht om die interesses toch nog

⁶² Richtlijn 2003/48/EG van 3 juni 2003.

En mars 2014, une instruction à tous les services annonçait qu'à la suite des problèmes rencontrés, la procédure Zoomit était suspendue et que toutes les impositions encore à enrôler seraient envoyées en version papier. Le fisc a également décoché la case chez tous les contribuables qui avaient opté pour Zoomit.

Pour l'exercice d'imposition 2014, le fisc a affiché un message plus clair à côté de l'option Zoomit, attirant l'attention des contribuables sur le fait que ce choix n'est pas obligatoire, que l'activation de Zoomit implique la suppression de l'avertissement-extrait de rôle en format papier et qu'il faut obligatoirement utiliser l'internet banking lié au compte bancaire communiqué au fisc.

Quant aux intérêts de retard, le fisc a décidé d'en accorder l'exonération aux contribuables inscrits sur la liste ZoomitSentInfo, dont l'imposition avait été enrôlée après le 25 octobre 2013 et concernait l'exercice d'imposition 2013.

Lorsque — se référant à l'instruction — le Médiateur fédéral a soumis au fisc toutes les demandes de remise des intérêts de retard des contribuables qui s'étaient tournés vers lui, l'administration les a toutes acceptées.

Un problème bien appréhendé, tant pour le passé que pour l'avenir.

3. Action proactive dans les dossiers des prélèvements pour l'état de résidence

La directive européenne sur l'épargne⁶² est d'application depuis le 1^{er} juillet 2005. Le but de cette directive est que les revenus de l'épargne acquis dans un État membre de l'Union européenne par une personne physique dont le domicile fiscal est établi dans un autre État membre de l'Union européenne soient effectivement imposés selon la législation de l'État de résidence de cette personne physique. L'objectif ultime de la directive est d'aboutir à un système d'échange automatique d'informations. Pendant une période transitoire, elle permettait néanmoins à chaque État de ne pas participer à l'échange d'informations mais d'appliquer un système de retenue à la source.

Du 1^{er} juillet 2005 au 31 décembre 2009, la Belgique a appliqué le système de retenue à la source (le “prélèvement pour l'état de résidence” — PER). Mais le PER n'était pas libératoire. La personne devait donc encore

⁶² Directive 2003/48/CE du 3 juin 2003.

aan te geven in de aangifte personenbelasting en deze werden in België afzonderlijk belast. Door deze aangifte te doen, was de WSH verrekenbaar en terugbetaalbaar.

Bij koninklijk besluit van 27 september 2009 verving België met ingang van 1 januari 2010 de woonstaatheffing door het systeem van automatische gegevensuitwisseling.

Toch bleek bij sommige Europese burgers door de banken nog steeds het systeem van WSH te zijn toegepast na 1 januari 2010. Maar aangezien de overgangsperiode afgelopen was, was het niet meer mogelijk om het teveel aan ingehouden WSH te regulariseren.

Naar aanleiding van twee concrete klachten onderzocht de federale Ombudsman de situatie.

De vragen tot terugbetaling van de WSH konden in principe voortaan blijkbaar enkel nog worden behandeld in het kader van een aanvraag tot terugbetaling van een onverschuldigde betaling via een rechtsvordering ingeleid voor een burgerlijke rechtbank.

Om evenwel lange en dure procedures voor de burgers te vermijden, besliste de fiscus een vereenvoudigde terugbetalingsprocedure toe te passen. De fiscus contacteerde daarom op eigen initiatief proactief alle betrokken banken en instellingen met de vraag om eenmalig voor al hun betrokken cliënten een gezamenlijk, formeel verzoek tot teruggave in te dienen.

Ondanks deze inspanning en voor zover onze informatie reikt, heeft de overgrote meerderheid van de bankinstellingen nog niet op de vraag van de fiscus gereageerd.

De fiscus en de federale Ombudsman hebben in dit dossier gedaan wat ze konden om tot een oplossing te komen.

4. *Erbied voor de onpartijdigheid bij het behandelen van administratieve geschillen*

De federale Ombudsman stelt regelmatig vast dat een taxatiedienst een bezwaarschrift onderzoekt naar aanleiding van een betwiste aanslag die hij zelf heeft gevestigd. Soms zelfs na blijvend niet-akkoord, nadat de belastingplichtige met andere woorden al heeft aangegeven dat hij het niet eens is met de wijziging van zijn aangifte.

déclarer les intérêts dans sa déclaration à l'impôt des personnes physiques, et ceux-ci étaient imposés distinctement en Belgique. Une fois cette déclaration faite, le PER était imputable et remboursable.

Par un arrêté royal du 27 septembre 2009, la Belgique a remplacé, à partir du 1^{er} janvier 2010, le système du PER par le système d'échange automatique d'informations.

Pour quelques citoyens européens néanmoins, des banques ont encore appliqué le système du PER après janvier 2010. Comme la période transitoire était expirée, il n'était plus possible de régulariser le surplus de précompte retenu.

Le Médiateur fédéral a examiné la situation soulevée devant lui par deux réclamants.

Les demandes de remboursement de PER ne pouvaient en principe plus être rencontrées que par la voie de demandes de restitution d'indu devant les tribunaux civils.

Pour éviter néanmoins aux citoyens de longues et coûteuses procédures, le fisc a décidé de mettre en œuvre une procédure de remboursement simplifiée. Il a contacté d'initiative toutes les banques et institutions bancaires en les invitant à lui adresser une demande formelle unique de restitution de l'indu pour l'ensemble de leurs clients.

Malgré cet effort — et dans la mesure des informations dont le Médiateur fédéral disposait — la grande majorité des institutions bancaires n'a pas encore réagi à la demande du fisc.

Le fisc et le Médiateur fédéral ont fait ce qu'ils pouvaient pour résoudre ce problème.

4. *Respect de l'impartialité dans le traitement du contentieux administratif*

Régulièrement, le Médiateur fédéral constate qu'un service de taxation se voit confier le traitement d'une réclamation contre une imposition alors qu'il est déjà intervenu dans la procédure d'établissement de l'impôt contesté. Et ce même en cas de litige persistant, c'est-à-dire même après que le contribuable ait marqué son désaccord sur la rectification de sa déclaration fiscale.

Hoewel de ambtenaren die het dossier behandelen in de loop van de taxatie- en bezwaarprocedure meestal niet dezelfde zijn, dragen de documenten die de belastingplichtige ontvangt vaak wel het briefhoofd van dezelfde dienst en de handtekening van dezelfde hoofdinspecteur.

Door ook over de bezwaarschriften te beslissen tegen aanslagen die ze zelf hebben gevestigd, schenden deze diensten het beginsel van onpartijdigheid. En dit kan — terecht — bij de betrokken belastingplichtige de indruk wekken dat hun bezwaarschrift niet met de vereiste objectiviteit wordt behandeld.

De instructies van de FOD Financiën ter zake zijn nochtans duidelijk: uit respect voor het beginsel van de onpartijdigheid wordt in geval van blijvend niet-akkoord het geschil toegewezen aan een andere ambtenaar dan degene die reeds betrokken werd in het dossier. In die gevallen wordt het bezwaarschrift behandeld door de diensten genaamd de Inspecties A.

Uit de contacten van de federale Ombudsman bij de behandeling van de verschillende dossiers, bleek dat een personeelstekort bij de Inspecties A ertoe leidde dat de dossiers voor behandeling werden teruggestuurd naar de oorspronkelijke taxatiediensten, ook als daarin sprake was van een blijvend niet-akkoord.

De fiscale bemiddelingsdienst van de FOD Financiën bevestigde dat ook hij regelmatig vaststelt dat de onpartijdigheid door de diensten belast met de behandeling van de administratieve geschillen, niet wordt gerespecteerd.

De federale Ombudsman verzocht de Algemene administratie van de Fiscaliteit daarom om een analyse van de situatie en vroeg of hun diensten vaak problemen ondervinden om de onpartijdigheid te waarborgen bij de behandeling van administratieve geschillen. Hij vroeg deze administratie het probleem structureel aan te pakken.

De administratie heeft niet op verdere tussenkomst van de federale Ombudsman gewacht en liet weten dat zijn opmerkingen terecht waren.

De betrokken diensten werden herinnerd aan de reeds bestaande instructies voor de behandeling van administratieve geschillen in geval van blijvend niet-akkoord met respect voor het beginsel van de onpartijdigheid door de functies van taxatie en geschillenbehandeling duidelijk gescheiden te houden. Tegelijk werd een reorganisatie van de diensten aangekondigd waardoor de Inspecties A voortaan uitsluitend verantwoordelijk zijn voor de supervisie van de taxatiediensten. De geschillendossiers

Bien que les agents chargés du traitement du dossier au cours de la procédure de taxation et celle de réclamation soient généralement différents, les documents adressés au contribuable portent souvent l'en-tête du même service et la signature du même inspecteur principal.

En statuant sur des recours introduits contre leurs propres décisions, ces services enfreignent le principe d'impartialité, ce qui, à juste titre, peut susciter dans le chef des contribuables concernés le sentiment que leur réclamation n'a pas été traitée avec toute l'objectivité requise.

Les instructions du SPF Finances en la matière ne souffrent pourtant d'aucune discussion: par respect pour le principe d'impartialité, en cas de désaccords persistants, le différend doit être traité par un autre agent que celui qui est déjà intervenu dans le dossier. Dans ces cas-là, les réclamations sont confiées aux Inspections A.

Le Médiateur fédéral a toutefois dû constater qu'en raison d'un manque de personnel au sein des Inspections A, des dossiers étaient renvoyés vers les services à l'origine de la taxation contestée, même dans ces cas de litige persistant.

Le Service de Conciliation fiscale du SPF Finances a confirmé qu'il constatait également régulièrement une méconnaissance du principe d'impartialité par les services chargés du traitement du contentieux administratif.

Le Médiateur fédéral s'est adressé à l'Administration générale de la Fiscalité pour connaître son analyse de la situation et des difficultés rencontrées sur le terrain pour faire garantir le respect du principe d'impartialité dans le traitement du contentieux administratif. Il lui a demandé d'aborder le problème de manière structurelle.

L'administration fiscale n'a pas esquivé l'interpellation du Médiateur fédéral et a reconnu que ses remarques étaient pertinentes.

Les services concernés se sont vus rappeler les instructions existantes pour le traitement du contentieux administratif en cas de désaccords persistants, qui imposent de scinder les fonctions de taxation et de traitement du contentieux. Une réorganisation des services a par ailleurs été annoncée qui attribue désormais aux Inspecties A exclusivement la supervision des services de taxation. Les dossiers contentieux sont regroupés au sein de chaque direction régionale, en deux cellules: une

worden binnen elke gewestelijke directie gehergroepeerd in twee cellen: een administratieve cel voor de behandeling van de bezwaarschriften en een tweede cel voor de behandeling van de gerechtelijke geschillen.

Deze reorganisatie moet ervoor zorgen dat het beginsel van de eerbied voor de onpartijdigheid beter wordt gerespecteerd en dat de administratieve geschillen inzake directe belastingen beter worden behandeld.

De federale Ombudsman zal uiteraard in de dossiers die hem worden voorgelegd, waakzaam blijven voor deze problematiek.

5. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

5.1. Aan het Parlement

5.1.1. Ingewilligd in 2014

AA 07/03 Artikel 371 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanvullen zodat de verzendingsdatum van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening.

➤ De wet van 25 april 2014 ter verbetering van meerdere wetten die een aangelegenheid regelen als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet wijzigt het artikel 371 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 92 in de zin van deze aanbeveling.

5.1.2. Hangend

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 kan worden doorgestuurd aan de bevoegde directeur der belastingen.

➤ Het wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft, verwijst naar deze aanbeveling.⁶³

AA 07/04 Artikel 375 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 92 aanpassen zodat de directeur der belastingen ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een beslissing over een bezwaarschrift in te trekken.

⁶³ *Parl.St.*, Kamer, 2014-2015, 16 oktober 2014, nr. 0434/001.

première cellule administrative réservée au traitement des réclamations et une seconde cellule, réservée au traitement du contentieux judiciaire.

Cette réorganisation devra conduire à un plus grand respect du principe d'impartialité et à un meilleur traitement du contentieux administratif en matière d'impôts directs.

Le Médiateur fédéral restera bien évidemment attentif à cette problématique au travers des réclamations qui lui seront soumises.

5. Suivi des recommandations des années précédentes

5.1. Au Parlement

5.1.1. Rencontrée en 2014

RG 07/03 Modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction.

➤ La loi du 25 avril 2014 visant à corriger plusieurs lois réglant une matière visée à l'article 78 de la Constitution modifie l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 dans le sens préconisé par cette recommandation.

5.1.2. Pendantes

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.

➤ Une proposition de loi modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 s'appuie sur cette recommandation.⁶³

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.

⁶³ *Doc. Parl.*, Chambre, 2014-2015, 16 octobre 2014, n° 0434/001.

➤ Het wetsvoorstel tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 verwijst naar deze aanbeveling.⁶⁴

5.2. Aan de administratie

5.2.1. Ingewilligd in 2014

OA 08/06 Aanbeveling aan de FOD Financiën: de aanvragen om vermindering van de onroerende voorheffing onderzoeken binnen de redelijke termijn voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden, in voorkomend geval te verlengen met de termijn die de betrokkenen nodig had om de informatie te verschaffen die door de Diensten van de Onroerende Voorheffing werd gevraagd om een beslissing te kunnen nemen.

➤ De afhandeling van aanvragen om vermindering van de onroerende voorheffing duurt nu doorgaans niet langer dan 8 maanden.

OA 08/07 Aanbeveling aan de FOD Financiën: Voor de Gewestelijke Directies der Directe Belastingen waar de situatie zorgwekkend is, een plan uitwerken met deadlines voor het inhalen van de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften over de vermindering van de onroerende voorheffing.

➤ De behandelachterstand van 45 000 bezwaarschriften eind 2010, werd tegen eind 2013 aanzienlijk verminderd tot 29 000. Dat was het gevolg van meerdere maatregelen genomen door de administratie financiën waaronder een reorganisatie van de diensten die de bezwaren afhandelen, een nauwgezette monitoring van de bezwaarschriftenafhandeling door de centrale diensten en maatregelen waardoor de toekenning van de vermindering wegens leegstand werd beperkt. Tijdens dezelfde periode werden maar half zoveel nieuwe bezwaarschriften ingediend (12 500 nieuwe bezwaarschriften in 2013, tegenover 24 000 in 2010). Dat stelde de Gewestelijke directies die bevoegd waren voor de afhandeling in staat een groter aantal bezwaarschriften binnen een redelijke termijn af te werken.

OA 09/06 Aanbeveling aan de FOD Financiën: de volgende maatregelen nemen in verband met de belastingteruggaven die niet volgens de standaardprocedure verlopen (speciale gevallen):

— de belastingteruggave versnellen door een efficiënte coördinatie tussen de betrokken diensten;

➤ Une proposition de loi modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992 s'appuie sur cette recommandation.⁶⁴

5.2. A l'administration

5.2.1. Rencontrées en 2014

RO 08/06 Recommandation au SPF Finances: instruire les demandes en réduction du précompte immobilier dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du précompte immobilier et nécessaire pour prendre sa décision.

➤ Les demandes de réduction du précompte immobilier sont à présent généralement traitées dans un délai n'excédant pas huit mois.

RO 08/07 Recommandation au SPF Finances: adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations en matière de réduction du précompte immobilier dans les Directions régionales des Contributions directes connaissant une situation préoccupante.

➤ Diverses mesures prises par l'administration des finances au cours de ces dernières années, dont une réorganisation des services chargés d'examiner les réclamations et le monitoring suivi de ce contentieux par les services centraux, de même que les mesures visant à restreindre l'octroi des réductions pour inoccupation d'immeubles ont contribué à diminuer sensiblement le stock des réclamations en fin d'année passant de 45 000 en 2010 à 29 000 fin 2013. Sur la même période, le volume des nouvelles réclamations était divisé par deux (12 500 nouvelles réclamations en 2013 contre 24 000 en 2010) permettant ainsi aux Directions régionales chargées du contentieux de traiter un plus grand nombre de réclamations dans un délai raisonnable.

RO 09/06 Recommandation au SPF Finances: adopter les mesures suivantes concernant les remboursements d'impôts qui ne suivent pas le processus ordinaire de liquidation (cas spéciaux):

— accélérer le processus de traitement des cas spéciaux en renforçant la coordination entre les différents services impliqués;

⁶⁴ Parl. St., Kamer, 2014, 1 september 2014, nr. 0201/001.

⁶⁴ Doc. Parl., Chambre, 2014, 1^{er} septembre 2014, n° 0201/001.

— de belastingplichtige beter informeren, in elke fase van de procedure en in het bijzonder over de betalingsdatum;

— een contactpersoon aanduiden die de belastingplichtige informeert over de evolutie van zijn dossier;

— op korte termijn de gevuldde procedure voor deze belastingteruggaven doorlichten.

➤ De voorbije jaren werden verschillende maatregelen genomen die de vereffening van deze teruggaven hebben versneld: onder andere de afschaffing van de tussenkomst van de oude gewestelijke Directies invordering, de hergroepering van de dossiers bij het nationale Inningscentrum en de integratie van de diensten van de Rekenplichtige der geschillen in dit centrum, alsook de mogelijkheid voor de burger om zijn bankrekeningnummer te wijzigen via de applicatie *MyMinfin*. De centralisatie van de dossiers heeft ook als gevolg dat de betrokken belastingplichtigen sneller in contact kunnen treden met hun dossierbehandelaar. Het Contactcenter van de FOD Financiën beschikt van haar kant over de mogelijkheid om toelichting te verstrekken over de voortgang van het dossier.

5.2.2. Hangend

OA 09/07 Aanbeveling aan de FOD Financiën: de belastingadministratie moet de feitelijk gescheiden belastingplichtigen die apart een belastingaangifte indienen, uitnodigen om de bewijzen van het tijdstip van hun feitelijke scheiding aan de administratie voor te leggen, vooraleer de aparte aangiften worden samengevoegd tot één gezamenlijke aanslag.

➤ Sinds 2009 zijn de omstandigheden waarin de aangiften worden ingediend, geëvolueerd. Zo is er het stijgend gebruik van Taks-on-web. Dat systeem maakt het echter niet mogelijk voor feitelijk gescheiden echtgenoten die wel al elk op een verschillend adres verblijven, maar nog op hetzelfde adres zijn gedomicilieerd, om een aparte aangifte in te dienen.

Wie feitelijk gescheiden is en apart wil worden belast, moet dus een papieren aangifte indienen, wanneer er sprake is van een aparte verblijfplaats gedurende het volledige inkomstenjaar tot en met 1 januari van het aanslagjaar. Heel wat belastingplichtigen weten dat niet, vullen elk afzonderlijk de aangifte Taks-on-web in en worden gezamenlijk belast. De federale Ombudsman onderzoekt samen met de administratie hoe de essentiële informatie om de juiste keuze te maken vanaf het indienen van de aangifte, zo goed mogelijk kan worden gecommuniceerd, opdat latere conflictsituaties die soms

— veiller à améliorer l'information du contribuable à chaque stade de la procédure de liquidation, en particulier en ce qui concerne la date de paiement de la créance;

— désigner à cette fin un point de contact qui informe le contribuable de l'évolution de son dossier;

— mener à bref délai un audit du processus de liquidation de ces remboursements.

➤ Plusieurs mesures prises au cours de ces dernières années ont permis d'accélérer la liquidation de ces remboursements: entre autres la suppression de l'intervention des anciennes Directions régionales du recouvrement, le regroupement des dossiers au sein du Centre national de perception et l'absorption des services des comptables du contentieux au sein de ce Centre, ainsi que la possibilité pour le contribuable de modifier le numéro de compte bancaire via l'application *My Minfin*. La centralisation des dossiers a aussi permis aux contribuables concernés d'entrer plus rapidement en contact avec l'agent traitant leur remboursement. Le Call center des Finances dispose d'autre part également de la capacité de fournir des informations au sujet de l'évolution du dossier.

5.2.2. Pendantes

RO 09/07 Recommandation au SPF Finances: inviter les contribuables séparés de fait qui introduisent une déclaration fiscale individuelle à apporter les preuves du moment de leur séparation de fait à l'administration, avant de regrouper les deux déclarations individuelles en vue d'une imposition commune.

➤ Depuis 2009, les modes d'introduction des déclarations fiscales ont fortement évolué, notamment en raison de l'utilisation croissante de Tax-on-web. L'application ne permet cependant pas aux conjoints séparés de fait qui résident déjà à des adresses distinctes mais sont toujours domiciliés à la même adresse d'introduire des déclarations fiscales séparées.

Le conjoint séparé de fait qui souhaite être imposé séparément doit donc suivre la voie "papier" lorsque le couple a eu des adresses distinctes tout au long de l'année de revenus concernée, y compris le 1^{er} janvier de l'exercice d'imposition. De très nombreux contribuables n'en sont pas informés, introduisent des déclarations séparées et sont imposés en commun malgré tout. Le Médiateur fédéral recherche avec l'administration comment l'information à ce sujet peut être améliorée afin de permettre aux contribuables concernés de faire les choix les plus adéquats dès l'introduction de la

pas bij de ontvangst van de gezamenlijke aanslag ontstaan, kunnen worden voorkomen.

OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën:

1. de nodige maatregelen te treffen om de moratoire interesten ambtshalve uit te betalen bij laattijdige storting van een teruggave in alle gevallen die beantwoorden aan de voorwaarden van de artikels 418 en 419 van het WIB;
2. in afwachting van de implementatie van deze maatregelen, de betrokken belastingplichtigen spontaan te informeren over de stappen die zij dienen te zetten om de 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".

➤ In september 2014 liet de administratie weten dat deze aanbeveling zo goed als ingewilligd is.

OA 13/09 Aanbeveling aan de FOD Financiën: aangaande het registreren van 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 vragen voor het opzoeken en voor het opleveren van een attest in het geval geen huurcontract is teruggevonden;
3. versneld werk maken van het inhalen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie.

➤ De administratie gaf begin 2015 aan wijzigingen te hebben aangebracht aan de databank met de huurcontracten waardoor de efficiëntie van de opzoeken en de kwaliteit van de aangeleverde informatie zouden moeten verbeteren. Volgens de administratie is het terugdringen van de achterstand volop bezig. Eind 2014 bedroeg de te registreren stock nog 135 000 huurcontracten tegenover 175 000 begin 2014. De toegang tot My Rent Pro voor vastgoedmakelaars vanaf 2015 zou de werklast van de registratiekantoren moeten verminderen.

déclaration fiscale. Ceci afin de prévenir des situations conflictuelles qui n'apparaissent parfois qu'à la réception de l'imposition commune.

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 répondant aux conditions des articles 418 et 419, CIR 92;

2. dans l'attente que ces mesures soient effectives, d'informer spontanément les contribuables concernés des démarches qu'ils doivent accomplir pour obtenir les intérêts moratoires auxquels ils ont droit, notamment en reprenant ces informations dans toutes les correspondances qui leur sont adressées dans le cadre de la procédure de liquidation de leur remboursement d'impôts en "cas spéciaux".

➤ En septembre 2014, l'administration indiquait que cette recommandation était en voie d'être rencontrée.

RO 13/09 Recommandation au SPF Finances: concernant l'enregistrement des baux à loyers:

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.

➤ Début 2015, l'administration indiquait avoir apporté des modifications à la banque de données des baux censées améliorer l'efficacité des recherches et la qualité des informations fournies en cas de consultation. Selon l'administration, la résorption de l'arriéré se poursuit à un rythme soutenu. Fin 2014, le stock à encoder s'élevait à 135 000 contre 175 000 encore début 2014. L'accès des agents immobiliers à My Rent Pro à partir de 2015 devrait réduire la charge de travail des bureaux de l'enregistrement.

F. Infrastructuur en Verkeer

Het inschrijven van voertuigen, de technische keuring en het behalen van een rijbewijs zijn domeinen waarin de FOD Mobiliteit en Vervoer heel frequent in contact komt met de gebruikers van de openbare dienst. Dat vertaalt zich ook in de klachten bij de federale Ombudsman.

Wat kan er fout lopen bij het inschrijven van een voertuig en wat zijn de gevolgen?

Wat kan er fout lopen bij het behalen van een rijbewijs?

1. De gegevens nodig voor het inschrijven van voertuigen

1.1. De waarde “Maximaal Toegelaten Massa”

Een aantal burgers die hun voertuig na 16 juni 2014 hadden aangeboden in een keuringsstation, kregen te horen dat de keuring van hun voertuig werd geweigerd omdat op hun inschrijvingsbewijs bij de daarvoor bedoelde rubrieken F1 en F2 geen waarde voor de Maximaal Toegelaten Massa stond vermeld. Het keuringsstation meldde telkens dat zij een nieuw inschrijvingsbewijs moesten aanvragen met een waarde ingevuld in de gecontroleerde rubriek en dat een herkeuring noodzakelijk was. Dat zou hen respectievelijk 26 en 7,60 euro kosten.

Deze burgers namen contact op met de federale Ombudsman omdat ze dit onaanvaardbaar vonden. Zij hadden het inschrijvingsbewijs ontvangen van de Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) bij de FOD Mobiliteit en Vervoer en waren ervan overtuigd dat dit officiële document in orde was. Ze kregen tot hun verbazing te horen van het keuringsstation, dat ook onder toezicht van de FOD Mobiliteit en Vervoer zijn opdracht uitvoert, dat dit niet zo was. Bovendien werden ze gevacht zelf de kosten te dragen om deze onvolledigheid te laten rechtzetten.

Twee dienstnota's van de FOD Mobiliteit en Vervoer lagen aan de oorzaak van het gewijzigde optreden van de keuringsstations. De keuringsstations zijn ertoe gehouden de instructies en richtlijnen ervan na te leven en toe te passen.

De basisinstructie die een strenge controle van de rubrieken F1 en F2 oplegde, was sinds 1 november 2013 van toepassing. Deze instructie werd op 16 juni 2014 nog licht gewijzigd en gaf vanaf dan de

F. Infrastructure et Communications

L'immatriculation des véhicules, le contrôle technique et l'obtention du permis de conduire sont les secteurs dans lesquels le SPF Mobilité et Transports entre fréquemment en contact avec les utilisateurs des services publics. Cela se traduit également dans les réclamations adressées au Médiateur fédéral.

Qu'est-ce qui peut mal tourner lors de l'enregistrement d'un véhicule et quelles en sont les conséquences?

Qu'est-ce qui peut poser problème lors de l'obtention d'un permis de conduire?

1. Données nécessaires à l'immatriculation des véhicules

1.1. La valeur “Masse Maximale Autorisée”

Un certain nombre de citoyens qui avaient présenté leur véhicule dans une station de contrôle technique après le 16 juin 2014, ont essuyé un refus de leur véhicule au motif que les rubriques F1 et F2 de leur certificat d'immatriculation ne mentionnaient pas la valeur de Masse Maximale Autorisée. La station de contrôle technique leur indiquait systématiquement qu'ils devaient demander un nouveau certificat d'immatriculation mentionnant une valeur dans la rubrique contrôlée et présenter ensuite le véhicule au contrôle. Ce qui leur coûterait respectivement 26 et 7,60 euros.

Trouvant cela inacceptable, ces citoyens ont pris contact avec le Médiateur fédéral. Ils avaient obtenu leur certificat d'immatriculation de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports et ils étaient convaincus que ce document officiel était en ordre. Ils'étonnaient donc d'apprendre ensuite de la station de contrôle technique, qui exécute sa mission également sous la supervision du SPF Mobilité et Transports, que ce n'était pas le cas. Cerise sur le gâteau, on leur demandait de supporter eux-mêmes les frais pour rectifier cette lacune.

Deux notes internes du SPF Mobilité et Transports étaient à l'origine du changement d'attitude des stations de contrôle technique lesquelles sont en effet tenues de se conformer et d'appliquer ses instructions et directives.

L'instruction de base, imposant un contrôle plus strict des rubriques F1 et F2, était d'application depuis le 1^{er} novembre 2013. Cette instruction avait été légèrement modifiée le 16 juin 2014, donnant à partir de cette

keuringsstations de opdracht te sanctioneren wanneer deze gegevens ontbraken of onvolledig waren.

Het is evenwel de DIV die de voertuigen inschrijft en de inschrijvingsbewijzen uitreikt en er dus de noodzakelijke velden van invult.

Het inschrijvingsbewijs afgeleverd door de FOD Mobiliteit en Vervoer, beantwoordde voor een aantal voertuigen dus niet aan de eisen opgelegd door... de FOD Mobiliteit en Vervoer zelf.

Een van de oorzaken van het probleem bleek uiteindelijk dat op het formulier "aanvraag tot inschrijving van een voertuig" het invullen van de rubrieken F1 en F2 niet verplicht was gesteld. Dat werd uitdrukkelijk door de DIV bevestigd en bleek ook uit de toepassing WebDIV (de internettoepassing om de aanvraag tot inschrijving via hun verzekeraar geautomatiseerd in te dienen).

De federale Ombudsman vroeg de administratie om de dienstnota's over de rubrieken F1 en F2 met spoed te onderzoeken en aan te passen, om het gewettigd vertrouwen van de burger in het officiële inschrijvingsbewijs afgeleverd door de DIV te herstellen en verdere schade — zowel voor de DIV als voor de burger — te vermijden.

De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft de instructies op verzoek van de federale Ombudsman onmiddellijk aangepast en erkende dat de titularis van een voertuig niet verantwoordelijk kon worden gesteld voor het ontbreken van een waarde in de rubrieken F1 en F2. In de nieuwe instructie staat dan ook dat de inschrijvingsbewijzen waarbij de rubriek F1 én F2 niet zijn ingevuld, zonder opmerkingen moeten worden aanvaard.

In het kader van de behandeling van deze dossiers vroeg de federale Ombudsman ook om degenen te vergoeden die ten onrechte de hoger vermelde kosten hadden moeten maken.

De FOD Mobiliteit en Vervoer liet weten te zullen onderzoeken of uit hun eigen database de personen (op basis van de kentekenplaten) konden worden gefilterd die ten onrechte een nieuw kentekenbewijs hadden moeten aanvragen en hun voertuig hadden laten herkeuren. Desnoods zou de hulp van de keuringsdiensten worden ingeroepen.

De FOD hoopt trouwens op voldoende budgettaire ruimte om alle betrokkenen te vergoeden...

date instruction aux stations de contrôle technique de prendre des sanctions lorsque ces données s'avèrent manquantes ou incomplètes.

Or c'est la DIV qui enregistre les véhicules et émet les certificats d'immatriculation, dont elle complète donc les champs obligatoires.

Les certificats d'immatriculation délivrés par le SPF Mobilité et Transports ne correspondaient donc pas, du moins pour certains véhicules, aux exigences imposées par... ce même SPF Mobilité et Transports.

L'une des causes du problème résidait dans le fait que le remplissage des rubriques F1 et F2 du formulaire "demande d'immatriculation d'un véhicule" n'était pas obligatoire. Ce que la DIV a expressément confirmé et qui ressortait également de l'application WebDIV (l'application internet permettant l'introduction automatisée des demandes d'immatriculation par les assureurs).

Le Médiateur fédéral a demandé à l'administration d'examiner d'urgence les notes de services concernant les rubriques F1 et F2 et de les adapter afin de restaurer la confiance légitime du citoyen dans les documents officiels délivrés par la DIV et d'éviter d'accroître le préjudice — tant pour la DIV que pour le citoyen.

Le SPF Mobilité et Transports a immédiatement adapté les instructions et reconnu que les titulaires de véhicules ne pouvaient être tenus responsables de l'absence de valeur dans les rubriques F1 et F2. Les nouvelles instructions stipulent que les certificats d'immatriculation dont les rubriques F1 et F2 ne sont pas complétées doivent être acceptés sans aucun commentaire.

Le Médiateur fédéral a également demandé de procéder au remboursement des personnes qui ont à tort, supporter, des coûts supplémentaires.

Le SPF Mobilité et Transports s'est engagé à tenter d'identifier au départ de sa propre base de données (via le numéro d'immatriculation) les personnes qui ont du, à tort, demander un nouveau certificat d'immatriculation et représenter leur véhicule au contrôle technique. A défaut, il fera appel aux services d'inspection.

Le SPF espère par ailleurs disposer de marges budgétaires suffisantes pour rembourser tous les intéressés...

1.2. De juridische vorm van de onderneming

Een verzoeker nam contact op met de federale Ombudsman in verband met de afhandeling van een aanvraag tot inschrijving van een nieuwe motorfiets op naam van zijn vennootschap. De aanvraag was half april 2014 door de verzekeraar van verzoeker opgestuurd naar de DIV. Eind mei 2014 werd de aanvraag teruggestuurd: de aanvraag kon niet worden afgewerkt omdat de juridische vorm van de onderneming — in casu een BVBA — ontbrak op de inschrijvingsaanvraag.

De verzekeraar van verzoeker ging nadien met de inschrijvingsaanvraag naar de DIV antenne te Alken, waar de aanvraag op 20 juni 2014 kon worden verwerkt nadat verzoeker de juridische vorm op het aanvraagformulier had genoteerd.

De verzoeker merkte niettemin op dat er op het formulier “aanvraag tot inschrijving van een voertuig” niet terug te vinden was dat de juridische vorm van de onderneming verplicht moet worden vermeld. Ook de plaats of het vak waarin dit moet gebeuren was niet aangeduid.

Op het formulier stond enkel in vak “C9” dat het “BTW-of ondernemingsnummer” moet worden weergegeven, en in vak “C1.1” dat de “Naam (volgens identiteitskaart of Kruispuntbank Ondernemingen)” moet worden vermeld. Beide gegevens werden op het formulier door de verzoeker correct ingevuld, waardoor hij ervan uitging dat de aanvraag volledig was en door de DIV zou kunnen worden afgehandeld.

Op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer vindt men wel nadere informatie over de inschrijvingsprocedure en daarop staat — in tegenstelling tot op het aanvraagformulier zelf — wél explicet dat indien de aanvrager een rechtspersoon is, de statutaire juridische vorm moet worden vermeld op de aanvraag tot inschrijving. Het vak waarin dit moet gebeuren, wordt echter ook daar niet vermeld.

De afhandelingstermijn van de inschrijving in kwestie had korter kunnen zijn, had het aanvraagformulier duidelijk vermeld dat de juridische vorm van de rechtspersoon eveneens moet worden genoteerd (naast de naam van de vennootschap in het vak “C1.1”).

Het formulier in zijn huidige staat laat te veel ruimte voor interpretatie wat betreft de verplichting om de rechtsvorm te vermelden. De federale Ombudsman vroeg om het aanvraagformulier aan te passen.

1.2. La forme juridique de l'entreprise

Un demandeur a contacté le Médiateur fédéral concernant le traitement d'une demande d'immatriculation d'une nouvelle moto au nom de sa société. La demande avait été envoyée par l'assureur du demandeur à la DIV mi-avril 2014. Fin mai 2014, la demande lui était revenue: elle ne pouvait être traitée car la forme juridique de l'entreprise — une SPRL en l'espèce — n'était pas mentionnée sur la demande d'immatriculation.

L'assureur du demandeur s'était ensuite rendu avec la demande d'inscription à l'antenne DIV d'Alken, où celle-ci avait pu être traitée le 20 juin 2014, après que le requérant ait indiqué la forme juridique sur le formulaire de demande.

Le requérant avait néanmoins observé qu'il n'était précisé nulle part sur le formulaire de "demande d'inscription d'un véhicule" que la forme juridique d'une entreprise devait être communiquée, ni à quel endroit ou dans quelle case il aurait pu l'indiquer.

On y trouvait certes une case “C9” où le “numéro de TVA ou numéro d'entreprise” doit être inscrit et une case “C1.1” où le “Nom (selon la carte d'identité ou la Banque Carrefour des Entreprises)” doit être mentionné. Ces deux données ayant été correctement remplies sur le formulaire par le demandeur, celui-ci estimait que sa demande était complète et qu'elle aurait pu être traitée par la DIV.

Sur le site internet du SPF Mobilité et Transports, on trouve par contre des informations complémentaires concernant la procédure d'immatriculation et — contrairement à ce qui figure sur le formulaire d'immatriculation — il y est explicitement indiqué que, si le demandeur est une personne morale, sa forme juridique doit être précisée sur la demande d'immatriculation. Mais la case adéquate à compléter n'est pas mentionnée.

Le traitement de l'immatriculation en question aurait donc pu être plus rapide si le formulaire de demande avait clairement mentionné que la forme juridique de la personne morale devait également être précisée (à côté du nom de la société dans la case “C1.1”).

Le formulaire, tel qu'il existait, laissait trop de place à l'incertitude en ce qui concerne l'obligation de mentionner la forme juridique. Le Médiateur fédéral a demandé que le formulaire soit adapté.

De Cel Geschillen van de FOD Mobiliteit en Vervoer erkende dat op het aanvraagformulier geen specifiek vak was voorzien voor de vermelding van de juridische vorm, maar wees er op dat het hem evident lijkt dat deze naast de firmanaam wordt vermeld.

De federale Ombudsman was niet tevreden met dit antwoord en nam contact op met de directeur general, die finaal besliste om het aanvraagformulier aan te passen door toevoeging van een nieuw vak met het bijschrift "Juridische vorm". De administratie liet reeds nieuwe aanvraagformulieren drukken. De federale Ombudsman betreurt echter dat ze pas beschikbaar worden gesteld wanneer de bestaande voorraad oude formulieren is uitgeput (wellicht begin 2015).

1.3. Ingevoerde voertuigen zonder Europees certificaat van overeenstemming (COC)

Op 6 september 2012 werd België veroordeeld door het Europees Hof van Justitie omdat het in strijd met een Europese Richtlijn handelde door te weigeren eerder in een andere lidstaat ingeschreven voertuigen in te schrijven wanneer het Europees certificaat van overeenstemming (COC) niet kon worden voorgelegd.

Op 6 september 2013 werd in uitvoering van dit arrest de Belgische reglementering aangepast. Vanaf 1 oktober 2013 mocht het COC niet meer worden geëist voor de inschrijving van die categorie van voertuigen.

De DIV had echter de noodzakelijke maatregelen niet genomen om de gewijzigde reglementering te implementeren waardoor het informaticasysteem van de DIV (DIV NEW) niet tijdig was aangepast. Bepaalde technische basisgegevens vermeld op het COC moesten daardoor ook na 1 oktober 2013 nog steeds handmatig worden ingegeven in het systeem, anders was het technisch niet mogelijk om het voertuig in te schrijven. DIV NEW moest worden aangepast opdat deze basisgegevens niet meer vereist zouden zijn.

Eind december 2013 waren ongeveer 150 dossiers in afwachting van inschrijving. Sommige aanvragen dateerden reeds van begin oktober 2013.

Klachten bij de federale Ombudsman waren het gevolg.

De federale Ombudsman stelde bij de behandeling van deze dossiers vast dat de DIV:

La Cellule Contentieux du SPF Mobilité et Transports a reconnu qu'aucune case spécifique n'était prévue sur le formulaire de demande pour mentionner la forme juridique mais a souligné qu'il lui semblait évident que celle-ci doit être indiquée à côté du nom de la société.

Peu satisfait de cette réponse, le Médiateur fédéral a pris contact avec le directeur général qui a finalement décidé d'adapter le formulaire en y ajoutant une nouvelle case spécifique "Forme juridique". L'administration a donc fait imprimer de nouveaux formulaires de demande. Le Médiateur fédéral regrette toutefois qu'ils ne seront mis en circulation que lorsque le stock des anciens formulaires sera épuisé (vraisemblablement début 2015).

1.3. Véhicules importés sans certificat de conformité européen (COC)

Le 6 septembre 2012, la Belgique a été condamnée par la Cour de Justice de l'Union européenne parce qu'elle avait agi en violation d'une directive européenne en refusant d'immatriculer des véhicules déjà immatriculés dans un autre État membre lorsque ceux-ci n'étaient pas accompagnés d'un certificat de conformité européen (COC).

Le 6 septembre 2013, la réglementation belge a été adaptée en exécution de cet arrêt. A partir du 1^{er} octobre 2013, le COC ne pouvait plus être exigé pour ce type d'immatriculations.

La DIV n'avait cependant pas pris les mesures nécessaires pour implémenter concrètement ce changement de réglementation et son système informatique DIV NEW n'avait pas été adapté à temps. Par conséquent, même au-delà du 1^{er} octobre 2013, le système informatique exigeait encore l'introduction de certaines données techniques de base mentionnées sur le COC, obligeant de les introduire manuellement sous peine de rendre l'immatriculation techniquement impossible. DIV NEW devait nécessairement être adapté afin que ces données de base ne soient plus exigées.

Fin décembre 2013, environ 150 dossiers demeuraient ainsi en attente d'immatriculation. Certaines demandes datant déjà de début octobre 2013.

Les réclamations sont arrivées chez le Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral dû constater que la DIV:

— de gewijzigde reglementering niet respecteerde of niet kon naleven als gevolg van het niet tijdig aanpassen van het informaticasysteem;

— de burgers niet informeerde over het bestaande probleem, oorzaak van een langere behandeltermijn;

— de aanvragers geen informatie gaf over de bijkomende gegevens die ze eventueel konden bezorgen om het dossier te deblokken.

Door gebrek aan goede informatie, maakten nogal wat burgers bijkomende kosten om tot een oplossing te komen. Met het oog op een vlottere inschrijving trachten sommigen toch nog via de invoerder een COC te bekomen, waarvan de prijs volgens de informatie van de federale Ombudsman van 185 tot 340 euro kon oplopen. Anderen zagen zich verplicht een wagen te huren in afwachting van de noodzakelijke inschrijving voor het gebruik van hun nieuwe voertuig...

In samenspraak met de federale Ombudsman dacht de DIV na over tussentijdse pragmatische oplossingen.

In één dossier werd door de DIV een praktische oplossing gevonden door in eigen databank een gelijkaardig voertuig op te sporen om zo de basisgegevens te kennen en de inschrijving toch te kunnen afhandelen.

De DIV zou nagaan of deze manier van werken voorlopig ook kon worden toegepast op alle hangende dossiers, want een aanpassing van het informaticasysteem werd aanvankelijk pas verwacht tegen 31 januari 2014.

Toen begin 2014 de inwerkingtreding van de aanpassing aan het computersysteem werd uitgesteld tot 1 april 2014, drongen maatregelen zich zeer dringend op. Wanneer de DIV niet in het bezit was van de technische gegevens in haar eigen database, werd contact opgenomen met de collega's van de buitenlandse inschrijvingsdienst van het land waaruit het voertuig werd ingevoerd; als dat nog steeds niets zou opleveren, dan zou de constructeur/invoerder worden gecontacteerd.

De federale Ombudsman drong er ook op aan dat de burgers dringend werden geïnformeerd over de problemen, de verwachte behandeltermijn en de voorlopige oplossingen die werden toegepast.

Op 31 januari 2014 stuurde de DIV een e-mail met Nieuwsflash naar heel zijn contactenbestand, voornamelijk verzekeraars, waarin werd gemeld dat de inschrijving van — meestal ingevoerde — voertuigen vertraging had. Op 6 februari werd een bericht op de website geplaatst met informatie over de gemiddelde behandeltermijn van de aanvragen. Meer details over

— ne respectait pas la réglementation telle que modifiée ou ne pouvait s'y conformer par défaut d'adaptation du système informatique;

— n'informait pas les citoyens du problème à l'origine de l'allongement du délai d'immatriculation;

— ne donnait aucune information aux demandeurs à propos des données qu'ils auraient pu fournir pour débloquer leur dossier.

Ainsi, mal informés, de nombreux citoyens avaient déjà engagé des frais supplémentaires pour contrer le problème. Certains ont tenté d'obtenir malgré tout via l'importateur le fameux COC, dont le prix pouvait atteindre de 185 à 340 euros selon nos informations. D'autres se sont résignés à louer une voiture en attendant l'immatriculation indispensable à l'utilisation de leur nouveau véhicule...

En concertation avec le Médiateur fédéral, la DIV a cherché des solutions pratiques temporaires.

Elle avait ainsi immatriculé un véhicule dans un dossier en suspens, en recherchant les données techniques d'un véhicule similaire enregistrées dans sa propre base de données.

La DIV allait ensuite tenter de généraliser ensuite cette mesure à tous les dossiers en suspens, en attendant l'adaptation du système informatique, initialement prévue pour le 31 janvier 2014.

Mais la mise en œuvre de l'adaptation du système informatique a été retardée au 1^{er} avril 2014 et la généralisation de solutions provisoires s'est imposée. Lorsque la DIV ne disposait pas des données techniques dans sa base de données, elle tentait de les obtenir auprès du service d'immatriculation du pays d'origine du véhicule importé ou, en dernier ressort, auprès du constructeur / importateur.

Le Médiateur a également insisté pour qu'elle informe les citoyens concernés des problèmes rencontrés, des délais encourus et des solutions provisoires mises en œuvre.

Le 31 janvier 2014, la DIV a envoyé un courriel via Flash Info à l'ensemble de ses contacts, principalement des assureurs, pour communiquer le retard pris dans l'immatriculation des véhicules et principalement des véhicules importés. Le 6 février, un avis a été placé sur le site internet contenant une information sur les délais moyens de traitement des demandes. De plus amples

de specifieke problemen met de ingevoerde voertuigen werden niet meegedeeld omdat de vertraging sterk afhankelijk was van welke technische basisgegevens er beschikbaar waren.

Op 1 april 2014 waren de aanpassingen aan DIV NEW uitgevoerd en konden de voertuigen in kwestie in principe zonder COC worden ingeschreven.

Restte nog het probleem van de vragen tot vergoeding van de kosten gemaakt door een aantal aanvragers, zowel die voor het bekomen van een COC (ook als dat strikt genomen niet meer nodig was) als die van de autoverzekeringspremie voor de periode waarin de aanvragers hun wagen niet hadden kunnen gebruiken, of de kosten voor het huren van een vervangwagen omdat de inschrijving van een voertuig soms een aantal maanden uitbleef...

Dat de DIV hier op verschillende vlakken in de fout was gegaan, stond buiten kijf.

Al snel bleek dat er binnen de administratie geen enkele richtlijn vorhanden was voor de behandeling van deze verzoeken om schadevergoeding. Uit de dossiers bij de federale Ombudsman bleek dat de FOD Mobiliteit en Vervoer soms elke vergoeding weigerde (inclusief de kosten van het COC), waar ze in andere gevallen aanvaardde om het bedrag van de door de aanvrager zelf bekomen COC op zich te nemen (maar niet de andere kosten).

Later, in mei 2014, in het kader van de contacten met de federale Ombudsman, heeft de FOD beslist om telkens de kosten terug te betalen die de burgers hadden gemaakt om toch een COC te kunnen voorleggen — hoewel ze daartoe niet verplicht waren — en zo hun voertuig sneller te kunnen laten inschrijven.

De federale Ombudsman is in het algemeen van mening dat de volledige schade van de verzoekers moet vergoed worden als die schade vaststaat en bewezen is dat die veroorzaakt is door een fout van de FOD Mobiliteit en Vervoer. De FOD verzekert ons dat hij dergelijke verzoeken ernstig te nemen en grondig te onderzoeken. Indien blijkt dat de DIV inderdaad in de fout is gegaan wordt er overgegaan tot terugbetaling van bepaalde kosten (inschrijvingsbewijs, kentekenplaat, enz.). In het andere geval zal een gemotiveerd antwoord worden verstrekt. De federale Ombudsman volgt deze problematiek met de nodige aandacht verder op.

détails concernant les problèmes spécifiques touchant les véhicules importés n'ont pas été communiqués car les retards pour ce type de véhicule dépendait fortement des données techniques disponibles.

Le 1^{er} avril 2014, les adaptations furent apportées au système DIV NEW, permettant enfin l'immatriculation des véhicules concernés sans COC.

Restait à répondre aux demandes de remboursement des dépenses supportées par certains demandeurs: tant les dépenses exposées pour obtenir un COC — même s'il n'était plus nécessaire, à proprement parler — que celles liées à l'indisponibilité du véhicule qui a pu atteindre plusieurs mois (primes d'assurance auto couvrant les périodes durant lesquelles les demandeurs n'avaient pas pu utiliser leur véhicule ou frais de location d'un véhicule de remplacement).

Et là encore, force est de constater que la DIV a accumulé les faux pas.

Il s'est rapidement avéré qu'il n'existant aucune instruction générale pour le traitement de ces demandes d'indemnisation. Des dossiers introduits auprès du Médiateur fédéral, il est apparu que, dans certains cas, le SPF Mobilité et Transports refusait toute indemnisation (en ce compris les coûts du COC) alors que, dans d'autres, il acceptait de prendre en charge les frais supportés par les demandeurs pour obtenir eux-mêmes le COC (mais pas les autres frais).

Finalement, en mai 2014, dans le cadre de contacts avec le Médiateur fédéral, le SPF a décidé de rembourser les coûts supportés par les citoyens pour présenter un COC — bien qu'ils n'y étaient pas tenus — afin d'accélérer l'immatriculation de leur véhicule.

Le Médiateur fédéral estime de manière générale que les dommages supportés par les demandeurs devraient être remboursés dans leur intégralité, si ceux-ci sont établis et qu'il est prouvé qu'ils ont été causés par une faute du SPF Mobilité et Transports. Le SPF nous assure qu'il étudie ces demandes sérieusement. S'il s'avère que la DIV a effectivement commis des erreurs, elle procèdera au remboursement de certains frais (certificat d'immatriculation, plaque d'immatriculation, etc.). Dans le cas contraire, une réponse motivée sera fournie. Le Médiateur fédéral reste attentif à cette problématique.

2. Een extra voorwaarde voor het afleggen van het rijexamen

Twee verzoekers brachten een merkwaardige — bijna absurde — situatie aan het licht. Ze hadden het praktijkgedeelte van hun rijexamen niet mogen afleggen omdat ze hun theoretisch gedeelte tweemaal op dezelfde dag hadden afgelegd: een eerste mislukte poging en daarna een geslaagde herkansing.

De examencentra beriepen zich op het feit dat het verboden is om een theoretisch examen te herkansen op dezelfde dag. De verzoekers in kwestie bleken van zo'n verbod niet op de hoogte te zijn.

Wat moesten zij nu doen? Een examen opnieuw afleggen waarvoor zij al geslaagd waren en op basis waarvan zij een voorlopig rijbewijs hadden gekregen?

In eerste instantie bevestigde de FOD Mobiliteit en Vervoer het standpunt van de examencentra.

De federale Ombudsman moest nochtans vaststellen dat het verbod om tweemaal op dezelfde dag het theoretische examen af te leggen, niet in het koninklijk besluit van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs staat. De FOD heeft deze voorwaarde toegevoegd door middel van een omzendbrief. Het spreekt voor zich dat een administratie bij wijze van een omzendbrief niet mag afwijken van een koninklijk besluit.

Daarenboven had de FOD Mobiliteit en Vervoer deze omzendbrief niet openbaar gemaakt en deze bijkomende voorwaarde was bijgevolg niet bekend bij het grote publiek.

De federale Ombudsman heeft dan ook gevraagd om deze voorwaarde uit de onderrichtingen te verwijderen.

De federale Ombudsman was trouwens van mening dat als een examencentrum een kandidaat door de mazen van het net laat glippen en hem de herkansing van het theoretisch gedeelte op dezelfde dag laat afleggen, dat dan niet tegen deze kandidaat mag worden gebruikt. Het feit dat hij is geslaagd voor het theoretische examen mag niet in het gedrang komen en hij mag daarom niet worden geweigerd voor het afleggen van het praktische gedeelte.

De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft enkel aan de GOCA (groepering van erkende ondernemingen voor autokeuring en rijbewijs) gevraagd om een nota aan de examencentra te sturen met volgende boodschap: indien het examencentrum vaststelt dat een kandidaat tweemaal tot het theorie-examen werd toegelaten voor

2. Une condition supplémentaire au passage de l'examen de conduite

Une situation curieuse — voire même absurde — a été mise en évidence par deux requérants. Ils n'étaient pas autorisés à présenter le volet pratique de leur examen de conduite au motif qu'ils avaient passé leur examen théorique à deux reprises le même jour, avec succès lors de la seconde tentative.

Les centres d'examens invoquaient une interdiction de présenter l'examen théorique deux fois le même jour. Les requérants concernés ne semblaient guère au courant d'une telle interdiction.

Que devaient-ils faire à présent? Repasser un examen qu'ils avaient déjà réussi et sur base duquel un permis provisoire leur avait déjà été délivré?

Dans un premier temps, le SPF Mobilité et Transports avait approuvé la position adoptée par les centres d'examens.

Pourtant, le Médiateur fédéral a constaté que l'interdiction de présenter l'examen théorique à deux reprises le même jour ne figurait pas dans l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire. Cette condition avait été ajoutée dans une circulaire par le SPF Mobilité et Transports par le biais d'une circulaire. Il va de soi qu'une administration ne peut déroger à un arrêté royal au moyen d'une circulaire.

De plus, le SPF Mobilité et Transports n'ayant pas publié cette circulaire, cette condition supplémentaire n'était pas connue du grand public.

Le Médiateur fédéral a donc demandé que cette condition soit retirée des instructions.

Le Médiateur fédéral estimait par ailleurs que si un centre d'examen laissait malgré tout passer un candidat entre les mailles du filet en lui permettant de représenter une seconde fois le jour même l'examen théorique, cela ne pouvait pas ensuite se retourner contre lui. Le fait qu'il ait réussi cet examen théorique ne peut être remis en cause et l'intéressé ne peut être refusé à l'épreuve pratique de l'examen pour ce motif.

Le SPF Mobilité et Transports a uniquement demandé au GOCA (groupement des entreprises agréées pour le contrôle automobile et le permis de conduire) de ne plus pénaliser les candidats qui avaient malgré tout été admis deux fois le même jour à l'examen théorique et d'adresser aux centres d'examens l'instruction suivante:

dezelfde categorie op dezelfde dag, en hij bij de tweede poging geslaagd is, mag het examencentrum deze kandidaat niet meer weigeren voor het praktijkexamen.

De verzoekers die zich tot de federale Ombudsman hadden gewend, werden alsnog toegelaten om zich in te schrijven voor het afleggen van het praktijkexamen.

Wel bleef het algemene verbod om tweemaal het theorie-examen af te leggen voor dezelfde categorie op dezelfde dag gehandhaafd: indien een kandidaat een poging doet om een tweede maal het theorie-examen af te leggen voor dezelfde categorie op dezelfde dag, zal hem de toegang hiertoe in principe worden geweigerd. Deze gevallen kunnen meestal tijdig worden gedetecteerd en bijgevolg worden voorkomen. In uitzonderlijke situaties wanneer ze niet worden gedetecteerd, zal het tweede theorie-examen als een geldig examen worden beschouwd.

Dit algemene verbod voor de toekomst opheffen wilde de FOD Mobiliteit en Vervoer niet omdat de bevoegdheid inzake rijbewijs vanaf 1 juli 2014 was overgedragen aan de gewesten en het volgens de FOD dan ook aan hen is om daarover nieuwe beslissingen te nemen. De federale Ombudsman bracht bijgevolg zijn collega-ombudsman van de gewesten en ook het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op de hoogte van de problematiek.

De Vlaamse ombudsman liet ons alvast weten de nota van de federale Ombudsman, voor analyse en met het verzoek het nodige te doen, door te sturen naar de bevoegde dienst van de Vlaamse overheid.

3. ZZ-platen en Z-platen (aanbeveling OA 14/01)

3.1. De feiten

Het koninklijk besluit tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens van 8 januari 1996 bepaalt dat de personen die het beroep uitoefenen van koetswerkmaker of hersteller van motorvoertuigen of aanhangwagens, evenals de personen die het beroep uitoefenen van detailhandelaar in motorvoertuigen of in aanhangwagens, een inschrijving "proefritten" kunnen verkrijgen voor de voertuigen die zij gebruiken:

- na montage of herstelling om ze af te stellen of om hun goede werking na te gaan;
- voor demonstratie;

si un centre d'examen constate qu'un candidat a passé deux fois l'examen théorique de la même catégorie le même jour, et qu'il a réussi à la seconde tentative, il ne pourra pas refuser le candidat à l'examen pratique.

Les requérants qui s'étaient adressés au Médiateur fédéral ont dès lors été autorisés à s'inscrire à l'examen pratique.

Reste l'interdiction de présenter deux fois l'examen théorique pour la même catégorie le même jour: si un candidat tente de passer l'examen théorique de la même catégorie une deuxième fois le même jour, il se verra en principe refuser l'accès par le centre d'examen. Ces cas de figure peuvent généralement être détectés et prévenus. Si, dans des cas exceptionnels, ils ne sont pas détectés, le deuxième examen théorique sera considéré comme valide.

Le SPF Mobilité et Transports n'a pas souhaité supprimer l'interdiction de principe dès lors qu'au 1^{er} juillet 2014 la compétence en matière de permis de conduire était transférée aux régions et qu'il appartenait à celles-ci de prendre les nouvelles décisions en la matière. Le Médiateur fédéral a donc informé ses collègues médiateurs régionaux ainsi que le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de la problématique.

Le Médiateur flamand nous a déjà fait savoir qu'il envoyait notre note pour analyse au service compétent du gouvernement flamand en lui demandant de prendre les mesures nécessaires.

3. Plaques ZZ et Z (recommandation RO 14/01)

3.1. Les faits

L'arrêté royal du 8 janvier 1996 portant réglementation de l'immatriculation des plaques commerciales pour véhicules à moteur et remorques prévoit que les personnes qui exercent la profession de carrossier ou réparateur de véhicules à moteur ou de remorques, ainsi que les personnes qui exercent la profession de négociant au détail en véhicules à moteur ou en remorques, peuvent obtenir une immatriculation "Essai" pour les véhicules qu'elles utilisent:

- après montage ou réparation en vue de leur mise au point ou de la vérification de leur bon fonctionnement;
- pour démonstration;

— voor hun overbrenging naar een plaats van inscheping of van aankoop of van de plaats van ontscheping of van aankoop naar hun inrichtingen;

— voor hun afstand;

— om ze voor te rijden bij een instelling belast met de controle van de in het verkeer gebrachte voertuigen.

3.2. Uiteenzetting

De Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) bij de FOD Mobiliteit toetst de voorwaarden voor toekenning of verlenging af aan de Nace-codes in de Kruispuntbank voor Ondernemingen. *De facto* legt zij strengere voorwaarden op dan wat het koninklijk besluit van 8 januari 1996 tot regeling van de inschrijving van de commerciële platen voor motorvoertuigen en aanhangwagens als voorwaarden bepaalt.

Deze administratieve praktijk voegt zodoende voorwaarden toe die in de basisreglementering niet vermeld staan.

Het koninklijk besluit van 8 januari 1996 stelt dat de uitoefening van het beroep van detailhandelaar in motorvoertuigen of in aanhangwagens een voldoende voorwaarde is voor het verkrijgen van de proefrittenplaat voor de welomschreven doeleinden in het koninklijk besluit.

De FOD Mobiliteit baseert de weigering om de verlenging van een oorspronkelijk toegekende proefrittenplaat toe te staan op de vereiste dat een attest *motorvoertuigen intersectoraal* noodzakelijk is. Die vereiste is meer dan wat door de basisreglementering wordt bepaald.

De FOD Mobiliteit liet weten dat het koninklijk besluit van 8 januari 1996 op termijn in die zin zou worden aangepast.

Bijgevolg,

Overwegende dat voor de aanvragen die voor de definitieve inwerkingtreding van een gewijzigd koninklijk besluit worden ingediend, geen strengere voorwaarden mogen worden opgelegd dan wat tot nu toe in het voormelde koninklijk besluit is bepaald;

beveelt de federale Ombudsman de toekenning of verlenging van de proefrittenplaat aan voor alle aanvragen voor het jaar 2014 en later, op basis van de voorwaarden bepaald in het koninklijk besluit van 8 januari 1996 die van kracht zijn op het moment van de indiening van de aanvraag.

— en vue de leur transfert vers un point d'embarquement ou d'achat, ou du point de débarquement ou d'achat vers leurs installations;

— en vue de leur cession;

— en vue de leur présentation auprès d'un organisme chargé du contrôle des véhicules en circulation.

3.2. Développements

La Direction Immatriculation et Homologation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports vérifie les conditions d'octroi ou de renouvellement des plaques "Essai" au travers des codes Nace figurant à la Banque Carrefour des Entreprises. En procédant ainsi, elle impose des conditions plus strictes que celles prévues par l'arrêté royal du 8 janvier 1996 portant réglementation de l'immatriculation des plaques commerciales pour véhicules à moteur et remorques.

Cette pratique administrative ajoute des conditions qui ne figurent pas dans la réglementation de base.

L'arrêté royal du 8 janvier 1996 indique que l'exercice de la profession de négociant au détail en véhicules à moteur ou en remorques est une condition suffisante pour l'obtention d'une plaque "Essai" aux fins définies dans l'arrêté royal.

Le SPF Mobilité et Transports fonde le refus de renouveler une plaque "Essai" accordée précédemment sur l'absence d'attestation *Véhicules à moteur — compétence professionnelle intersectorielle*. Cette exigence va plus loin que celle figurant dans la réglementation de base.

Le SPF Mobilité et Transports invoque que l'arrêté royal du 8 janvier 1996 devrait, à terme, être adapté en ce sens.

Par conséquent,

Considérant que, pour les demandes introduites avant l'entrée en vigueur définitive d'une modification de l'arrêté royal, aucune condition plus sévère que celles figurant dans l'arrêté actuel ne peut être imposée;

le Médiateur fédéral recommande de 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.

4. Opvolging aanbevelingen van vorige jaren

4.1. Aan de administratie

4.1.1. Ingewilligd in 2014

OA 13/08 Aanbeveling aan de FOD Mobiliteit en Vervoer: het verschilbedrag van 10 euro, teveel betaald door burgers die onterecht een retributie van 30 euro werd aangerekend voor hun aanvraag tot levering van een nummerplaat of dupliaat ingediend vóór 1 januari 2012, terugbetaalen.

➤ Op 31 december 2014 had de administratie het merendeel van de betrokken burgers terugbetaald.

G. Andere commissies: opvolging aanbevelingen van vorige jaren

1. Bedrijfsleven

1.1. Aan de administratie

1.1.1. Hangend

OA 12/06 Aanbeveling aan de Algemene Directie Energie, FOD Economie: ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die tot een categorie behoort die recht geeft op het sociaal tarief conform de wet, van dit tarief geniet vanaf de ingangsdatum van de beslissing die vastlegt dat de eindafnemer een residentieel beschermde klant met een laag inkomen is of zich in een kwetsbare situatie bevindt, en niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de datum van die beslissing.

➤ De staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit deelde in 2013 mee dat deze aanbeveling zijn volledige aandacht genoot. Hij vroeg de Algemene Directie Energie om samen met de federale Ombudsman en de betrokken sociale instellingen te zoeken naar een oplossing die tegemoet komt aan de bezorgdheden vervat in de aanbeveling. In dit kader vonden enkele ontmoetingen plaats tussen de Algemene Directie Energie, de federale Ombudsman en het Directie-generaal Personen met een Handicap van de FOD Sociale Zekerheid. De Algemene Directie Energie zal de problematiek van deze aanbeveling en de voorstellen tot oplossing meenemen in de in het federaal regeerakkoord aangekondigde evaluatie van de sociale (energie) tarieven.

4. Suivi des recommandations des années précédentes

4.1. A l'administration

4.1.1. Rencontrée en 2014

13/08 Recommandation au SPF Mobilité et Transports: restituer l'excédent de 10 euros acquitté par les citoyens qui se sont vus indûment réclamer une redevance d'un montant de 30 euros pour leur demande de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicita de marque d'immatriculation introduite avant le 1^{er} janvier 2012.

➤ Au 31 décembre 2014, l'administration avait remboursé la majorité des citoyens concernés.

G. Autres commissions: suivi des recommandations des années précédentes

1. Economie

1.1. A l'administration

1.1.1. Pendante

RO 12/06 Recommandation à la Direction générale Energie, SPF Economie: veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

➤ En 2013, le secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité a indiqué que cette recommandation a retenu toute son attention. Il a demandé à la Direction générale de l'Energie de chercher en concertation avec le Médiateur fédéral et les diverses institutions sociales impliquées une solution qui rencontrera les objectifs de la recommandation. Dans ce cadre, plusieurs rencontres ont été organisées entre la Direction générale de l'Energie, le Médiateur fédéral et la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale. La Direction générale de l'Energie abordera la problématique de cette recommandation ainsi que les propositions de solutions lors de l'évaluation des tarifs sociaux (de l'énergie) annoncée dans l'accord du gouvernement fédéral.

2. Verzoekschriften

2.1. Aan het Parlement

2.1.1. Hangend

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

➤ Deze aanbeveling blijft actueel.

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

en

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

➤ Beide aanbevelingen zijn hangend. Het communicatie- en informatiebeleid bij de federale overheid blijft een aandachtspunt. Dat blijkt ook uit de beleidsverklaring van de Eerste minister van 14 november 2014 waarin staat dat de Algemene Directie Externe Communicatie transversale steun verleent en een aantal diensten aanbiedt aan andere federale overhedsdiensten en -instellingen (cf. o.m. webguide, beheer content www.belgium.be, advies over en realisatie van campagnes). Ze beheert ook de contracten inzake communicatie en persdiensten waarvan de FOD's en POD's, alsook de beleidsorganen en secretariaten van de leden van de federale regering gebruik (kunnen) maken.⁶⁵ Over een centraal informatiepunt zelf wordt niets expliciet vermeld. Wetend dat de federale Ombudsman in 2014 opnieuw 2 000 informatievragen registreerde en meer dan 11 000 telefonische oproepen beantwoordde, mag worden gesteld dat de vraag naar een (gratis) centrale infolijn legitiem blijft.

2. Pétitions

2.1. Au Parlement

2.1.1. Pendantes

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

➤ La recommandation reste d'actualité.

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

et

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

➤ Les deux recommandations sont pendantes. La politique de communication et d'information au sein de l'autorité fédérale reste un point d'attention. Cela ressort aussi de l'exposé d'orientation politique du Premier ministre du 14 novembre 2014 qui prévoit que la Direction générale Communication apporte un soutien transversal et offre une série de services aux autres administrations et organismes publics fédéraux (cf. notamment webguide, gestion contenu www.belgium.be, et conseil et réalisation de campagnes). Elle gère également des contrats en matière de communication et de service presse dont bénéficient ou peuvent bénéficier les SPF et SPP, ainsi que les organes stratégiques et secrétariats des membres du gouvernement fédéral.⁶⁵ On ne trouve par contre plus aucune référence à un point d'information central en tant que tel. Toutefois, les 2 000 demandes d'information enregistrées auprès du Médiateur fédéral en 2014 et les 11 000 appels téléphoniques auxquels il a répondu démontrent que la demande d'une ligne d'information centrale (gratuite) reste légitime.

⁶⁵ Parl. St., Kamer, 14 novembre 2014, 2014-2015, nr. 0020/015.

⁶⁵ Doc. Parl., Chambre, 2014-2015, 14 novembre 2014, n° 0020/015.

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

➤ Deze aanbeveling blijft actueel. De federale Ombudsman stelt vast dat het door hem aangewezen probleem ook vanuit andere invalshoeken wordt benaderd. Zo werd op 7 oktober 2014 een voorstel tot herziening van artikel 23, derde lid van de Grondwet ingediend om het recht op een menswaardig leven uit te breiden met het recht op een toereikende en neutrale toegang tot internet.⁶⁶ Volgens de indieners ervan is internet een basisbehoefte zoals elektriciteit, verwarming en water. Internet is een voorwaarde geworden om volwaardig deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven.

De federale administratie zelf toont zich evenzeer begaan met deze problematiek. Het Federaal Netwerk Klachtenmanagement wil voor 2015 het onthaal van de klant verbeteren en stelt onder meer dat met het groeiende aandeel van het digitale onthaal, de overheid er dient voor te zorgen dat niemand van een klantgericht onthaal wordt uitgesloten.

AA 13/01 Bij het invoeren van een nieuwe maatregel van interne organisatie moet de overheidsdienst naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het verbeteren van de dienstverlening voor ogen houden. Het invoeren van een nieuw informatiessysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden.

➤ In de beleidsverklaring Administratieve Vereenvoudiging van 18 november 2014⁶⁷ vermeldt de staatssecretaris de samenwerking met de ombudsdiensten om vereenvoudigingssuggesties in kaart te brengen. Dit is positief in het kader van deze aanbeveling wetende dat ombudsmannen bij alle voorstellen die zij doen, steeds de kwaliteit van de dienstverlening vooropstellen.

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

➤ La recommandation reste d'actualité. Le Médiateur fédéral constate que la problématique soulevée est également abordée sous d'autres angles. Ainsi, le 7 octobre 2014, une proposition de révision de l'article 23, alinéa 3, de la Constitution a été déposée en vue d'étendre le droit à une vie conforme à la dignité humaine pour y inclure le droit à un accès suffisant et neutre à l'internet⁶⁶. Selon les auteurs, l'internet constitue un besoin de base au même titre que l'électricité, le chauffage et l'eau. L'internet est devenu une condition pour pouvoir participer pleinement à la vie sociale.

L'administration fédérale elle-même se montre tout aussi préoccupée par cette problématique. Le Réseau fédéral Gestion des plaintes veut améliorer l'accueil du client pour 2015 et souligne notamment qu'avec l'accueil numérique en pleine expansion, l'administration doit veiller à ce que personne ne soit exclu d'un accueil orienté client.

RG 13/01 Lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation interne, l'administration doit tenir compte, non seulement de l'efficience des procédures de travail internes, mais également de l'amélioration du service. L'introduction d'un nouveau système informatique ne peut pas se faire au détriment de la qualité du service aux usagers. Et lorsque c'est malgré tout le cas, l'administration doit alors réagir rapidement et de façon adéquate.

➤ Dans l'exposé d'orientation politique sur la Simplification Administrative du 18 novembre 2014⁶⁷, le secrétaire d'État souligne la collaboration des services de médiation dans l'apport de suggestions de simplification. Cela rentre parfaitement dans le cadre de cette recommandation, sachant que les ombudsmans privilégièrent toujours la qualité du service dans toutes les propositions qu'ils formulent.

⁶⁶ Parl. St., Kamer, 2014, 7 oktober 2014, nr. 0415/001.

⁶⁷ Parl. St., Kamer 2014-2015, 18 november 2014, nr. 0020/022.

⁶⁶ Doc. Parl., Chambre, 2014, 7 octobre 2014, n° 0415/001.

⁶⁷ Doc. Parl., Chambre, 2014-2015, 18 novembre 2014, n° 0020/022.

DEEL IV

1. ALGEMENE CIJFERS

Hier vindt u de algemene statistische gegevens van 2014 met:

- A. Nieuwe dossiers
- B. Totaal aantal klachten
- C. Ontvankelijke klachten per administratie
- D. Behandeling van de ontvankelijke klachten
- E. Evaluatie van de gegronde klachten
- F. Geschonden ombudsnormen
- G. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

PARTIE IV

1. CHIFFRES GENERAUX

Vous trouverez ci-dessous les statistiques globales de 2014 reprenant:

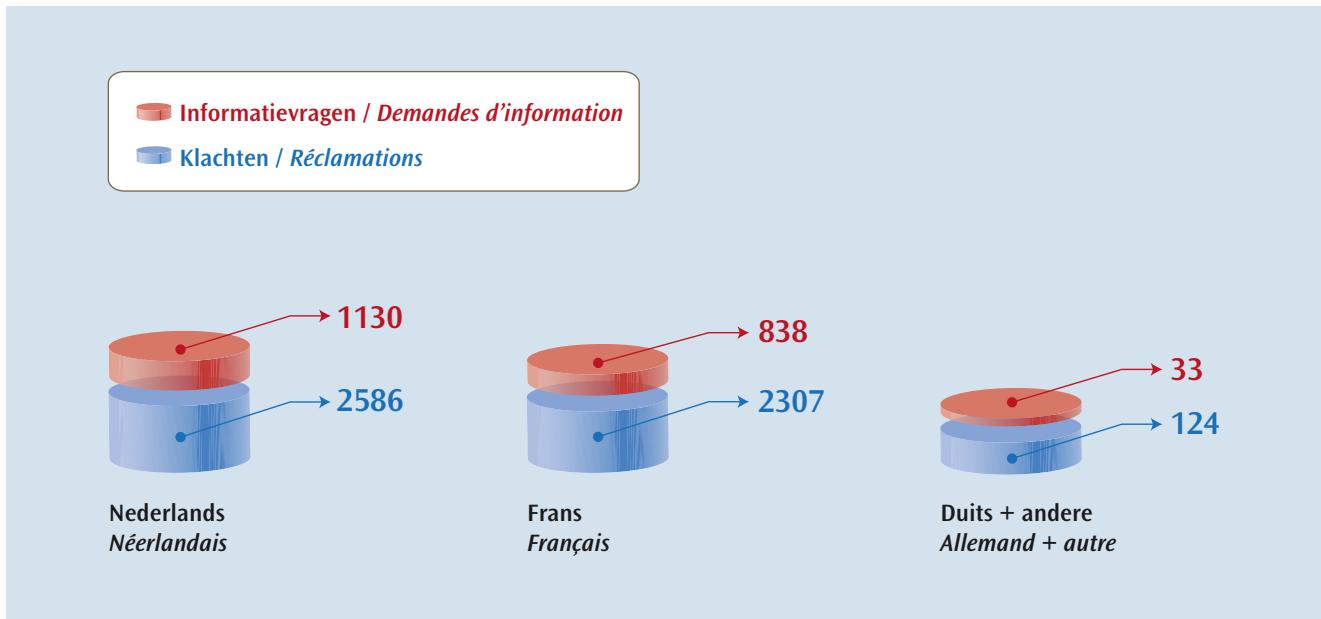
- A. Nouveaux dossiers
- B. Total des réclamations
- C. Réclamations recevables par administration
- D. Traitement des réclamations recevables
- E. Résultat des réclamations fondées
- F. Normes de bonne conduite administrative méconnues
- G. Durée de traitement des réclamations recevables

A. Nieuwe dossiers

In 2014 ontving de federale Ombudsman 5017 nieuwe klachten en 2001 informatievragen, samen 7018 dossiers.

NIEUWE DOSSIERS PER TAAL

NOUVEAUX DOSSIERS PAR LANGUE



De Frontoffice van de federale Ombudsman beantwoordde in 2014 meer dan 11000 telefonische oproepen, meer dan 6000 ervan ontvingen we via het gratis nummer¹.

Deze telefonische oproepen werden bij de federale Ombudsman uiteraard niet allemaal als een informatievraag of een klacht geregistreerd, maar ze tonen wel de behoefte aan om telefonisch bereikbaar te blijven voor de hulpzoekende burger.

De wijze waarop verzoekers in 2014 met de federale Ombudsman contact opnamen is vergelijkbaar met 2013. Het aandeel van het elektronisch communicatiemiddel blijft — weliswaar licht — stijgen.

A. Nouveaux dossiers

En 2014, le Médiateur fédéral a reçu 5017 nouvelles réclamations et 2001 demandes d'information, ce qui représente un total de 7018 dossiers.

¹ 0800 99 962

¹ 0800 99 961

NIEUWE DOSSIERS PER COMMUNICATIEMIDDEL
NOUVEAUX DOSSIERS PAR MOYEN DE COMMUNICATION



B. Totaal aantal klachten

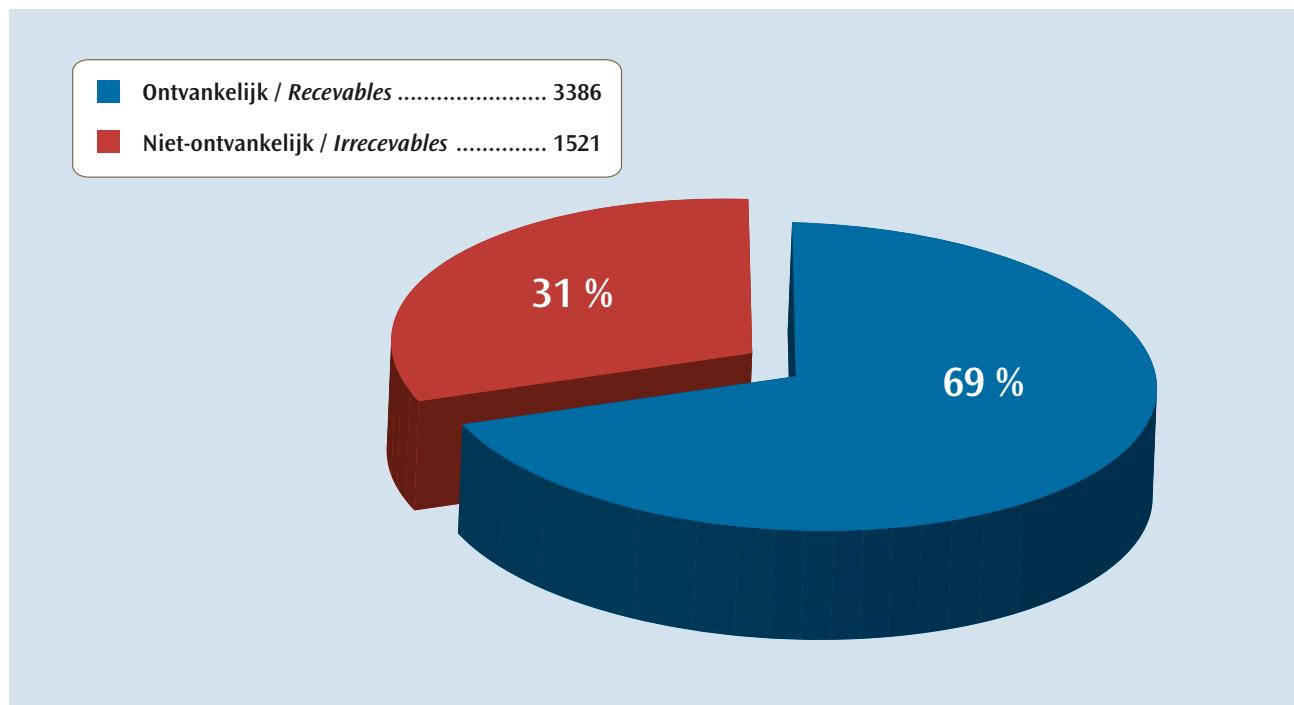
De federale Ombudsman ontving in 2014 5017 nieuwe klachten waarvan er 3386 ontvankelijk bleken en 1521 niet ontvankelijk. Voor 110 klachten was het ontvankelijkheidsonderzoek op 31 december 2014 niet afgerond.

TONAAL AANTAL KLACHTEN

TOTAL DES RÉCLAMATIONS

B. Total des réclamations

En 2014, le Médiateur fédéral a reçu 5017 nouvelles réclamations, dont 3386 étaient recevables et 1521 irrecevables. Pour 110 réclamations, la recevabilité était encore en cours d'examen au 31 décembre 2014.



² De federale Ombudsman aanvaardt in overeenstemming met zijn huishoudelijke reglement in principe geen telefonisch ingediende klachten. Het percentage van 19,06 % telefonische dossiers slaat op de klachten en de informatievragen samen. Als we de cijfers meer in detail bekijken dan blijkt dat het overgrote deel hiervan vragen om informatie betreft. Slechts 1,12% van de klachten werd in 2014 telefonisch ingediend.

² Le Médiateur fédéral n'accepte en principe pas les réclamations introduites par téléphone, conformément à son règlement d'ordre intérieur. Les 19,06 % représentant les dossiers introduits par téléphone regroupent les réclamations et les demandes d'information. Si nous regardons les chiffres plus en détail, nous constatons que la plus grande partie concerne des demandes d'information. Les réclamations introduites par téléphone en 2014 ne représentent que 1,12 %.

Hieronder volgt de onderverdeling van de klachten per onontvankelijkheidsmotief zoals opgenomen in de organieke wet³ en het huishoudelijk reglement van de federale Ombudsman.

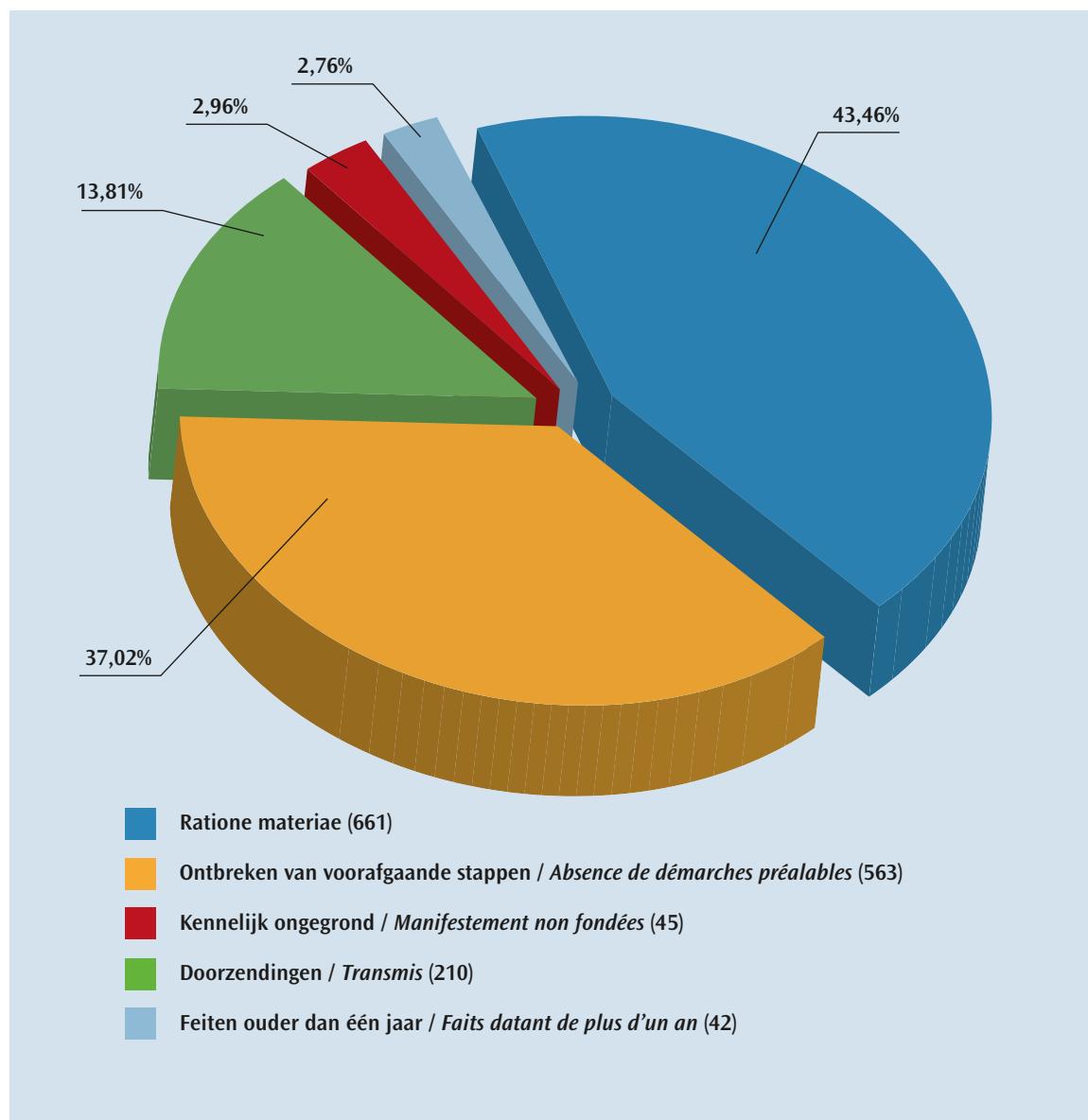
De doorzendingen hebben betrekking op de klachten die behoren tot de bevoegdheid van andere ombudsmannen leden van POOL⁴, andere collaterale instellingen van het Parlement (Comité P, Comité R, Hoge Raad voor de Justitie, Commissie voor de bescherming van persoonlijke levenssfeer, ...) en de Europese Ombudsman.

Le graphique ci-dessous reprend la répartition des réclamations par motif d'irrecevabilité, comme repris dans la loi organique³ et le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral.

Les transmis concernent les plaintes relevant d'autres médiateurs membres de la CPMO⁴, 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.

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

RÉCLAMATIONS IRRECEVABLES



³ Artikel 9 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

⁴ Permanent Overleg Ombudslieden.

³ Article 9 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

⁴ Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans.

C. Ontvankelijke klachten per administratie

Vermits één klacht betrekking kan hebben op verschillende administratieve overheden, is de som van alle klachten per administratie hoger dan het totaal aantal ontvankelijke dossiers.

Ter illustratie maken we hier de vergelijking met 2013.⁵

De tabel hiernaast houdt geen rekening met de ambtenarenklachten.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten van de gebruikers van de openbare diensten en “ambtenarenklachten”. Die laatste zijn klachten ingediend door een ambtenaar tegen zijn (huidige, vorige of toekomstige) administratie en die een ondersteunende staf- of personeelsdienst betreffen of eventueel een operationele dienst (vb. een klacht tegen een rechtstreeks hiërarchische meerdere).

In 2014 ontving de federale Ombudsman 72 ambtenarenklachten. Deze klachten komen ook niet voor in de statistieken per administratie.

C. Réclamations recevables par administration

Une même réclamation pouvant concerner plusieurs autorités administratives, le nombre total de réclamations par administration est plus important que le nombre total de réclamations recevables.

Nous reprenons les chiffres de 2013, en comparaison.⁵

Le tableau ci-contre ne reprend pas les réclamations des fonctionnaires à l'encontre de l'administration.

Une distinction est en effet opérée entre les réclamations d’usagers et les “réclamations de fonctionnaires”. Ces dernières concernent des réclamations introduites par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui ont trait à un service de soutien ou du personnel, voire éventuellement un service opérationnel (p. ex. une réclamation contre le supérieur hiérarchique direct).

Le Médiateur fédéral a reçu 72 réclamations de fonctionnaires en 2014. Ces réclamations ne sont pas non plus reprises dans les statistiques détaillées par administration.

⁵ De hier vermelde aantallen voor 2013 kunnen licht afwijken van de aantallen uit ons jaarverslag 2013. 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. Dan wordt uiteraard ook ons dossierbeheersysteem — dat als basis dient voor de cijfertrekking — aangepast. Ook de dossiers waarvan de ontvankelijkheid eind 2013 nog in onderzoek was komen in de loop van 2014 in de cijfers van de aantallen van 2013 terecht. Ook dat kan een klein verschil in aantallen verklaren.

⁵ Les chiffres mentionnés ici pour 2013 peuvent être légèrement différents des chiffres publiés dans notre rapport annuel 2013. 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, 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 2013 se retrouvent, au cours de 2014, dans les chiffres de 2013. Ceci peut aussi expliquer une petite différence dans les chiffres.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER ADMINISTRATIE
RÉCLAMATIONS RECEVABLES PAR ADMINISTRATION

	2014	2013
FOD Kanselarij van de Eerste Minister / <i>SPF Chancellerie du Premier Ministre</i>	0	3
FOD Personeel en Organisatie / <i>SPF Personnel et Organisation</i>	57	111
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict) <i>SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)</i>	11	2
FOD Justitie / <i>SPF Justice</i>	87	81
FOD Binnenlandse Zaken / <i>SPF Intérieur</i>	928	1215
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking <i>SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement</i>	105	121
Ministerie van Landsverdediging / <i>Ministère de la Défense</i>	3	1
FOD Financiën / <i>SPF Finances</i>	967	1025
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg <i>SPF Emploi, Travail et Concertation sociale</i>	9	7
FOD Sociale Zekerheid / <i>SPF Sécurité sociale</i>	92	174
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu <i>SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement</i>	90	77
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <i>SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie</i>	16	25
FOD Mobiliteit en Vervoer / <i>SPF Mobilité et Transports</i>	309	244
Programmatorische overheidsdiensten / <i>Services publics de programmation</i>	2	3
Sociale parastataLEN / <i>Parastataux sociaux</i>	414	413
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>	24	41
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening <i>Organismes privés chargés d'un service public</i>	288	345
Totaal / Total	3402	3888

D. Behandeling van de ontvankelijke klachten

Voor de besprekking van de behandeling van de ontvankelijke klachten tellen we de nieuwe ontvankelijke klachten, ingediend in 2014 (3386) bij het aantal ontvankelijke, nog openstaande klachten ingediend vóór 2014 (1984).

Van de 5370 klachten die in 2014 in behandeling waren, zijn er in 2014 3415 afgesloten. Daarenboven werden er 182 opgeschort.⁶

Ontvankelijke klachten kunnen het voorwerp uitmaken van een onderzoek ten gronde of een bemiddelde tussenkomst. Soms wordt een klacht zelfs zonder tussenkomst afgesloten (zie verder p. IV/9 tot IV/11).

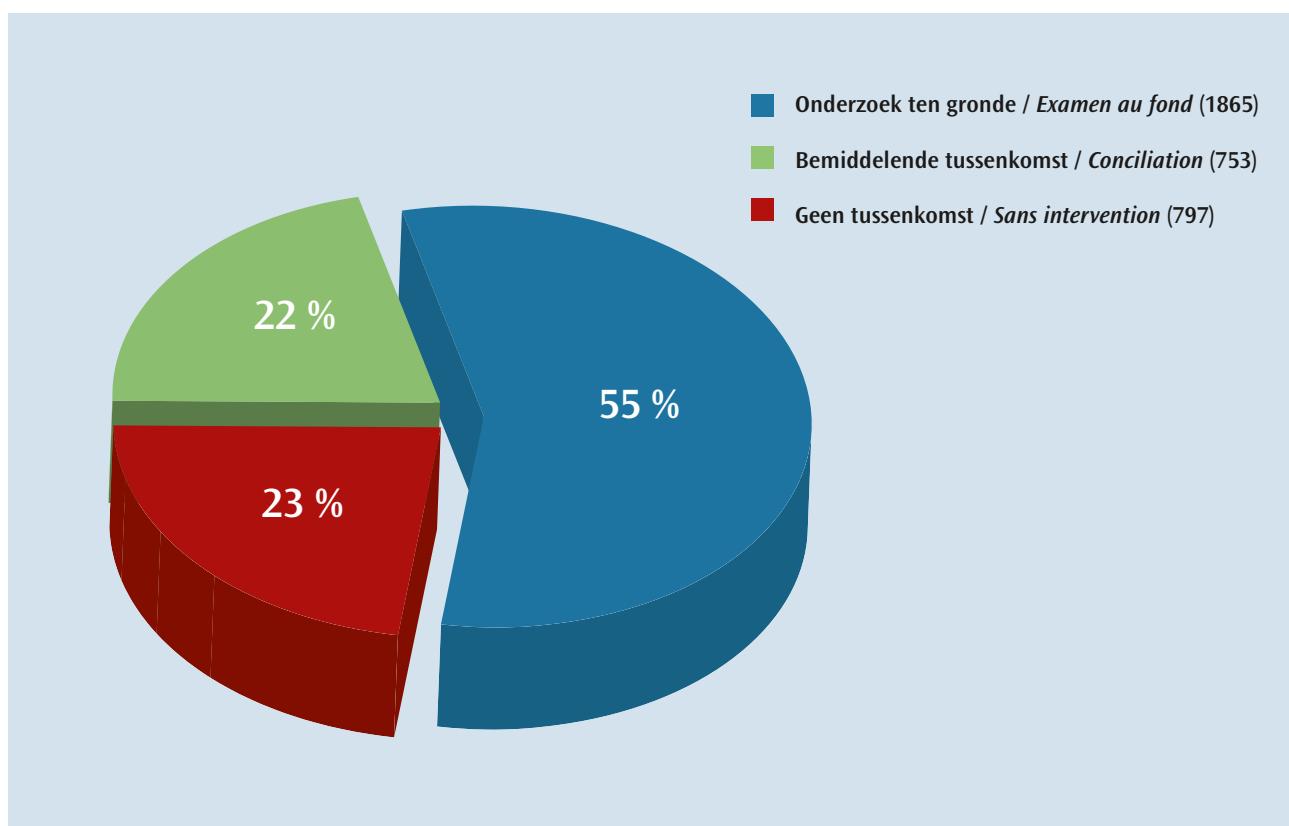
D. Traitement des réclamations recevables

Pour l'analyse du traitement des réclamations recevables, nous reprenons tant les nouvelles réclamations recevables introduites en 2014 (3386) que les réclamations recevables, encore en cours de traitement, introduites avant 2014 (1984).

Sur ces 5370 réclamations en traitement en 2014, 3415 ont été clôturées. 182 réclamations ont été suspendues.⁶

Les réclamations recevables peuvent faire l'objet d'un examen au fond ou d'une conciliation, voire d'une clôture sans aucune intervention (voir p. IV/9 à IV/11).

BEHANDELING ONTVANKELIJKE KLACHTEN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES



⁶ Op basis van artikel 13, § 1, van de wet tot instelling van federale ombudsmannen schort de federale Ombudsman in sommige gevallen het onderzoek van een klacht op wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij een rechtkant of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld.

⁶ L'article 13, §1^{er}, de la loi instaurant des médiateurs fédéraux dispose que le Médiateur fédéral suspend dans certains cas l'examen d'une réclamation lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé.

— Onderzoek ten gronde

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

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

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

Als de klacht gegrond is, vraagt de federale Ombudsman een rechtdoening. Het resultaat daarvan wordt hierna besproken onder punt e.

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

- De klacht omvat verschillende even belangrijke grieven, die echter niet alle gegrond zijn;
- De verantwoordelijkheid is gedeeld tussen de verzoeker en de administratie;
- De materiële beginselen zijn nageleefd (vb. de klager heeft geen recht op een toelage waar hij om verzoekt), maar de procedurele beginselen werden niet gerespecteerd (vb. onbehoorlijk onthaal van de verzoeker of foute informatieverstrekking).

Voor het onderdeel van de klacht dat gegrond blijkt, vraagt de ombudsman dan een rechtdoening. Het resultaat daarvan wordt ook hierna besproken onder punt e.

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

— 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 sont méconnues.

Lorsque la réclamation est fondée, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette correction est abordé sous le point e.

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

- La réclamation comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale, mais qui ne sont pas tous fondés;
- La responsabilité est partagée entre le réclamant et l'administration;
- Les principes matériels ont été respectés (p. ex. le réclamant n'a pas droit à l'allocation à laquelle il prétend), mais les principes de procédure ont été méconnus (p. ex. un réclamant mal accueilli ou mal informé).

Dans ce cas, le Médiateur fédéral demande une correction pour la partie de la plainte qui est fondée. Le résultat de cette correction est également repris sous le point e.

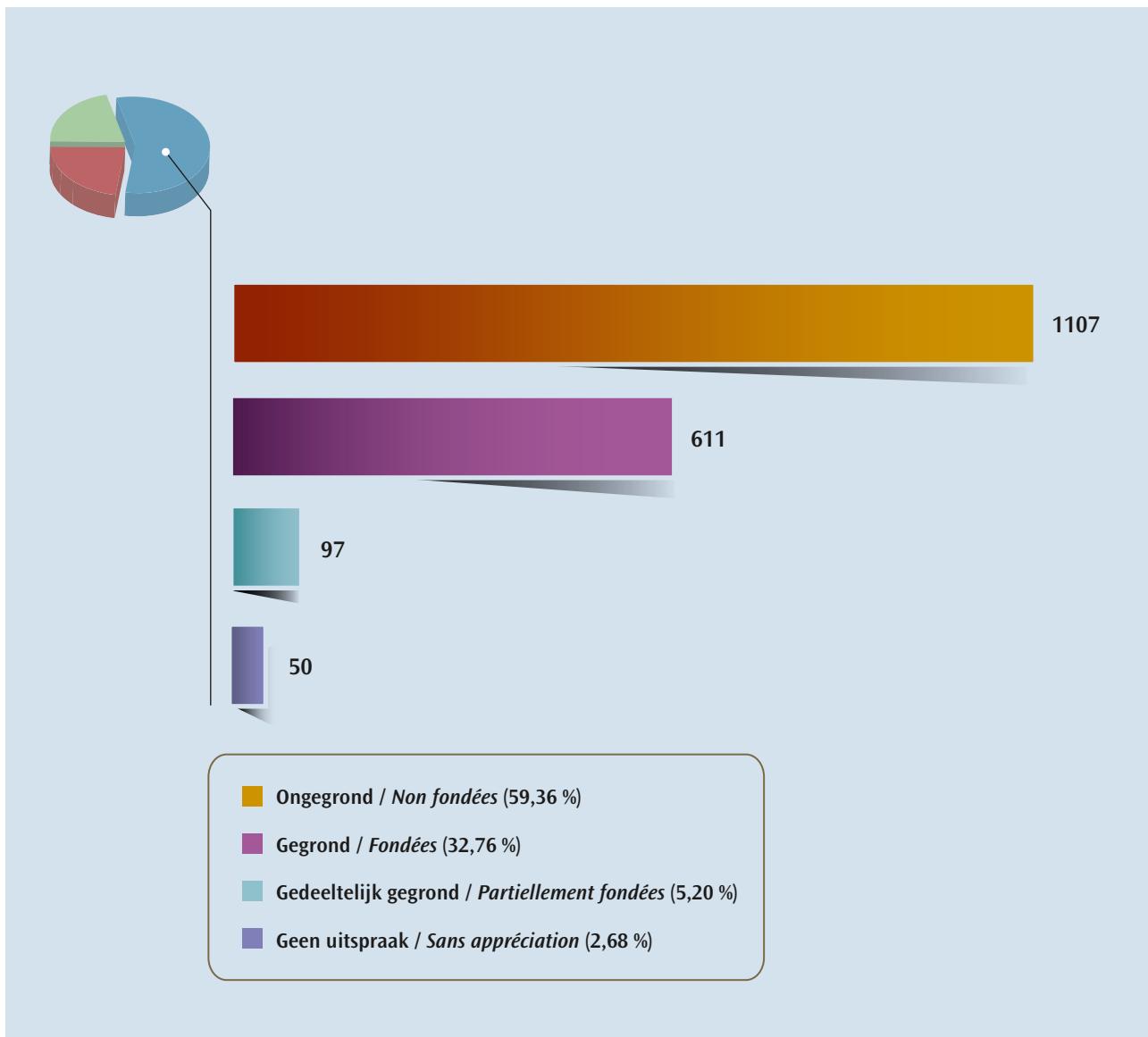
4) Il est impossible d'émettre une appréciation: cela signifie qu'après examen, il est impossible de déterminer le caractère fondé ou non fondé de la réclamation.

Onderstaande grafiek geeft het resultaat weer van het onderzoek van de klachten in 2014.

Le graphique ci-dessous représente le résultat de l'examen des réclamations en 2014.

ONDERZOEK TEN GRONDE

EXAMEN AU FOND



— Bemiddelende tussenkomst

Een bemiddelende tussenkomst gebeurt wanneer een klacht niet onmiddellijk als gegronde of ongegrond kan worden beschouwd (de administratie beschikt over een discretionaire bevoegdheid) of wanneer snel een oplossing kan worden bewerkstelligd zonder dat verantwoordelijkheden nader moeten worden onderzocht.

Het resultaat van een bemiddelende tussenkomst kan geslaagd of niet geslaagd zijn. In de praktijk is de tussenkomst vaak geslaagd. Dat is het gevolg van de jarenlange ervaring van de federale Ombudsman bij de behandeling van deze dossiers en de bereidwillige medewerking van de administraties bij het zoeken naar een oplossing voor deze klachten.

In 2014 deed de federale Ombudsman in 753 dossiers een bemiddelende tussenkomst. In 737 dossiers was die tussenkomst geslaagd, slechts in 16 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 2014 werden zo 388 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 409 dossiers besloot de federale Ombudsman in 2014 dat de klacht zonder voorwerp was geworden.

E. Evaluatie van de gegrondte klachten

Als de klacht gegronde of gedeeltelijk gegronde 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 te verhelpen.

— Conciliation

Une conciliation est pratiquée dans le cadre de réclamations dont on ne peut pas dire immédiatement si elles sont fondées ou non (l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou pour lesquelles une solution peut être rapidement obtenue sans qu'il ne soit pertinent de rechercher les responsabilités du problème survenu.

Une conciliation peut se clôturer par un résultat positif ou sans résultat. Dans la pratique, l'intervention aboutit souvent à un résultat, conséquence des années d'expérience du Médiateur fédéral dans le traitement de ces dossiers et de la bonne coopération des administrations dans la recherche d'une solution pour ces réclamations.

En 2014, le Médiateur fédéral a pratiqué une conciliation dans 753 dossiers. Son intervention a abouti dans 737 dossiers. Seuls 16 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 2014, 388 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 2014, le Médiateur fédéral a conclu que la réclamation était devenue sans objet dans 409 dossiers.

E. Résultat des réclamations fondées

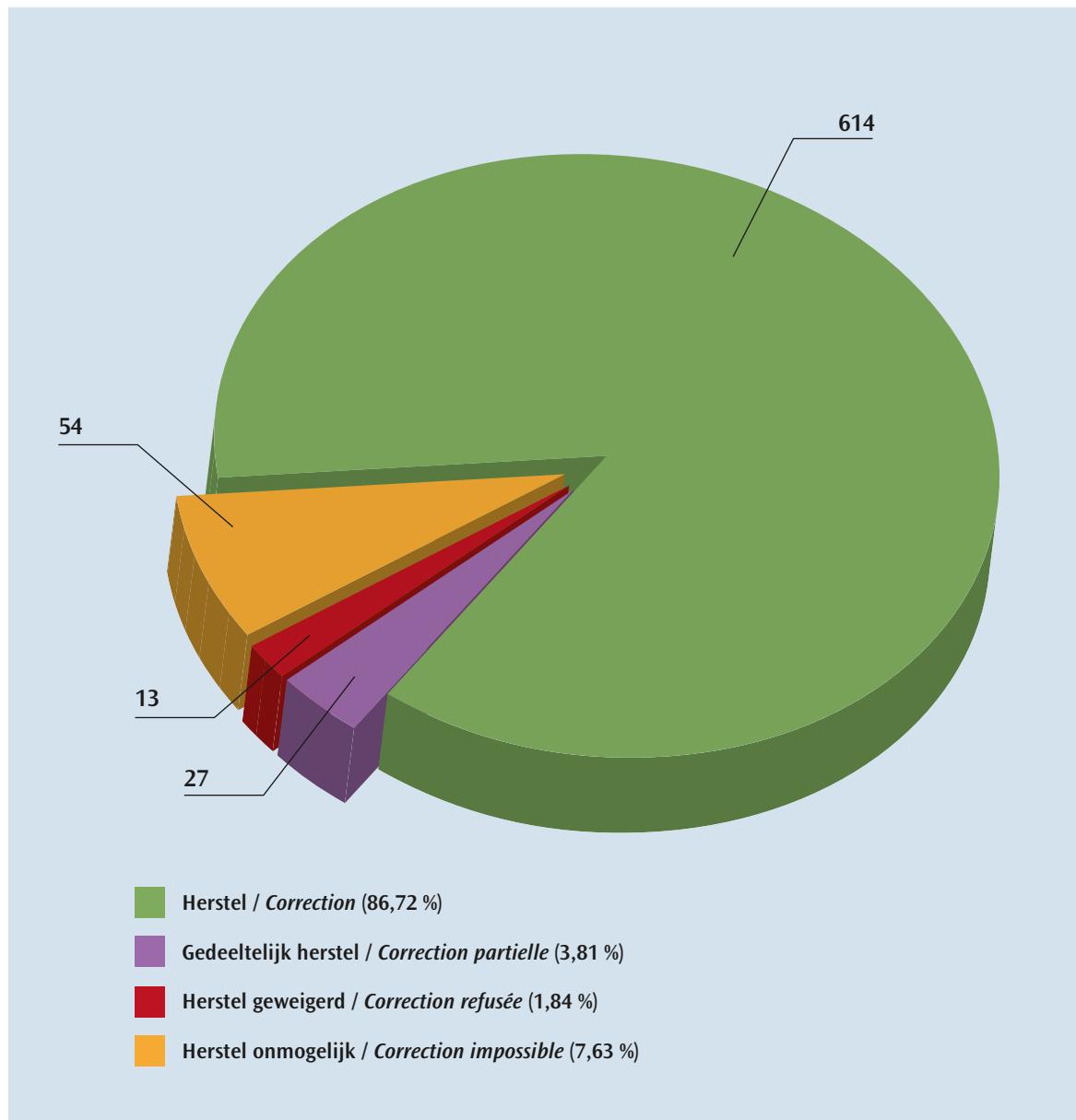
Lorsque la réclamation est fondée ou partiellement fondée, le Médiateur fédéral demande une correction. Le résultat de cette intervention peut être:

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

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) gegrondde klachten, het aandeel van het volledig herstel, gedeeltelijk herstel, onmogelijk of geweigerd herstel.

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



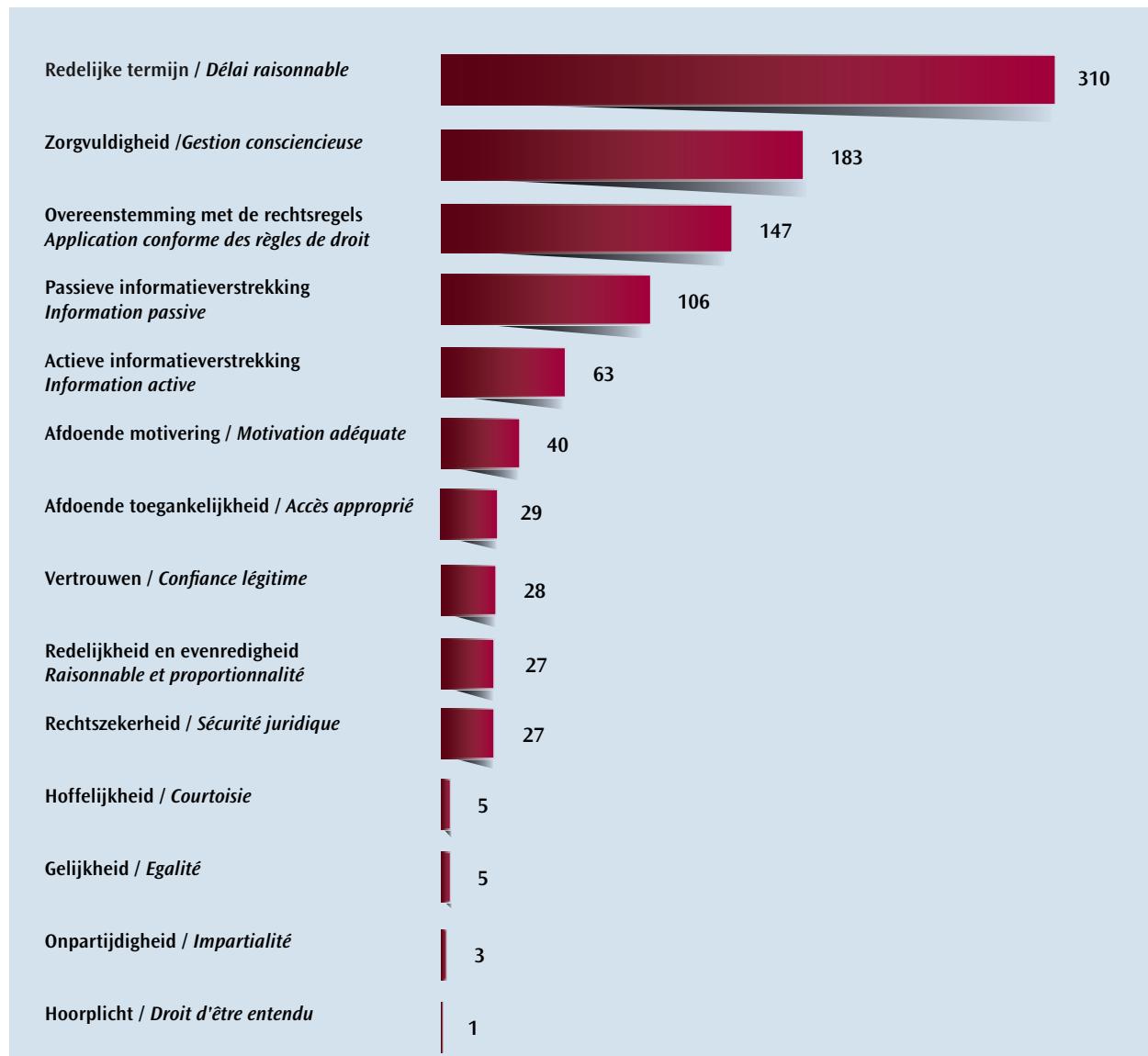
F. Geschonden ombudsnormen

Hierna volgt een overzicht van de ombudsnormen aangewend bij de beoordeling van de klachten die in 2014 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.

Opvallend in 2014 is het afgenoemde aandeel van dossiers waarin de ombudsnorm “redelijke termijn” werd geschonden (310 in 2014 tegenover 664 in 2013). Het is voorbarig om hier reeds besluiten uit te trekken.

OMBUDSNORMEN

NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE



F. Normes de bonne conduite administrative méconnues

Le graphique suivant donne un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des réclamations clôturées en 2014 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.

Il est frappant de constater pour 2014 une diminution du nombre de dossiers dans lesquels la norme “délai raisonnable” a été méconnue (310 en 2014 pour 664 en 2013). Il est cependant prématûr de déjà en tirer des conclusions.

Als bijlage⁷ bij dit verslag gaat een verklarende lijst van de ombudsnormen die de federale Ombudsman hanteert bij de evaluatie van de gegrondheid van de klachten.

G. Behandelingsduur van de ontvankelijke klachten

Vergeleken met 2013 behandelde de federale Ombudsman in 2014 de klachten sneller. Meer dan 64 % werd binnen zes maanden behandeld, in 2013 was dat slechts 55 %. De behandeling van slechts 18 % van de klachten duurde langer dan een jaar, daar waar dat in 2013 nog meer dan 30 % was.

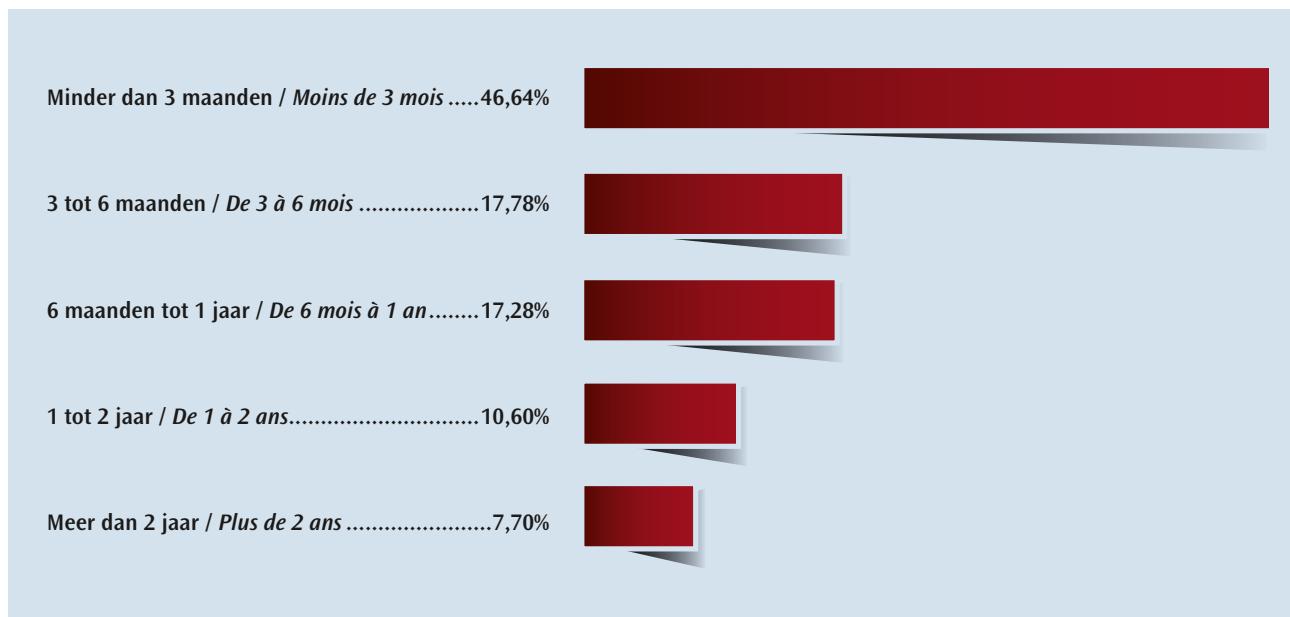
En annexe⁷ du présent rapport figure un glossaire reprenant les normes de bonne conduite administrative sur lesquelles le Médiateur fédéral se fonde pour évaluer le bien-fondé des réclamations.

G. Durée de traitement des réclamations recevables

En 2014, le Médiateur fédéral a amélioré le délai de traitement des plaintes. Plus de 64 % des plaintes trouvent une issue dans les 6 mois, contre seulement 55 % en 2013. Dans 18 % des plaintes seulement, l'intervention a nécessité plus d'un an. Ce taux atteignait encore 30 % en 2013.

BEHANDELINGSDUUR VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

DURÉE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES



⁷ Bijlage 4.

⁷ Annexe 4.

2. CIJFERS PER ADMINISTRATIE

Hier hernemen wij de ontvankelijke klachten die in 2014 behandeld zijn volgens:

- a) het aantal;
- b) de behandeling;
- c) de evaluatie;
- d) de geschonden ombudsnormen;

en dit per administratie:

- FOD Personeel en Organisatie
- FOD Budget en Beheerscontrole
- FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)
- FOD Justitie
- FOD Binnenlandse Zaken
- FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking
- Ministerie van Landsverdediging
- FOD Financiën
- FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
- FOD Sociale Zekerheid
- FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
- FOD Mobiliteit en Vervoer
- Programmatorische overheidsdiensten
- Sociale parastatalen
- Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD
- Private organisaties belast met een openbare dienstverlening

2. CHIFFRES PAR ADMINISTRATION

Nous reprenons, ici, les réclamations recevables traitées en 2014 selon:

- a) leur nombre;
- b) leur traitement;
- c) leur évaluation;
- d) les normes de bonne conduite administrative méconnues;

et ce, par administration:

- SPF Personnel et Organisation
- SPF Budget et Contrôle de la Gestion
- SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)
- SPF Justice
- SPF Intérieur
- SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement
- Ministère de la Défense
- SPF Finances
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
- SPF Sécurité sociale
- SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
- SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie
- SPF Mobilité et Transports
- Services publics de programmation
- Parastataux sociaux
- Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP
- Organismes privés chargés d'un service public

**FOD Personeel en Organisatie/
SPF Personnel et Organisation**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	37	57	94	73	-	21
Directoraat-generaal Human Resources en Loopbaan/ <i>Direction générale Ressources humaines et Carrière</i>	-	1	1	1	-	0
Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)/ <i>Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)</i>	2	5	7	4	-	3
Selor	35	51	86	68	-	18

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	16	30	1	13	1	5	7
Directoraat-generaal Human Resources en Loopbaan/ <i>Direction générale Ressources humaines et Carrière</i>	-	-	-	1	-	-	-
Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO)/ <i>Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)</i>	-	3	-	-	-	-	1
Selor	16	27	1	12	1	5	6

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	12	-	-	4
Selor	12	-	-	4

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Personeel en Organisatie/ SPF Personnel et Organisation	16
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	6
Passieve informatieverstrekking/Information passive	5
Actieve informatieverstrekking/Information active	2
Redelijke termijn/Délai raisonnable	2
Vertrouwen/Confiance légitime	1

**FOD Budget en Beheerscontrole/
SPF Budget et Contrôle de la Gestion**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant 2014</i>	Ingediend in/ <i>Introduites en 2014</i>	Totaal/ Tota(a)l	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
FOD Budget en Beheerscontrole/ SPF Budget et Contrôle de la Gestion	1	-	1	1	-	0
Directie Budget, Beheer en Logistiek/ <i>Direction Budget, Gestion et Logistique</i>	1	-	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	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 Budget en Beheerscontrole/ SPF Budget et Contrôle de la Gestion	-	-	-	1	-	-	-
Directie Budget, Beheer en Logistiek/ <i>Direction Budget, Gestion et Logistique</i>	-	-	-	1	-	-	-

**FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/
SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/ SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	2	11	13	12	-	1
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	1	-	1	1	-	0
Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)/ Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)	-	4	4	3	-	1
Service Desk	1	7	8	8	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/ SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	2	3	1	1	-	1	4
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	1	-	-	-	-	-	-
Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)/ Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)	1	-	-	-	-	-	2
Service Desk	-	3	1	1	-	1	2

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/ SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	2	-	-	-
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	1	-	-	-
Stafdienst Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)/ Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)/ SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)	5
Redelijke termijn/Délai raisonnable	1
Afdoende toegankelijkheid/Accès approprié	1
Vertrouwen/Confiance légitime	1
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	1
Rechtszekerheid/Sécurité juridique	1

**FOD Justitie/
SPF Justice**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant 2014</i>	Ingediend in/ <i>Introduites en 2014</i>	Totaal/ Totaal	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
FOD Justitie/ SPF Justice	128	87	215	85	2	128
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	-	1	-	-	1
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ <i>Direction générale de l'Organisation judiciaire</i>	12	13	25	7	1	17
Directoraat-generaal Penitentiaire Instellingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	100	55	155	65	-	90
Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	14	17	31	12	1	18
Justitiehuizen/ <i>Direction générale des Maisons de Justice</i>	-	1	1	-	-	1
Kansspelcommissie/ <i>Commission des jeux de hasard</i>	1	-	1	1	-	0
Bibliotheek/ <i>Bibliothèque</i>	-	1	1	-	-	1

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Justitie/ SPF Justice	22	22	4	8	-	13	16
Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie/ Direction générale de l'Organisation judiciaire	-	1	-	1	-	1	4
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ Direction générale des Etablissements pénitentiaires	18	18	4	5	-	10	10
Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux	4	3	-	2	-	1	2
Kansspelcommissie/ Commission des jeux de hasard	-	-	-	-	-	1	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Justitie/ SPF Justice	13	1	-	8
Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen/ <i>Direction générale des Etablissements pénitentiaires</i>	9	1	-	8
Directoraat-generaal Wetgeving, Fundamentele Rechten en Vrijheden/ <i>Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux</i>	4	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Justitie/ SPF Justice	27
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	9
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	4
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	4
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	3
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnabilé et proportionnalité</i>	2
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1

**FOD Binnenlandse Zaken/
SPF Intérieur**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant</i> 2014	Ingediend in/ <i>Introduites en</i> 2014	Totaal Tota(l)	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	821	928	1749	884*	127	738
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	1	-	-	1
Algemene Directie van de Civiele Veiligheid/ <i>Direction générale de la Sécurité Civile</i>	2	2	4	4	-	0
Algemene Directie Instellingen en Bevolking/ <i>Direction générale Institutions et Population</i>	27	28	55	34	1	20
Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	8	5	13	7	-	6
Algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Direction générale Office des étrangers</i>	764	855	1619	813	122	684
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux Réfugiés et aux</i> <i>Apatrides (CGR)</i>	20	37	57	26	4	27

- De federale Ombudsman heeft begin 2014 nog 55 dossiers afgesloten ten opzichte van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) met de evaluatie “geen oordeel – termijn Dienst Humanitaire Regularisatie” in de nasleep van de beslissing van de federale Ombudsman in 2013 om uitsluitend structureel tussen te komen. De evaluatie van deze 55 dossiers werd dan ook – net als vorig jaar – niet in het cijfer voor 2014 in aanmerking genomen.
- Début 2014, le Médiateur fédéral a encore clôturé 55 dossiers à l’égard de l’Office des étrangers (OE) avec l’évaluation “sans appréciation – délai Service Régularisations humanitaires” dans le prolongement de la décision du Médiateur fédéral de 2013 de traiter ces dossiers exclusivement de manière structurelle. Tout comme l’année passée, l’évaluation de ces 55 dossiers n’a pas été repris dans les chiffres pour 2014.*

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	195	256	2	149	10	122	95
Algemene Directie van de Civiele Veiligheid/ Direction générale de la Sécurité Civile	1	1	-	1	-	-	1
Algemene Directie Instellingen en Bevolking/ Direction générale Institutions et Population	8	12	-	8	1	3	2
Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ Direction générale Sécurité et Prévention	2	2	-	1	-	2	-
Algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken/ Direction générale Office des étrangers	179	233	2	138	9	110	87
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGR)	5	8	-	1	-	7	5

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	159	10	5	21
Algemene Directie van de Civiele Veiligheid/ <i>Direction générale de la Sécurité Civile</i>	-	-	-	1
Algemene Directie Instellingen en Bevolking/ <i>Direction générale Institutions et Population</i>	6	1	-	1
Algemene Directie Veiligheid en Preventie/ <i>Direction générale Sécurité et Prévention</i>	1	1	-	-
Algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken/ <i>Direction générale Office des étrangers</i>	147	8	5	19
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)/ <i>Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGR)</i>	5	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Binnenlandse Zaken/ SPF Intérieur	249
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	132
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	31
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	22
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	21
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	10
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnabilé et proportionnalité</i>	9
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	9
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	6
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	4
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	3
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	1
Hoorplicht/ <i>Droit d'être entendu</i>	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant</i> 2014	Ingediend in/ <i>Introduites en</i> 2014	Totaal	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement						
	105	105	210	99	-	111
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	3	-	3	1	-	2
Dienst P&O/ <i>Service P&O</i>	1	-	1	1	-	0
Directie-generaal Consulaire Zaken/ <i>Direction générale des Affaires consulaires</i>	99	102	201	95	-	106
Directie-generaal Ontwikkelingssamenwerking/ <i>Direction générale de la Coopération au Développement</i>	1	1	2	-	-	2
Directie-generaal Coördinatie en Europese Zaken/ <i>Direction générale Coordination et Affaires européennes</i>	-	1	1	-	-	1
Directie-generaal Juridische Zaken/ <i>Direction générale Affaires juridiques</i>	-	1	1	1	-	0
ICT - Informatie- en Communicatietechnologie/ <i>ICT - Technologie de l'information et de la communication</i>	1	-	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrondd/ Fondées	Niet gegrondd/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement/	42	24	5	13	1	6	8
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	-	-	-	1	-	-	-
Dienst P&O/ Service P&O	1	-	-	-	-	-	-
Directie-generaal Consulaire Zaken/ Direction générale des Affaires consulaires	40	23	5	12	1	6	8
Directie-generaal Juridische Zaken/ Direction générale Affaires juridiques	-	1	-	-	-	-	-
ICT - Informatie- en Communicatietechnologie/ ICT - Technologie de l'information et de la communication	1	-	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	25	2	4	11
Dienst P&O/ Service P&O	1	-	-	-
Directie-generaal Consulaire Zaken/ Direction générale des Affaires consulaires	23	2	4	11
ICT - Informatie- en Communicatietechnologie/ ICT - Technologie de l'information et de la communication	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking/ SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	62
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	13
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	10
Redelijke termijn/Délai raisonnable	9
Actieve informatieverstrekking/Information active	8
Rechtszekerheid/Sécurité juridique	6
Afdoende motivering/Motivation adéquate	6
Vertrouwen/Confiance légitime	3
Redelijkheid en evenredigheid/Raisonnante et proportionnalité	3
Passieve informatieverstrekking/Information passive	3
Hoffelijkheid/Courtoisie	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense	1	3	4	2	-	2
Administratief en Technisch Secretariaat/ <i>Secrétariat administratif et technique</i>	1	-	1	1	-	0
Algemene Directie Juridische steun en Bemiddeling (DG JM)/ <i>Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)</i>	-	2	2	1	-	1
Koninklijk Museum van het Leger en van de Krijgsgeschiedenis (KML)/ <i>Musée Royal de l'Armée et d'Histoire Militaire (MRA)</i>	-	1	1	-	-	1

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense	1	1	-	-	-	-	-
Administratief en Technisch Secretariaat/ <i>Secrétariat administratif et technique</i>	1	-	-	-	-	-	-
Algemene Directie Juridische steun en Bemiddeling (DG JM)/ <i>Direction générale Appui juridique et Médiation (DG JM)</i>	-	1	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense		1		
Administratief en Technisch Secretariaat/ Secrétariat administratif et technique		1		

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

Ministerie van Landsverdediging/ Ministère de la Défense	1
Afdoende motivering/Motivation adéquate	1

FOD Financiën
SPF Finances

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Financiën/ SPF Finances	185	967	1152	912	26	214
Stafdiensten/ Services d'encadrement	-	2	2	2	-	0
Algemene administratie van de Thesaurie/ Administration générale de la Trésorie	7	9	16	12	-	4
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ Administration générale de la Fiscalité	72	470	542	434	19	89
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ Administration générale de la Perception et du Recouvrement	53	305	358	287	7	64
Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ Administration générale des Douanes et Accises	10	25	35	28	-	7
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ Administration générale de la Documentation patrimoniale	42	140	182	137	-	45
Algemene administratie van Fraudebestrijding/ Administration générale de la Lutte contre la Fraude fiscale	-	1	1	1	-	0
Contactcenter	-	5	5	4	-	1
Autonome diensten/ Services autonomes	1	4	5	4	-	1
Dienst Klachtenbeheer/ Service de Coordination des réclamations	-	5	5	2	-	3
FEDOREST	-	1	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Financiën/ SPF Finances	159	341	19	209	5	81	98
Stafdiensten/ Services d'encadrement	-	1	-	1	-	-	-
Algemene administratie van de Thesaurie/ Administration générale de la Trésorerie	2	2	-	5	-	1	2
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ Administration générale de la Fiscalité	98	188	10	65	2	38	33
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ Administration générale de la Perception et du Recouvrement	25	90	3	96	1	34	38
Algemene administratie van de Douane en Accijnen/ Administration générale des Douanes et Accises	8	7	1	3	-	3	6
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ Administration générale de la Documentation patrimoniale	25	47	5	35	2	5	18
Algemene administratie van Fraudebestrijding/ Administration générale de la Lutte contre la Fraude fiscale	-	1	-	-	-	-	-
Contactcenter	1	1	-	1	-	-	1
Autonome diensten/ Services autonomes	-	3	-	1	-	-	-
Dienst Klachtenbeheer/ Service de Coordination des réclamations	-	1	-	1	-	-	-
FEDOREST	-	-	-	1	-	-	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Financiën/ SPF Finances	137	12	1	9
Algemene administratie van de Thesaurie/ <i>Administration générale de la Trésorie</i>	2	-	-	-
Algemene administratie van de Fiscaliteit/ <i>Administration générale de la Fiscalité</i>	81	8	1	8
Algemene administratie van de Inning en de Invordering/ <i>Administration générale de la Perception et du Recouvrement</i>	23	2	-	-
Algemene administratie van de Douane en Accijnzen/ <i>Administration générale des Douanes et Accises</i>	8	-	-	-
Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie/ <i>Administration générale de la Documentation patrimoniale</i>	22	2	-	1
Contactcenter	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Financiën/ SPF Finances	234
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	54
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	45
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	24
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	20
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	20
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	18
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	13
Redelijkheid en evenredigheid/ <i>Raisonnables et proportionnalité</i>	11
Rechtszekerheid/ <i>Sécurité juridique</i>	9
Vertrouwen/ <i>Confiance légitime</i>	8
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	6
Onpartijdigheid/ <i>Impartialité</i>	3
Hoffelijkheid/ <i>Courtoisie</i>	2
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	2	9	11	5	-	6
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	1	1	-	0
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ <i>Direction générale Contrôle des lois sociales</i>	1	5	6	2	-	4
Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk/ <i>Direction générale Contrôle du bien-être au travail</i>	1	2	3	1	-	2
Algemene directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt/ <i>Direction générale Emploi et Marché du travail</i>	-	1	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg/ SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	-	-	-	-	-	2	3
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	-	-	-	-	-	1	-
Algemene directie Toezicht op de Sociale Wetten/ Direction générale Contrôle des lois sociales	-	-	-	-	-	-	2
Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk/ Direction générale Contrôle du bien-être au travail	-	-	-	-	-	1	-
Algemene directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt/ Direction générale Emploi et Marché du travail	-	-	-	-	-	-	1

FOD Sociale Zekerheid
SPF Sécurité sociale

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant</i> 2014	Ingediend in/ <i>Introduites en</i> 2014	Totaal/ Tota(l)	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	124	92	216	161	6	49
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	-	1	1	1	-	0
Directie-generaal Sociaal Beleid/ <i>Direction générale Politique sociale</i>	1	1	2	1	-	1
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ <i>Direction générale Personnes handicapées (DGPH)</i>	119	87	206	153	6	47
Directie-generaal Zelfstandigen/ <i>Direction générale Indépendants</i>	3	3	6	5	-	1
Directie-generaal Oorlogsslachtoffers/ <i>Direction générale Victimes de la guerre</i>	1	-	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	37	58	-	52	-	6	8
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	-	-	-	-	-	-	1
Directie-generaal Sociaal Beleid/ Direction générale Politique sociale	-	1	-	-	-	-	-
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ Direction générale Personnes handicapées (DGPH)	35	55	-	50	-	6	7
Directie-generaal Zelfstandigen/ Direction générale Indépendants	1	2	-	2	-	-	-
Directie-generaal Oorlogsslachtoffers/ Direction générale Victimes de la guerre	1	-	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	36	-	-	1
Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH)/ Direction générale Personnes handicapées (DGPH)	34	-	-	1
Directie-generaal Zelfstandigen/ Direction générale Indépendants	1	-	-	-
Directie-generaal Oorlogsslachtoffers/ Direction générale Victimes de la guerre	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Sociale Zekerheid/ SPF Sécurité sociale	44
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	16
Redelijke termijn/Délai raisonnable	11
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	6
Passieve informatieverstrekking/Information passive	5
Actieve informatieverstrekking/Information active	2
Vertrouwen/Confiance légitime	1
Efficiënte coördinatie/Coordination efficace	1
Hoffelijkheid/Courtoisie	1
Afdoende toegankelijkheid/Accès approprié	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	48	90	138	105	-	33
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	-	1	1	-	0
Directoraat-generaal Organisatie Gezondheidszorgvoorzieningen/ <i>Direction générale Organisation des Etablissements de soins</i>	1	2	3	3	-	0
Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer/ <i>Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise</i>	31	65	96	71	-	25
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ <i>Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation</i>	5	7	12	10	-	2
Directoraat-generaal Leefmilieu/ <i>Direction générale Environnement</i>	-	1	1	1	-	0
MEDEX	9	13	22	18	-	4
Instellingen en organismen die afhangen van het departement / de minister/ <i>Institutions et organismes relevant du département / du ministre</i>	1	2	3	1	-	2

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrondd/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	15	18	2	34	-	14	22
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	-	-	-	-	-	1	-
Directoraat-generaal Organisatie Gezondheidszorgvoorzieningen/ Direction générale Organisation des Etablissements de soins	1	2	-	-	-	-	-
Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer/ Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise	13	10	1	26	-	8	13
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation	1	1	-	4	-	2	2
Directoraat-generaal Leefmilieu/ Direction générale Environnement	-	-	-	-	-	1	-
MEDEX	-	5	-	4	-	2	7
Instellingen en organismen die afhangen van het departement / de minister/ Institutions et organismes relevant du département / du ministre	-	-	1	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	15	-	-	-
Directoraat-generaal Organisatie Gezondheidszorgvoorzieningen/ Direction générale Organisation des Etablissements de soins	1	-	-	-
Directoraat-generaal Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer/ Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de crise	13	-	-	-
Directoraat-generaal Dier, Plant en Voeding/ Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu/ SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	15
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	6
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	4
Passieve informatieverstrekking/Information passive	2
Redelijke termijn/Délai raisonnable	2
Vertrouwen/Confiance légitime	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	14	16	30	20	-	10
Stafdienst informatie en communicatie technologie (ICT)/ <i>Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)</i>	-	3	3	3	-	0
Algemene directie Energie/ <i>Direction générale de l'Energie</i>	9	-	9	1	-	8
Algemene directie Economische Reglementering/ <i>Direction générale Réglementation économique</i>	1	1	2	2	-	0
Algemene directie Statistiek - Statistics Belgium/ <i>Direction générale Statistique - Statistics Belgium</i>	1	-	1	1	-	0
Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	1	1	2	2	-	0
Algemene directie Economische Inspectie/ <i>Direction générale Inspection économique</i>	1	3	4	2	-	2
Algemene directie KMO-beleid/ <i>Direction générale Politique des PME</i>	-	1	1	1	-	0
Participatiefonds/ <i>Fonds de participation</i>	1	2	3	3	-	0
Contact center	-	1	1	1	-	0
Klachtenbeheer FOD Economie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Economie</i>	-	3	3	3	-	0
Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf/ <i>Centre scientifique et technique de la Construction</i>	-	1	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	4	7	1	6	-	1	1
Stafdienst informatie en communicatie technologie (ICT)/ <i>Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)</i>	1	-	-	2	-	-	-
Algemene directie Energie/ <i>Direction générale de l'Energie</i>	-	-	-	1	-	-	-
Algemene directie Economische Reglementering/ <i>Direction générale Réglementation économique</i>	-	1	-	1	-	-	-
Algemene directie Statistiek - Statistics Belgium/ <i>Direction générale Statistique - Statistics Belgium</i>	-	-	1	-	-	-	-
Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	1	-	-	-	-	-	1
Algemene directie Economische Inspectie/ <i>Direction générale Inspection économique</i>	-	1	-	1	-	-	-
Algemene directie KMO-beleid/ <i>Direction générale Politique des PME</i>	-	1	-	-	-	-	-
Participatiefonds/ <i>Fonds de participation</i>	-	2	-	1	-	-	-
Contact center	-	1	-	-	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Economie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Economie</i>	1	1	-	-	-	1	-
Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf/ <i>Centre scientifique et technique de la Construction</i>	1	-	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / *Évaluation des réclamations fondées*

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie/ SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	4	-	-	-
Stafdienst informatie en communicatie technologie (ICT)/ <i>Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)</i>	1	-	-	-
Algemene directie Kwaliteit en Veiligheid/ <i>Direction générale Qualité et Sécurité</i>	1	-	-	-
Klachtenbeheer FOD Economie/ <i>Gestionnaire des plaintes SPF Economie</i>	1	-	-	-
Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf/ <i>Centre Scientifique et Technique de la Construction</i>	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / *Normes de bonne conduite administrative*

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie / SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	5
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

FOD Mobiliteit en Vervoer
SPF Mobilité et Transports

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	66	309	375	306	1	68
Diensten van de Voorzitter/ <i>Services du Président</i>	1	-	1	1	-	0
Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Mobilité et Sécurité routière</i> (DIV incluse)	62	300	362	296	-	66
Directie-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	3	4	7	5	1	1
Directie-generaal Vervoer te land/ <i>Direction générale Transport terrestre</i>	-	1	1	1	-	0
Ondersteuningsdiensten/ <i>Services d'appui</i>	-	2	2	2	-	0
Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)/ <i>Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)</i>	-	2	2	1	-	1

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrondd/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	130	57	4	67	-	14	34
Diensten van de Voorzitter/ Services du Président	-	-	-	1	-	-	-
Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ Direction générale Mobilité et Sécurité routière (DIV incluse)	128	53	3	64	-	14	34
Directie-generaal Luchtvaart/ Direction générale Transport aérien	2	2	-	1	-	-	-
Directie-generaal Vervoer te land/ Direction générale Transport terrestre	-	1	-	-	-	-	-
Ondersteuningsdiensten/ Services d'appui	-	-	1	1	-	-	-
Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)/ Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)	-	1	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegrondde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	126	2	1	1
Directie-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid (DIV inbegrepen)/ <i>Direction générale Mobilité et Sécurité routière (DIV incluse)</i>	124	2	1	1
Directie-generaal Luchtvaart/ <i>Direction générale Transport aérien</i>	2	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

FOD Mobiliteit en Vervoer/ SPF Mobilité et Transports	229
Redelijke termijn/Délai raisonnable	72
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	49
Passieve informatieverstrekking/Information passive	43
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	24
Actieve informatieverstrekking/Information active	19
Afdoende toegankelijkheid/Accès approprié	12
Efficiënte coördinatie/Coordination efficace	3
Vertrouwen/Confiance légitime	2
Redelijkheid en evenredigheid/Raisonnabilé et proportionnalité	2
Rechtszekerheid/Sécurité juridique	2
Hoffelijkheid/Courtoisie	1

POD Wetenschapsbeleid
SPP Politique scientifique

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
POD Wetenschapsbeleid/ SPP Politique scientifique	-	2	2	2	-	0
Operationele diensten (algemene directies)/ <i>Services opérationnels (directions générales)</i>	-	2	2	2	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
POD Wetenschapsbeleid/ SPP Politique scientifique	-	-	-	-	2	-	-
Operationele diensten (algemene directies)/ <i>Services opérationnels (directions générales)</i>	-	-	-	2	-	-	-

**Sociale parastataLEN
Parastataux sociaux**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ <i>Introduites avant</i> 2014	Ingediend in/ <i>Introduites en</i> 2014	Tota(l)	Afgesloten/ <i>Clôturées</i>	Opgeschort/ <i>Suspendues</i>	Saldo/ <i>Solde</i>
Sociale parastataLEN/ Parastataux sociaux	205	414	619	409	16	194
Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen/ <i>Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de Mutualités</i>	2	-	2	2	-	0
Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)/ <i>Office de Sécurité sociale d'Outre-mer (OSSOM)</i>	1	2	3	1	-	2
Famifed	48	49	97	67	2	28
Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)/ <i>Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)</i>	1	1	2	2	-	0
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)/ <i>Fonds des Accidents du Travail (FAT)</i>	11	10	21	9	-	12
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)/ <i>Fonds des Maladies professionnelles (FMP)</i>	3	4	7	5	-	2
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	18	32	50	35	-	15
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)/ <i>Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)</i>	-	3	3	1	-	2
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	66	237	303	207	10	86
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)/ <i>Office national des Vacances annuelles (ONVA)</i>	3	5	8	5	-	3
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	9	19	28	19	2	7
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)/ <i>Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)</i>	13	6	19	12	-	7
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	15	19	34	21	-	13
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)</i>	15	27	42	23	2	17

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
Sociale parastatalen/ Parastataux sociaux	36	161	4	80	-	67	61
Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen/ <i>Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de Mutualités</i>	1	-	-	1	-	-	-
Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)/ <i>Office de Sécurité sociale d'Outre-mer (OSSOM)</i>	-	1	-	-	-	-	-
Famifed	9	25	1	21	-	4	7
Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknamers (FSO)/ <i>Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)</i>	-	2	-	-	-	-	-
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)/ <i>Fonds des Accidents du Travail (FAT)</i>	2	2	-	1	-	1	3
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)/ <i>Fonds des Maladies professionnelles (FMP)</i>	3	-	-	2	-	-	-
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	6	6	1	9	-	6	7
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>	9	90	1	32	-	48	27

B. Behandeling van de klachten (vervolg) / Traitement des réclamations (suite)

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)/ <i>Office national des Vacances annuelles (ONVA)</i>	-	4	-	-	-	-	1
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	1	8	-	3	-	4	3
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)/ <i>Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)</i>	-	4	-	4	-	-	4
Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)/ <i>Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)</i>	-	10	-	5	-	2	4
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)</i>	5	8	1	2	-	2	5

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
Sociale parastatalen/ Parastataux sociaux	35	-	-	1
Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen/ <i>Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de Mutualités</i>	1	-	-	-
Famifed	8	-	-	1
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)/ <i>Fonds des Accidents du Travail (FAT)</i>	2	-	-	-
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)/ <i>Fonds des Maladies professionnelles (FMP)</i>	3	-	-	-
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (Hvw)/ <i>Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)</i>	6	-	-	-
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)/ <i>Office national de l'Emploi (ONEM)</i>	9	-	-	-
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)/ <i>Office national de Sécurité sociale (ONSS)</i>	1	-	-	-
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)/ <i>Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)</i>	5	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

Sociale parastatalen/ Parastataux sociaux	43
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	11
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	9
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	8
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	7
Efficiënte coördinatie/ <i>Coordination efficace</i>	6
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	1
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	1

**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**

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Totaal	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
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						
	34	24	58	50	-	8
Autonome Overheidsbedrijven/ Entreprises publiques autonomes	1	1	2	2	-	0
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ Institut belge des Services postaux et des Télécommunications(IBPT)	-	1	1	1	-	0
Fedasil	23	6	29	27	-	2
Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten/ Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé	2	1	3	3	-	0
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)/ Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)	7	10	17	12	-	5
Nationale Bank van België (NBB)/ Banque nationale de Belgique (BNB)	-	3	3	3	-	0
Nationale Loterij/ Loterie nationale	-	1	1	-	-	1
Regie der Gebouwen/ Régie des Bâtiments	-	1	1	1	-	0
Verenigingen Vrije Beroepen/ Associations de professions libérales	1	-	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
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	17	12	1	9	-	5	6
Autonome Overheidsbedrijven/ Entreprises publiques autonomes	1	-	-	1	-	-	-
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)/ Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)	-	1	-	-	-	-	-
Fedasil	13	4	1	5	-	1	3
Federaal Agentschap Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten/ Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé	-	-	-	1	-	1	1
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)/ Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)	1	5	-	1	-	3	2
Nationale Bank van België (NBB)/ Banque nationale de België (BNB)	-	2	-	1	-	-	-
Regie der Gebouwen/ Régie des Bâtiments	1	-	-	-	-	-	-
Verenigingen Vrije Beroepen/ Associations de professions libérales	1	-	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
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	14	-	3	-
Autonome Overheidsbedrijven/ <i>Entreprises publiques autonomes</i>	1	-	-	-
Fedasil	10	-	3	-
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)/ <i>Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)</i>	1	-	-	-
Regie der Gebouwen/ <i>Régie des Bâtiments</i>	1	-	-	-
Verenigingen Vrije Beroepen/ <i>Associations de professions libérales</i>	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

ParastataLEN, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een FOD/POD/ Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP	24
Overeenstemming met de rechtsregels/ <i>Application conforme des règles de droit</i>	9
Actieve informatieverstrekking/ <i>Information active</i>	3
Afdoende motivering/ <i>Motivation adéquate</i>	3
Gelijkheid/ <i>Egalité</i>	3
Zorgvuldigheid/ <i>Gestion consciencieuse</i>	2
Passieve informatieverstrekking/ <i>Information passive</i>	2
Afdoende toegankelijkheid/ <i>Accès approprié</i>	1
Redelijke termijn/ <i>Délai raisonnable</i>	1

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

A. Aantal klachten / Nombre de réclamations

	Ingediend voor/ Introduites avant 2014	Ingediend in/ Introduites en 2014	Tota(l)	Afgesloten/ Clôturées	Opgeschort/ Suspendues	Saldo/ Solde
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	200	288	488	344	5	139
Arbeidsongevallenverzekeraars/ Assureurs des accidents du travail	1	-	1	-	-	1
Belgische Vereniging voor Identificatie en Registratie van Honden/ Association belge d'identification et d'enregistrement canins	1	-	1	1	-	0
Keuringsstations/ Centres de contrôle technique	-	2	2	1	-	1
Kinderbijslagfondsen/ Caisses d'allocations familiales	44	57	101	71	-	30
Rijexamencentra/ Centres d'examens	-	1	1	1	-	0
Sociale Verzekeringsfondsen/ Caisses d'assurances sociales	42	50	92	56	1	35
Sodexo	30	54	84	69	-	15
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)	27	40	67	48	1	18
Ziekenfondsen/ Mutualités	55	83	138	96	3	39
Andere/ Autres	-	1	1	1	-	0

B. Behandeling van de klachten / Traitement des réclamations

	Onderzoek ten gronde/ Examen au fond			Bemiddelende tussenkomst/ Conciliation		Geen tussenkomst/ Sans intervention	
	Gegrond/ Fondées	Niet gegrond/ Non fondées	Geen uitspraak/ Sans appréciation	Geslaagd/ Aboutie	Niet geslaagd/ Non aboutie	Geen informatie van de klager/ Manque d'information du réclamant	Zonder voorwerp/ Sans objet
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	32	121	6	100	-	43	42
Belgische Vereniging voor Identificatie en Registratie van Honden/ Association belge d'identification et d'enregistrement canins	-	1	-	-	-	-	-
Keuringsstations/ Centres de contrôle technique	-	-	-	1	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ Caisses d'allocations familiales	4	27	-	22	-	7	11
Rijexamencentra/ Centres d'exams	-	-	-	-	-	-	1
Sociale Verzekeringsfondsen/ Caisses d'assurances sociales	2	17	-	21	-	8	7
Sodexo	11	28	2	18	-	5	5
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)	5	15	4	11	-	8	5
Ziekenfondsen/ Mutualités	9	33	-	27	-	15	13
Andere/ Autres	1	-	-	-	-	-	-

C. Evaluatie van de gegronde klachten / Évaluation des réclamations fondées

	Herstel/ Correction	Gedeeltelijk herstel/ Correction partielle	Herstel geweigerd/ Correction refusée	Herstel onmogelijk/ Correction impossible
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	32	-	-	-
Kinderbijslagfondsen/ <i>Caisse d'allocations familiales</i>	4	-	-	-
Sociale Verzekeringsfondsen/ <i>Caisse d'assurances sociales</i>	2	-	-	-
Sodexo	11	-	-	-
Vakbonden (in functie van uitbetalingsinstelling inzake werkloosheid)/ <i>Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)</i>	5	-	-	-
Ziekenfondsen/ <i>Mutualités</i>	9	-	-	-
Andere/ <i>Autres</i>	1	-	-	-

D. Ombudsnormen / Normes de bonne conduite administrative

Private organisaties belast met een openbare dienstverlening/ Organismes privés chargés d'un service public	40
Zorgvuldigheid/Gestion consciencieuse	10
Redelijke termijn/Délai raisonnable	9
Overeenstemming met de rechtsregels/Application conforme des règles de droit	9
Passieve informatieverstrekking/Information passive	6
Efficiënte coördinatie/Coordination efficace	3
Actieve informatieverstrekking/Information active	2
Vertrouwen/Confiance légitime	1

DEEL V

MELDINGEN VAN VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN

1. — MELDSYSTEEM

A. Invoering van een algemene regeling betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden

Op 4 oktober 2013 verscheen de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden in het *Belgisch Staatsblad*. Deze wet, die in werking trad op 4 april 2014, voorziet zowel in de opzet van een meldsysteem, in de organisatie van de bescherming van de melden als in de organisatie van het onderzoek van de meldingen.

Het in de wet van 15 september 2013 voorziene meldsysteem biedt een oplossing wanneer veronderstelde integriteitsschendingen niet (meer) bespreekbaar en/of oplosbaar (lijken te) zijn via onderlinge aanspreekbaarheid of via hiërarchische weg.

De in de wet voorziene structuren en de geboden bescherming laten immers toe dergelijke veronderstelde integriteitsschendingen op een voor alle partijen aanvaardbare wijze te melden zodat verder onderzoek en — waar nodig — verdere acties kunnen plaatsvinden. De wet organiseert bovendien ook de aanpak van het onderzoek van de gemelde veronderstelde integriteitsschending en bepaalt wie (desgevallend voor verder gevolg) over het resultaat ervan wordt geïnformeerd.

Voor het melden van veronderstelde integriteitsschendingen voorziet de wet van 15 september 2013 zowel in een meldkanaal binnen de verschillende federale administratieve overheden als in een extern Centraal Meldpunt.

De modaliteiten voor de invulling van de interne component bij de meeste betrokken organisaties zijn vastgelegd bij koninklijk besluit van 9 oktober 2014, wat toelaat de concrete invulling hiervan te laten plaatsvinden in de loop van 2015.

Het Centraal Meldpunt dat door de wet werd opgericht bij de federale Ombudsman is operationeel sinds 4 april 2014. Aan de federale ombudsmannen werd

PARTIE V

DÉNONCIATIONS D'ATTEINTES SUSPECTÉES À L'INTÉGRITÉ

1. — LE SYSTEME DE DÉNONCIATION

A. Introduction d'une réglementation générale relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel

En date du 4 octobre 2013, la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel est parue au *Moniteur belge*. Cette loi, entrée en vigueur en date du 4 avril 2014, a prévu la mise en place d'un système de dénonciation, l'organisation de la protection des personnes qui dénoncent, ainsi que la conduite de l'enquête relative aux faits dénoncés.

Le système de dénonciation prévu par la loi du 15 septembre 2013 offre une solution lorsqu'il n'est (ne semble) pas (plus) possible d'aborder des atteintes suspectées à l'intégrité et/ou d'y faire face au sein du service ou par la voie hiérarchique.

En effet, les structures prévues par la loi ainsi que la protection offerte permettent de dénoncer de telles atteintes suspectées à l'intégrité de façon acceptable pour l'ensemble des parties, de sorte qu'une enquête puisse être entamée et — si nécessaire — que des mesures puissent être prises. La loi détermine le déroulement de l'enquête relative à l'atteinte dénoncée et les personnes qui seront informées de son résultat (pour suites utiles, le cas échéant).

En ce qui concerne la dénonciation de l'atteinte suspectée à l'intégrité, la loi du 15 septembre 2013 a prévu tant un canal interne de dénonciation, au sein de chaque autorité administrative fédérale, qu'un canal externe auprès d'un Point de contact central.

Les modalités relatives à la mise en place de la composante interne ont été fixées, pour la majorité des services fédéraux, par un arrêté royal du 9 octobre 2014, ce qui permettra leur installation concrète dans le courant de l'année 2015.

Le Point de contact central, institué par la loi auprès des médiateurs fédéraux, est opérationnel depuis le 4 avril 2014. Les médiateurs fédéraux ont également

ook de taak gegeven de gemelde veronderstelde integriteitsschendingen te onderzoeken en de melders te beschermen.

B. Organisatie van de federale Ombudsman voor het uitvoeren van de nieuwe opdracht

Zoals vermeld in het vorige jaarverslag, werd reeds eind 2013 begonnen met het voorbereiden van de inpassing van deze bijkomende opdrachten in de gewone werking van de federale Ombudsman. Stapsgewijs werd deze inpassing vervolgens in de loop van 2014 ook effectief gerealiseerd.

Ter voorbereiding van de inwerkingtreding van het Centraal Meldpunt, voerde de Universiteit Antwerpen in opdracht van de federale Ombudsman een studie uit m.b.t. de implementatie van de wet van 15 september 2013. Het eindrapport dat hier uit voortvloeide werd op 31 maart 2014 opgeleverd. In de periode tussen de publicatie en de inwerkingtreding van de wet werden ook de nodige maatregelen genomen om de vertrouwelijkheid van de dossiers in het kader van de wet van 15 september 2013 te kunnen garanderen.

Als onafhankelijke toezichthouder op het behoorlijk bestuur bij de federale administraties heeft de federale Ombudsman een uitgebreide kennis van die administratieve overheden in huis. In de loop der jaren heeft hij ook de nodige deskundigheid inzake het onderzoek van klachten permanent ontwikkeld. Teneinde ook de benodigde expertise m.b.t. integriteitsproblematieken, de omgang met potentiële melders en het voeren van forensische onderzoeken ter beschikking te hebben, werd een ervaren gespecialiseerde *forensic auditor* aangeworven en een raamcontract afgesloten met een gespecialiseerde firma.

Bij de implementatie van de nieuwe opdracht, hebben de federale ombudsmannen meerdere stappen gezet om de impact op het gebruik van middelen te minimaliseren, de kwaliteit van het geleverde werk op hoog peil te houden en meerwaarde te creëren voor de globale werking van de instelling:

1. de keuze van het werkingsmodel: de klassieke opdracht en de nieuwe opdracht zijn niet volledig van elkaar gescheiden, noch worden ze volledig geïntegreerd, maar functioneren in een hybride model waarbij de expertise van de ene opdracht actief wordt ingebracht in de andere en de scheiding waar noodzakelijk toch wordt gegarandeerd;

2. door deze keuze werd het mogelijk slechts één en niet zoals gepland twee forensische auditoren bijkomend

reçu la tâche d'enquêter sur les atteintes suspectées à l'intégrité et de protéger les personnes qui dénoncent.

B. Organisation du Médiateur fédéral pour l'exécution de la nouvelle mission

Comme mentionné dans le dernier rapport annuel, la préparation en vue d'insérer cette nouvelle mission dans le fonctionnement existant du Médiateur fédéral a débuté dès la fin 2013. Cette insertion graduelle s'est achevée dans le courant de l'année 2014.

En préparation à l'entrée en fonction du Point de contact central, le Médiateur fédéral a chargé l'Université d'Anvers de mener une étude relative à l'implémentation de la loi du 15 septembre 2013. Le rapport de cette étude nous a été remis le 31 mars 2014. Par ailleurs, la période entre la publication et l'entrée en vigueur de la loi du 15 septembre 2013 a été mise à profit pour assortir notre processus de gestion des dossiers des garanties de confidentialité prévues par la loi.

En tant qu'organisme indépendant de contrôle du bon fonctionnement de l'administration fédérale, le Médiateur fédéral dispose déjà en son sein d'une connaissance étendue des autorités administratives. Au fil des années, il a également développé, de façon continue, l'expertise utile dans le traitement des plaintes. Pour se doter de l'expertise nécessaire dans le traitement des problèmes d'intégrité, interagir avec des dénonciateurs potentiels et mener des enquêtes de fraude, un auditeur de fraude (*forensic auditor*) a été recruté et un contrat-cadre a été conclu avec une entreprise spécialisée.

Soucieux de réduire au maximum l'impact de cette nouvelle mission sur l'utilisation des moyens, de maintenir la qualité du travail fourni à un niveau élevé et de générer une plus-value pour le fonctionnement global de l'institution, les médiateurs fédéraux ont pris plusieurs mesures:

1. le choix du modèle de fonctionnement: la mission classique et la nouvelle mission ne sont ni totalement scindées ni totalement intégrées, mais s'insèrent dans un modèle hybride, l'expertise d'une mission étant activement mobilisée dans l'autre et la scission étant au besoin malgré tout garantie;

2. ce choix a permis de ne recruter qu'un seul auditeur de fraude et non deux comme prévu initialement, et il a

aan te werven en is ook een medewerkster uit het bestaande team ingeschakeld voor de nieuwe opdracht;

3. de nieuwe forensische cel versterkt de auditmethoden van de bestaande ploeg. Daardoor kan de stijgende vraag naar extra vorming op maat intern worden georganiseerd en kan anderzijds expertise en ervaring aangaande de federale administratie rechtstreeks worden ingebracht in de forensische cel.

De vier deelaspecten van de nieuwe opdracht: informeren, adviseren, onderzoeken en beschermen, worden samengebracht in één nieuwe afdeling. Met het oog op een duidelijke communicatie werd aan deze afdeling een makkelijk herkenbare werknaam gegeven: “Centrum Integriteit”, afgekort “CINT”.

C. Verdere uitbouw van de voorzieningen m.b.t. de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden

De eerste aanzet tot wat resulteerde in de wet van 15 september 2013 werd meer dan 10 jaar geleden gegeven. In de uiteindelijk goedgekeurde tekst zijn verschillende voorstellen en amendementen samengebracht en is ook rekening gehouden met een aantal mogelijkheden tot bijsturing, aangebracht tijdens de hoorzitting georganiseerd door de commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve Aangelegenheden van de Senaat¹.

Ter voorbereiding van de implementatie van de nieuwe opdracht, werd de wet uitvoerig tegen het licht gehouden (met aandacht voor cohesie, interne logica, overlapping met bestaande regelgeving, praktische gevolgen, laagdrempeligheid, mogelijke percepties vanwege potentiële melders, ...). Op basis van deze voorbereidende analyse kon een aantal interessante, zij het vooralsnog theoretische vaststellingen worden gedaan. Deze vaststellingen worden nu geleidelijk getoetst aan de zich sinds 4 april 2014 ontwikkelende praktijk. De concrete behandeling van de dossiers zal verder duidelijk maken of, en zo ja welke aanpassingen nodig zijn.

De huidige regeling voor de melding van veronderstelde integriteitsschendingen is geen op zichzelf staande maatregel. Een dergelijke regeling is per definitie slechts het sluitstuk en een vangnet van een volledig integriteitsbeleid. Gelet op de uitgebreidheid

établi fait appel à une collaboratrice de l'équipe existante pour renforcer la nouvelle mission;

3. la nouvelle cellule d'audit renforce les méthodes d'audit de l'équipe existante. Il peut ainsi être répondu en interne à la demande croissante de formation complémentaire sur mesure, tandis que la cellule d'audit peut directement bénéficier de l'expertise et l'expérience existantes dans le domaine de l'administration fédérale.

Les quatre volets de la nouvelle mission – informer, remettre des avis, enquêter et protéger – sont réunis au sein d'une nouvelle section, dont l'appellation a été voulue facilement reconnaissable pour assurer une communication claire envers le public: “Centre Intégrité”, dit “CINT”.

C. Développement ultérieur des dispositions relatives à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel

La première impulsion de ce qui a débouché sur la loi du 15 septembre 2013 a été donnée il y a plus de 10 ans. Différentes propositions et amendements ont été rassemblés dans le texte final adopté et une série d'adaptations, proposées durant les auditions organisées par la commission de l'Intérieur et des Affaires administratives du Sénat, ont également été prises en compte¹.

En prévision de l'implémentation de la nouvelle mission, la loi a été examinée de façon détaillée (en termes de cohésion, de logique interne, de chevauchements potentiels avec des réglementations existantes, de conséquences pratiques, d'accessibilité, de perceptions potentielles de la part des dénonciateurs, ...). Sur la base de cette analyse préparatoire, certaines constatations intéressantes, provisoirement théoriques, ont été faites. Ces constatations sont maintenant progressivement confrontées à la pratique depuis le 4 avril 2014. Le traitement concret des dossiers montrera plus clairement si des adaptations sont nécessaires et, le cas échéant, lesquelles.

La réglementation actuelle relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité ne forme pas une réglementation autonome. Une telle réglementation n'est, par définition, que la pierre angulaire et le filet de sécurité d'une politique d'intégrité globale. Compte

¹ Verslag namens de commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve aangelegenheden uitgebracht door Mevrouw Maes op 30 april 2013, Senaat, 2012-2013, 5 — 217/5.

¹ Rapport du 30 avril 2013 fait au nom de la commission de l'Intérieur et des Affaires administratives par Madame Maes, Sénat, 2012-2013, 5 — 217/5.

van deze problematiek, worden observaties hieromtrent afzonderlijk behandeld in het hierna volgende punt.

2. — HET SLUITSTUK VAN EEN INTEGRITEITSBELEID

Burgers verwachten terecht dat hun overheid behoorlijk bestuur als een centrale doelstelling vooropstelt.

Integriteitsschendingen² en de gevolgen ervan doen afbreuk aan die verwachte goede werking van overheden die erbij betrokken zijn. Voor deze overheden is het dus noodzakelijk om een kwalitatief en geïntegreerd integriteitsbeleid te voeren dat er — doorheen de werking van de hele organisatie — op gericht is om:

- integriteitsschendingen zoveel mogelijk te voorkomen (preventie),
- de schendingen die desondanks toch plaatsvinden zo snel mogelijk op te sporen om hun gevolgen niet uit de hand te laten lopen (detectie),
- op te treden wanneer integriteitsschendingen of indicaties daarvan worden vastgesteld (reactie).

Het mag duidelijk zijn dat de drie luiken van een volwaardig integriteitsbeleid trapsgewijs met elkaar interageren:

- voldoende preventie kan veel schade voorkomen;
- goed uitgebouwde detectie kan verdere schade voorkomen door de problemen snel op te sporen;
- gedegen reactie kan toelaten om de schade te stoppen (en kan aanduiden hoe de preventie en detectie kunnen worden verbeterd).

² Artikel 2, 3°, van de wat van 15 september 2013 bekent deze term juridisch af als: “*de veronderstelling van a) een handeling of het nalaten van een handeling door een personeelslid die een inbreuk is op de wetten, de besluiten, de omzendbrieven, de interne regels en de interne procedures die van toepassing zijn op de federale administratieve overheden en hun personeelsleden; b) een handeling of het nalaten van een handeling door een personeelslid die een onaanvaardbaar risico inhoudt voor het leven, de gezondheid of de veiligheid van personen of voor het milieu; c) een handeling of het nalaten van een handeling door een personeelslid die manifest getuigt van een ernstige tekortkoming in de professionele verplichtingen of in het beheer van een federale administratieve overheid; d) het welbewust bevelen of adviseren door een personeelslid om een integriteitsschending te begaan zoals bedoeld in a), b) en c.)*.”

tenu de l'étendue de cette problématique, les observations y afférentes sont traitées séparément dans le point suivant.

2. — LA PIERRE ANGULAIRE D'UNE POLITIQUE D'INTEGRITÉ

Les citoyens attendent, à juste titre, que leurs autorités placent la bonne gouvernance au centre de leurs objectifs.

Les atteintes à l'intégrité² et leurs conséquences nuisent au bon fonctionnement attendu de la part des autorités qui y sont impliquées. Pour ces autorités, il est donc nécessaire de mettre en œuvre une politique d'intégrité qualitative et intégrée qui — transendant le fonctionnement de l'organisation toute entière — vise à:

- empêcher autant que possible les atteintes à l'intégrité de se produire (prévention),
- détecter aussi vite que possible les atteintes à l'intégrité qui ont malgré tout lieu, afin que leurs conséquences ne dégénèrent pas jusqu'à en perdre tout contrôle (détection),
- intervenir lorsque l'on constate des atteintes à l'intégrité ou des indications de tels actes (réaction).

Il est clair que les trois volets d'une politique d'intégrité à part entière interagissent les uns avec les autres:

- une prévention suffisante peut empêcher d'importants dommages;
- une détection bien organisée peut limiter les dommages en dépistant rapidement les problèmes;
- une réaction de qualité peut éviter des dommages ultérieurs (et indiquer de quelle manière la prévention et la détection peuvent être améliorées).

² L'article 2, 3°, de la loi du 15 septembre 2013 définit juridiquement ce terme comme: “*la suspicion a) d'exécution ou d'omission d'un acte par un membre du personnel, constituant une infraction aux lois, arrêtés, circulaires, règles internes et procédures internes qui sont applicables aux autorités administratives fédérales et aux membres de leur personnel; b) d'exécution ou d'omission d'un acte par un membre du personnel, impliquant un risque inacceptable pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement; c) d'exécution ou d'omission d'un acte par un membre du personnel, témoignant manifestement d'un manquement grave aux obligations professionnelles ou à la bonne gestion d'une autorité administrative fédérale; d) qu'un membre du personnel a sciemment ordonné ou conseillé de commettre une atteinte à l'intégrité telle que visée aux a), b) et c.).*”

Binnen de federale overheid is er naast de autonome uitbouw van een ‘organisatiespecifiek integriteitsbeleid’ door elke federale administratieve overheid ook een globaal integriteitsbeleid dat wordt opgevolgd door het Bureau voor Ambtelijke Ethisch en Deontologie (BAED) wat het preventieve luik betreft en sinds 4 april 2014 door de federale ombudsmannen voor wat het reactieve luik betreft.

Er dient aan te worden herinnerd dat het oprichtingsbesluit van de federale overheidsdienst Budget en Beheerscontrole in mei 2001 ook de opdracht omvatte om in te staan voor “de preventieve integriteitsbewaking” in het federaal administratief openbaar ambt.

Ook de internationale omgeving heeft een bepalende rol gespeeld in het denken en handelen met betrekking tot een federaal integriteitsbeleid. Een aantal internationale instellingen, zoals de OESO, de *Group of Countries Against Corruption* (GRECO) binnen de Raad van Europa alsook de Verenigde Naties³ hebben als stimulans gewerkt op dit vlak.

Op 1 juli 2006 wordt dan door de Ministerraad bij de FOD Budget en Beheerscontrole het BAED opgericht. De Ministerraad ging ook akkoord met de nota over het federaal integriteitsbeleid.

Deze in 2006 goedgekeurde nota voorzag in de oprichting van vaste structuren voor het begeleiden van het integriteitsbeleid binnen de federale overheid, in de uitwerking van enkele initiatieven ter verbetering en aanvulling van het algemene integriteitsbeleid (o.a. met de federale regeling voor het melden van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden) en in een continue monitoring en verdere opvolging (middels de invoering van een meldingsplicht voor alle betrokken directiecomités aan het Bureau voor Ambtelijke Ethisch en Deontologie van alle regelgeving en initiatieven op het vlak van preventief integriteitsbeheer en van de jaarlijkse uitwerking van verdere werkschema’s).

De uitvoering van de in de nota van 2006 vervatte actiepunten heeft naast de oprichting van de adviesgroep Ambtelijke Ethisch en Deontologie bij het BAED ook geleid tot het invoeren van het Centraal Meldpunt voor Veronderstelde Integriteitsschendingen bij de federale Ombudsman (in 2014). Tevens werden ondersteunende

Au sein de l’administration fédérale, à côté du développement autonome, par chaque autorité administrative fédérale, d’une politique d’intégrité spécifique à l’organisation, il existe une politique d’intégrité globale, dont le suivi est assuré par le Bureau d’Ethique et de Déontologie administratives (BEDA) pour ce qui concerne le volet préventif et, depuis le 4 avril 2014, par les médiateurs fédéraux pour ce qui concerne le volet réactif.

On peut utilement rappeler que l’arrêté de création du SPF Budget et Contrôle de la Gestion de mai 2001 contenait déjà la mission d’assurer le “contrôle préventif de l’intégrité” dans la fonction publique administrative fédérale.

L’environnement international a par ailleurs joué un rôle déterminant dans la réflexion et l’élaboration d’une politique d’intégrité fédérale. Une série d’institutions internationales telles que l’OCDE, le Groupe d’États contre la corruption (GRECO) au sein du Conseil de l’Europe, ainsi que les Nations Unies³ ont donné l’impulsion dans ce domaine.

Le 1^{er} juillet 2006, le Conseil des ministres a ainsi créé le BEDA auprès du SPF Budget et Contrôle de la Gestion et approuvé la note relative à la politique d’intégrité fédérale.

Cette note de 2006 prévoyait la mise en place de structures permanentes pour accompagner la politique d’intégrité au sein de l’administration fédérale, le développement d’un certain nombre d’initiatives en vue d’améliorer et de compléter la politique d’intégrité générale (entre autres avec la réglementation fédérale pour la dénonciation d’une atteinte suspectée à l’intégrité au sein d’une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel), ainsi qu’un contrôle continu et un suivi (en instaurant un devoir d’information, de la part de tous les comités de direction concernés vis-à-vis du BEDA, concernant toute réglementation et initiative prise en matière de gestion préventive de l’intégrité et de développement annuel de nouveaux schémas de travail).

A côté de la création du groupe d’avis Ethique et Déontologie administratives auprès du BEDA, la mise en œuvre des lignes d’action contenues dans la note de 2006 débouche à présent sur la mise en place du Point de contact central pour les atteintes suspectées à l’intégrité auprès du Médiateur fédéral (en 2014).

³ Het federaal integriteitsbeleid is zeker ook sterk beïnvloed door het Verdrag van de Verenigde Naties tegen de corruptie, gedaan te New York op 31 oktober 2003.

³ La politique d’intégrité fédérale a également été largement influencée par la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003.

richtlijnen⁴ gerealiseerd zoals het deontologisch kader voor de ambtenaren van het federaal openbaar ambt, de richtlijnen voor het beheer van belangenconflicten in het federaal openbaar ambt en de richtlijnen m.b.t. de integriteitszorg bij overheidsopdrachten.

De implementatie van de interne component die in de wet van 15 september 2013 is voorzien en de inbedding hiervan in het integriteitsbeleid bij de verschillende federale administratieve overheden zullen in het komende jaar zeker van nabij worden gevuld.

Een belangrijk element in de verdere uitbouw van het integriteitsbeleid binnen de federale overheid, lijkt voor de federale Ombudsman ook de verdere ontwikkeling van het internecontrolesysteem. Hoewel beide uiteraard een eigen finaliteit en methode hebben, is de federale Ombudsman ervan overtuigd dat een goed uitgebouwd internecontrolesysteem en een integriteitsbeleid elkaar (kunnen) versterken. In deze optiek is het alvast positief dat de verbetering van de interne controle en interne audit één van de domeinen is die aan bod moeten komen in de af te sluiten bestuurovereenkomsten door de FOD's en de POD's in de loop van 2015.⁵ Voor de opvolging van het internecontrolesysteem bij de federale administratieve overheden kan worden verwezen naar het Auditcomité van de Federale Overheid (ACFO)⁶.

3. — STATISTISCHE GEGEVENS

Sinds de inwerkingtreding van de wet van 15 september 2013 in april 2014 ontving het Centraal Meldpunt 15 vragen om informatie. In 4 gevallen werd effectief een vraag om voorafgaand advies ingediend. De 3 in 2014 afgeleverde voorafgaande adviezen waren ongunstig.

Het mag duidelijk zijn dat voor het inschatten van bovenvermelde cijfers rekening moet worden gehouden met het feit dat 2014 een opstartjaar was waarin nog niet gericht werd gecommuniceerd over de wet van 15 september 2013 en waarin de interne component nog niet operationeel was.

⁴ Meer info op <http://www.begroting.be/NL/Pages/deontTools.aspx>.

⁵ Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 29 oktober 2001 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de managementfuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten en tot wijziging van het koninklijk besluit van 2 oktober 2002 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de stafffuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten.

⁶ Meer info op www.auditcomite.belgium.be.

Entre-temps, des lignes directrices d'appui⁴ ont également été élaborées telles que le cadre déontologique des agents de la fonction publique administrative fédérale, les lignes directrices pour la gestion des conflits d'intérêts dans la fonction publique administrative fédérale et les lignes directrices relatives à l'intégrité dans les marchés publics.

La mise en œuvre de la composante interne, prévue par la loi du 15 septembre 2013, et son intégration dans la politique d'intégrité de chaque autorité administrative fédérale seront suivies avec intérêt dans l'année à venir.

Le développement du système de contrôle interne constitue également aux yeux du Médiateur fédéral un élément important pour le renforcement de la politique d'intégrité au sein de l'administration fédérale. Bien que tous deux disposent de leur propre finalité et méthode, le Médiateur fédéral est convaincu qu'un système de contrôle interne bien développé et une politique d'intégrité (peuvent) se renforce(r) mutuellement. Dans cette optique, il est déjà positif que l'amélioration du contrôle interne et de l'audit interne constitue un des domaines prévus dans les contrats d'administration, qui doivent être conclus par les SFP et les SPP dans le courant de l'année 2015.⁵ Pour le suivi du système de contrôle interne dans les administrations fédérales, il convient de se référer au Comité d'audit de l'administration fédérale (CAAF)⁶.

3. — DONNEES STATISTIQUES

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 15 septembre 2013, en avril 2014, le Point de contact central a reçu 15 demandes d'information. Dans 4 cas, une demande d'avis préalable a été introduite. Les 3 avis préalables émis en 2014 ont été défavorables.

Ces chiffres ne peuvent être correctement appréhendés sans tenir compte du fait que 2014 était une année de démarrage, au cours de laquelle il n'y a pas encore eu de communication ciblée sur le nouveau système de dénonciation et au cours de laquelle la composante interne n'était pas encore opérationnelle.

⁴ Plus d'informations sur <http://www.begroting.be/FR/Pages/deontTools.aspx>.

⁵ Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 29 octobre 2001 relatif à la désignation et à l'exercice des fonctions de management dans les services publics fédéraux et les services publics fédéraux de programmation et modifiant l'arrêté royal du 2 octobre 2002 relatif à la désignation et à l'exercice des fonctions d'encadrement dans les services publics fédéraux et les services publics fédéraux de programmation.

⁶ Plus d'informations sur www.auditcomite.belgium.be.

DEEL VI

BIJLAGEN

1. Overzicht van aanbevelingen
2. Reactie van de DG Consulaire Zaken en de Dienst Vreemdelingenzaken op het ontwerp van aanbeveling OA 14/02
3. Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen
4. 15 ombudsnormen
5. Algemene resultaten van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement
6. Externe contacten van de federale ombudsmannen
7. Parlementaire vragen, wetsontwerpen en wetsvoorstellen

PARTIE VI

ANNEXES

1. Aperçu des recommandations
2. Réaction de la DG Affaires consulaires et de l'Office des étrangers au projet de recommandation RO 14/02
3. Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux
4. 15 normes de bonne conduite administrative
5. Résultats globaux du Réseau fédéral Gestion des plaintes
6. Contacts externes des médiateurs fédéraux
7. Questions parlementaires, projets et propositions de loi

BIJLAGE 1 — OVERZICHT VAN AANBEVELINGEN¹

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
OA 10/05 Aanbeveling aan de Directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH), FOD Sociale Zekerheid	<ul style="list-style-type: none"> — Personen met een handicap beter informeren over de gevolgen van een ambtshalve medische herziening (de nieuwe tegemoetkoming wordt slechts toegekend voor de toekomst ook al werd de verergering van de medische toestand retroactief vastgesteld); — De behandeling van dit soort dossiers optimaliseren om te vermijden dat de persoon met een handicap tegemoetkomingen misloopt. 	Hangend
AA 10/07 Aanbeveling aan het Parlement	<p>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.</p>	Hangend
AA 11/03 Aanbeveling aan het Parlement	<p>De reglementering betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aanpassen in die zin dat het recht op uitkeringen ingaat op de dag aangeduid op de aanvraag, wanneer alle nodige documenten behoorlijk en volledig ingevuld aan het werkloosheidsbureau zijn verstuurd binnen de termijn van twee maanden, die ingaat de dag na de dag aangeduid in de aanvraag. Worden de documenten behoorlijk en volledig ingevuld verstuurd na die termijn, dan gaat het recht op uitkeringen slechts in de dag van het versturen ervan.</p>	Ingewilligd

BUITENLANDSE BETREKKINGEN

Nr	Onderwerp	Status
OA 12/05 Aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken	<p>De echtscheiding erkennen die in 1998 is tot stand gekomen tussen de heer Verlinden¹ en mevrouw Talbot.</p>	Ingewilligd

¹ Voor meer informatie over de opvolging van de aanbevelingen, zie Deel III, 2. Thema's gegroepeerd per bevoegde commissie.

² Alle namen zijn fictief.

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 haar gezin en derden. Daarom is het onontbeerlijk dat de administratie bij dergelijke beslissing de grootste zorgvuldigheid aan de dag legt met de er bij horende redelijkheid en proportionaliteit. Het onderzoek naar de geldigheid van een authentieke buitenlandse akte moet dus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rekening houden met de erkenning van de akte door de andere bevoegde overheden en met de termijn die verstreken is sedert die erkenning, dit om geen afbreuk te doen aan de rechtszekerheid; 2. oog hebben voor de gevolgen die de weigering om de akte te erkennen <i>in concreto</i> zullen hebben op de grondrechten van de burger en meer in het bijzonder op die van de kinderen, wiens belang doorslaggevend moet zijn; 3. rekening houden met de interpretatie van het buitenlandse recht door de betrokken buitenlandse overheden; 4. rekening houden met de goede trouw van de comparanten. <p>Wanneer de administratie weigert om de buitenlandse akte te erkennen op basis van dergelijk onderzoek, dan moet die beslissing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. schriftelijk worden meegedeeld, naar behoren gemotiveerd zijn en de mogelijkheden tot beroep vermelden, ook al is dit niet uitdrukkelijk voorzien door de wet; 2. binnen een redelijke termijn worden meegedeeld. <p>Indien de onregelmatigheid van de akte dusdanig is, dat ze onmogelijk erkend kan worden, moet de administratie er in de mate van het mogelijk 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 gewongen scheiding van een gezin.</p>	Hangend
TV 2013/02 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	Zolang een akte niet via gerechtelijke weg werd vernietigd, moet de administratie de bewijskracht erbiedigen die elke Belgische akte van de burgerlijke stand heeft, en er alle gevallen aan verbinden die de wet voorziet.	Ingewilligd
TV 2013/04 Aanbeveling aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken	De Directie Personenrecht (FOD Buitenlandse Zaken) moet zich voortaan schikken naar de interpretatie van artikel 316bis, 2°, van het Burgerlijk Wetboek, die de FOD Justitie heeft gegeven.	Ingewilligd

Nr	Onderwerp	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.	Status	
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.		Hangend	
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.		Hangend	
TV 2013/09 Aanbeveling aan de FOD Buitenlandse Zaken	Blijkt geven van fair play in haar relaties met de burgers en zich zonder uitstel een echte cultuur van dienstverlening eigenmakend.		Hangend	
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.		Hangend	
JUSTITIE				
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement				Hangend

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 wachtreger.	Hangend
AA 10/02 Aanbeveling aan het Parlement	Een onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenissen en de andere federale plaatsen van vrijheidsberoving waarborgen.	Hangend
OA 11/07 Aanbeveling aan de FOD Justitie	In samenspraak met de opdrachtgevers van de gerechtsdeskundigen in strafzaken, onmiddellijk een systeem van efficiënte coördinatie uitwerken zodat de tijdlige behandeling en betaling van de staten van kosten en erelonen van de gerechtsdeskundigen verzekerd is in afwachting van de uitwerking van een gemeenschappelijk informatiessysteem.	Hangend
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.	Hangend
OA 12/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	Adequate maatregelen nemen zodat de beslissingen over de penitentiaire verloven genomen worden binnen de wettelijke termijnen en de verzoeken om uitgaansvergunning te zijner tijd genomen worden rekening houdende met het doel van de aanvraag.	Hangend
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 onderzoeksgerichten en de vereiste maatregelen te nemen om hun opvang in een aangepaste instelling te verzekeren.	Hangend
TV 2013/03 Aanbeveling aan de FOD Justitie	Een instructie verspreiden over de draagwijde van artikel 316bis, 2, van het Burgerlijk Wetboek ter attentie van de parketten en van de ambtenaren van de burgerlijke stand, om een gelijke toepassing te garanderen van deze bepaling en de rechtszekerheid te herstellen.	Ingenwilligd
TV 2013/08 Aanbeveling aan de FOD Justitie	De administratieve fase van de nationaliteitsbetwisting consolideren door <ol style="list-style-type: none"> 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 onkleed 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. 	Hangend

OA 14/03 Aanbeveling aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie	De telefoonarieven die aangerekend worden aan de gedetineerden in de gevangenissen terugbrengen tot het niveau van een tarief dat buiten de gevangenis als marktconform kan worden beschouwd.	Hangend
AA 14/02 Aanbeveling aan het Parlement	<p>Met betrekking tot de gerechtskosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Het procesmatig beheer van de bestelling, begroting, controle en betaling van staten van kosten en ereloon van de dienstverleners in strafzaken efficiënter maken; — voldoende budgettaire middelen vrijmaken zodat deze tijdig kunnen worden betaald. 	Hangend
BINNENLANDSE ZAKEN		
Nr	Onderwerp	Status
OA 06/03 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	De aanvragen tot het verkrijgen van een verblijfsmachtiging behandelen binnen de redelijke termijn, zoals voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden en, in voorkomend geval, verlengen met de termijn die de betrokkenen of een andere overheid nodig had om de door de Dienst Vreemdelingenzaken gevraagde informatie, nodig om een beslissing te nemen, te verschaffen.	Hangend
OA 06/04 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	Een plan met deadlines aannemen voor het inhalen van de achterstand van het Bureau "Artikel 9, lid 3 – humanitair".	Ingewilligd
OA 06/05 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	Alle nodige maatregelen treffen om te garanderen dat de Dienst Vreemdelingenzaken een beschikking neemt over de vraag tot verlenging of vernieuwing van een tijdelijke verblijfsstel voor het verstrijken van de vervaldatum.	Ingewilligd
AA 08/02 Aanbeveling aan het Parlement	De nodige maatregelen treffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvoert 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.	Hangend

AA 11/02 Aanbeveling aan het Parlement	De wet van 15 december 1980, zoals gewijzigd door de wet van 8 juli 2011, aanpassen voor wat de voorwaarden voor gezinshereniging betreft, door het invoegen van overgangsmaatregelen voor alle aanvragen die voor 22 september 2011 werden ingediend en waarin op deze datum nog geen eindbeslissing was genomen.	Niet ingewilligd
AA 12/01 Aanbeveling aan het Parlement	Voor een wettelijke omkadering zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de Dienst Vreemdelingenzaken toestaat aan bepaalde diplomatieke en consultaire posten om studentenvisa een vroegere gedwongen verwijdering.	<i>De facto</i> opgelost
OA 12/01 Aanbeveling aan de Dienst Vreemdelingenzaken, FOD Binnenlandse Zaken	De afgifte van een visum met het oog op huwelijks niet laten afhangen van de betaling van de kosten van een vroegere gedwongen verwijdering.	Hangend
OA 13/03 Aanbeveling aan Fedasil	Een einde te maken aan het systematisch weigeren om materiële hulp toe te kennen aan deze families wegens hun Europese nationaliteit (1) en in het kader van de toepassing van artikel 60 van de Opvangwet en het koninklijk besluit van 24 juni 2004 een aantal welbepaalde categorieën van Europese families als illegaal verblijvend te beschouwen (2).	Ingewilligd
OA 13/05 Aanbeveling aan de FOD Binnenlandse Zaken	Het Rijksregister aanpassen zodat alle huisnummers, ook deze waarin een letter voorkomt, in het Rijksregister kunnen opgenomen worden in het veld van de huisnummers, opdat brieven, geadresseerd op basis van de gegevens van het Rijksregister, aan het juiste adres worden verstuurd.	Ingewilligd
OA 13/06 Aanbeveling aan de FOD Binnenlandse Zaken	De nodige maatregelen nemen om de Unieburgers op te roepen om de vernieuwing van hun identiteitskaart voor vreemdelingen aan te vragen, bij het verstrijken van hun geldigheidstermijn.	Ingewilligd
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: <ul style="list-style-type: none"> — om het onderzoek van een dossier en de motivering van de beslissingen te verbeteren zodat deze aantonen dat alle voorgelegde elementen werden onderzocht; — om 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; — om bij het afwegen van de verschillende belang te rechtop het onderhouden van een familieband tussen de aanvrager en de persoon die bezocht wordt mee in overweging te nemen; — om het hoger belang van het kind te laten primieren als er een minderjarige is bij betrokken; — om wanneer de aanvrager ook aanspraak zou kunnen maken op een verblijf in het kader van gezinshereniging, het visum niet te weigeren omdat enkel en alleen op basis daarvan een wil tot omzetting van de procedure wordt vermoed met als doel illegale immigratie. 	Hangend

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 bewist, ook als geldig ingediend kan worden beschouwd en ambtshalve doorgestuurd kan worden aan de bevoegde directeur der belastingen.	Hangend
AA 07/03 Aanbeveling aan het Parlement	Artikel 371 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 aanvullen zodat de verzendingsdatum van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening.	Ingewilligd
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.	Hangend
OA 08/06 Aanbeveling aan de FOD Financiën	De aanvragen om vermindering van de voorheffing onderzoeken binnen de redelijke termijn voorzien in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name binnen 4 tot 8 maanden, in voorkomend geval te verlengen met de termijn die de betrokkenen nodig had om de door de diensten van de Onroerende Voorheffing gevraagde informatie te verschaffen, die nodig is om een beslissing te nemen	Ingewilligd
OA 08/07 Aanbeveling aan de FOD Financiën	Voor de Gewestelijke Directies der Directe Belastingen waar de situatie zorgwekkend is, een plan uitwerken met deadlines voor het inhalen van de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften over de vermindering van de onroerende voorheffing.	<i>De facto</i> opgelost
OA 09/06 Aanbeveling aan de FOD Financiën	De volgende maatregelen nemen in verband met de belastingteruggaven die niet volgens de standaardprocedure verlopen (speciale gevallen): — de belastingteruggave versnellen door een efficiënte coördinatie tussen de betrokken diensten; — de belastingplichtige beter informeren over de evolutie van zijn dossier, in elke fase van de procedure en in het bijzonder over de betalingsdatum; — hiervoor een contactpersoon aanduiden; — op korte termijn de gevolgde procedure voor deze belastingteruggaven doorlichten.	Ingewilligd
OA 09/07 Aanbeveling aan de FOD Financiën	De belastingadministratie moet de feitelijk gescheiden belastingplichtigen die apart een belastingaangifte indienen, uitnodigen om de bewijzen van het tijdstip van hun feitelijke scheiding aan de administratie voor te leggen, vooraleer de aparte aangiftes worden samengevoegd tot één gezamenlijke aanslag.	Hangend
OA 13/04 Aanbeveling aan de FOD Financiën	1. De nodige maatregelen treffen om de moratoire interessen 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 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".	Hangend

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 inhalen van de achterstand bij het invoeren van de huurcontracten in de database van de administratie.	Hangend
--	--	---------

INFRASTRUCTUUR EN VERKEER

Nr	Onderwerp	Status
OA 13/08 Aanbeveling aan de FOD Mobiliteit en Vervoer	Het verschilbedrag van 10 euro dat teveel werd betaald doordat de burgers ontstond een retributie van 30 euro werd aangerekend voor hun aanvraag tot levering van een nummerplaats of dupliaat ingediend voor 1 januari 2012, terugbetaald.	Ingewilligd
OA 14/01 Aanbeveling aan de directie Inschrijving en 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.	Hangend

BEDRIJFSLEVEN

OA 12/06 Aanbeveling aan Algemene Directie Energie, FOD Economie	Ervoor zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet, namelijk vanaf de ingangsdatum van de beslissing die de eindafnemer erkent als een residentieel beschermd 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.	Hangend
---	--	---------

COMMISSIE VERZOEKSCHRIFTEN

Nr	Onderwerp	Status
AA 06/01 Aanbeveling aan het Parlement	De wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur aanvullen om alle federale administratieve overheden te verplichten de termijn mee te delen waarbinnen een beslissing zal genomen worden.	Hangend
AA 07/01 Aanbeveling aan het Parlement	Een centraal informatiepunt uitbouwen dat basisinformatie verstrekkt en ook doeltreffend oriënteert en doorverwijst. Dit informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid.	Hangend
AA 09/01 Aanbeveling aan het Parlement	Ter behoud van een gelijke behandeling van alle gebruikers, adequate begeleidende maatregelen voorzien voor alle administratieve procedures die steunen op de nieuwe communicatietechnologieën.	Hangend
AA 10/01 Aanbeveling aan het Parlement	Een performant communicatie- en informatiebeleid voor de federale administratie uitwerken door de algemene principes vast te leggen waarop de externe communicatie van de verschillende federale administratieve overheden moet gebaseerd zijn.	Hangend
AA 13/01 Aanbeveling aan het Parlement	Bij het invoeren van een nieuwe maatregel van interne organisatie moet de overheidsdienst naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het verbeteren van de dienstverlening voor ogen houden. Het invoeren van een nieuw informatiasysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden	Hangend
AA 14/01 Aanbeveling aan het Parlement	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.	Hangend

ANNEXE 1 – APERÇU DES RECOMMANDATIONS¹

Les recommandations peuvent être de deux ordres:

- a) les recommandations au Parlement, dénommées recommandations générales (RG)
- b) les recommandations, à l'administration, dénommées recommandations officielles (RO)
- b) les recommandations émises dans un rapport intermédiaire (RI)

AFFAIRES SOCIALES

N°	Intitulé	État
RO 10/05 Recommandation à la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> — Améliorer l'information donnée aux personnes handicapées sur les effets d'une révision médicale programmée (prise d'effet de la nouvelle allocation pour l'avenir uniquement même si l'aggravation de l'état médical a été fixée dans le passé); — Optimiser le traitement de ce type de dossiers afin d'éviter une perte d'allocations pour la personne handicapée. 	Pendante
RG 10/07 Recommandation au Parlement	<p>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.</p>	Pendante
RG 11/03 Recommandation au Parlement	<p>Adapter la réglementation relative à l'octroi des allocations d'interruption en ce sens que le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur la demande d'allocations, lorsque tous les documents nécessaires dûment et entièrement complétés sont envoyés au bureau du chômage concerné dans le délai de deux mois, prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents dûment et entièrement complétés sont envoyés en dehors de ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.</p>	Rencontrée

RELATIONS EXTÉRIEURES

N°	Intitulé	État
RO 12/05 Recommandation au SPF Affaires étrangères	Reconnaitre le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden ¹ et Madame Talbot.	Rencontrée

¹ Pour le suivi des recommandations, voy. Partie III, 2. Thèmes groupés par commission compétente.
² Tous les noms sont fictifs.

RI 2013/01 Recommendation à la Direction Droit 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 être notifiée par écrit, être adéquatement motivée et mentionner les voies de recours,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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>	<p>L'administration doit respecter la foi due à tout acte d'état civil belge tant que cet acte n'a pas été annulé par la voie judiciaire et y attacher tous les effets prévus par la loi.</p>	Rencontrée
RI 2013/02 Recommendation à la Direction Droit des Personnes du SPF Affaires étrangères				
RI 2013/04 Recommendation à la Direction Droit des Personnes du SPF Affaires étrangères			<p>Se conformer dès à présent à la lecture de l'article 316bis, 2°, du Code civil telle que dégagée par le SPF Justice.</p>	Rencontrée
RI 2013/05 Recommendation à la Direction Droit des Personnes du SPF Affaires étrangères			<p>Les chefs de postes diplomatiques et consulaires doivent dresser les actes d'état civil avec toute la diligence requise compte tenu des droits fondamentaux en jeu et ne retarder l'établissement d'un acte qu'en présence d'un obstacle qui entraînerait la nullité de l'acte s'il n'était pas levé. En cas de doute sur la validité de l'acte à dresser, ils doivent immédiatement requérir l'avis du procureur du Roi.</p>	Rencontrée

RI 2013/06 Recommendation à la Direction Droit 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.	Pendante
RI 2013/07 Recommendation à la Direction Droit 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.	Pendante
RI 2013/09 Recommendation au SPF Affaires étrangères	Faire preuve de fair-play dans ses relations avec les citoyens et évoluer sans délai vers une véritable culture de service.	Pendante
RO 14/02 Recommendation 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.	Pendante

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. Etablir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, notamment en vue d'éviter des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription, sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.	Pendante
RG 10/02 Recommandation au Parlement	Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.	Pendante
RO 11/07 Recommandation au SPF Justice	Dans l'attente de la mise en place d'un outil informatique commun, en concertation avec les prescripteurs d'expertises judiciaires pénales, prendre immédiatement les mesures de coordination requises afin de garantir le traitement et le paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires dans un délai raisonnable.	Pendante
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.	Pendante
RO 12/03 Recommandation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires, SPF Justice	Prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée.	Pendante
RO 13/07 Recommandation à la Direction générale Etablissements pénitentiaires du SPF Justice	Mettre immédiatement fin à la détention, dans les quartiers ordinaires des prisons, des personnes internées ou mises en observation et de prendre les mesures nécessaires pour assurer leur prise en charge dans un établissement approprié.	Pendante

RI 2013/03 Recommendation au SPF Justice	Diffuser une instruction concernant la portée de l'article 316bis, 2°, du Code civil à l'attention des parquets et des officiers de l'état civil afin de garantir une application uniforme de cette disposition et de rétablir la sécurité juridique.	Rencontrée
RI 2013/08 Recommendation au SPF Justice	Consolider la phase administrative de contestation de la nationalité en <ol style="list-style-type: none"> 1. réaffirmant le rôle central du SPF Justice; 2. assurant que pendant cette phase administrative, le citoyen puisse faire valoir ses moyens de défense, que la contestation soit tranchée dans un délai raisonnable et que le citoyen reçoive un avis motivé mentionnant explicitement qu'en cas de désaccord, il peut s'adresser au tribunal de première instance pour faire trancher la question de sa nationalité. 	Pendante
RO 14/03 Recommendation à la Direction générale des Établissements pénitentiaires	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.	Pendante
RG 14/02 Recommendation au Parlement	En matière de frais de justice: <ul style="list-style-type: none"> — Rendre plus efficace le processus de gestion, allant de la commande, en passant par l'estimation, le contrôle et jusqu'au paiement, des états de frais et honoraires des prestataires de services dans les affaires pénales; et — libérer suffisamment de moyens budgétaires pour qu'ils puissent être payés en temps voulu. 	Pendante
INTÉRIEUR		
N°	Intitulé	Etat
RO 06/03 Recommendation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Traiter la demande d'autorisation de séjour dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé ou l'autorité tierce pour fournir l'information demandée par l'Office des étrangers et nécessaire pour prendre sa décision.	Pendante
RO 06/04 Recommendation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Adopter un plan échelonné de résorption de l'arréré du Bureau "Article 9, alinéa 3 – humanitaire".	Rencontrée
RO 06/05 Recommendation à l'Office des étrangers du SPF Intérieur	Prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que l'Office des étrangers prenne une décision sur la demande de prorogation ou de renouvellement d'un titre de séjour temporaire avant sa date d'expiration.	Rencontrée

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.	Pendante
RG 11/02 Recommandation au Parlement	Modifier la loi du 15 décembre 1980 telle que modifiée par la loi du 8 juillet 2011 en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial, afin d'y insérer des dispositions transitoires pour toutes les demandes introduites avant le 22 septembre 2011 et n'ayant pas encore fait l'objet à cette date d'une décision définitive.	Non rencontrée
RG 12/01 Recommandation au Parlement	Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.	<i>De facto</i> résolue
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.	Pendante
RO 13/03 Recommandation à Fedasil	Mettre fin au refus systématique d'accorder l'aide matérielle aux familles qui possèdent la nationalité d'un État de l'Union européenne (1) et considérer, dans le cadre de l'application de l'article 60 de loi sur l'accueil et de l'arrêté royal du 24 juin 2004, comme étant en séjour illégal, des familles européennes déterminées (2).	Rencontrée
RO 13/05 Recommandation au SPF Intérieur	Adapter le Registre national de telle sorte que tous les numéros de maison, en ce compris ceux pourvus d'une lettre, puissent être enregistrés dans le champ adéquat, afin que les courriers adressés sur la base des données du Registre national soient envoyés à la bonne adresse.	Rencontrée
RO 13/06 Recommandation au SPF Intérieur	Prendre les mesures nécessaires à la convocation des citoyens de l'Union pour qu'ils demandent le renouvellement de leur carte d'identité pour étrangers à l'expiration de sa période de validité.	Rencontrée
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:	Pendante
	— 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.	

FINANCES

N°	Intitulé	État
RG 07/02 Recommendation 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.	Pendante
RG 07/03 Recommendation au Parlement	Modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction.	Rencontrée
RG 07/04 Recommendation 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.	Pendante
RO 08/06 Recommendation au SPF Finances	Instruire les demandes en réduction du précompte immobilier dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du précompte immobilier et nécessaire pour prendre sa décision.	Rencontrée
RO 08/07 Recommendation au SPF Finances	Adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations en matière de réduction du précompte immobilier dans les Directions régionales des Contributions directes connaissant une situation préoccupante.	<i>De facto résolue</i>
RO 09/06 Recommendation au SPF Finances	Adopter les mesures suivantes concernant les remboursements d'impôts qui ne suivent pas le processus ordinaire de liquidation (cas spéciaux):	Rencontrée
	<ul style="list-style-type: none"> — accélérer le processus de traitement des cas spéciaux en renforçant la coordination entre les différents services impliqués; — veiller à améliorer l'information du contribuable à chaque stade de la procédure de liquidation, en particulier en ce qui concerne la date de paiement de la créance; — désigner à cette fin un point de contact qui informe le contribuable de l'évolution de son dossier; — mener à bref délai un audit du processus de liquidation de ces remboursements. 	
RO 09/07 Recommendation au SPF Finances	Inviter les contribuables séparés de fait qui introduisent une déclaration fiscale individuelle à apporter les preuves du moment de leur séparation de fait à l'administration, avant de regrouper les deux déclarations individuelles en vue d'une imposition commune.	Pendante

<p>RO 13/04 Recommendation au SPF Finances</p> <p>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".</p>	<p>Pendant</p> <p>En ce qui concerne l'enregistrement des baux à loyers:</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'arrêté lors de l'encodage des baux d'habitation dans la base de données informatisée de l'administration.
<p>RO 13/09 Recommendation au SPF Finances</p>	<p>Pendant</p>

INFRASTRUCTURE ET TRANSPORTS

N°	Intitulé	État
RO 13/08 Recommendation au SPF Mobilité et Transports	Restituer l'excédent de 10 euros acquitté par les citoyens qui se sont vus indûment réclamer une redevance d'un montant de 30 euros pour leur demande de délivrance de marque d'immatriculation ou de duplicata de marque d'immatriculation introduite avant le 1 ^{er} janvier 2012.	Rencontrée
RO 14/01 Recommendation 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.	Pendant

RO 12/06 Recommendation à la Direction générale Energie du SPF Economie	Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficié 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.
--	---

COMMISSION DES PÉTITIONS

N°	Intitulé	État
RG 06/01 Recommendation au Parlement	Imposer l'obligation à toute autorité administrative fédérale d'indiquer le délai dans lequel elle prendra une décision, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.	Pendante
RG 07/01 Recommendation au Parlement	Créer un centre d'information qui fournit une information de base et oriente et transmet efficacement les demandes d'information. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale.	Pendante
RG 09/01 Recommendation au Parlement	Prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers.	Pendante
RG 10/01 Recommendation au Parlement	Doter l'autorité fédérale d'une politique de communication et information performante en fixant les principes généraux sur lesquels doit s'appuyer la communication externe des différentes autorités administratives fédérales.	Pendante
RG 13/01 Recommendation au Parlement	Lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation interne, l'administration doit tenir compte, non seulement de l'efficience des procédures de travail internes, mais également de l'amélioration du service. L'introduction d'un nouveau système informatique ne peut pas se faire au détriment de la qualité du service aux usagers. Et lorsque c'est malgré tout le cas, l'administration doit alors réagir rapidement et de façon adéquate.	Pendante
RG 14/01 Recommendation au Parlement	Afin de faire progresser concrètement les droits de l'enfant, le Médiateur fédéral recommande:	Pendante
	— 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.	

**BIJLAGE 2 — REACTIE VAN DE DG CONSULAIRE
ZAKEN EN DE DIENST VREEMDELINGENZAKEN
OP HET ONTWERP VAN AANBEVELING OA 14/02
(16 JANUARI 2015)**
(vrije vertaling)

De behandeling van visumaanvragen voor een kort verblijf voor familiebezoek door derdelanders aan familieleden die gevestigd zijn in België – Ontwerp van aanbeveling van de federale Ombudsman – Bemerkingen en strategische besluiten

1. De aanvrager helpen bij het samenstellen van een correct gedocumenteerde visumaanvraag door de juiste informatie te geven over de toekenningsoorwaarden van een visum, met bijzondere aandacht voor de documenten die de garantie op terugkeer aantonen

**1.1. Artikel 47 van de Visumcode –
Publieksvoortichting**

(a) Bemerking:

De DG Consulaire Zaken (FOD Buitenlandse Zaken) en de Dienst Vreemdelingenzaken (FOD Binnenlandse Zaken) hebben ervoor gekozen om de informatie die ze ter beschikking stellen van het publiek te harmoniseren en om een referentiewebsite op te geven.

Deze referentiewebsite is de site van de Dienst Vreemdelingenzaken : www.dofi.fgov.be. De site van de consulaten verwijst het publiek daarnaar door (*under construction*).

De rubriek “Zich voor een kort verblijf naar België begeven” verstrekt al informatie in verband met een visumaanvraag. Bijgevolg weet een aanvrager die de moeite doet om zich te informeren vóór hij zijn aanvraag indient dat hij verplicht is informatie te bezorgen die het mogelijk maakt zijn voornemen te beoordelen om het Schengengrondgebied te verlaten vóór het verstrijken van het aangevraagde visum.

Anderzijds heeft de Dienst Vreemdelingenzaken de consulaten gevraagd om de aanvragers te herinneren aan de noodzaak om die informatie te geven. De meest voorkomende reden tot weigering is inderdaad het gebrek aan informatie over het voornemen om het Schengengrondgebied te verlaten vóór het verstrijken van het aangevraagde visum (cfr. de omzendmail van 12 maart 2012).

**ANNEXE 2 — RÉACTION DE LA DG AFFAIRES
CONSULAIRES ET DE L’OFFICE DES
ÉTRANGERS AU PROJET DE RECOMMANDATION
RO 14/02 (16 JANVIER 2015)**

Traitement des demandes de visa court séjour pour visite familiale à des membres de famille installés en Belgique par des ressortissants d’État tiers - Projet de recommandation du Médiateur fédéral -Commentaires et conclusions stratégiques

1. Aider le demandeur à établir une demande de visa correctement documentée en l’informant adéquatement des conditions d’octroi du visa, en particulier des pièces de nature à établir les garanties de retour

1.1. Article 47 du Code des visas - Information au public

(a) Commentaire:

Les Directions générales des Affaires consulaires (SPF Affaires étrangères) et de l’Office des étrangers (SPF Intérieur) ont pris l’option d’harmoniser l’information donnée au public, et désigné un site de référence.

Ce site de référence est le site de l’Office des étrangers: www.dofi.fgov.be. Le site des consulats y renvoie le public (en cours).

La rubrique “Se rendre en Belgique pour un court séjour” donne déjà des informations concernant la demande d’un visa. Dès lors, le demandeur qui prend la peine de se renseigner avant de déposer sa demande sait donc qu’il doit impérativement donner des informations permettant d’apprécier sa volonté de quitter le territoire Schengen avant l’expiration du visa demandé.

D’autre part, l’Office des étrangers a invité les consulats à rappeler aux demandeurs la nécessité de donner ces informations. En effet, le motif de refus le plus fréquent est le manque d’information donné sur la volonté de quitter le territoire Schengen avant l’expiration du visa demandé (cf. mail circulaire du 12 mars 2012).

<p>(b) Wat de Dienst Vreemdelingenzaken nog kan doen:</p> <p>* Website:</p> <ul style="list-style-type: none">— de informatie uitwerken over de terugkeergaranties;— de informatie uitwerken over de verwantschap;— de informatie uitwerken over de geharmoniseerde lijsten van bewijsstukken;— de informatie uitwerken over de akkoorden tot vereenvoudigde afgifte van de visa. <p>* Regelmatig nakijken welke informatie de consulaten en de privéfirma's aan de aanvragers verstrekken (via de website/affichage/onderzoek van klachten);</p> <p>* De instructies over de terugkeergaranties in herinnering brengen (cfr. de bovengenoemde omzendmail).</p>	<p>(b) Ce que l'Office des étrangers peut encore faire:</p> <p>* Site:</p> <ul style="list-style-type: none">— développer l'information donnée sur les garanties de retour;— développer l'information sur le lien de parenté;— développer l'information sur les listes harmonisées de documents justificatifs;— développer l'information sur les accords de facilitation. <p>* Vérifier régulièrement l'information donnée par les consulats et les firmes privées aux demandeurs (site/affichage/analyse des plaintes);</p> <p>* Rafraîchir les instructions sur les garanties de retour (cf. mail circulaire précité).</p>
--	---

1.2. Artikel 14 van de Visumcode - Bewijsstukken

(a) Bemerking:

Het indienen van een visumaanvraag is een individuele en persoonlijke aangelegenheid. Bij het indienen van een visumaanvraag moet de aanvrager de documenten voorleggen op basis waarvan de consulaten en de Dienst Vreemdelingenzaken kunnen nagaan of hij de voldoet aan de toegangsvoorwaarden (Schengengrenscode).

Aangezien hij toegang heeft tot die informatie (zie punt 1.1), meent de Dienst Vreemdelingenzaken dat de aanvrager verantwoordelijk is voor het dossier dat hij indient. Bijgevolg is het noch de taak van het consulaat, noch die van de Dienst Vreemdelingenzaken om telkens opnieuw te vragen naar de informatie en de noodzakelijke documenten om de aanvraag te kunnen behandelen.

(b) Wat de Dienst Vreemdelingenzaken toch zou kunnen doen:

De aanvrager systematisch informeren over het risico dat hij loopt als hij een manifest onvolledig dossier indient. De aanvrager heeft dan de keuze: zijn dossier terugnemen en het aanvullen of het indienen in de staat waarin het is en zich blootstellen aan een weigeringsbeslissing.

1.2. Article 14 du Code des visas - Documents justificatifs

(a) Commentaire:

L'introduction d'une demande de visa est une démarche individuelle et personnelle. Lorsqu'il introduit une demande de visa, le demandeur doit présenter les documents qui permettront aux consulats et à l'Office des étrangers de vérifier qu'il respecte les conditions d'entrée (Code frontières Schengen).

Puisqu'il a accès à l'information (voir point 1.1), l'Office des étrangers estime que le demandeur est responsable du dossier qu'il dépose. Dès lors, ce n'est ni au consulat, ni à l'Office des étrangers, de courir après les informations et les documents nécessaires au traitement de la demande.

(b) Ce que l'Office des étrangers peut néanmoins faire:

Informer systématiquement le demandeur sur le risque pris lors du dépôt d'un dossier manifestement incomplet. Le demandeur aura ensuite ce choix: reprendre son dossier et le compléter, ou déposer son dossier en l'état et s'exposer à un refus.

2. Een volledig overzicht van de voorgelegde documenten en informatie toevoegen, samen met een onpartijdig onderzoek van het dossier

In het algemeen geeft de Dienst Vreemdelingenzaken de voorkeur aan een gemotiveerd advies van het consulaat na een feitelijk onderzoek van het dossier, boven een overzicht van de ingediende documenten.

De Dienst Vreemdelingenzaken is bovendien van plan om de consulaten een duidelijke structuur ter beschikking te stellen voor hun adviezen aangaande de toegangsvoorwaarden, per reismotief. Dit project moet de consulaten begeleiden bij het afbakenen van het onderzoek van de aanvraag, dat onderzoek bevattelijker maken en daardoor ook de genomen beslissing.

De lijst van documenten voorgesteld door VisaNet behoudt evenwel zijn nut, op voorwaarde dat die helemaal wordt herzien. De Dienst Vreemdelingenzaken zal er in overleg met de DGC aan werken.

3. Overgaan tot een zeer nauwkeurig en volledig onderzoek van het dossier en de beslissing passend motiveren rekening houdend met het geheel van de voorgelegde elementen

(a) Bemerking:

De ambtenaren van de dienst "Kort Verblijf" worden permanent gecoacht: coördinatievergaderingen, herinneringen aan instructies, uitwisselingen van beste praktijken, informatie over de evolutie van de rechtspraak, aanbevelingen van de hiërarchie enz. Deze permanente coaching maakt het mogelijk om hun onderzoeken en beslissingen continu bij te sturen en te verbeteren.

De Dienst Vreemdelingenzaken meent dan ook dat de dossiers met de klachten van burgers in verband met het behandelingsproces van een visumaanvraag voor familiebezoek niet representatief zijn voor het werk dat dagelijks verricht wordt.

Het aanbevelen van een zeer nauwkeurig en volledig onderzoek van de dossiers lijkt bijgevolg ongerechtvaardigd in de mate dat een niet-geïnformeerde lezer er zou kunnen uit afleiden dat de Dienst Vreemdelingenzaken dat momenteel niet doet.

(b) Wat de Dienst Vreemdelingenzaken toch zou kunnen doen:

- De consulaten helpen om een advies te baseren op een feitelijk onderzoek van de aanvraag (cfr. punt 2).

2. Joindre un relevé complet des documents et informations fournis, accompagné d'une analyse impartiale du dossier

De manière générale, l'Office des étrangers priviliege un avis motivé rendu par le consulat après une analyse factuelle du dossier, à un relevé des documents déposés.

L'Office projette d'ailleurs de mettre à la disposition des consulats une structure d'avis articulée autour des conditions d'entrée, par motif de voyage. Ce projet a pour objectif d'aider les consulats à baliser l'analyse de la demande, à faciliter sa compréhension et donc, la prise de décision.

La liste des documents proposée par VisaNet garde toutefois un intérêt, à condition d'être entièrement revue. L'Office des étrangers y travaillera en concertation avec la DGC.

3. Procéder à un examen rigoureux et complet du dossier et motiver adéquatement la décision au regard de l'ensemble des éléments fournis

(a) Commentaire:

Les agents du service "Court séjour" bénéficient d'un coaching permanent: réunions de coordination, rappels des instructions, échanges de meilleures pratiques, informations sur l'évolution de la jurisprudence, recommandations de la hiérarchie, etc. Ce coaching permanent permet d'ajuster et d'améliorer leur travail d'analyse et de prise de décision de manière continue.

Dès lors, l'Office des étrangers estime que les dossiers illustrant les griefs de citoyens à l'encontre du processus de traitement d'une demande de visa pour visite familiale ne sont pas représentatifs du travail fourni au quotidien.

Recommander un examen rigoureux et complet des dossiers paraît par conséquent injustifié dans la mesure où un lecteur non avisé pourrait déduire que cette démarche n'est pas déjà la démarche actuelle de l'Office des étrangers.

(b) Ce que l'Office des étrangers peut néanmoins faire:

- Aider les consulats à rendre un avis fondé sur une analyse factuelle de la demande (cf. point 2). La qualité

Een kwaliteitsvol advies is immers onmisbaar bij het nemen van een correcte beslissing;

— Aandacht hebben voor de feitelijke motivering van de beslissing zodat de aanvrager de reden begrijpt waarom het visum geweigerd wordt, in het bijzonder wanneer de weigering gemotiveerd wordt door gebrek aan voldoende garantie over voornemen om het Schengengrondgebied te verlaten voor het verstrijken van het aangevraagde visum.

4. 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 beoordelen

(a) Bemerk:

Artikel 21 van de Visumcode en punt 7.12 van het tweede deel van de handleiding, gewijd aan de beoordeling van het risico op illegale immigratie en het voornemen van de aanvrager om het grondgebied van de lidstaten te verlaten vóór het verstrijken van de geldigheid van het aangevraagd visum, zijn de richtlijnen voor de Dienst Vreemdelingenzaken bij het beoordelen van het voornemen van de aanvrager om het Schengengrondgebied te verlaten vóór het verstrijken van het aangevraagd visum.

Het aanbevelen van een redelijke en proportionele manier van beoordelen van de twijfel met betrekking tot het voornemen van de aanvrager om het Schengengrondgebied te verlaten vóór het verstrijken van het visum lijkt ongerechtvaardigd in de mate dat een niet-geïnformeerde lezer er zou kunnen uit afleiden dat de Dienst Vreemdelingenzaken dat momenteel nog niet doet (cfr. punt 3).

De Dienst Vreemdelingenzaken vraagt ook de aandacht van de federale Ombudsman voor een punt dat niet blijkt uit zijn onderzoek van ons werk:

de Dienst Vreemdelingenzaken baseert haar beslissing op de informatie meegegeven door het consulaat (documenten en informatie gegeven door de aanvrager en het resultaat van lokale onderzoeken), maar ook op informatie die hij heeft over de persoon aan wie het bezoek gebracht wordt, over de garant, op informatie die derden geven, enz.

Met andere woorden, de twijfel over de terugkeer-garantie kan voortvloeien uit informatie die niet in de visumaanvraag zelf staat. Anderzijds kan een gevraagd

de l'avis rendu est en effet indispensable à la prise d'une décision correcte;

— Être attentif à la motivation en fait de la décision afin que le demandeur comprenne la raison pour laquelle le visa demandé est refusé, en particulier lorsque le refus est motivé par l'absence de garantie suffisante sur la volonté de quitter le territoire Schengen avant l'expiration du visa demandé.

4. 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

(a) Commentaire:

L'article 21 du Code des visas et le point 7.12 de la seconde partie du manuel, consacré à l'évaluation du risque d'immigration illégale et de la volonté du demandeur de quitter le territoire des États membres avant l'expiration du visa demandé, sont les guidelines de l'Office des étrangers lorsqu'il apprécie la volonté du demandeur de quitter le territoire Schengen à l'expiration du visa demandé.

Recommander une appréciation raisonnable et proportionnée du doute quant à la volonté du demandeur de quitter le territoire des États Schengen à l'expiration de son visa paraît injustifié dans la mesure où un lecteur non avisé pourrait déduire que cette démarche n'est pas déjà la démarche actuelle de l'Office des étrangers (cf. point 3).

L'Office des étrangers attire également l'attention du Médiateur fédéral sur un point qui ne ressort pas de son analyse de notre travail:

l'Office des étrangers fonde sa décision sur les informations communiquées par le consulat (documents et informations donnés par le demandeur, et résultat des vérifications faites localement), mais également sur les informations qu'il a sur la personne visitée, sur le garant, sur les informations communiquées par des tiers, etc.

Autrement dit, le doute sur les garanties de retour peut naître d'informations qui n'apparaissent pas dans la demande de visa. A contrario, le visa demandé peut

visum ook uitgereikt worden tegen een negatief advies van een consulaat in, gebaseerd op informatie waarvan het bij zijn onderzoek van het dossier niet op de hoogte was.

(b) Wat de Dienst Vreemdelingenzaken toch kan doen:

Aandacht hebben voor de feitelijke motivering van de beslissing zodat de aanvrager begrijpt waarom de Dienst Vreemdelingenzaken van oordeel was dat het risico op illegale immigratie (artikel 21 van de Visumcode) een grotere rol speelde dan zijn individueel belang (zijn recht op eerbied voor het gezinsleven).

5. Het hoger belang van het kind laten primeren als er een minderjarige bij betrokken is

De Dienst Vreemdelingenzaken meent dat het dossier dat deze aanbeveling illustreert hem onrecht aandoet. Hij heeft in tegendeel veel aandacht voor het belang van minderjarige kinderen, zeker wanneer zij alleen reizen.

6. Wanneer de aanvrager aanspraak kan maken op gezinshereniging, het visum niet te weigeren enkel op de basis van het feit dat er een omzeiling van de procedure zou beoogd worden met illegale immigratie als doel

Wanneer de Dienst Vreemdelingenzaken in die context een visum weigert, zorgt hij ervoor dat de aanvrager op de hoogte is van de reden waarom hij meent dat zijn poging redelijkerwijs kan geïnterpreteerd worden als een voornemen om de procedure te misbruiken met het oog op illegale immigratie.

être délivré contre l'avis négatif d'un consulat, en raison d'informations dont il n'aurait pas eu connaissance lors de l'analyse du dossier.

(b) Ce que l'Office des étrangers peut néanmoins faire:

Etre attentif à la motivation en fait de la décision afin que le demandeur comprenne pourquoi l'Office des étrangers a estimé que le risque d'immigration illégale (article 21 du Code des visas) primait sur son intérêt individuel (droit au respect de la vie familiale).

5. Accorder une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'un mineur est impliqué

L'Office des étrangers estime que le dossier illustrant cette recommandation ne lui rend pas justice. Il accorde au contraire beaucoup d'attention à l'intérêt des enfants mineurs, en particulier lorsque ceux-ci voyagent seuls.

6. Lorsque le demandeur peut prétendre à un droit au séjour dans le cadre du regroupement familial, ne pas lui opposer de ce seul fait une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale

Lorsque l'Office des étrangers refusera un visa dans ce contexte, il veillera à indiquer au demandeur pourquoi il estime que sa démarche peut raisonnablement être perçue comme une volonté de détournement de la procédure aux fins d'immigration illégale.

**BIJLAGE 3 — 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, 1e lid.

4) meldingen te onderzoeken van veronderstelde integriteitsschendingen overeenkomstig de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschendig 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 personeel dat hun bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

¹ Gewijzigd bij Wet van 11 februari 2004, *B.S.* 29 maart 2004; Wet van 23 mei 2007, *B.S.* 20 juni 2007; Wet van 15 september 2013, *B.S.* 4 oktober 2013 en bij Wet van 19 januari 2014, *B.S.* 3 februari 2014, err. *B.S.* 13 februari 2014.

**ANNEXE 3 — 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 18 juillet 1966. Ils sont considérés comme des services dont l'activité s'étend à tout le pays.

¹ Modifiée par la Loi du 11 février 2004, *M.B.* 29 mars 2004; la Loi du 23 mai 2007, *M.B.* 20 juin 2007; la Loi du 15 septembre 2013, *M.B.* 4 octobre 2013 et par la Loi du 19 janvier 2014, *M.B.* 3 février 2014, err. *M.B.* 13 février 2014.

Art. 3

De ombudsmannen worden, na een openbare oproep tot kandidaatstelling, benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een mandaat van zes jaar. Bij het verstrijken van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaatstelling gedaan teneinde het college van federale ombudsmannen te hernieuwen. Het mandaat van ombudsman mag voor eenzelfde kandidaat evenwel slechts eenmaal worden hernieuwd. Wanneer het mandaat van ombudsman niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot er een opvolger is benoemd.

Om tot ombudsman te worden benoemd, moet men:

- 1) Belg zijn;
- 2) van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3) houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4) het bewijs leveren van een voldoende kennis van de andere landstalen, volgens de nadere regels bepaald door de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- 5) ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Eenzelfde persoon mag niet meer dan twee, al dan niet opeenvolgende, mandaten van ombudsman uitoefenen.

Art. 4

Alvorens in functie te treden, leggen de ombudsmannen in handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."

Art. 5

Tijdens de duur van hun mandaat kunnen de ombudsmannen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen:

Art. 3

Les médiateurs sont nommés par la Chambre des représentants pour un mandat de six ans, après qu'il a été fait publiquement appel aux candidats. Au terme de chaque mandat, il est fait publiquement appel aux candidatures en vue du renouvellement du collège des médiateurs fédéraux. Le mandat de médiateur ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Pour être nommé médiateur, il faut:

- 1) être Belge;
- 2) être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3) être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'État;
- 4) faire preuve d'une connaissance suffisante des autres langues nationales, selon les modalités fixées par la Chambre des représentants;
- 5) posséder une expérience professionnelle utile de cinq ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction.

Une même personne ne peut pas exercer plus de deux mandats de médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Art. 4

Avant d'entrer en fonction, les médiateurs prêtent, entre les mains du président de la Chambre des représentants, le serment suivant: "Je jure fidélité au Roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge."

Art. 5

Pendant la durée de leur mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou aucun des emplois ou mandats suivants:

1) het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;

2) het beroep van advocaat;

3) de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;

4) een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;

5) een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1, tweede lid.

De ombudsmannen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat: het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur.

De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot ombudsman aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlof voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval, van overeenkomstige toepassing op de ombudsmannen.

Art. 6

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan een einde maken aan het ambt van de ombudsmannen:

1) op hun verzoek;

2) wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;

3) wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de ombudsmannen afzetten:

1) la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;

2) la profession d'avocat;

3) la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4) un mandat public conféré par élection;

5) un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1^{er}, alinéa 2.

Les médiateurs ne peuvent exercer une fonction publique ou autre qui puisse compromettre la dignité ou l'exercice de leurs fonctions.

Pour l'application du présent article sont assimilés à un mandat public conféré par élection: une fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du Gouvernement, en ce compris une fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur.

Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échel et moyennant les adaptations nécessaires, aux médiateurs.

Art. 6

La Chambre des représentants peut mettre fin aux fonctions des médiateurs:

1) à leur demande;

2) lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;

3) lorsque leur état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction.

La Chambre des représentants peut révoquer les médiateurs:

1) wanneer zij een van de ambten, functies of mandaten vermeld in artikel 5, eerste en derde lid, uitoefenen;

2) om ernstige redenen.

Art. 7

Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

HOOFDSTUK II

De klachten

Art. 8

Iedere belanghebbende kan schriftelijk of mondeling bij de ombudsmannen een klacht indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheden teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Art. 9

De ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de identiteit van de klager niet gekend is;

2) de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer:

1) de klacht kennelijk ongegrond is;

2) de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken administratieve overheid geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;

3) de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevatten.

1) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1^{er} et alinéa 3;

2) pour des motifs graves.

Art. 7

Dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent être relevés de leur charge, en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions.

CHAPITRE II

Des réclamations

Art. 8

Toute personne intéressée peut introduire une réclamation, par écrit ou oralement, auprès des médiateurs, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives.

La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 9

Les médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque:

1) l'identité du réclamant est inconnue;

2) la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les médiateurs refusent de traiter une réclamation lorsque:

1) la réclamation est manifestement non fondée;

2) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction;

3) la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par les médiateurs et si elle ne contient pas de faits nouveaux.

Wanneer de klacht een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door.

Art. 10

De ombudsmannen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen of ze aan een andere ombudsman door te zenden. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsmannen stellen de administratieve overheid in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 11

De ombudsmannen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudsmannen kunnen zich door deskundigen laten bijstaan.

Art. 12

Indien de ombudsmannen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergrijp kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, les médiateurs la transmettent sans délai à ce dernier.

Art. 10

Les médiateurs informent le réclamant sans délai de leur décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Les médiateurs informent l'autorité administrative de la réclamation qu'ils comptent instruire.

Art. 11

Les médiateurs peuvent fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans l'exécution de leurs missions.

Ils peuvent de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de secrets qui leur ont été confiés, sont relevées de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par les médiateurs.

Les médiateurs peuvent se faire assister par des experts.

Art. 12

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs constatent un fait qui peut constituer un crime ou un délit, ils en informent, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avertissent l'autorité administrative compétente.

Art. 13

§ 1. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudsmannen in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudsmannen de klager onverwijd op de hoogte van de opschoring 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 driemaandelijkse tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudsmannen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

Art. 13

§ 1^{er}. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé. L'autorité administrative avertit les médiateurs du recours introduit.

Dans ce cas, les médiateurs informent le réclamant sans délai de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours juridictionnels ou de recours administratifs organisés.

§ 2. Par dérogation au paragraphe 1^{er} et sans préjudice de l'article 19, alinéa 3, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, les médiateurs fédéraux peuvent poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours en annulation au Conseil d'État. L'autorité avertit les médiateurs du recours introduit.

Art. 14

Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable.

CHAPITRE III

Des rapports des médiateurs

Art. 15

Les médiateurs adressent annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de leurs activités à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Tevens bevatten deze verslagen de aanbevelingen die door de federale ombudsmannen worden geformuleerd over de uitvoering van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, tot aanpassing en verbetering van het meldingssysteem van een veronderstelde integriteitsschending.

De identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De ombudsmannen kunnen te allen tijde door de Kamer worden gehoord, hetzij op hun verzoek, hetzij op verzoek van de Kamer.

HOOFDSTUK IV

Diverse bepalingen

Art. 16

Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsmannen en hun personeelsleden.

Art. 17

De ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast.

Dit huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Na het advies van de ombudsmannen te hebben ingewonnen, kan de Kamer van volksvertegenwoordigers het huishoudelijk reglement wijzigen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 18

Onverminderd de bevoegdheid van de Kamer van volksvertegenwoordigers om — bijgestaan door het Rekenhof — de gedetailleerde begrotingsvoorstellen van de federale ombudsmannen te onderzoeken en hun begroting goed te keuren alsook de uitvoering ervan te controleren en de gedetailleerde rekeningen te

Ces rapports contiennent également les recommandations formulées par les médiateurs fédéraux sur l'exécution de la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité dans une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, visant à adapter et à améliorer le système de dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants.

Les médiateurs peuvent être entendus à tout moment par la Chambre, soit à leur demande, soit à la demande de la Chambre.

CHAPITRE IV

Dispositions diverses

Art. 16

L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et à leur personnel.

Art. 17

Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Art. 18

Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillées, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus

verifiëren en goed te keuren, worden de kredieten voor deze begroting uitgetrokken als dotatie op de algemene uitgavenbegroting van het Rijk.

De federale ombudsmannen hanteren voor hun begrotingen en rekeningen een schema dat vergelijkbaar is met het schema van de begroting en rekeningen van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De dienst van de ombudsmannen geniet portvrijdom voor de dienstbriefwisseling.

Art. 19

Onverminderd de delegaties die de ombudsmannen elkaar bij een collegiale beslissing verlenen, benoemen, ontslaan en leiden zij de personeelsleden die hen bijstaan in de uitoefening van hun ambt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt op voorstel van de ombudsmannen het statuut en de formatie van het personeel vast.

Zij kan dit statuut en deze formatie wijzigen, na het advies van de federale ombudsmannen te hebben ingewonnen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen 60 dagen na het verzoek.

Art. 20

De ombudsmannen genieten hetzelfde statuut als de raadheren van het Rekenhof.

De wedderegeling van de raadheren van het Rekenhof, vervat in de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof, zoals gewijzigd bij de wetten van 14 maart 1975 en 5 augustus 1992, is van toepassing op de ombudsmannen.

Het rustpensioen van de ombudsmannen wordt berekend op basis van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren, vastgesteld overeenkomstig de regeling inzake rustpensioenen ten laste van de Staat en op de voet van een dertigste per jaar dienst als ombudsman, voor zover zij hun ambt in de voormelde hoedanigheid gedurende ten minste twaalf jaar hebben uitgeoefend.

De diensten van een ombudsman die niet onder de regeling van het voorgaande lid vallen en in aanmerking komen bij de berekening van een rustpensioen ten laste van de Staat, worden aangerekend volgens de wetten tot bepaling van de rustpensioenen in verband met die diensten.

à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'État.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19

Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 20

Les médiateurs jouissent d'un statut identique à celui des conseillers de la Cour des comptes.

Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mars 1975 et 5 août 1992, sont applicables aux médiateurs.

La pension de retraite des médiateurs est liquidée sur la base du traitement moyen des cinq dernières années, déterminé conformément au régime applicable en matière de pensions de retraite à la charge de l'État, à raison d'un trentième par année de service en qualité de médiateur, pour autant qu'ils ont exercé leurs fonctions en ladite qualité au moins pendant douze ans.

Les services des médiateurs qui ne sont pas régis par l'alinéa précédent et qui sont admissibles pour le calcul d'une pension de retraite à la charge de l'État, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

De ombudsman van wie bevonden is dat hij wegens ziekte of gebrekkgheid 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 uitredingsvergoeding naar rato van een maand wedde per jaar uitgeoefend mandaat.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 1^{er}, 1° et 2°, et alinéa 2, et dans le cas visé à l'alinéa 4 du présent article, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat.

BIJLAGE 4 — DE 15 OMBUDSNORMEN**Inleiding**

De opdracht van een institutionele Ombudsman bestaat erin de gevallen van “onbehoorlijk bestuur” op te lossen. Wat wordt echter bedoeld met behoorlijk of onbehoorlijk bestuur?

De eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, meende dat er twee manieren zijn om de burgers en de ambtenaren te informeren over wat behoorlijk of onbehoorlijk bestuur is. De eerste houdt in dat de ombudsman geval per geval beslist op basis van zijn onderzoeken en dat hij er de resultaten van bekendmaakt. De tweede bestaat erin een wet of code van behoorlijk bestuur aan te nemen en openbaar te maken. Dit is reeds het geval in een aantal lidstaten.

Van bij zijn ontstaan, heeft de federale Ombudsman zich toegelegd op de uitwerking van een transparante lijst van normen waaraan hij de klachten die hij ontvangt, toetst.

Door de toetsing van de eigen dagelijkse praktijk aan deze van ombudsdiensten in andere democratische landen is deze lijst in de loop der tijd geëvolueerd.

Oorspronkelijk werden deze normen “beginselen voor behoorlijk bestuur” genoemd. In werkelijkheid omvatten ze echter ruimere verplichtingen dan deze die ontwikkeld zijn door de Raad van State en het Hof van Cassatie en lenen ze zich niet allemaal tot een controle van juridische aard. Daarom hebben wij ze omgedoopt tot “ombudsnormen”.

In het totaal hanteert de federale Ombudsman tegenwoordig 15 ombudsnormen. In functie van de evolutie van de rechtspraak, en vooral van de ontwikkeling van de maatschappij waarin de ombudsman actief is en die weerspiegeld wordt in de klachten die hij onderzoekt, wordt deze lijst van ombudsnormen en hun definitie in de loop van de tijd verfijnd.

Overeenstemming met de rechtsregels

De administratie moet de wettelijke normen en voorzchriften met algemene en abstracte draagwijdte naleven met respect voor de fundamentele mensenrechten.

ANNEXE 4 — LES 15 NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE**Introduction**

Il est communément admis que la mission d'un Ombudsman, ou médiateur institutionnel, consiste à résoudre les cas de "mauvaise administration". Mais qu'est-ce qu'une bonne ou une mauvaise administration?

Le premier Médiateur européen Jacob Söderman estimait qu'il existe fondamentalement deux manières d'informer les citoyens et les fonctionnaires de ce que signifie une bonne et une mauvaise administration dans la pratique. La première est que le Médiateur statue au cas par cas dans le cadre de ses enquêtes et qu'il en publie les résultats. La seconde consiste à adopter et à publier une loi ou un code de bonne conduite administrative, qui existe désormais dans la plupart des États membres.

Dès le début de son existence, le Médiateur fédéral s'est attaché à élaborer une grille de lecture transparente des normes utilisées pour l'évaluation des réclamations qui lui sont soumises.

Celle-ci a évolué au fil de sa pratique et de la confrontation avec la pratique des autres institutions d'ombudsman dans les États démocratiques.

Anciennement reprises sous l'appellation de "principes de bonne administration", ces normes recouvrent en réalité des exigences plus larges que celles dégagées par le Conseil d'État et la Cour de Cassation sous cette appellation, et ne se prêtent pas toutes à un contrôle de nature juridictionnelle, raison pour laquelle nous les avons requalifiées en "normes de bonne conduite administrative".

Actuellement, le Médiateur fédéral se réfère à 15 normes de bonne conduite administrative. La liste des normes et leur définition sont susceptibles d'être affinées au fil du temps compte tenu de l'évolution de la jurisprudence, mais surtout des évolutions de la société dans laquelle le médiateur opère et qui se traduisent au travers des réclamations dont il est saisi.

Application conforme des règles de droit

L'administration agit en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

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 terechtkomt 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 gevriwaard en machtsoverschrijding moet worden vermeden.

Rechtszekerheid

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is, te kennen. De burgers moeten de rechtsgevolgen van hun handelingen en hun gedrag op voorhand kunnen inschatten. Zij moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burger binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hem van toepassing zijn.

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat van de burger niet mag worden verwacht dat hij rekening houdt met voorschriften die niet of laattijdig bekend zijn gemaakt, of met beslissingen met een individuele draagwijdte die hem niet werden meegedeeld.

De rechtszekerheid verbiedt dat terugwerkende kracht wordt verleend aan wettelijke en reglementaire bepalingen.

De rechtszekerheid garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.

Raisonnement et proportionnalité

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par son administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou de la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.

Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, le citoyen ne peut être tenu d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique l'interdiction de l'application rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

La sécurité juridique offre des garanties de traitement égal et impartial et restreint dès lors la liberté administrative et bannit l'arbitraire.

Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardige 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.

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 overhedsdiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken.

Ook binnen eenzelfde overhedsdienst moet de communicatie vlot verlopen met het oog op een optimale informatie-uitwisseling. Aan de burger mogen geen gegevens meer worden gevraagd waarover de administratie beschikt of die ze zonder veel moeite zelf kan verzamelen.

Wanneer verschillende administraties moeten samenwerken, komt efficiënte coördinatie neer op het op elkaar afstemmen van de procedures en op een correcte en snelle uitwisseling van gegevens. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om het eigen stilzitten te rechtvaardigen. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

Afdoende motivering

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

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een

Gestion conscientieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière conscientieuse. 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 conscientieuse.

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 begrijpelijk 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 5 — ALGEMENE RESULTATEN VOOR DE FEDERALE ADMINISTRATIES EN ORGANISATIES¹

ANNEXE 5 — RÉSULTATS GLOBAUX POUR LES ADMINISTRATIONS ET ORGANISATIONS FÉDÉRALES

Onderstaande tabel geeft de algemene resultaten weer voor 61 van de 65 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement.

Le tableau ci-dessous donne les résultats globaux pour 61 des 65 administrations fédérales et organisations qui font aujourd’hui partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Naast deze 65 zijn er nog 3 Federale Administraties en Organisaties die nog geen deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Het Directoraat-generaal Organisatie- en Personeelsontwikkeling van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie zal, in het kader van de beslissing van de Ministerraad van 1 februari 2014, deze Federale Administraties en Organisaties blijvend uitnodigen om mee te stappen in de generieke aanpak.

À côté de ces 65 administrations fédérales et organisations, il y en a encore 3 qui n’ont toujours pas rejoint le Réseau fédéral Gestion des plaintes. Dans le cadre de la décision du Conseil des ministres du 1^{er} février 2014, la Direction générale Développement de l’Organisation et du Personnel du Service public fédéral Personnel et Organisation continuera à inviter ces dernières à elles aussi adopter l’approche générique.

Noot 1: Telkens worden de resultaten van het vorige jaar ook weergegeven in de tabellen. 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.

Note 1: les tableaux reprennent à chaque fois les résultats de l’année précédente. 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.

¹ Uittreksel uit het verslag “Klantgerichtheid : van reactiviteit naar proactiviteit!” van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. / Extrait du rapport « Orientation client: de la réactivité à la proactivité! » du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Ontvangst van de klachten/ Réception des plaintes	2014	2013
1. Aantal ontvangen klachten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) in het jaar 2014/ <i>Nombre de plaintes reçues via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) en 2014</i>	9533*	8626
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>	507*	326
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (Regering, Parlement, Kabinet, ...)/ <i>Nombre de plaintes reçues du niveau politique (Gouvernement, Parlement, Cabinet...)</i>	186	242
4. Aantal klachten voor een andere Federale Administratie/ <i>Nombre de plaintes pour une autre administration fédérale</i>	188	193
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>	143	119
6. Totaal aantal ontvangen klachten (=1+2+3-4-5)/ Nombre total de plaintes reçues (=1+2+3-4-5)	9895*	8882
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>	1347	1917
8. Totaal aantal ontvangen berichten via de standaard klachtenprocedure (via alle mogelijke kanalen) (=1+7)/ Nombre total de messages reçus via la procédure standard de plaintes (par tous les canaux possibles) (=1+7)	10844	10543

Aantal ontvangen klachten (zie 6) per type kanaal/ Nombre de plaintes reçues (voir 6) par type de canal	2014	2013
Mondeling (onthaal)/ <i>Oral (accueil)</i>	17	98
Brief en papieren klachtenformulier/ <i>Lettre et formulaire de plaintes sous forme papier</i>	1748	1610
Telefoon/ <i>Téléphone</i>	112	139
Fax/ <i>Fax</i>	11	22
E-mail (extern en intern van collega's)/ <i>E-mail (externe ou interne de la part de collègues)</i>	3962	2864
Online klachtenformulier/ <i>Formulaire de plaintes électronique</i>	4005	4149

De cijfers met * hebben betrekking op 62 van de 65 Federale Administraties en Organisaties die vandaag deel uitmaken van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement / Les chiffres avec * sont des chiffres de 62 des 65 administrations fédérales et organisations qui font aujourd'hui partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes.

Behandeling van de klachten/ Traitement des plaintes	2014 2014	2013 2013
Aantal gegrondde en dus terechte klachten/ Nombre de plaintes fondées et donc légitimes	3976	4389
Aantal nog openstaande klachten (ontvangen in 2014, maar nog in behandeling)/ <i>Nombre de plaintes encore à traiter (reçues en 2014, mais encore en traitement)</i>	1000*	436
Analyse van de klachten en rapportering/ Analyse des plaintes et rapportage	2014 2014	2013 2013
Aantal gegrondde klachten m.b.t. het gedrag van de behandelende ambtenaar/ <i>Nombre de plaintes fondées concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier</i>	351	417
Aantal gegrondde 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>	1611	2322
Aantal gegrondde 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>	1992	1626
Aantal gegrondde klachten van de eerste naar de tweede lijn (Federale Ombudsman/Ombudsdiest 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>	27	33
Aantal gegrondde 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>	0	7
Aantal gegrondde klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtsbank/ <i>Nombre de plaintes fondées faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction</i>	3	9
Aantal gegrondde klachten over de klachtenafhandeling/ <i>Nombre de plaintes fondées concernant le traitement des plaintes</i>	22	24

**BIJLAGE 6 - EXTERNE CONTACTEN VAN DE
FEDERALE OMBUDSMANNEN**

13 januari 2014	Werkvergadering met de Toezichtscommissie van de gevangenis van Itter (Ittre)
14 januari 2014	Werkvergadering met de Administrateur-generaal van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ) (Brussel)
20 januari 2014	Werkvergadering met de Administrateur-Général van de Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO) (Brussel)
24 januari 2014	Werkvergadering met Vluchtelingenwerk Vlaanderen en Cire (Brussel)
24 januari 2014	Ontmoeting met de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)
27 januari 2014	Ontmoeting met de minister van Werk (Brussel)
28 januari 2014	Ontmoeting met de minister van Pensioenen (Brussel)
28 januari 2014	Ontmoeting met de staatssecretaris voor Staatshervorming en Regie der Gebouwen (Brussel)
29 januari 2014	Werkvergadering met de Toezichtscommissie van de gevangenis van Brugge (Brugge)
30 januari 2014	Werkvergadering met het Bureau voor Ambtelijke Ethisch en Deontologie (Brussel)
30 januari 2014	Academische zitting voor 50 jaar Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) (Brussel)
31 januari 2014	Werkvergadering met de Directie-generaal Personen met een Handicap, FOD Sociaal Zekerheid (Brussel)
31 januari 2014	Werkvergadering met de Commissaris-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatslozen (CGVS) (Brussel)
31 januari 2014	Werkvergadering met de Ombudsman voor Energie (Brussel)
31 januari 2014	Werkvergadering met de Directeur gene-ral van de FOD Mobiliteit (Brussel)
3 februari 2014	Ontmoeting met de minister van Financiën (Brussel)
4 februari 2014	Werkvergadering met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Volksgezondheid (Brussel)
5 februari 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)
5 februari 2014	Werkvergadering met het kabinet van de staatssecretaris van Openbaar Ambt en de Modernisering van het Openbaar Ambt (Brussel)
5 februari 2014	Installatie van de nieuwe Voorzitter van het Grondwettelijk Hof (Brussel)

**ANNEXE 6 — CONTACTS EXTERNES DES
MÉDIATEURS FÉDÉRAUX**

13 janvier 2014	Réunion de travail avec la Commission de surveillance de la prison d'Ittre (Ittre)
14 janvier 2014	Réunion de travail avec l'administrateur général de l'Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI) (Bruxelles)
20 janvier 2014	Réunion de travail avec l'Administrateur général de l'Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL) (Bruxelles)
24 janvier 2014	Réunion de travail avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen et le CIRE (Bruxelles)
24 janvier 2014	Rencontre avec le Président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
27 janvier 2014	Rencontre avec le ministre de l'Emploi (Bruxelles)
28 janvier 2014	Rencontre avec le ministre des Pensions (Bruxelles)
28 janvier 2014	Rencontre avec le secrétaire d'État pour la réforme de l'État et la Régie des bâtiments (Bruxelles)
29 janvier 2014	Réunion de travail avec la Commission de surveillance de la prison de Bruges (Bruges)
30 janvier 2014	Réunion de travail avec le Bureau d'Ethique et de Déontologie administratives (Bruxelles)
30 janvier 2014	Séance académique 50 ans de l'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) (Bruxelles)
31 janvier 2014	Réunion de travail avec la Direction générale Personnes handicapées, SPF Sécurité sociale (Bruxelles)
31 janvier 2014	Réunion de travail avec le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) (Bruxelles)
31 janvier 2014	Réunion de travail avec le Service de médiation de l'Energie (Bruxelles)
31 janvier 2014	Réunion de travail avec la Direction générale Mobilité et Sécurité routière du SPF Mobilité et Transports (Bruxelles)
3 février 2014	Rencontre avec le ministre des Finances (Bruxelles)
4 février 2014	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Santé publique (Bruxelles)
5 février 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
5 février 2014	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics (Bruxelles)
5 février 2014	Installation du nouveau Président de la Cour constitutionnelle (Bruxelles)

6 februari 2014	Werkvergadering met het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen van de FOD Justitie (Brussel)	6 février 2014	Réunion de travail avec la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, SPF Justice (Bruxelles)
6 februari 2014	Werkvergadering met de Directeur generaal van Fedasil en de Directeur Général van de Dienst Vreemdelingen Zaken bij de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)	6 février 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de Fedasil et la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
6 februari 2014	Werkvergadering met de Directeur generaal Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)	6 février 2014	Réunion de travail avec la Direction générale Institutions et Population, SPF Intérieur (Bruxelles)
7 februari 2014	Ontmoeting met de minister van Justitie (Brussel)	7 février 2014	Rencontre avec le ministre de la Justice (Bruxelles)
10 februari 2014	Benelux-overleg met de parlementaire ombudsmannen van de Benelux (Brussel)	10 février 2014	Concertation Benelux avec les médiateurs parlementaires du Benelux (Bruxelles)
11 februari 2014	Werkvergadering met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Justitie (Brussel)	11 février 2014	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Justice (Bruxelles)
12 februari 2014	Werkvergadering met de Directeur generaal van de Patrimoniumdocumentatie van de FOD Financiën (Brussel)	12 février 2014	Réunion de travail avec la l'Administration générale de la Documentation patrimoniale, SPF Finances (Bruxelles)
12 februari 2014	Werkvergadering met de Administrateur generaal van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (Brussel)	12 février 2014	Réunion de travail avec l'Administration générale de l'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS) (Bruxelles)
13 februari 2014	Werkvergadering met de Gedeleerde bestuurder van Selor (Brussel)	13 février 2014	Réunion de travail avec l'administrateur délégué du Selor (Bruxelles)
14 februari 2014	Werkvergadering met de Voorzitter en de Directeur generaal van het directiecomité van de FOD Justitie (Brussel)	14 février 2014	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Justice et de la Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux (Bruxelles)
14 februari 2014	Werkvergadering met de Directeur generaal Sociale Politiek van de FOD Sociale Zekerheid (Brussel)	14 février 2014	Réunion de travail avec la Direction générale Politique sociale, SPF Sécurité sociale (Bruxelles)
17 februari 2014	Werkvergadering met de Directeur generaal Statistiek en Economische Informatie van de FOD Economie (Brussel)	17 février 2014	Réunion de travail avec la Direction générale Statistiques et Information économique, SPF Economie (Bruxelles)
18 februari 2014	Werkvergadering met het Auditcomité van de Federale Overheid (Brussel)	18 février 2014	Réunion de travail avec le Comité d'Audit de l'Autorité fédérale (Bruxelles)
24 februari 2014	Werkvergadering met de Voorzitter van het directiecomité van de FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)	24 février 2014	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
25 februari 2014	Hoorzitting in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	25 février 2014	Audition en commission de la Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)
26 februari 2014	Werkvergadering met het directiecomité van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Brussel)	26 février 2014	Réunion de travail avec le Comité de direction du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (Bruxelles)
27 februari 2014	Werkvergadering met de professoren Sonja Snacken(VUB) en Philippe Mary (ULB) (Brussel)	27 février 2014	Rencontre avec le professeur Sonia Snacken (VUB) et le professeur Philippe Mary (ULB) (Bruxelles)
3 maart 2014	Werkvergadering met de Federale Ombudsdiest Patiëntenrechten (Brussel)	3 mars 2014	Réunion de travail avec le Service de médiation fédéral 'Droits du patient' (Bruxelles)
19 maart 2014	Installatie van een nieuwe rechter van het Grondwettelijk Hof (Brussel)	19 mars 2014	Installation d'un nouveau juge à la Cour constitutionnelle (Bruxelles)
24 maart 2014	Overhandiging van het jaarverslag 2013 van de federale Ombudsman aan de Voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	24 mars 2014	Remise du rapport annuel 2013 du Médiateur fédéral au Président de la Chambre des représentants (Bruxelles)

25 maart 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de ombudsman voor Pensioenen (Brussel)	25 mars 2014	Présentation du rapport annuel 2013 du Service de médiation pour les Pensions (Bruxelles)
26 maart 2014	Werkvergadering met het Vast Comité van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (Brussel)	26 mars 2014	Réunion de travail avec le Comité permanent de Contrôle des services de renseignements et de sécurité (Bruxelles)
31 maart 2014	Werkvergadering met de Kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant (Brussel)	31 mars 2014	Réunion de travail avec le Kinderrechtencommissaris et le Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
1 april 2014	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	1 avril 2014	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
2 april 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdiest (Brussel)	2 avril 2014	Présentation du rapport annuel 2013 du Vlaamse Ombudsdiest (Bruxelles)
3 april 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de Ombudsvrouw van de Stad Gent (Gent)	3 avril 2014	Présentation du rapport annuel 2013 de l'Ombudsvrouw van de Stad Gent (Gent)
3-4 april 2014	Europese Raad van Bestuur van het Internationaal Ombudsinstiutuut (Warschau)	3-4 avril 2014	Conseil d'administration européen de l'Institut International de l'Ombudsman (Varsovie)
10 april 2014	Deelname aan het integriteitsevent van de Vlaamse Overheid (Leuven)	10 avril 2014	Integriteitsevent van de Vlaamse Overheid (Louvain)
22 april 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)	22 avril 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
25 april 2014	Interview voor de uitzending 'On n'est pas de pigeons' op radio Vivacité, RTBF (Brussel)	25 avril 2014	Interview dans l'émission radio 'On n'est pas de pigeons' sur VivaCité, RTBF (Bruxelles)
25 april 2014	Installatie van twee rechters in het Hof van Cassatie	25 avril 2014	Installation de deux juges à la Cour de Cassation
28 april 2014	Werkvergadering met de Centrale Toezichtsraad van het Gevangeniswezen (Brussel)	28 avril 2014	Réunion de travail avec le Conseil central de surveillance pénitentiaire, SPF Justice (Bruxelles)
29 april 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de Ombudsman voor Energie	29 avril 2014	Présentation du rapport annuel 2013 du Service de médiation de l'Energie (Bruxelles)
29 april 2014	Voorstelling van de boekenreeks 'Recht en regio' (Die Keure) in de Senaat (Brussel)	29 avril 2014	Présentation de la collection 'Droit et Région' de Die Keure au Sénat (Bruxelles)
29 april 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de Ombudsman van de stad Brugge	29 avril 2014	Présentation du rapport annuel 2013 de l'Ombudsman van de Stad Brugge (Bruges)
12 mei 2014	Werkvergadering met de Toezichtscommissie van de gevangenis Vorst-Berkendael (Brussel)	12 mai 2014	Réunion de travail avec la Commission de surveillance pénitentiaire de la prison de Forest-Berkendael (Bruxelles)
13 mei 2014	Werkvergadering met de Sectorale ombudsmannen (Brussel)	13 mai 2014	Réunion de travail avec les médiateurs sectoriels (Bruxelles)
13 mei 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013 van de Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Brussel)	13 mai 2014	Présentation du rapport annuel 2013 du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
15 mei 2014	Werkvergadering met de Directeur-général van de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)	15 mai 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
19 mei 2014	Werkvergadering met de Directeur-général Penitentiaire Inrichtingen van de FOD Justitie (Brussel)	19 mai 2014	Réunion de travail avec la Direction générale des Etablissements pénitentiaires, SPF Justice (Bruxelles)
20 mei 2014	Officiële opening van de penitentiaire instelling Leuze-en-Hainaut (Leuze-en-Hainaut)	20 mai 2014	Inauguration officielle de l'établissement pénitentiaire de Leuze-en-Hainaut (Leuze-en-Hainaut)

22 mei 2014	Werkvergadering met de Vlaamse Ombudsman (Brussel)	22 mai 2014	Réunion de travail avec le Vlaamse Ombudsman (Bruxelles)
26 mei 2014	Werkvergadering met de Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en de Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft (Brussel)	26 mai 2014	Réunion de travail avec le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et l' <i>Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft</i> (Bruxelles)
2 juni 2014	Werkvergadering met de Directie generaal Economische Inspectie van de FOD Economie (Brussel)	2 juin 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Inspection économique, SPF Economie (Bruxelles)
3 juni 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)	3 juin 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
5 juni 2014	Werkvergadering met de Directie generaal Rechterlijke Organisatie van de FOD Justitie (Brussel)	5 juin 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Organisation judiciaire, SPF Justice (Bruxelles)
6 juni 2014	Debat van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	6 juin 2014	Lunch-débat de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
11 juni 2014	Werkvergadering met de Stafdirectie Personeel en Organisatie van de FOD Buitenlandse Zaken (Brussel)	11 juin 2014	Réunion de travail avec la Direction d'encadrement Personnel et Organisation, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
12 juni 2014	Viering van het 15-jarige bestaan van de Ombudsdiest voor Pensioenen (Brussel)	12 juin 2014	Célébration des 15 ans du Service de médiation pour les Pensions (Bruxelles)
13 juni 2014	Werkvergadering met de Raad van State (Brussel)	13 juin 2014	Réunion de travail avec le Conseil d'État (Bruxelles)
20 juni 2014	Werkvergadering met de Délégué général aux droits de l'enfant (Brussel)	20 juin 2014	Réunion de travail avec le Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
30 juni 2014	Bijwonen van de verdediging van de thesis 'Les modes alternatifs de règlement des conflits: à la recherche d'une clé d'accès à la justice administrative congolaise' van de heer Arnold Nyaluma Mulagano aan de Université catholique de Louvain (Louvain-La-Neuve)	30 juin 2014	Présence à la défense de thèse "Les modes alternatifs de règlement des conflits: à la recherche d'une clé d'accès à la justice administrative congolaise" de M. Arnold Nyaluma Mulagano à l'Université catholique de Louvain (Louvain-La-Neuve)
4 juli 2014	Werkvergadering met de Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Brussel)	4 juillet 2014	Réunion de travail avec le Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
9 juli 2014	Werkvergadering met professor David Renders van de Université catholique de Louvain, en de Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Brussel)	9 juillet 2014	Réunion de travail avec le professeur David Renders de l'Université catholique de Louvain et le Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
15 juli 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)	15 juillet 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
29 juli 2014	Werkvergadering met het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie (Brussel)	29 juillet 2014	Réunion de travail avec le Bureau d'Ethique et de Déontologie administratives (Bruxelles)
26 augustus 2014	Werkvergadering met de Ombudsvrouw van Gent (Gent)	26 août 2014	Rencontre de travail avec l' <i>Ombudsvrouw van de Stad Gent</i> (Gand)
3 september 2014	Werkvergadering met de Ombudsvrouw van Gent en de Kinderrechtenscommissaris (Gent)	3 septembre 2014	Réunion de travail avec l' <i>Ombudsvrouw van de Stad Gent et le Kinderrechten-commissaris</i> (Gand)
4 september 2014	Werkvergadering met het Bureau voor Ambtelijke Ethiek en Deontologie (Brussel)	4 septembre 2014	Réunion de travail avec le Bureau d'Ethique et de Déontologie administratives (Bruxelles)
9 september 2014	Werklunch met de Vlaamse ombudsman (Brussel)	9 septembre 2014	Réunion de travail avec le Vlaamse Ombudsman (Bruxelles)
10 september 2014	Werkvergadering met het Vast Comité van Toezicht op de Politiediensten (Brussel)	10 septembre 2014	Réunion de travail avec le Comité permanent de Contrôle des services de police (Bruxelles)

11 september 2014	Overleg van de instellingen ter bescherming van de mensenrechten (Brussel)	11 septembre 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
15 september 2014	Ontmoeting met de Défense des Enfants International-Belgique (Brussel)	15 septembre 2014	Rencontre avec Défense des Enfants DEI-Belgique (Bruxelles)
15 september 2014	Werkvergadering met het Vast Comité van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (Brussel)	15 septembre 2014	Réunion de travail avec le Comité permanent de Contrôle des services de renseignements et de sécurité (Bruxelles)
16-19 sept. 2014	Deelname aan de algemene vergadering van het Internationaal Ombudsman Instituut en spreker op de conferentie 'Ombudsman's Role in a Democracy' (Tallinn)	16-19 sept. 2014	Participation à l'assemblée générale de l'Institut International de l'Ombudsman et orateur à la conférence "Ombudsman's Role in a Democracy" (Tallinn)
25 september 2014	Opening van het academiejaar van de Associatie Universiteit & Hogescholen Antwerpen (Antwerpen)	25 septembre 2014	Rentrée académique de l'Associatie Universiteit & Hogescholen Antwerpen (Anvers)
26 september 2014	Werkvergadering met de Directeur-generaal van de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken (Brussel)	26 septembre 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
9 oktober 2014	Werkvergadering met het Bureau voor Ambtelijke Ethische en Deontologische (Brussel)	9 octobre 2014	Réunion de travail avec le Bureau d'Ethique et de Déontologie administratives (Bruxelles)
16 oktober 2014	Gastdocent administratief recht aan de Université catholique de Louvain (Louvain-La-Neuve)	16 octobre 2014	Orateur invité au cours de contentieux administratif de la Faculté de Droit et de Criminologie de l'Université catholique de Louvain (Louvain-La-Neuve)
17 oktober 2014	Voorstelling van het boek 'Het kind van onze dromen' van de heer Bruno Vanobbergen, kinderrechtencommissaris (Antwerpen)	17 octobre 2014	Présentation du livre 'Het kind van onze dromen' de Bruno Vanobbergen, Kinderrechten-commissaris (Anvers)
17 oktober 2014	Werkvergadering met de Directeur-generaal van Consulaire Zaken van de FOD Buitenlandse Zaken en met de dienst Familierecht en Burgerlijke Stand van de FOD Justitie (Brussel)	17 octobre 2014	Réunion de travail avec la Direction générale des Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères, et avec le service du Droit de la famille et de l'État civil, SPF Justice (Bruxelles)
21 oktober 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)	21 octobre 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
26-28 oktober 2014	Raad van bestuur van de worldboard van directeurs van het Internationaal Ombudsman Instituut (Wenen)	26-28 octobre 2014	Conseil d'administration mondial de l'Institut International de l'Ombudsman (Vienne)
3 november 2014	Raad van Bestuur van het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)	3 novembre 2014	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
4 november 2014	Werkvergadering met de ombudsmannen voor de Treinreizigers	4 novembre 2014	Réunion de travail avec les médiateurs pour les voyageurs ferroviaires (Bruxelles)
6 november 2014	Gastspreker op de Studiedag "Communication, Médiation, Institutions" van de UCL, emeritaat prof.dr.M.E. Volckrick (Louvain-la-Neuve)	6 novembre 2014	Orateur invité à la journée d'étude "Communication, médiation, institution" de l'Ecole de communication de l'Université catholique de Louvain à l'occasion de l'émeritatem du Professeur M.E. Volckrick (Louvain-La-Neuve)
7 november 2014	Werkvergadering met de Ombudsvrouw van het OCMW van Elsene (Brussel)	7 novembre 2014	Rencontre avec la médiatrice du CPAS d'Ixelles (Bruxelles)
17 november 2014	Ontmoeting met de voorzitter van het OCMW van Schaarbeek (Brussel)	17 novembre 2014	Rencontre avec la présidente du CPAS de Schaerbeek (Bruxelles)
18 november 2014	Deelname aan het colloquium 'La médiation de quartier au cœur de la vie locale: la vision des partenaires au sein de la cité la médiation de quartier' georganiseerd door de Stad Charleroi (Charleroi)	18 novembre 2014	Participation au colloque "La médiation de quartier au cœur de la vie locale: la vision des partenaires au sein de la cité" organisé par la Ville de Charleroi (Charleroi)

19 november 2014	Voorstelling van het jaarverslag 2013-2014 van het Kinderrechtencommissariaat (Brussel)	19 novembre 2014	Présentation du rapport annuel 2013-2014 du <i>Kinderrechtencommissariaat</i> (Bruxelles)
25 november 2014	Overleg van de instellingen voor de bescherming van de mensenrechten (Brussel)	25 novembre 2014	Concertation des institutions de protection des droits de l'homme (Bruxelles)
26 november 2014	Hoorzitting in de commissie Comptabiliteit van de Kamer van volksvertegenwoordigers (Brussel)	26 novembre 2014	Audition en commission de la Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)
27 november 2014	Infosessie voor de Algemene Sociale Dienst van het OCMW van Elsene (Brussel)	27 novembre 2014	Séance d'information à l'attention du Service social général du CPAS d'Ixelles (Bruxelles)
2 december 2014	Werkvergadering met de Commissie van Toezicht van de gevangenis van Sint-Gillis (Brussel)	2 décembre 2014	Réunion de travail avec la Commission de surveillance pénitentiaire de la prison de Saint-Gilles (Bruxelles)
3 december 2014	Werkvergadering met de Europese Ombudsman (Brussel)	3 décembre 2014	Rencontre avec le Médiateur européen (Bruxelles)
4 december 2014	Werkvergadering met de Directeur général de la Dienst Vreemdelingenzaken (Brussel)	4 décembre 2014	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
5 december 2014	Algemene ledenvergadering van het Permanent Overleg Ombudslieden (Gent)	5 décembre 2014	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Gand)
9-10 dec. 2014	Deelname aan de Europese conferentie 'Het belang van het kind: een dialoog tussen theorie en praktijk', georganiseerd door de Belgische Overheden en de afdeling Kinderrechten van de Raad van Europa (Brussel)	9-10 déc. 2014	Participation à la "Conférence européenne sur l'intérêt supérieur de l'Enfant" organisée par les autorités belges et la Division du droit des enfants du Conseil de l'Europe (Bruxelles)
16 december 2014	Deelname aan het colloquium van het Steunpunt Armoede: 'Armoede en inefficacité van rechten. Niet-gebruik van en niet-toegang tot rechten' (Brussel)	16 décembre 2014	Participation au colloque "Pauvreté et ineffectivité des droits. Non-accès et non-recours aux droits" organisé par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Bruxelles)
22 december 2014	Ontvangst van een delegatie van de Anti-Corruption & Civil Rights Commission of Korea (ACRC) (Brussel)	22 décembre 2014	Visite d'une délégation de l'Anti-Corruption & Civil Rights Commission of Korea (ACRC) (Bruxelles).

BIJLAGE 7 — PARLEMENTAIRE VRAGEN, WETSONTWERPEN EN WETSVOORSTELLEN

We vermelden in punt A de (schriftelijke en mondelinge) parlementaire vragen en antwoorden, de vragen om uitleg gepubliceerd in 2014 die uitdrukkelijk verwijzen naar de federale Ombudsman.

In punt B worden wetsvoorstellen en/of -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

Eerste minister

Vraag nr. P2259 van mevrouw Zoé Genot van 30 januari 2014, “Het stijgende aantal afgewezen asielzoekers die aan hun lot worden overgelaten”, *Int. Versl.*, Kamer, 2013-2014, CRIV 53 PLEN 182, pp. 4-7.

Vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Europese Zaken

Schriftelijke vraag nr. 5-10253 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen — Advies — Weigering tot afgifte van een identiteitsdocument”, Senaat, 2013-2014. Antwoord ontvangen op 10 februari 2014.

Schriftelijke vraag nr. 5-10254 van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen — Betwisting van de Belgische nationaliteit — Administratieve fase — Adviezen”, Senaat, 2013-2014. Antwoord ontvangen op 10 februari 2014.

Vraag nr. 724 van mevrouw Jacqueline Galant van 25 november 2013 “Strijd tegen schijnhuwelijken

ANNEXE 7 — QUESTIONS PARLEMENTAIRES, PROJETS ET PROPOSITIONS DE LOI

Nous mentionnons au point A les questions parlementaires (écrites et orales), les demandes d'explications et les réponses publiées en 2014 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 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

Premier ministre

Question n° P2259 de Mme Zoé Genot du 30 janvier 2014, “L'augmentation du nombre de demandeurs d'asile refusés et se trouvant dans la rue”, *C.R.I.*, Chambre, 2013-2014, CRIV 53 PLEN 182, pp. 4-7.

Vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et des Affaires européennes

Question écrite n° 5-10253 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — Rapport — État civil des Belges à l'étranger et contestations de nationalité — Avis — Refus de délivrer un document d'identité”, Sénat, 2013-2014. Réponse reçue le 10 février 2014.

Question écrite n° 5-10254 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — Rapport — État civil des Belges à l'étranger et contestations de nationalité — Contestation de la nationalité belge — Phase administrative — Avis”, Sénat, 2013-2014. Réponse reçue le 10 février 2014.

Question n° 724 de Mme Jacqueline Galant du 25 novembre 2013, “La lutte contre les mariages de

— Procedure voor de uitreiking van het ‘attest geen huwelijkbeletsel’ (AGHB)”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 149, pp.112-114. Publicatie antwoord 24 februari 2014.

Minister van Justitie

Vraag nr. 21345 van mevrouw Sonja Becq van 15 januari 2014, “De interessen in het kader van de laattijdige betaling van enkele gevangenisalmoezeners”, *Int. Versl.*, Kamer 2013-2014, 53 COM 897, pp.40-41.

Vraag nr. 8 van mevrouw Zakia Khattabi van 23 oktober 2014, “In de gevangenissen gehanteerde telefoonarieven”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2014-2015, nr. 003, pp. 142-143.

Schriftelijke vraag nr. 5-10250 van de heer Bert Anciaux van 28 oktober 2013, “Federale Ombudsman — Verslag — Burgerlijke staat van de Belgen in het Buitenland — Nationaliteitsbewijzingen — Bewijskracht van een authentieke akte zolang deze niet formeel werd vernietigd”, Senaat, 2013-2014. Antwoord ontvangen op 2 januari 2014.

Minister van Financiën

Schriftelijke vraag nr. 6-60 van de heer Lode Vereeck van 28 oktober 2014, “Moratoire intresten — Cijfers — Ambtshalve uitbetaling — Aanbeveling van de federale Ombudsman — Maatregelen — Informatie van de belastingplichtigen over de moratoire intresten”, Senaat, 2014-2015.

Staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit

Vraag nr. 570 van mevrouw Valérie Warzée-Caverenne van 30 oktober 2013, “DIV New-software”, *Vr. en Antw.*, Kamer, 2013-2014, nr. 157, pp. 369-370. Publicatie antwoord 22 april 2014.

Staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's en staatssecretaris voor Wetenschapsbeleid

Schriftelijke vraag nr. 5-10744 van mevrouw Nele Lijnen van 9 januari 2014, “Directie-generaal Personen met een handicap — Aanvragen van invaliditeitsattesten — Afhandelingsduur — Evolutie”, Senaat, 2013-2014.

complaisance — La procédure de délivrance des certificats de non-empêchement de mariage”, *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 149, p.112-114. Réponse publiée le 24 février 2014.

Ministre de la Justice

Question n° 21345 de Mme Sonja Becq du 15 janvier 2014, “Les intérêts à payer dans le cadre du paiement tardif de la rémunération de certains aumôniers de prison”, *C.R.I.*, Chambre, 2013-2014, 53 COM 897, pp. 40-41.

Question n° 8 de Mme Zakia Khattabi du 23 octobre 2014, “Les tarifs de la téléphonie en prison”, *Q.R.*, Chambre, 2014-2015, n° 003, pp. 142-143.

Question écrite n° 5-10250 de M. Bert Anciaux du 28 octobre 2013, “Médiateur fédéral — Rapport — État civil des Belges à l'étranger — Contestation de nationalité — Force probante d'un acte authentique tant que celui-ci n'a pas été formellement annulé”, Sénat, 2012-2013. Réponse reçue le 2 janvier 2014.

Ministre des Finances

Question écrite n° 6-60 de M. Lode Vereeck du 28 octobre 2014, “Intérêts moratoires — Chiffres — Paiement d'office — Recommandation du Médiateur fédéral — Mesures — Information des contribuables quant aux intérêts moratoires”, Sénat, 2014-2015.

Secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Énergie et à la Mobilité

Question n° 570 de Mme Valérie Warzée-Caverenne du 30 octobre 2013, “Le système DIV New”, *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, n° 157, pp. 369-370. Réponse publiée le 22 avril 2014.

Secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels et secrétaire d'État à la Politique scientifique

Question écrite n° 5-10744 de Mme Nele Lijnen du 9 janvier 2014, “Direction générale Personnes handicapées — Demandes d'attestation d'invalidité — Délai de traitement du dossier — Évolution”, Sénat, 2013-2014.

Staatssecretaris voor Asiel en Migratie, Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding

Vraag nr. 21659 van mevrouw Zoé Genot van 21 januari 2014, "De behandeling van de door Afghanen ingediende aanvragen om bescherming en de uitwijzingsbeslissingen", *Int. Versl.*, Kamer, 2013-2014, 53 COM 901, pp.32-36.

Schriftelijke vraag nr. 5-11377 van de heer Bert Anciaux van 7 april 2014, "Medische regularisatie — Richtlijnen — Raad van State — Dienst Vreemdelingenzaken — Interpretatie van de Vreemdelingenwet — Toepassingen — Klachten bij de Federale Ombudsdiens", Senaat, 2013-2014.

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse handel

Vraag nr. 92 van mevrouw Fabienne Winckel van 4 november 2014, "Het ouderschapsverlof voor werknemers van buitenlandse ambassades en voor SHAPE-personeel", *Int. Versl.*, Kamer 2014-2015, 54 COM 011, pp. 10-11.

B. Parlementaire stukken die verband houden met een aanbeveling aan het Parlement of de wet tot instelling van federale ombudsmannen of waarin de federale Ombudsman vernoemd wordt

Voorstel tot een verzoek aan het College van de federale ombudsmannen om het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de staatlozen en de Dienst Vreemdelingenzaken door te lichten in verband met de behandeling van de dossiers van de Afghanen, *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, 30 januari 2014, nr. 3331/001.

Verslag namens de gemengde parlementaire commissie belast met de fiscale hervorming, *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, 24 februari 2014, nr. 3343/001 en 5-2272/1.

Verslag namens de Commissie Comptabiliteit betreffende de Federale ombudsmannen, Statuut en formatie van het personeel (artikel 19 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen), *Parl. St.*, Kamer, 2013-2014, 13 maart 2014, nr. 3437/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof en van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, 16 juli 2014, nr. 0086/001.

Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté

Question n° 21659 de Mme Zoé Genot du 21 janvier 2014, "Le traitement des demandes de protection des Afghans et les décisions d'expulsion", *Q.R.*, Chambre, 2013-2014, 53 COM 901, pp. 32-36.

Question écrite n° 5-11377 de M. Bert Anciaux du 7 avril 2014, "Régularisation médicale — Directives — Conseil d'État- étrangers — Applications — Plaintes auprès du service fédéral de médiation", Sénat, 2013-2014.

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

Question n°92 de Mme Fabienne Winckel du 4 novembre 2014, "Le congé parental du personnel employé dans les ambassades étrangères et au SHAPE", *Q.R.*, Chambre, 2014-2015, 54 COM 011, pp. 10-11.

B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation, la loi instaurant des médiateurs fédéraux ou évoquant le Médiateur fédéral

Proposition de requête au Collège des médiateurs fédéraux de mener un audit sur le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides et sur l'Office des étrangers en ce qui concerne le traitement des dossiers Afghans, *Doc. Parl.*, Chambre, 2013-2014, 30 janvier 2014, n° 3331/001.

Rapport fait au nom de la commission parlementaire mixte chargée de la réforme fiscale, *Doc. Parl.*, Chambre, 2013-2014, 24 février 2014, n° 3343/001 en 5-2272/1.

Rapport fait au nom de la commission de la comptabilité relative de Médiateurs fédéraux, statut et cadre du personnel (article 19 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux), *Doc .Parl.*, Chambre, 2013-2014, 13 mars 2014, n° 3437/001.

Proposition de loi modifiant la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes et la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, *Doc.Parl.*, Chambre, 2014-2015, 16 juillet 2014, n° 0086/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 375 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, *Parl. St.*, Kamer, 2014, 1 september 2014, nr. 0201/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft, *Parl.St.*, Kamer, 2014, 2 september 2014, nr. 0211/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wat het indienen van een bezwaarschrift betreft, *Parl.St.*, Kamer, 2014-2015, 16 oktober 2014, nr.0434/001.

Wetsvoorstel tot wijziging van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden, inzake de uithaling onder begeleiding, *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, 21 oktober 2014, nr. 0449/001.

Voorstel van resolutie om een Comité D op te richten dat toezicht houdt op de verschillende plaatsen in België waar mensen van hun vrijheid zijn beroofd, *Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, 21 oktober 2014, nr. 0450/001.

Proposition de loi modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992, *Doc.Parl.*, Chambre, 2014, 1^{er} septembre 2014, n° 0201/001.

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, 2014-2015, 2 septembre 2014, n° 0211/001.

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, 2014-2015, 16 octobre 2014, n° 0434/001.

Proposition de loi modifiant la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus, concernant l'extraction sous escorte, *Doc.Parl.*, Chambre, 2014-2015, 21 octobre 2014, n° 0449/001.

Proposition de résolution visant à instituer un Comité D chargé de contrôler les différents lieux de privation de liberté en Belgique, *Doc.Parl.*, Chambre, 2014-2015, 21 octobre 2014, n° 0450/001.