

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 september 2018

JAARVERSLAG 2017
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Francis DELPÉRIÉ**

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman.....	3
II. Gedachtewisseling.....	10
III. Bijlage.....	16

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 septembre 2018

RAPPORT ANNUEL 2017
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

ÉCHANGE DE VUES

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
M. **Francis DELPÉRIÉ**

SOMMAIRE

Pages

I. Présentation du rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral.....	3
II. Échange de vues.....	10
III. Annexe.....	16

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Sophie De Wit

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Sophie De Wit, Koenraad Degroote, Goedele Uyttersprot, Kristien Van Vaerenbergh
PS	Nawal Ben Hamou, Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonijs
MR	Emmanuel Burton, Benoît Friart, Philippe Goffin
CD&V	Sonja Becq, Nahima Lanjri
Open Vld	Katja Gabriëls, Sabien Lahaye-Battheu
sp.a	David Geerts
Ecolo-Groen	Georges Gilkinet
cdH	Francis Delpérée

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Christoph D'Haese, Peter De Roover, Wouter Raskin, Wim Van der Donckt, Brecht Vermeulen
Paul-Olivier Delannois, Jean-Marc Delizée, Daniel Senesael, Eric Thiébaud
Françoise Schepmans, Vincent Scourneau, Damien Thiéry, Stéphanie Thoron
Raf Terwingen, Vincent Van Peteghem, Veli Yüksel
Patricia Ceysens, Carina Van Cauter
N, Alain Top
Anne Dedry, Stefaan Van Hecke
Christian Brotcorne, Catherine Fonck

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publicaties@lachambre.be
<i>De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier</i>	<i>Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC</i>

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 9 mei 2018. Het centrale thema van de presentatie is: "Recht en hebben en recht krijgen: twee verschillende dingen".

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2017 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, kondigt interessante vaststellingen aan per commissie, die kunnen dienen als basis voor het parlementaire werk. Het thema van het jaarverslag 2017 is: "Recht hebben en recht krijgen, twee verschillende dingen."

De federale overheidsdiensten zijn dagelijks aanwezig in het leven van iedereen. Als burger staat men daar niet vaak bij stil, want meestal verloopt alles zoals gewenst of verwacht. Je belastingen worden correct berekend, je identiteitskaart wordt zonder problemen hernieuwd, je ziekte-uitkering staat tijdig op je rekening...

De bijna vanzelfsprekendheid waarmee dat gebeurt, neemt niet weg dat allerlei overheidsdiensten op de achtergrond permanent actief zijn om aan je rechten als burger een concrete vorm te geven, door ook na te gaan of alle voorwaarden vervuld zijn om ze toe te kennen. Dat is niet altijd eenvoudig.

Soms kennen burgers hun rechten onvoldoende. Of ze kennen die wel degelijk, maar ze slagen er niet om hun rechten te laten gelden. Ze botsen op verschillende moeilijkheden: de informatie vinden, de bevoegde diensten opsporen en contacteren, de juiste documenten aanleveren.

Terwijl overheidsdiensten vaak grote inspanningen leveren om de relatie met de burgers te verbeteren, zet de realiteit waarin burgers en administraties hun weg zoeken, soms de toegang tot de rechten onder druk.

Vaak is er een ingewikkelde regelgeving en door gebrek aan samenhang raakt de burger het noorden kwijt. De wereld digitaliseert, wat van de burger ook de nodige vaardigheden vraagt.

Budgettaire beperkingen gaan niet noodzakelijk samen met de (grotere) nood aan individuele begeleiding van menig burger of met oplossingen die gepast zijn voor kleinere specifieke (maar soms erg kwetsbare)

MESDAMES, MESSIEURS,

Lors de sa réunion du 9 mai 2018, votre commission a examiné le rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral, conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre. Cette présentation a pour thématique principale "l'accès aux droits, un parcours semé d'embûches".

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2017 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. Guido Herman, médiateur fédéral, fait part, pour chaque commission, de constatations intéressantes pouvant servir de base au travail parlementaire. Le rapport annuel 2017 a pour thématique "l'accès aux droits, un parcours semé d'embûches".

Les services publics fédéraux sont présents au quotidien dans la vie des citoyens. Ces derniers n'y prêtent pas souvent attention, car tout se déroule généralement comme souhaité ou comme prévu. Le calcul du montant de l'impôt est correct, le renouvellement de la carte d'identité s'est déroulé sans problème, l'allocation de maladie a été versée à temps, etc.

Même si les citoyens ont l'impression que la prestation de ces services va pratiquement de soi, il n'en demeure pas moins que divers services publics s'activent constamment en coulisse pour appliquer concrètement les droits des citoyens, en vérifiant également si toutes les conditions ont été remplies pour pouvoir bénéficier de ces droits. Cette tâche n'est pas toujours aisée.

Il arrive que les citoyens ne connaissent pas suffisamment leurs droits. De même, il arrive qu'ils connaissent leurs droits, mais qu'ils ne parviennent pas à les faire valoir. Trouver les informations pertinentes, identifier et contacter les services compétents, fournir les bons documents sont autant de difficultés rencontrées.

Alors que les services publics consentent souvent des efforts considérables afin d'améliorer leur relation avec les citoyens, la réalité dans laquelle évoluent citoyens et administrations entrave parfois l'accès aux droits.

La réglementation est souvent complexe et le manque de cohérence désoriente le citoyen. La numérisation du monde oblige aussi le citoyen à acquérir les aptitudes nécessaires pour s'adapter à cette évolution.

Les restrictions budgétaires ne vont pas nécessairement de pair avec le besoin (croissant) d'accompagnement individuel éprouvé par de nombreux citoyens ou avec les solutions requises pour certains

groepen. Vooral kwetsbare mensen hebben moeilijk toegang tot hun rechten.

Nochtans mag van een overheid, die de noden van deze mensen erkent en daartoe ook een gepaste regelgeving heeft vastgelegd, worden verwacht dat ze die burgers ook helpt en begeleidt bij de stappen die ze moeten nemen, al was het maar om de doelstelling van haar eigen regelgeving waar te kunnen maken. Voor kwetsbare burgers blijkt individuele begeleiding een noodzaak.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman, gaat in op een eerste vaststelling: ontoereikende informatie en soms onsamenhangende reglementering.

Vele door de burgers aangeklaagde situaties ontstaan omdat er geen geschikte informatie voorhanden is: ofwel omdat de informatie gewoonweg niet beschikbaar is, ofwel omdat de uitgebrachte informatie onvolledig of tegenstrijdig is, of zelfs te laat wordt meegedeeld. Het is voor de burger dan ook heel frustrerend te vernemen: “u had inderdaad al veel vroeger een herziening van uw medische toestand kunnen vragen”, of “u had moeten weten dat een dergelijke stap niet volstaat om recht te geven op een schadevergoeding”. In dergelijke situaties blijkt het vaak niet evident (soms zelfs onmogelijk), om schadeloosstelling te verkrijgen.

De ontvangen klachten hebben daarentegen wel een heel belangrijke signaalfunctie om onderliggende problemen aan het licht te brengen. Zo kan ontoereikende informatie het gevolg zijn van onsamenhangende reglementering, zeker inzake wettelijke samenwoning.

Momenteel is het aantal paren dat voor wettelijke samenwoning kiest, even groot als het aantal paren dat ervoor kiest te huwen (ongeveer 80 000 in 2013).

De ombudsmannen hebben vastgesteld dat wettelijk samenwonenden denken dat ze dezelfde rechten als gehuwden hebben, terwijl dat niet het geval is.

De wettelijk samenwonenden moeten jaarlijks samen een belastingaangifte indienen, zoals echtgenoten dat doen. Aangezien beide samenlevingsvormen fiscaal gelijkgesteld zijn, gaan vele burgers er – ten onrechte – van uit dat beide rechtsposities nagenoeg gelijkwaardig zijn. Vaak wordt bij pijnlijke gebeurtenissen in het leven, zoals het overlijden van een van de partners, ontdekt dat er helaas geen volstrekte gelijkwaardigheid is met wie gehuwd is.

groupes spécifiques plus restreints (mais souvent très vulnérables).

Or, ce sont surtout les personnes vulnérables qui éprouvent des difficultés à accéder à leurs droits. Les citoyens sont pourtant en droit d’attendre l’État, qui reconnaît leurs besoins et édicte une législation adéquate en vue d’y répondre, qu’il les aide et les accompagne également dans toutes les démarches qu’ils doivent entreprendre, ne serait-ce que pour pouvoir atteindre l’objectif de sa propre législation. Pour les citoyens vulnérables, un accompagnement s’avère indispensable.

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, fait un premier constat: le manque d’information et les incohérences de la réglementation.

Beaucoup de situations dénoncées par les citoyens naissent d’un manque d’information appropriée. Soit parce que l’information n’est tout simplement pas disponible, soit parce que l’information diffusée est incomplète, contradictoire, voire communiquée trop tard. Ainsi, il est très frustrant pour le citoyen d’entendre “qu’il aurait pu demander une révision de sa situation médicale plus tôt”, “qu’il aurait dû savoir que telle démarche ne suffisait pas pour obtenir une indemnité”. Dans ce type de situations, il s’avère souvent compliqué, voire impossible d’obtenir réparation.

Les plaintes reçues jouent par contre une fonction de signal très importante pour révéler des problèmes sous-jacents. Ainsi, le manque d’information peut notamment être lié à l’incohérence de la réglementation. C’est particulièrement le cas en matière de cohabitation légale.

Actuellement, le nombre de couples qui choisissent la cohabitation légale est aussi élevé que le nombre de couples qui choisissent de se marier (à peu près 80 000 en 2013).

Les médiateurs ont constaté que les cohabitants légaux pensent pouvoir bénéficier des mêmes droits alors que ce n’est pas le cas.

Les cohabitants légaux doivent remplir chaque année leur déclaration d’impôts ensemble, comme le font les époux. Comme les deux formes de vie commune sont assimilées sur le plan fiscal, beaucoup de citoyens supposent – à tort – que ces deux statuts sont pratiquement équivalents. C’est malheureusement souvent à l’occasion d’évènements douloureux comme le décès d’un des deux partenaires qu’ils découvrent que ce n’est pas le cas.

Wettelijke samenwoning bestaat in het Belgisch recht sinds 1 januari 2000 en gaat in met een verklaring van samenwoning vóór de gemeenteambtenaar van de burgerlijke stand. Die verklaring dient als bewijs van de wettelijke samenwoning en heeft een reeks fundamentele juridische gevolgen inzake de rechten en de plichten van de samenwonenden.

De wettelijk samenwonenden kunnen die regeling aanvullen door bij de notaris een samenlevingscontract te sluiten; het probleem is evenwel dat men moeilijk informatie vindt over de impact van een dergelijk contract en over de bepalingen die dat contract moet bevatten opdat de partner voor bepaalde rechten in aanmerking komt. De informatie die men wél vindt, is soms tegenstrijdig en zelfs misleidend.

De gelijkstelling met de gehuwden hangt in bepaalde stelsels evenwel uitdrukkelijk af van het bestaan van een notariële overeenkomst die heel specifieke bedingen bevat.

Uit het onderzoek dat naar die klachten is gevoerd, is gebleken dat de reglementering inzake de juridische gevolgen van wettelijke samenwoning weinig coherent is.

De gevolgen van dat statuut variëren naargelang van het rechtsgebied.

Doorgaans is het voor iedereen duidelijk dat wettelijke samenwoning een soepeler relatievorm is dan het huwelijk. Voor veel mensen verschillen die beide relatievormen echter voornamelijk op het vlak van de nadere regels inzake de relatie zelf (onder meer de wijze waarop de relatie wordt aangegaan of wordt beëindigd) en inzake de vermogensrechtelijke verhouding tussen de partners. Wanneer een sector de wettelijk samenwonenden gelijkstelt met de gehuwden, ligt het niet bepaald in de lijn der verwachtingen dat die bijzondere reglementering uitgaat van een striktere definitie van wettelijke samenwoning dan het algemene stelsel, en dat deze reglementering vereist dat andere stappen worden gezet dan de loutere aangifte bij de gemeente.

De informatie ter zake is zeer moeilijk te vinden en is onduidelijk, zelfs op gespecialiseerde websites zoals die van de Federatie van het Notariaat en van Fedris, het Federaal agentschap voor beroepsrisico's.

De burgers moeten zich kunnen verlaten op een coherent wettelijk raamwerk en moeten beschikken over volledige en nauwkeurige informatie om het door hen gewenste samenlevingsmodel met kennis van zaken te kunnen kiezen.

La cohabitation légale existe en droit belge depuis le 1^{er} janvier 2000. Elle se conclut par une déclaration de cohabitation devant l'officier d'état civil de la commune. Cette déclaration fait preuve de la cohabitation légale et entraîne une série de conséquences juridiques de base en matière de droits et devoirs des cohabitants.

Les cohabitants légaux peuvent compléter ce cadre en concluant un contrat de vie commune devant le notaire, mais l'information sur l'impact d'un tel contrat et sur les dispositions qui doivent y figurer pour faire bénéficier son partenaire de certains droits est difficile à trouver, parfois contradictoire, voire trompeuse.

Or l'assimilation avec les couples mariés dépend dans certains régimes expressément de l'existence d'un contrat notarié, avec des clauses très spécifiques.

L'enquête menée à la suite de ces plaintes a révélé que la réglementation sur les conséquences juridiques de la cohabitation légale était loin d'être cohérente.

Les conséquences attachées à ce statut varient selon les domaines du droit.

S'il est généralement clair pour tout le monde qu'il s'agit d'une forme de relation plus souple que le mariage, pour de nombreuses personnes, les différences concernent essentiellement les modalités liées à la relation elle-même (la manière de débiter ou de mettre fin à la relation, notamment) et les relations patrimoniales entre les partenaires. Mais lorsqu'un secteur assimile les cohabitants légaux aux couples mariés, peu s'attendent à ce que cette réglementation particulière s'appuie sur une définition de la cohabitation légale plus stricte que le régime général et exige d'avoir fait d'autres démarches que la simple déclaration à la commune.

L'information à ce sujet est très difficile à trouver, voire imprécise, même sur des sites spécialisés comme celui de la Fédération des notaires ou de Fedris, l'Agence fédérale des risques professionnels.

Il est indispensable que les citoyens puissent s'appuyer sur un cadre légal cohérent et sur une information complète et précise pour pouvoir choisir en connaissance de cause leur modèle de vie commune.

Ten behoeve van het Parlement, en meer bepaald van de commissie voor de Justitie, formuleren de federale ombudsmannen twee aanbevelingen. In de eerste (algemene) aanbeveling wordt de commissie ertoe aangezet een eenvormige visie aan te nemen en een duidelijk raamwerk te scheppen inzake de rechten en de plichten die gepaard gaan met de wettelijke samenwoning, alsook de burgers ter zake beter te informeren. Als tweede (technischer) werkpunt wordt de commissie voor de Sociale Zaken aanbevolen de rechtsonzekerheid weg te werken die de reglementering inzake beroepsrisico's met zich brengt.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, deelt een tweede vaststelling mee: het gebrek aan informatie en de standaardprocedures.

De Directie-Generaal Personen met een Handicap (DGPH), die de tegemoetkomingen (en ook parkeerkaarten) toekent aan personen met een handicap, is zeer moeilijk bereikbaar door informaticaproblemen en een reorganisatie. Het begin van de problemen dateert van 2016.

Een aantal personen met een handicap draagt er de financiële gevolgen van. Sommige van hun rechten zijn niet meer gewaarborgd. Bepaalde rechten blijken af te hangen van de snelheid van de behandeling van het dossier.

Twee problemen komen steeds terug.

1. Als na een medisch onderzoek wordt vastgesteld dat de gezondheidstoestand is verslechterd, kan de overheid een verhoogde tegemoetkoming toekennen. De problemen bij de overheidsdienst vertragen de medische onderzoeken en de beslissingen die daarop volgen. Sommige personen met een handicap moeten daardoor maanden wachten op de verhoogde toelage die rekening houdt met de verergering van hun gezondheidstoestand. Ze hebben geen recht op achterstallende intresten.

De ombudsmannen bevelen het parlement aan om in de commissie voor de Sociale Zaken de regelgeving aan te passen, zodat de verhoging van de toeslag wordt toegekend vanaf de oorspronkelijk geplande medische herziening en niet afhankelijk van de snelheid van de behandeling van het dossier.

2. Wie een handicap heeft, heeft recht op een voordelig tarief voor gas en elektriciteit, het zogenaamde sociaal energietarief. Maar dat tarief wordt niet retroactief toegepast, in tegenstelling tot de tegemoetkoming voor een handicap. Nochtans gaat het om dezelfde beslissing. Personen met een handicap kunnen daardoor

Les médiateurs adressent deux recommandations au parlement, l'une générale à la commission de la Justice afin d'adopter une vision uniforme et un cadre clair des droits et obligations de la cohabitation légale et de renforcer l'information des citoyens à ce sujet, l'autre, à la commission des Affaires sociales, plus technique afin de corriger l'insécurité juridique découlant de la réglementation en matière de risques professionnels.

M. Guido Herman, Médiateur fédéral, fait un deuxième constat: le manque d'informations et les procédures standard.

La Direction générale Personnes handicapées (DGPH), qui est chargée d'octroyer les allocations (ainsi que les cartes de stationnement) aux personnes handicapées, est très difficilement joignable en raison de problèmes informatiques et d'une réorganisation. Les problèmes datent de 2016.

Ces problèmes ont des conséquences financières pour de nombreuses personnes handicapées. Certains de leurs droits ne sont plus garantis et le respect de certains droits dépend de la vitesse de traitement du dossier.

Deux problèmes sont récurrents.

1. Si un examen médical révèle une détérioration de l'état de santé, l'administration peut octroyer une allocation majorée. Les problèmes rencontrés au sein de ce service public ralentissent la réalisation des examens médicaux et la prise des décisions qui en résultent. Certaines personnes handicapées doivent ainsi attendre des mois avant de recevoir l'allocation majorée qui tient compte de la détérioration de leur état de santé. Ces personnes n'ont pas le droit à des arriérés ou es intérêts complémentaires.

Les médiateurs recommandent au Parlement de procéder à l'adaptation de la réglementation au sein de la commission des Affaires sociales, afin que le supplément d'allocation soit octroyé dès la révision médicale initialement programmée et qu'il ne dépende pas de la rapidité de traitement du dossier.

2. Les personnes handicapées bénéficient d'un tarif avantageux pour le gaz et l'électricité (le tarif social énergie). Or, contrairement à l'allocation pour personnes handicapées, ce tarif n'est pas appliqué rétroactivement, alors qu'il s'agit de la même décision. Il s'ensuit que les personnes handicapées sont parfois privées pendant

meerdere maanden sociaal energietarief mislopen. De vertraging van de overheidsdienst om hun dossiers te behandelen versterkt dat verlies.

De ombudsmannen bevelen het parlement aan om in de commissie bevoegd voor Bedrijfsleven de regelgeving te verduidelijken zodat het sociaal energietarief retroactief, zoals de tegemoetkoming voor een handicap, wordt toegekend aan personen met een handicap.

Deze problemen werden al in 2010 en 2012 aangekaart. De huidige situatie bewijst dat het nodig is om snel een oplossing te vinden. De vertraging bij de behandeling van dossiers beknibbelt op de rechten van personen met een handicap, die hierdoor centen verliezen. Het is ontoelaatbaar dat kwetsbare personen de rekening betalen van de problemen van een overheidsdienst.

Ook burgers met beperkte bestaansmiddelen die met justitie in aanraking komen, hebben recht op juridische bijstand. Dat is in de Grondwet vastgelegd.

De rechtsbijstand stelt deze burgers vrij van bijvoorbeeld procedure- of gerechtskosten, kosten voor gerechtsdeurwaarders en andere deskundigen...

Indien na onderzoek blijkt dat de burger later wel in staat blijkt die kosten terug te betalen, kan de administratie financiën die kosten terugvorderen. Dat gebeurt echter via een algemene procedure, die voor tal van terugvorderingen wordt gebruikt en niet specifiek rekening houdt met de kwetsbare groep over wie het hier gaat. En veelal gaat het om alleenstaande vrouwen met laag inkomen en met kinderlast, die belastingkrediet krijgen.

Ook dat belastingkrediet is een sociale maatregel, met name om burgers uit de armoede te houden. Het automatisch gebruiken van dit belastingkrediet om rechtsbijstandskosten terug te vorderen, is problematisch. Het betekent dat de in een aantal gevallen een sociale maatregel een andere ondergraaft. Zeker als men vaststelt dat het onderzoek dat in dit kader moet worden gevoerd, meestal niet gebeurt en dat in de feiten ook niet evident blijkt.

Bij aanvraag tot gezinshereniging moet de administratie zich bij een weigeringsbeslissing niet beperken tot de vaststelling dat een basisdocument ontbreekt, maar de aanvrager ook de informatie verstrekken over eventuele andere redenen waardoor zij zou kunnen besluiten dat niet aan alle voorwaarden is voldaan. Daardoor kan een nieuwe aanvraag met kennis van zaken worden voorbereid. Dit is een van de thema's die de ombudsmannen

plusieurs mois du bénéfice du tarif social énergie. Le retard enregistré par le service public dans le traitement de leurs dossiers aggrave encore ce manque à gagner.

Les médiateurs recommandent au Parlement de préciser cette réglementation au sein de la commission de l'Économie, afin que le tarif social énergie soit octroyé rétroactivement aux personnes handicapées, au même titre que l'allocation pour personnes handicapées.

Ces problèmes ont déjà été abordés en 2010 et en 2012. La situation actuelle montre qu'il est nécessaire de trouver rapidement une solution. Les retards de traitement des dossiers affectent les droits des personnes handicapées et leur font perdre de l'argent. Il est inadmissible que des personnes vulnérables assument les conséquences des défaillances d'un service public.

L'orateur indique ensuite que toute personne confrontée à la justice et qui ne dispose pas de ressources suffisantes peut faire appel à l'aide juridique. Ce droit est inscrit dans la Constitution.

L'assistance judiciaire dispense par exemple ces citoyens des frais de procédure ou des frais de justice, des frais d'huissier de justice ou d'experts, ...

S'il s'avère ultérieurement, à la suite d'une enquête, que le citoyen est en mesure de rembourser ces frais, l'administration des Finances peut les récupérer. Cette récupération se déroule toutefois selon une procédure générale, qui est appliquée dans le cadre de nombreuses récupérations et ne tient pas spécifiquement compte de la situation particulière de ce public vulnérable. Il s'agit souvent de femmes isolées avec charge d'enfant et disposant d'un revenu faible, qui bénéficient d'un crédit d'impôt.

Ce crédit d'impôt est, lui aussi, une mesure sociale destinée à mettre les citoyens à l'abri de la pauvreté. L'utilisation systématique de ce crédit d'impôt afin de récupérer des frais d'assistance juridique est problématique. Elle signifie que dans un certain nombre de cas, une mesure sociale en vide une autre de sa substance; surtout quand on voit que l'enquête qui doit être menée dans ce cadre n'a généralement pas lieu et que sa réalisation n'est de toute façon pas évidente dans la pratique.

Lors d'une demande de regroupement familial, l'administration ne doit pas, lorsque la demande a été rejetée, se limiter à constater qu'il manque un document de base: elle doit également informer le demandeur des autres motifs éventuels pour lesquels elle pourrait conclure que toutes les conditions ne sont pas remplies. Cela permettrait aux intéressés de préparer une nouvelle demande en connaissance de cause. C'est un

willen behandeld zien in de commissie bevoegd voor Binnenlandse Zaken.

Een Belg die een huwelijk wil afsluiten in het buitenland, moet een Attest Geen Huwelijksbeletsel krijgen. Dat vraagt een specifieke procedure. Die moet door de wetgever op zijn minst wat de toepassing van de voorziene termijnen betreft, verduidelijkt worden om te voorkomen dat dit grondrecht, namelijk trouwen, afhankelijk wordt van een eenzijdige handeling van de administratie.

Het zou interessant zijn om hier samen over te spreken in de commissie voor de Buitenlandse betrekkingen.

Af enkele jaren wordt vastgesteld dat er een vertraging is bij het uitreiken van nummerplaten, die nog met een papieren formulier worden aangevraagd, vooral de invoer van tweedehandsauto's en -moto's, met name in de zomerperiode. De werkelijke wachtermijnen blijken langer dan de termijnen die op de website staan. Maar een burger moet kunnen voortgaan op de informatie die op de website van een overheidsdienst staat. Daarom wordt transparante communicatie over de echte wachtermijnen aanbevolen.

Wie voortgaat op de informatie van een overheidsdienst moet zich daar zonder zorgen kunnen op verlaten om zijn leven te organiseren.

Deze kwestie hoort thuis in de commissie voor het Bedrijfsleven.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman, geeft de belangrijkste cijfers over de activiteit van de federale Ombudsman.

Met 6 169 nieuwe dossiers is de activiteit van de federale Ombudsman in 2017 licht gestegen, meer bepaald met 2,5 % ten opzichte van 2016 (+161 dossiers).

Die stijging heeft vooral te maken met de klachten. Daarvan zijn er 7 % méér ingediend. De informatievragen dalen daarentegen duidelijk. In vergelijking met 2016 gaat het om een daling van 9 %.

Wat de betrokken domeinen betreft, is de top-drie dezelfde, maar is de volgorde anders. Voor het eerst staat de sociale sector bovenaan.

Het hoeft niet te verbazen dat die stijging te maken heeft met de moeilijkheden die de DG Personen met een handicap in 2017 heeft ondervonden en die hierboven zijn toegelicht.

des thèmes que les médiateurs voudraient voir traiter en commission de l'Intérieur.

Un ressortissant belge désirant contracter un mariage à l'étranger doit obtenir un certificat de non-empêchement à mariage, ce qui nécessite une procédure particulière. Le législateur devrait clarifier cette procédure, au moins en ce qui concerne l'application des délais prévus, afin d'éviter que ce droit fondamental, à savoir se marier, ne dépende d'un acte unilatéral de l'administration.

Il serait intéressant de débattre de cette question en commission des Affaires étrangères.

On observe, depuis plusieurs années déjà, des retards dans la délivrance des plaques d'immatriculation qui font encore l'objet d'une demande via le formulaire papier, surtout pour l'importation de voitures et de motos de seconde main, notamment en période estivale. Les délais d'attente réels s'avèrent plus longs que ceux affichés sur le site web. Or, le citoyen doit pouvoir se fier aux informations figurant sur le site web d'un service public. Il se recommande dès lors de communiquer de manière transparente sur les délais d'attente réels.

Toute personne se basant sur des informations diffusées par un service public devrait pouvoir s'y fier sans arrière-pensée et s'organiser en conséquence.

Cette question devrait être évoquée en commission de l'Économie.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, livre les principaux chiffres concernant l'activité du Médiateur fédéral.

Avec 6 169 nouveaux dossiers, l'activité du Médiateur fédéral a légèrement augmenté en 2017, de 2,5 % par rapport à 2016 (+ 161 dossiers).

Ce qui est important à retenir c'est que cette augmentation concerne principalement les plaintes. La proportion des plaintes a augmenté de 7 %. Les demandes d'information sont, quant à elles, en net recul. Elles ont diminué de 9 % par rapport à 2016.

En ce qui concerne les domaines concernés, le trio de tête demeure inchangé mais l'ordre s'est modifié. Pour la première fois, c'est le secteur social qui arrive en tête.

Sans surprise, on peut affirmer que cette hausse est due aux difficultés rencontrées par la DG Personnes handicapées en 2017, exposées ci-dessus.

Zoals gewoonlijk stoort de burger zich vooral aan de trage administratie en soms ook aan het onvermogen om de specifieke urgentie van een dossier in overweging te nemen.

Op de tweede plaats staat het feit dat de diensten de vragen van de burgers ontoereikend beantwoorden. De vraagstellers nemen dan met de federale Ombudsman contact op wanneer zij geen antwoord krijgen of, wat vaker gebeurt, wanneer het antwoord van de administratie onvolledig of te ingewikkeld is, dan wel niet aansluit bij de situatie van de burger.

Ten derde zijn er de dossiers waarin de administratie niet alle elementen correct heeft behandeld, wat een impact heeft op de kwaliteit van haar besluitvorming.

Voor 82 % van de gegronde klachten werd een oplossing gevonden. In de samenvatting van het jaarverslag staan twee voorbeelden.

De spreekster dankt de administraties voor hun medewerking bij de toepassing van die oplossingen.

Die samenwerking gebeurt steeds vaker via de klachtencoördinatoren waarover de meeste administraties beschikken; zij zien toe op het goede verloop van de dialoog met onze diensten.

De activiteit van de ombudsmannen beperkt zich niet tot het zoeken naar individuele oplossingen voor de burgers die een beroep op hen doen.

Hun klachten zijn tevens krachtige signalen die wijzen op de pijnpunten in de relatie tussen de federale overheid en de burgers. Ze vormen de gelegenheid voor diepgaander onderzoek naar de oorzaken van het eventuele gebrekkig functioneren en voor aanbevelingen aan het Parlement.

Het indienen van het verslag van de federale Ombudsman bij het Parlement is daarom een bijzonder symbolisch moment in een democratie; de ondervoorzitter van De Kamer, de heer André Frédéric, had het zelfs over een ritueel.

Het wijst op het belang dat de parlementsleden hechten aan de signalen van de burgers en op hun wil om er bij hun werkzaamheden rekening mee te houden, hetzij om de wetgeving te verbeteren, hetzij om hun toezichthoudende taak uit te oefenen. Die taak is van fundamenteel belang in een rechtsstaat die de waardigheid van al zijn burgers in stand wil houden en ervoor wil zorgen dat zij daadwerkelijk de door de Staat uitgevaardigde rechten genieten.

Comme d'habitude la première préoccupation des citoyens reste la lenteur de l'administration ou, parfois, l'incapacité à prendre en considération l'urgence particulière d'un dossier.

En deuxième position on trouve la réponse insuffisante des administrations aux questions des citoyens. Ceux-ci se tournent vers le Médiateur fédéral lorsqu'ils n'obtiennent pas de réponse ou, plus souvent, lorsque la réponse donnée par l'administration est incomplète, trop compliquée ou lorsqu'elle n'est pas appropriée à la situation du citoyen.

En troisième lieu, figurent les dossiers dans lesquels l'administration n'a pas traité correctement tous les éléments d'un dossier, ce qui a un impact sur la qualité de sa décision.

82 % des plaintes qui étaient fondées ont obtenu une solution. Le résumé du rapport donne deux exemples.

L'oratrice remercie les administrations pour leur collaboration dans la mise en œuvre de ces solutions.

Cette collaboration se déroule de plus en plus via les coordinateurs de plaintes dont disposent la majorité des administrations et qui veillent au bon déroulement du dialogue avec nos services.

Par ailleurs, l'activité des médiateurs ne se résume pas à la recherche de solutions individuelles pour les citoyens qui les saisissent.

Leurs plaintes sont aussi de puissants signaux indiquant où le bât blesse dans les relations entre l'administration fédérale et les citoyens. Elles permettent d'entreprendre des enquêtes plus approfondies sur les causes d'éventuels dysfonctionnements et d'adresser des recommandations au parlement.

La remise du rapport du médiateur au parlement est donc un moment particulièrement symbolique dans une démocratie, le vice-président de la Chambre, M. André Frédéric a parlé de rituel.

Il témoigne de l'importance que les députés accordent aux signaux adressés par les citoyens et de l'engagement d'en tenir compte dans leurs travaux, que ce soit pour améliorer la réglementation ou pour exercer sa fonction de contrôle. Celle-ci est fondamentale dans un état de droit qui veut préserver la dignité de tous ses citoyens et s'assurer qu'ils jouissent réellement des droits qu'il a proclamés.

Het werk van de ombudsmannen is er een van lange adem; geduld is daarbij een goede deugd. Sommige aanbevelingen hebben tijd nodig om uit te groeien tot wetgeving. Zo werd een aanbeveling uit 2007 inzake fiscaliteit pas recent in wetgeving omgezet dankzij een parlementair voorstel dat eenparig werd aangenomen in de commissie voor de Financiën. De nieuwe regeling biedt de belastingadministratie de mogelijkheid een beslissing die fout is gebleken in te trekken, zonder dat de burger daarvoor naar de rechtbank hoeft te stappen.

De ombudsmannen bedanken het Parlement voor de aandacht die het ook dit jaar nog aan hun werkzaamheden zal besteden in het kader van de debatten in de verschillende commissies. Dankzij deze dialoog met het Parlement kunnen de ombudsmannen bijdragen aan de verdere uitbouw van een verantwoordelijke en eerlijke overheid.

II. — GEDACHTEWISSELING

De heer David Geerts (sp.a) vraagt of de wetgeving inzake de federale ombudsmannen voldoening schenkt, of veroorzaakt die bijkomende administratieve overlast voor de burger die problemen heeft met de overheid. Wordt hij op de meest adequate manier geholpen, of loopt zijn verzoek vertraging op door de procedure?

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, meent dat de federale Ombudsman nuttig werk verricht. Het systeem werkt inmiddels ook steeds beter, omdat de instelling zonder enige ervaring van start ging begin jaren negentig, en zich alleen van het voorbeeld van de Scandinavische landen kon bedienen. Vervolgens werden een aantal beginselen en gedragslijnen in alle autonomie uitgetekend. De methode ten aanzien van de administratie werd op transparante wijze ontwikkeld. De federale Ombudsman beschikt thans over een "schatkamer" vol signalen en biedt een meerwaarde om problemen aan te pakken. Wanneer een individuele zaak wordt onderzocht, luistert hij naar de argumenten van partijen (burger en bestuur) in volledige onafhankelijkheid. Al snel kan hij vervolgens uitmaken of het probleem individueel dan wel structureel van aard is. Dankzij zijn hefboomfunctie kan hij door zijn optreden vermijden dat andere burgers voor dezelfde problemen komen te staan. Moeilijkheid is dat dit niet kan worden gemeten, wat enigszins jammer is wanneer enkel cijfers en meetbaarheid worden gebruikt om te evalueren.

Mettertijd komt ook het belang van de context en systemische analyses naar voren. De samenleving verandert snel en ook België ondergaat de invloed van internationale normen. Ook de economische activiteit

Le temps du médiateur s'inscrit dans la durée et la patience. Certaines recommandations nécessitent du temps pour se frayer un chemin. Ainsi une recommandation de 2007 en matière fiscale vient d'aboutir grâce à une proposition parlementaire adoptée à l'unanimité en commission des Finances. Elle permet à l'administration fiscale de retirer une décision lorsque celle-ci s'avère erronée, sans devoir obliger le citoyen à aller devant le tribunal.

Les médiateurs remercient le parlement pour l'attention qu'il accordera encore à ses travaux cette année, dans le cadre des débats qui se dérouleront dans les différentes commissions. C'est par ce dialogue avec le parlement que les médiateurs peuvent contribuer au renforcement d'une administration responsable et équitable.

II. — ÉCHANGE DE VUES

M. David Geerts (sp.a) demande si la législation relative aux médiateurs fédéraux donne satisfaction ou si elle engendre une charge administrative supplémentaire pour le citoyen qui est confronté à des problèmes avec les pouvoirs publics. Le citoyen est-il aidé de la manière la plus adéquate, ou sa demande est-elle retardée par la procédure?

M. Guido Herman, médiateur fédéral, estime que le Médiateur fédéral fait un travail utile. Entre-temps, le système fonctionne également de mieux en mieux car l'institution a commencé au début des années 1990 sans aucune expérience et n'a pu se servir que de l'exemple des pays scandinaves. Ensuite, une série de principes et de lignes de conduite ont été définis en toute autonomie. La méthode à l'égard de l'administration a été développée dans la transparence. Le Médiateur fédéral dispose à présent d'une chambre au "trésor" remplie de signaux et offre une plus-value afin de lutter contre les problèmes. Lors de l'examen d'un dossier individuel, il écoute les arguments des parties (citoyen et administration) en toute indépendance. Par la suite, il peut déterminer si le problème est de nature individuelle ou structurelle. Grâce à sa fonction de levier, il peut éviter que d'autres citoyens soient confrontés aux mêmes problèmes. La difficulté est que cela n'est pas mesurable, ce qui est quelque peu regrettable lorsqu'on évalue uniquement ce qui peut être chiffré et mesuré.

L'importance des analyses contextuelles et systémiques est aussi de plus en plus évident. La société change rapidement et la Belgique est influencée par des normes internationales. L'activité économique et la

en het gewone leven worden door een toenemende graad van internationalisering gekenmerkt, mede door de groeiende mobiliteit. De realiteit wordt voor burger en overheid complexer en ondoorgroendelijker. Vandaar sommige publicaties van de federale Ombudsman, zoals inzake fiscaliteit (zie het rapport “Gezinsfiscaliteit”: http://www.federaalombudsman.be/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/onderzoek_gezinsfiscaliteit.pdf), om de wetgever erop te wijzen dat de burger er soms niet meer uitkomt.

Ook in het buitenland stelt men vast dat de ombudsman een gunstig effect heeft. De internationale samenwerking met andere ombudsdiensten verloopt vlot en is trouwens ook noodzakelijk.

Verbetering is uiteraard steeds mogelijk. Indien men echter het aantal wetwijzigingen en wijzigingen van koninklijke besluiten kent, na vaststellingen door de ombudsman, dan zou men verbaasd opkijken.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman, wijst op de evolutie van het ombudsmanconcept en wat zijn rol is in een rechtsstaat. De instelling is trouwens een maatstaf om toe te treden tot de Europese Unie. De federale Ombudsman steunt zijn tegenhangers die in het buitenland soms onder druk staan, zoals bijvoorbeeld in Polen.

Mevrouw Sonja Becq (CD&V) informeert naar het voorstel van de federale Ombudsman rond wettelijk samenwonen, wat voorwerp van discussie blijft. Veel samenwonenden menen trouwens dat samenwonen overeenkomt met het huwelijk. De presentatie in de fiscale aangifte zou de verwarring in de hand werken, zoals ook de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof. Men kan zich afvragen of het wenselijk is om samenwonen en huwelijk helemaal gelijk te schakelen, dan wel of men een basisstelsel met opt out dient te bedenken op het vlak van overlevingspensioen, erfrecht (de reserve) of nog inzake arbeidsongevallen, bijvoorbeeld.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman, die wordt bijgetreden door de heer Guido Herman, federaal ombudsman, wil duidelijk maken dat de federale Ombudsman zich in geen geval uitspreekt over de wenselijkheid van een bepaald stelsel en dus ook geen voorkeur uitdrukt. De bezorgdheid van de ombudsman is dat de burgers de verschillen tussen het huwelijk en het wettelijk samenwonen niet kennen en de verschillen vaak pas ontdekken wanneer het te laat is. Het gebrek aan kennis treft niet alleen burgers, maar ook notarissen. De wetgeving ter zake is misschien niet altijd

vie de tous les jours sont également caractérisées par un degré croissant d'internationalisation, notamment en raison de la mobilité croissante. La réalité devient de plus en plus complexe et incompréhensible pour le citoyen et le gouvernement. C'est la raison pour laquelle le Médiateur fédéral procède à certaines publications, comme en matière de fiscalité (voir le rapport “Fiscalité de la famille”: http://www.federalombudsman.be/sites/default/files/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/enquete_fiscalite_de_la_famille.pdf), dans le but de signaler au législateur que le citoyen, parfois, ne s'y retrouve plus.

À l'étranger également, on constate que l'ombudsman a un effet positif. La collaboration internationale avec d'autres services de médiation est harmonieuse et elle est d'ailleurs également nécessaire.

Il va de soi qu'il est toujours possible d'apporter des améliorations. On serait toutefois étonné d'apprendre le nombre de modifications législatives et de modifications d'arrêtés royaux qui ont fait suite à des propositions des médiateurs.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, attire l'attention sur l'évolution du concept de médiateur et sur son rôle dans un État de droit. L'institution est d'ailleurs devenue un critère d'adhésion à l'Union européenne. Le Médiateur fédéral soutient ses homologues, qui sont parfois sous pression à l'étranger, par exemple en Pologne.

Mme Sonja Becq (CD&V) s'interroge sur la proposition du Médiateur fédéral en ce qui concerne la cohabitation légale, qui continue de faire débat. Nombre de cohabitants pensent d'ailleurs que la cohabitation est équivalente au mariage. La présentation dans la déclaration fiscale créerait la confusion, tout comme la jurisprudence de la Cour constitutionnelle. On peut se demander s'il est souhaitable d'assimiler totalement la cohabitation au mariage, ou s'il convient de concevoir un système de base avec possibilité d'opt-out en ce qui concerne par exemple la pension de survie, le droit successoral (la réserve) ou encore les accidents du travail.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, qui est appuyée par M. Guido Herman, médiateur fédéral, tient à préciser que le Médiateur fédéral ne se prononce en aucun cas sur l'opportunité d'un système en particulier et n'exprime donc aucune préférence. Le Médiateur s'inquiète du fait que les citoyens ne connaissent pas les différences entre le mariage et la cohabitation légale et ne découvrent souvent les différences que lorsqu'il est trop tard. Le manque de connaissances concerne non seulement les citoyens, mais également les notaires. Peut-être que la législation en la matière n'est pas

samenhangend, en in ieder geval niet overzichtelijk. De federale Ombudsman acht het wenselijk om de wetgever op het probleem te wijzen. Beantwoordt de wetgeving anno 2018 nog aan de wensen en de behoeftes van de bevolking is een vraag voor de wetgever? De federale Ombudsman maakt geen politieke keuzes.

De heer Laurent Devin (PS) bestempelt het werk van de federale Ombudsman als goed. Hij beaamt dat een burger niet moet opdraaien voor de overheid die moeilijkheden ondervindt en ook dat de meest kwetsbare personen ook steun verdienen.

Sociale Zaken, Asiel en Migratie alsmede Fiscaliteit zorgen voor het grootste aantal klachten. Burgers, zo ervaart ook de spreker, klagen vaak over het feit dat de redelijke behandelingstermijn van hun aanvraag wordt overschreden, bijvoorbeeld voor het verkrijgen van een uitkering of een parkeerplaats voor een persoon met een handicap. Men kan trouwens verwachten dat de noden zullen toenemen naarmate de bevolking vergrijst.

Wat is de oorzaak voor het overschrijden van de redelijke termijn? Een gebrek aan financiële middelen? Afwezigheden binnen de administratie? De wil om de regels tegen te werken? Hoe kan men de problemen oplossen?

Hoe staan de federale Ombudsmannen tegenover de verwachte afschaffing van bottosten in het kader van het asiel- en migratiebeleid?

Op het vlak van fiscaliteit worden plaatselijke belastingkantoren gesloten, maar de realiteit is dat niet iedereen zich kan verplaatsen of zich van internet kan bedienen. Ontvangt de federale Ombudsman veel aanvragen tot decentralisatie? Kunnen de diensten ook nog decentralisatie aan?

Wanneer de redelijke termijn niet wordt gehaald (anderhalf jaar wachten is niet redelijk) en kantoren worden gesloten, wordt het nodig om aan vliegende diensten te denken, waarbij echter wel gevreesd wordt voor een "politie-scenario", waarbij de gemeentes wel hun politiepersoneel betalen, maar dat personeel wordt opgevorderd voor de uitvoering van federale taken, zoals bijvoorbeeld zorgen voor veiligheid bij voetbalwedstrijden.

De federale Ombudsman is niet alleen een bemiddelaar, hij is ook de vakbond van de burgers en het lid wil, als volksvertegenwoordiger, graag de visie kennen van de ombudsmannen, en samen met hen de toekomst uitstippelen.

toujours cohérente et dans tous les cas, elle manque de clarté. Le Médiateur fédéral juge souhaitable d'attirer l'attention du législateur sur ce problème. C'est au législateur de se demander si la législation en 2018 répond encore aux désirs et aux besoins de la population. Le Médiateur fédéral n'opère pas de choix politiques.

M. Laurent Devin (PS) salue le travail du Médiateur fédéral et reconnaît que le citoyen ne devrait pas faire les frais des difficultés qu'éprouvent les pouvoirs publics. Il estime par ailleurs que les personnes les plus vulnérables méritent également d'être soutenues.

La majorité des plaintes concerne les affaires sociales, l'asile et la migration et la fiscalité. Les citoyens se plaignent souvent, l'intervenant l'a d'ailleurs également constaté, du fait que le délai raisonnable de traitement de leur demande est dépassé, par exemple pour obtenir une allocation ou une place de stationnement pour une personne handicapée. On peut en outre s'attendre à ce que les besoins augmentent à mesure que la population vieillit.

Quelle est la cause du dépassement du délai raisonnable? Un manque de moyens financiers? Des absences au sein de l'administration? La volonté de contrecarrer les règles? Comment résoudre ces problèmes?

Que pensent les Médiateurs fédéraux de la suppression annoncée des tests osseux dans le cadre de la politique d'asile et de migration?

Sur le plan de la fiscalité, on ferme des bureaux des contributions locaux, mais la réalité est que tout le monde ne peut pas se déplacer ou se servir d'internet. Le Médiateur fédéral reçoit-il de nombreuses demandes de décentralisation? Les services peuvent-ils encore faire face à une décentralisation?

Si le délai raisonnable est dépassé (attendre un an et demi n'est pas raisonnable) et que des bureaux sont fermés, il devient nécessaire d'envisager des services volants, ce qui peut cependant faire craindre un "scénario policier", les communes payant leur personnel policier, mais celui-ci étant réquisitionné pour exécuter des tâches fédérales, comme assurer la sécurité lors des matches de football.

Le Médiateur fédéral n'est pas seulement un médiateur, il est aussi le syndicat des citoyens et le membre souhaite, en tant que représentant, connaître le point de vue des médiateurs et ébaucher l'avenir avec eux.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman, stelt vast dat het tijdperk inderdaad door besparingen wordt gekenmerkt. De technologie maakt het ook mogelijk om die door te voeren door middel van geautomatiseerde systemen. Gewoonlijk zijn die ook doeltreffend voor de overgrote meerderheid van de burgers. Toch valt 5 à 10 % van de burgers buiten de toepassing van de standaardprogramma's, ofwel omdat een bepaalde hypothese niet werd overwogen, ofwel omdat sommigen niet de mogelijkheid of de capaciteiten hebben om de nodige procedures te doorlopen en zich daarbij van communicatiemiddelen te bedienen. Dit leidt er soms toe dat ze aan hun rechten verzaken. In het jaarverslag zegt de ombudsman dan ook heel duidelijk dat wanneer burgers rechten worden verleend hun ook de mogelijkheid moet worden geboden om ze uit te oefenen. De overheid moet erover waken dat de burgers nog steeds over een rechtstreeks menselijk contact beschikken met de administratie, zo niet groeit de kloof met diegenen die computervaardigheden hebben verworven. In geen geval dienen burgers op te draaien voor tekortkomingen die aan informaticaproblemen of aan de organisatie van het bestuur te wijten zijn.

Voor personen met een handicap bedraagt de bij wet bepaalde redelijke termijn zes maanden. Begin jaren 2000 had de overheid het moeilijk om deze termijn te halen, maar dankzij haar inspanningen is ze erin geslaagd om in 2015 aanvragen te behandelen binnen een gemiddelde termijn van 3 à 4 maanden. Wegens de problemen die in 2016 en 2017 zijn opgedoken, kan de wettelijk voorgeschreven termijn niet meer worden nageleefd. In sommige provincies loopt de termijn op tot 12 maanden, wat onaanvaardbaar is; dat wordt ook zo gesteld in het jaarverslag. Inmiddels werd bijkomend personeel aangeworven, teneinde de termijnen weer te reduceren. De overschrijding kan niet op het conto van het personeel worden geschreven, dat het beste tracht te halen uit de beperkte middelen. De overheveling van bevoegdheden van het federale naar het deelstatelijke niveau heeft ook een invloed gehad; vaak worden de taken nog uitgevoerd door het federale niveau, omdat de deelstaten nog niet klaar zijn om hun nieuwe bevoegdheden waar te nemen, terwijl het federale personeel al aan de deelstaten werd overgedragen. Men kan zich de problemen voorstellen.

Wat de bottesten betreft, heeft de federale Ombudsman zich enkel uitgesproken over de toepassing ervan op de Belgische ambassades in het buitenland om te onderzoeken of een persoon meerderjarig is, niet in België zelf. Er waren immers klachten vanuit het buitenland inzake de betwisting van de minderjarigheid van kinderen die gezinshereniging vragen, omdat de bottesten er (nog) minder betrouwbaar waren dan de bottesten in België, er geen foutmarge bestaat, het niet

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, constate que nous sommes en effet dans l'ère des économies. La technologie permet de faire des économies grâce à des systèmes automatisés. Habituellement, ces systèmes sont efficaces pour la grande majorité des citoyens. Toutefois, les programmes standards ne conviennent pas à 5 à 10 % d'entre eux, soit parce qu'une certaine hypothèse n'a pas été envisagée, soit parce que certaines personnes n'ont pas la possibilité ou les capacités d'entreprendre les démarches nécessaires et de se servir, à cet égard, de certains moyens de communications. Il en résulte parfois que ces personnes renoncent ainsi à leurs droits. Dans le rapport annuel, le Médiateur affirme dès lors très clairement que, lorsqu'on donne des droits aux citoyens, il faut aussi leur donner la possibilité de les exercer. Les autorités doivent veiller à ce que les citoyens puissent toujours avoir un contact humain direct avec l'administration; sinon, le fossé se creusera avec les personnes qui ont acquis des compétences informatiques. Les citoyens ne peuvent en aucun cas faire les frais de dysfonctionnements dus à des problèmes informatiques ou à l'organisation de l'administration.

Pour les personnes handicapées, le délai raisonnable prescrit par la loi est de six mois. Au début des années 2000, les autorités éprouvaient des difficultés à respecter ce délai, mais grâce à leurs efforts, elles sont parvenues, en 2015, à traiter les demandes dans un délai moyen de 3 à 4 mois. En raison des problèmes survenus en 2016 et en 2017, le délai prescrit par la loi ne peut plus être respecté. Dans certaines provinces, ce délai atteint 12 mois, ce qui est inacceptable, comme l'affirme également le rapport annuel. Dans l'intervalle, du personnel supplémentaire a été engagé en vue de réduire les délais. Le dépassement ne peut être imputé au personnel qui tente de faire de son mieux avec les moyens limités dont il dispose. Le transfert de compétences du niveau fédéral au niveau des entités fédérées a également eu une influence en la matière; souvent, les tâches sont encore effectuées au niveau fédéral, car les entités fédérées ne sont pas encore prêtes à exercer leurs nouvelles compétences, alors que le personnel fédéral a déjà été transféré aux entités fédérées. On peut s'imaginer les problèmes que cela engendre.

En ce qui concerne les tests osseux, le Médiateur fédéral s'est uniquement prononcé sur leur application dans les ambassades de Belgique à l'étranger en vue de déterminer si une personne est majeure, et non sur leur application en Belgique. Des plaintes ont en effet été formulées à l'étranger en ce qui concerne la contestation de la minorité d'enfants qui demandent le regroupement familial parce que les tests osseux y sont (encore) moins fiables que les tests réalisés en

duidelijk is of de ouders met de bottesten instemmen, men niet op de hoogte is van mogelijke gezondheidsrisico's – die bovendien niet in verhouding staan tot veronderstelde voordelen, en er geen beroep openstaat tegen de beslissing. De federale Ombudsman heeft het daarom nodig geacht erop te wijzen dat het in die omstandigheden raadzaam is om de bottesten in het buitenland te evalueren en om in afwachting van de conclusies ook geen bottesten meer uit te voeren. De Dienst Vreemdelingenzaken heeft daarop de situatie nagegaan en is zo tot de vaststelling gekomen dat de praktijken sterk variëren, afhankelijk van de plaats waar de bottesten worden uitgevoerd en heeft daarom gevraagd die ook te staken.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, onderstreept het belang van individuele begeleiding voor burgers die niet mee zijn met de digitale ontwikkelingen. Ook zij moeten toegang krijgen tot de uitoefening van hun rechten. De automatische toekenning van erkende rechten is overigens een goede zaak.

De heer Laurent Devin (PS) wijst erop dat 10 % overeenkomt met 1 miljoen burgers, wat enorm is.

De heer Francis Delpérée (cdH) merkt op dat er slechts enkele volksvertegenwoordigers aanwezig waren toen de federale Ombudsman hun jaarverslag aan de Kamer hebben voorgesteld. Nu doen ze de oefening over in de commissie voor de Verzoekschriften. Is de benaming van de commissie nog wel aangepast? Per slot van rekening is een verzoekschrift toch wat anders dan een ombudsfunctie. Verdient het geen aanbeveling om te opteren voor "commissie voor de Verzoekschriften en Bemiddeling"?

Voorzitter Sophie De Wit heeft er geen bezwaar tegen om dit verzoek te bekijken.

*
* *

Belgique, qu'il n'y a pas de marge d'erreur, que l'on ne sait pas clairement si les parents consentent à ces tests, que l'on n'est pas informé des risques possibles pour la santé – qui ne sont en outre pas proportionnels aux avantages supposés –, et qu'il n'y a aucune possibilité de recours contre la décision. Le Médiateur fédéral a dès lors jugé nécessaire de souligner que, dans ces circonstances, il se recommande d'évaluer les tests osseux réalisés à l'étranger et de ne plus en effectuer dans l'attente des conclusions. L'Office des étrangers a examiné la situation et est parvenu à la conclusion que les pratiques diffèrent fortement selon l'endroit où les tests osseux sont effectués. Il a dès lors demandé d'y mettre fin.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, souligne l'importance de l'accompagnement individuel pour les citoyens qui ne sont pas au fait des évolutions numériques. Eux aussi doivent pouvoir exercer leurs droits. L'octroi automatique des droits reconnus est d'ailleurs une bonne chose.

M. Laurent Devin (PS) souligne que 10 % correspond à un million de citoyens, ce qui est énorme.

M. Francis Delpérée (cdH) fait observer que seuls quelques députés ont assisté à la présentation du rapport annuel des médiateurs fédéraux à la Chambre. Ceux-ci refont aujourd'hui l'exercice en commission des Pétitions. La dénomination de la commission est-elle encore adaptée? En fin de compte, une pétition est tout autre chose que la médiation. Ne s'indique-t-il pas d'opter pour la dénomination "commission des Pétitions et de la Médiation"?

Mme Sophie De Wit, présidente, n'a aucune objection à examiner cette demande.

*
* *

Overeenkomstig artikel 144, b, van het Reglement van de Kamer stelt de voorzitter voor het gedeelte “aanbevelingen” van het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman te verwijzen naar de commissies waarvoor die aanbevelingen bestemd zijn.

De commissie stemt daarmee in.

De rapporteur,

Francis DELPÉRÉE

De voorzitter,

Sophie DE WIT

Conformément à l'article 144, b, du Règlement de la Chambre, la présidente propose que la partie “recommandations” du rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral soit renvoyée aux commissions auxquelles ces recommandations sont adressées.

La commission marque son accord sur ce point.

Le rapporteur,

Francis DELPÉRÉE

La présidente,

Sophie DE WIT

III. — BIJLAGE

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Jaarverslag 2017 Rapport annuel 2017

Sociale Zaken

- De financiële gevolgen van de informatica- en de bereikbaarheidsproblemen van de overheid voor personen met een handicap
> *Jaarverslag 2017, p. 26*
- De laattijdige toekenning van de verhoogde tegemoetkoming voor personen met een handicap bij ambtshalve medische herziening
> **Aanbeveling AA 17/01** aan het parlement, *jaarverslag 2017, p.29*
- Een betere definitie voor wettelijke samenwoning
> **Aanbeveling AA 17/02** aan het parlement, *jaarverslag 2017, p.33*

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- Sociale rechten voor grensarbeiders
> *Aanbeveling AA 16/01* aan het parlement, *jaarverslag 2017, p.42*
- De toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit
> *Aanbeveling OA 15/03* aan de Directie-generaal Personen met een handicap, FOD Sociale Zekerheid, *jaarverslag 2017, p. 43*

Affaires sociales

- Les conséquences financières des problèmes informatiques et d'accessibilité de l'administration pour les personnes handicapées
> *Rapport annuel 2017, p.26*
- L'octroi tardif de la majoration d'allocations pour personnes handicapées en cas de révision médicale d'office
> **Recommandation RG 17/01** au parlement, *rapport annuel 2017, p.29*
- Une meilleure définition de la cohabitation légale
> **Recommandation RG 17/02** au parlement, *rapport annuel 2017, p.33*

Suivi des recommandations en cours

- Les droits sociaux des travailleurs frontaliers
> *Recommandation RG 16/01* au parlement, *rapport annuel 2017, p.42*
- L'application rétroactive du tarif social pour le gaz et l'électricité
> *Recommandation RO 15/03* à la Direction générale des Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale, *rapport annuel 2017, p.43*

III. — ANNEXE

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Buitenlandse Betrekkingen

- De mogelijkheid om in het buitenland te trouwen
> **Aanbeveling AA 17/03 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.44
- De verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging
> *Jaarverslag 2017, p.48*
- De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen
> *Jaarverslag 2017, p.51*

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- Ambtshalve schrapping in het buitenland
> *Aanbeveling OA 16/02 aan de Directie-generaal Consulaire Zaken bij de FOD BuZa*, jaarverslag 2017, p.55
- Visum kort verblijf voor familiebezoek
> *Aanbeveling OA 14/02 aan het Directoraat-generaal Consulaire Zaken, FOD Buitenlandse Zaken*, jaarverslag 2017, p.55
- Tussentijds verslag 2013 over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen
> *Aanbevelingen TV 2013/01, TV 2013/02, TV 2013/06 en TV 2013/09 aan de Directie Personenrecht, FOD Buitenlandse Zaken*, jaarverslag 2017, pp.51-54

Relations extérieures

- L'accès au mariage à l'étranger
> **Recommandation RG 17/03 au parlement**, rapport annuel 2017, p.44
- La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial
> *Rapport annuel 2017, p.48*
- L'accès des réfugiés au regroupement familial
> *Rapport annuel 2017, p.51*

Suivi des recommandations en cours

- La radiation d'office à l'étranger
> *Recommandation RO 16/02 à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères*, rapport annuel 2017, p.55
- Visa court séjour pour visite familiale
> *Recommandation RO 14/02 à la Direction générale Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères*, rapport annuel 2017, p. 55
- Rapport intermédiaire 2013 sur l'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité
> *Recommandations RI 2013/01, RI 2013/02, RI 2013/06 et RI 2013/09 à la Direction Droits des Personnes du SPF Affaires étrangères*, rapport annuel 2017, pp. 51-54

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Justitie

- Een uniforme definitie voor wettelijke samenwoning
> **Aanbeveling AA 17/04 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.57

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- Het extern en onafhankelijk toezicht op de forensich psychiatrische centra
> **Aanbeveling AA 16/02 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.67
- Staking in de gevangenissen
> **Aanbeveling AA 15/01 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.66
- Automatisch verlies van de Belgische nationaliteit op 28-jarige leeftijd
> **Aanbeveling AA 15/02 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.66
- Impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind
> **Aanbeveling AA 14/01 aan het parlement**, jaarverslag 2017, p.23
- Telefoontarieven in de gevangenissen
> **Aanbeveling OA 14/03 aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie**, jaarverslag 2017, p.68
- Tussentijds verslag 2013 over de burgerlijke staat van de Belgen in het buitenland en de nationaliteitsbetwistingen
> **Aanbeveling TV 2013/08 aan de Dienst Nationaliteit, FOD Justitie**, jaarverslag 2017, p. 68
- De schrijnende situatie van de geïnterneerden in de gevangenis
> **Aanbeveling OA 13/07 het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie**, jaarverslag 2017, p. 65

Justice

- Une définition uniforme de la cohabitation légale
> **Recommandation RG 17/04 au parlement au parlement**, rapport annuel, p.57

Suivi des recommandations en cours

- La surveillance externe et indépendante des centres de psychiatrie légale
> **Recommandation RG 16/02 au parlement**, rapport annuel 2017, p.67
- Grève dans les établissements pénitentiaires
> **Recommandation RG 15/01 au parlement**, rapport annuel 2017, p.66
- La perte automatique de la nationalité belge à 28 ans
> **Recommandation RG 15/02 au parlement**, rapport annuel 2017, p.66
- Etude d'impact et détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant
> **Recommandation RG 14/01 au parlement**, rapport annuel 2017, p.23
- Les tarifs téléphoniques en prison
> **Recommandation RO 14/03 à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice**, rapport annuel 2017, p.68
- Rapport intermédiaire 2013 sur l'état civil des Belges à l'étranger et les contestations de nationalité
> **Recommandation RI 2013/08 au Service Nationalité du SPF Justice**, rapport annuel 2017, p. 68
- La situation criante des personnes internées dans les prisons
> **Recommandation RO 13/07 à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice**, rapport annuel 2017, p. 65

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Justitie (vervolg)

- Opvang van kleine kinderen in gevangenissen
> *Aanbeveling OA 11/09 aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, FOD Justitie, jaarverslag 2017, p. 65*
- Onafhankelijk toezicht voorzien in plaatsen van vrijheidsberoving
> *Aanbeveling AA 10/02 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.65*
- De erkenning en overschrijving van buitenlandse akten van de burgerlijke stand
> *Aanbevelingen AA 08/02 en AA 08/03 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.65*

Justice (suite)

- L'accueil des enfants en bas âge en prison
> *Recommandation RO 11/09 à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice, rapport annuel 2017, p. 65*
- Un contrôle indépendant des lieux de détention
> *Recommandation RG 10/02 au parlement, rapport annuel 2017, p. 65*
- La reconnaissance et la transcription des actes d'état civil étrangers
> *Recommandations RG 08/02 et 08/03 au parlement, rapport annuel 2017, p.65*

Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar ambt

- Het gebruik van bottesten in het kader van visumaanvragen gezinshereniging
> *Aanbeveling OA 17/02 aan de dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.71*
- De motivering van beslissingen tot weigering voor gezinshereniging
> *Aanbeveling OA 17/03 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.74*
- De mogelijkheid tot gezinshereniging voor personen met een handicap
> *Jaarverslag 2017, p.80*
- De mogelijkheid tot gezinshereniging voor vluchtelingen
> *Jaarverslag 2017, p.85*
- De verlenging van de behandelingstermijn van een aanvraag gezinshereniging
> *Jaarverslag 2017, p.89*

Intérieur, Affaires générales en Fonction publique

- L'utilisation des tests osseux en matière de regroupement familial
> *Recommandation RO 17/02 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.71*
- La motivation des décisions de refus de regroupement familial
> *Recommandation RO 17/03 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.74*
- L'accès des personnes handicapées au regroupement familial
> *Rapport annuel 2017, p.80*
- L'accès des réfugiés au regroupement familial
> *Rapport annuel 2017, p.85*
- La prolongation du délai de traitement d'une demande de regroupement familial
> *Rapport annuel 2017, p.89*

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Openbaar ambt (vervolg)

Intérieur, Affaires générales en Fonction publique (suite)

Opvolging van openstaande aanbevelingen

Suivi des recommandations en cours

- Opvolging van het onderzoek/02 Medische regularisatie 2016
- Vasthouding van gezinnen met kinderen
> *Aanbeveling AA 16/04 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.90*
- Het systematisch weigeren van opvang bij meervoudige asielaanvragen
> *Aanbeveling OA 15/04 aan Fedasil, jaarverslag 2017, p.92*
- Inreisverbod en gezinshereniging
> *Aanbeveling OA 15/05 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.93*
- Visum kort verblijf voor familiebezoek
> *Aanbeveling OA 14/02 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.91*
- De huisnummers in het Rijksregister
> *Aanbeveling OA 13/05 aan de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.91*
- De kosten van verwijdering en het visum met het oog op huwelijk
> *Aanbeveling OA 12/01 aan de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken, jaarverslag 2017, p.91*
- De erkenning van buitenlandse akten van de burgerlijke stand
> *Aanbeveling AA 08/02 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.65*
- Suivi de l'enquête/02 Régularisation médicale 2016
- L'enfermement des familles avec enfants
> *Recommandation RG 16/04 au parlement, rapport annuel 2017, p.90*
- Refus systématique d'accueil en cas de demandes d'asile multiples
> *Recommandation RO 15/04 à Fedasil, rapport annuel 2017, p.92*
- Interdiction d'entrée et regroupement familial
> *Recommandation RO 15/05 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.93*
- Visa court séjour pour visite familiale
> *Recommandation RO 14/02 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.91*
- Les numéros de maison dans le Registre national
> *Recommandation RO 13/05 à la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.91*
- Les frais de rapatriement et le visa en vue du mariage
> *Recommandation RO 12/01 à l'Office des étrangers du SPF Intérieur, rapport annuel 2017, p.91*
- La reconnaissance des actes d'état civil étrangers
> *Recommandation RG 08/02 au parlement, rapport annuel 2017, p.65*

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Financiën

- De terugvordering van rechtsbijstand als de betrokkene opnieuw in staat is om te betalen
> *Aanbeveling OA 17/04 aan de FOD Financiën, jaarverslag 2017, p.94*
- De geblokkeerde bankrekening na een beslag door de fiscus
> *Jaarverslag 2017, p.100*

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- De intrekking van een beslissing over een bezwaarschrift
> *Aanbeveling AA 07/04 aan het parlement, jaarverslag 2017, p. 102*
- Opvolging van het onderzoek/01 Gezinsfiscaliteit 2015

Bedrijfsleven

- Laattijdige toekenning van het sociaal tarief aan personen met een handicap
> *Aanbeveling AA 17/05 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.105*

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- Registratie van activiteiten van ondernemingen – Nacebel-codes
> *Aanbevelingen AA 16/03 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.109*
- Laattijdige toekenning van het sociaal tarief aan personen met een handicap
> *Aanbevelingen OA 15/02 en OA 12/06 aan de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, jaarverslag 2017, pp.109-110*

Finances

- La récupération de l'assistance juridique en cas de retour à meilleure fortune
> *Recommandation RO 17/04 au SPF Finances, rapport annuel 2017, p.94*
- Le blocage du compte bancaire à la suite d'une saisie-arrêt du fisc
> *Rapport annuel 2017, p.100*

Suivi des recommandations en cours

- Le retrait d'une décision sur une réclamation
> *Recommandation RG 07/04 au parlement, rapport annuel 2017, p.102*
- Suivi de l'enquête/01 Fiscalité de la famille 2015

Economie

- L'octroi tardif du tarif social aux personnes handicapées
> *Recommandation RG 17/05 au parlement, rapport annuel 2017, p.105*

Suivi des recommandations en cours

- L'enregistrement des activités des entreprises – codes Nacebel
> *Recommandation RG 16/03 au parlement, rapport annuel 2017, p.109*
- L'octroi tardif du tarif social aux personnes handicapées
> *Recommandations RO 15/02 et RO 12/06 à la Direction générale Energie du SPF Economie, rapport annuel 2017, pp. 109-110*

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Infrastructuur

- De behandelingstermijn van papier inschrijvingsaanvragen voor nummerplaten
> *Aanbeveling OA 17/05 aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit, jaarverslag 2017, p.111*

Opvolging van openstaande aanbevelingen

- De kentekenplaten voor elektrische fietsen
> *Aanbeveling OA 16/03 aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit, jaarverslag 2017, p.115*

Verzoekschriften

- Impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind
> *Aanbeveling AA 14/01 aan het parlement, jaarverslag 2017, p.23*

Infrastructure

- Le délai de traitement des demandes d'immatriculation papier
> *Recommandation RO 17/05 à la Direction pour l'immatriculation des véhicules du SPF Mobilité et Transports, rapport annuel 2017, p. 111*

Suivi des recommandations en cours

- L'immatriculation des vélos électriques
> *Recommandation RO 16/03 à la Direction pour l'immatriculation des véhicules du SPF Mobilité et Transports, rapport annuel 2017, p. 115*

Pétitions

- L'étude d'impact et la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant
> *Recommandation RG 14/01 au parlement, rapport annuel 2017, p.23*