

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 november 2025

5 novembre 2025

JAARVERSLAG 2024
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2024
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Gedachtewisseling

Échange de vues

Verslag

Rapport

namens de commissie
voor verzoekschriften
uitgebracht door
mevrouw **Dominiek Sneppe**

fait au nom de la commission
des pétitions
par
Mme **Dominiek Sneppe**

Inhoud	Blz.
I. Voorstelling van het jaarverslag 2024 van de federale Ombudsman	3
II. Gedachtewisseling	13

Sommaire	Pages
I. Présentation du rapport annuel 2024 du Médiateur fédéral.....	3
II. Échange de vues.....	13

Zie:
Doc 56 0648/ (2024/2025):
001: Verslag.

Voir:
Doc 56 0648/ (2024/2025):
001: Rapport.

**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: Dominiek Spinnewyn-Snepe

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Dorien Cuylaerts, Christoph D'Haese, Sophie De Wit
VB	Katleen Bury, Dominiek Snepe
MR	Charlotte Deborsu, Julie Taton
PS	Dimitri Legasse, Marie Meunier
PVDA-PTB	Kim De Witte, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Pierre Kompany, Carmen Ramlot
Vooruit	Fatima Lamarti
cd&v	Nahima Lanjri
Ecolo-Groen	Tinne Van der Straeten
Open Vld	Katja Gabriëls

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Katrijn van Riet, Peter Buysrogge, Michael Freilich, Darya Safai
Ellen Samyn, Francesca Van Belleghem, Alexander Van Hoecke
Youssef Handichi, Florence Reuter, Victoria Vandenberg
Ridouane Chahid, Lydia Mutyebele Ngoi, Patrick Prévot
Roberto D'Amico, Farah Jacquet, Nadia Moscufo
N., Isabelle Hansez, Ismaël Nuino
N.
Franky Demon, Tine Gielis
N.
Vincent Van Quickenborne, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
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 vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (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)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, eerste lid, b), van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2024 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 30 september 2025.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2024 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer Jérôme Aass (federaal ombudsman) schetst de structuur van de presentatie. De ombudsmannen zullen eerst toelichting geven bij de tendensen die uit de in 2024 ontvangen klachten naar voren komen. Vervolgens zullen ze ingaan op het thema van het jaarverslag, dat het motto “Houd het eenvoudig” draagt. Daarna zullen ze stilstaan bij het verslag over de instellingen die de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen. Ze zullen bovendien toelichting geven bij de bevoegdheden van de federale Ombudsman inzake klokkenluidersmeldingen en de bescherming van klokkenluiders, evenals bij de dossiers die in 2024 door het Centrum Integriteit werden behandeld. Tot slot zullen ze meegeven wat momenteel op de planning van de federale Ombudsman staat.

Klachten: tendensen 2024

Het aantal ontvangen klachten is licht gedaald, terwijl het aantal verzoeken om informatie hoog blijft en nog steeds stijgt.

In 2024 publiceerde de federale Ombudsman zijn verslag over de problemen die werkloosheidsuitkeringsinstanties en bijgevolg ook de werkzoekenden ondervonden.

Iedereen begaat kleine vergissingen. De vraag is of die daarom hard en rechtstreeks moeten worden bestraft. Zou men die vergissingen niet door de vingers kunnen zien? De federale Ombudsman heeft deelgenomen aan de denkoefening over dit onderwerp binnen het Belgische netwerk van ombudsmannen (*Ombudsman.be*) en heeft meegeschreven aan een resolutie over het recht op vergissing, die vervolgens door *Ombudsman.be* werd aangenomen.

Tot slot blijkt uit de uitvoeringspraktijk van de bevoegdheden die de federale Ombudsman inzake klokkenluiders heeft, dat het ingevoerde instrumentarium complex is en dat klokkenluiders, en zelfs het brede publiek, behoefte hebben aan informatie over het onderwerp.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné, en application de l'article 144, alinéa 1^{er}, b), du Règlement de la Chambre, le rapport annuel 2024 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 30 septembre 2025.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2024 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) présente d'emblée la structure de la présentation. Les médiateurs exposeront d'abord les tendances observées dans les plaintes reçues en 2024. Puis, ils aborderont le thème du rapport annuel: “faire simple”. Ensuite, ils détailleront le rapport sur les organismes de paiement des allocations de chômage. Ils évoqueront également les compétences du Médiateur fédéral en matière de traitement des signalements des lanceurs d'alerte et de leur protection, ainsi que les dossiers traités par le Centre Intégrité en 2024. Enfin, ils concluront en présentant les points actuellement à l'agenda.

Plaintes: tendances 2024

Si le nombre de plaintes reçues a un peu baissé, le nombre de demandes d'informations reste important et augmente.

En 2024, le Médiateur fédéral avait communiqué son rapport sur des problèmes rencontrés par les organismes de paiement d'allocations de chômage et, par voie de conséquence, par les demandeurs d'emploi.

Tout le monde fait des petites erreurs. Faut-il pour autant les sanctionner durement et directement? Ne pourraient-elles pas être excusées? Le Médiateur fédéral a participé à la réflexion à ce sujet au sein du réseau belge des médiateurs belges (*Ombudsman.be*) ainsi qu'à la rédaction d'une résolution sur le droit à l'erreur, qui a été adoptée par *Ombudsman.be*.

Enfin, l'exercice des compétences du Médiateur fédéral en matière de lanceurs d'alerte confirme que le dispositif mis en place est complexe et que les lanceurs d'alerte, et même le grand public, ont besoin d'informations à ce sujet. Plusieurs actions ou mesures d'information

In 2024 werden verscheidene acties en voorlichtingsmaatregelen op het getouw gezet voor het brede publiek, klokkenluiders en overheidsdiensten.

In 2024 registreerde de federale Ombudsman 9112 dossiers, wat er ongeveer 1000 minder zijn dan in 2023. 2023 was echter een recordjaar door het grote aantal klachten over energiepremies. Met ongeveer 6000 klachten blijft het aantal klachten hoog.

Net als in 2020 en 2022 hadden de meeste van de in 2024 ontvangen klachten betrekking op migratiedossiers. Die klachten vinden hun oorsprong in de aanhoudende structurele problemen binnen de betrokken overheidsdiensten, die nog steeds moeite hebben om bepaalde behandelingstermijnen te halen. Klachten met betrekking tot sociale zaken zijn de tweede meest voorkomende categorie.

De gevolgen van de coronacrisis en de daaruit voortvloeiende werkloosheidsdossiers en -klachten lieten zich in 2024 nog steeds voelen.

Vervolgens zijn er de klachten over of tegen de FOD Financiën, en tot slot een restcategorie met klachten over Defensie, de Kanselarij van de Eerste Minister, musea enzovoort.

De drie ombudsnormen waartegen in 2024 het vaakst werd gezondigd, zijn de correcte toepassing van de rechtsregels, de naleving van redelijke termijnen en gewetensvol beheer of zorgvuldigheid. De eerste twee normen houden verband met elkaar, aangezien een termijn wettelijk bepaald kan zijn. De gegrondheid van de klacht zal desgevallend worden afgetoetst aan de mate waarin de rechtsregels werden toegepast. Een termijn die niet bij wet is vastgesteld, zal dan worden beoordeeld op basis van het redelijkheidsbeginsel.

Alle behandelde klachten samengenomen, slaagde de federale Ombudsman er in 78 % van de gevallen in voor burgers en bedrijven een positief resultaat te bereiken. De Ombudsman wil in dat verband de uitstekende samenwerking met de overheidsdiensten benadrukken. Net dankzij die samenwerking kunnen die positieve resultaten worden voorgelegd.

Het aantal klachten blijft hoog en het aantal verzoeken om informatie neemt toe. In de afgelopen vijf jaar heeft de federale Ombudsman de verzoeken om informatie met 70 % zien toenemen. Dat wijst erop dat burgers steeds meer behoefte hebben aan duidelijke informatie. Driekwart van die verzoeken om informatie komt binnen per telefoon, waaruit blijkt dat de burger nog steeds behoefte heeft aan rechtstreeks menselijk

à destination du grand public, des lanceurs d'alerte et des administrations ont été mises en place en 2024.

En 2024, le Médiateur fédéral a enregistré 9112 dossiers, soit environ 1000 dossiers de moins par rapport à 2023. Cependant, 2023 était une année record en raison du nombre important de plaintes relatives aux primes énergie. Avec environ 6000 plaintes, le nombre de plaintes reste élevé.

Comme en 2020 et en 2022, la majorité des plaintes reçues en 2024 concernaient à nouveau des dossiers liés à la migration. Ces plaintes trouvent leur origine dans des problèmes structurels persistants au sein des administrations concernées, qui peinent encore à respecter certains délais de traitement. La deuxième catégorie la plus fréquente concerne les affaires sociales.

Les conséquences de la crise due au coronavirus, des dossiers de chômage et des plaintes qui en ont découlé sont restées perceptibles en 2024.

Enfin, suivent les plaintes en matière ou à l'encontre du SPF Finances, et puis une catégorie "divers" concernant la Défense, la Chancellerie du Premier Ministre, des musées, etc.

Les trois normes de bonne conduite administrative le plus souvent heurtées en 2024 sont l'application conforme des règles de droit, le délai raisonnable et la gestion consciencieuse ou la minutie. Les deux premières normes sont liées dès lors qu'un délai peut être fixé par une disposition légale. Le cas échéant, l'évaluation de la plainte se fera au regard de l'application conforme des règles de droit. Si le délai n'est pas fixé par une disposition légale, il sera alors apprécié au regard du principe du raisonnable.

Dans l'ensemble des plaintes traitées, le Médiateur fédéral a pu obtenir un résultat positif pour les citoyens et les entreprises dans 78 % des cas. Le médiateur souligne à cet égard l'excellente collaboration avec les administrations, grâce à laquelle ces résultats positifs ont pu être atteints.

Le nombre de plaintes reste élevé et les demandes d'informations augmentent. Au cours des cinq dernières années, le Médiateur fédéral a enregistré une augmentation de 70 % des demandes d'informations. Cela traduit le besoin croissant des citoyens de disposer d'une information claire. Trois quarts de ces demandes d'informations parviennent par téléphone. Cela montre que les citoyens éprouvent toujours le besoin d'un contact

contact. De helft van de verzoeken om informatie betrof bevoegdheden van deelstaten. Tot slot benadrukt de federale Ombudsman hoe complex de dossiers soms zijn, waardoor diepgaander onderzoek nodig is en de verwerkingstijd soms oploopt.

Houd het simpel

Uit de klachten blijkt dat burgers en bedrijven worden geconfronteerd met wetgeving en administratieve structuren die soms ingewikkeld zijn. Ze geven aan dat ze behoefte hebben aan duidelijke en precieze informatie vanwege de overheidsdiensten, vooral omdat de complexiteit een bron van fouten is voor zowel de burger als de diensten zelf. De burger verwacht van de overheidsdiensten dat die zich empathisch jegens hem opstellen en daarnaar handelen.

De burger verwacht ook dat de diensten hun verantwoordelijkheid nemen wanneer zich een vergissing voordoet en de nodige stappen zetten om de fout te corrigeren.

Sinds enige tijd denkt de federale Ombudsman na over een recht voor burgers op bepaalde vergissingen. Dat idee, dat binnen het netwerk *Ombudsman.be* wordt gedeeld, is geïnspireerd op de praktijk in Frankrijk en Nederland, waar de wetgeving reeds regels inzake zulk recht op vergissing behelst. De denkoefening steunt tevens op een in 2021 door de Belgische Senaat aangenomen resolutie¹ over hetzelfde beginsel.

De ombudsman overloopt vervolgens de elementen die aanleiding zouden geven tot zulk recht op vergissing. Zo moet het om een situatie gaan die kan worden rechtgezet. De bewuste rechtzetting mag derden niet schaden. Bovendien moet de burger te goeder trouw zijn; de fout mag geen poging tot fraude zijn. Op grond van het vertrouwensbeginsel zou de overheid desgevallend dienen te bewijzen dat de burger te kwader trouw handelde. Er zou ter zake dus een omkering van de bewijslast gelden. Tot slot zou het recht op vergissing niet mogen gelden in gevallen waarin de volksgezondheid, de openbare veiligheid of het milieu in het geding zijn.

Ombudsman.be heeft een resolutie over het recht op vergissing² naar alle parlementen van het land gestuurd en heeft daarin de in de resolutie van de Senaat gebezigde definitie overgenomen.

¹ Resolutie met betrekking tot de invoering van het recht op een vergissing in de contacten met de overheidsadministraties (Doc. S. 7-244).

² <https://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/2025-03/ombudsman.be-recht-op-vergissing-nl.pdf>

humain direct. La moitié des demandes d'informations concernent des compétences d'autres entités. Enfin, le Médiateur fédéral souligne la complexité des dossiers, qui ont exigé des recherches plus approfondies et, par conséquent, des délais de traitement parfois plus longs.

Faire simple

Il ressort des plaintes que les citoyens et les entreprises sont confrontés à une législation ou à des structures administratives parfois compliquées. Ils expriment le besoin de recevoir des informations claires et précises de la part des administrations, d'autant plus que cette complexité est source d'erreurs tant des citoyens que des administrations. Les citoyens attendent de l'administration qu'elle fasse preuve d'empathie à leur égard et qu'elle agisse en fonction.

Ils attendent également de l'administration qu'elle assume ses responsabilités lorsqu'une erreur survient et qu'elle prenne les mesures nécessaires pour la corriger.

Depuis quelque temps, le Médiateur fédéral réfléchit à la possibilité de créer un droit pour les citoyens de pouvoir être excusés de certaines erreurs. Cette idée, partagée au sein du réseau *Ombudsman.be*, s'inspire des pratiques en France et aux Pays-Bas, où une législation encadre déjà ce droit à l'erreur. La réflexion s'appuie également sur une résolution¹ adoptée par le Sénat belge en 2021 concernant ce même principe.

Le Médiateur fédéral parcourt ensuite les éléments constitutifs de ce droit à l'erreur. Ainsi doit-il s'agir d'une situation qui peut être rectifiée. La rectification en question ne devrait pas porter préjudice à des tiers. Par ailleurs, le citoyen doit être de bonne foi: l'erreur ne doit pas constituer une tentative de fraude. En vertu du principe de confiance, il appartiendrait alors à l'administration de faire la preuve de la mauvaise foi du citoyen, le cas échéant. Il y aurait donc ici un renversement de la charge de la preuve. Enfin, le droit à l'erreur ne devrait pas pouvoir être invoqué en cas d'atteinte à la santé publique ou à la sécurité publique ou à l'environnement.

Ombudsman.be a adressé une résolution² sur le droit à l'erreur à tous les parlements du pays, dans laquelle avait été retenue comme définition celle de la résolution du Sénat.

¹ Résolution relative à l'instauration d'un droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques (Doc. S. 7-244).

² <https://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/2025-03/ombudsman.be-droit-a-erreur-fr.pdf>

De spreker verduidelijkt dat het recht op vergissing al bestaat in België, met name in fiscale zaken. Ingevolge de aanneming van de programmawet van 18 juli 2025 wordt belastingplichtigen immers niet langer een belastingverhoging opgelegd wanneer ze te goeder trouw een eerste fout hebben gemaakt bij het invullen van hun belastingaangifte of wanneer ze hun aangifte te laat hebben ingediend.

Het recht op vergissing bestaat ook binnen de gewesten en de gemeenschappen.

Werkloosheidsuitkeringen

De heer David Baele (federaal ombudsman) vervolgt met een belangrijk dossier waar zijn instelling in 2024 rond gewerkt heeft, met name de problemen inzake de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen. Er werd een onderzoek gevoerd en vervolgens begin 2025 een uitgebreid verslag over dit thema uitgebracht.

De federale Ombudsman stelde twee grote problemen bij de uitbetalingsinstellingen vast.

De kwaliteit van de dienstverlening is vooreerst niet altijd op niveau. Instellingen zijn moeilijk bereikbaar, soms lastig toegankelijk en het blijkt moeilijk om afspraken te krijgen. Uit een onderzoek blijkt daarnaast dat er sprake is van een vrij complexe, maar ook verouderde wetgeving. Voor de details verwijst de heer Baele naar het uitgebreid verslag.

Wat de reglementering betreft, dient erop gewezen dat de basisteksten dateren van 1991 en bijgevolg sterk verouderd zijn. De digitalisering stond destijds nog in de kinderschoenen en de burger kreeg geen centrale plaats toebedeeld. De reglementering is voornamelijk opgesteld vanuit het oogpunt van de controlerende overheid.

De complexiteit van de dossiers neemt ook toe, waardoor het voor de uitbetalingsinstellingen meer tijd vraagt om ze correct te behandelen. We leven in een almaar complexere maatschappij: mensen zijn tijdelijk werkloos, hebben andere vormen van tewerkstelling, werken nu eens in het buitenland en dan weer in België enzovoort. Het vergt meer tijd en energie om dergelijke ingewikkelde dossiers correct te behandelen. De uitbetalingsinstellingen zelf geven ook aan dat ze over onvoldoende werkingsmiddelen beschikken om steeds de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bieden die ze zouden wensen en waarop de werkloze recht heeft. Deze opmerking komt telkens terug.

Le Médiateur fédéral précise que le droit à l'erreur vit déjà en Belgique, notamment en matière fiscale. En effet, suite à l'adoption de la loi-programme du 18 juillet 2025, les contribuables ne se verront pas imposer d'augmentation d'impôts lorsqu'ils ont commis une première erreur de bonne foi en remplissant leur déclaration fiscale ou s'ils ont introduit leur déclaration avec retard.

Le droit à l'erreur vit également au sein des Régions et des Communautés.

Allocations de chômage

M. David Baele (médiateur fédéral) poursuit en évoquant un dossier important sur lequel son institution a travaillé en 2024, à savoir les problèmes au sein des organismes de paiement des allocations de chômage. Une enquête a d'abord été menée, puis un rapport détaillé a été publié à ce sujet au début de 2025.

Le Médiateur fédéral a constaté deux problèmes majeurs au sein des organismes de paiement.

Tout d'abord, la qualité des services n'est pas toujours à la hauteur. Les organismes sont difficilement joignables, voire parfois difficilement accessibles, et il s'avère compliqué d'obtenir des rendez-vous. L'enquête menée fait en outre état d'une législation relativement complexe, mais aussi obsolète. Pour plus de précisions, M. Baele renvoie au rapport détaillé.

En ce qui concerne la réglementation, il convient de souligner que les textes de base datent de 1991 et qu'ils sont donc largement dépassés. À l'époque, la numérisation en était encore à ses balbutiements et le citoyen n'était pas au centre des préoccupations. La réglementation a principalement été élaborée du point de vue des autorités de contrôle.

Les dossiers devenant également plus complexes, les organismes de paiement doivent y consacrer plus de temps pour les traiter correctement. Nous vivons dans une société de plus en plus complexe: une partie de la population active se retrouve temporairement au chômage, d'autres formes d'emploi ont fait leur apparition, certaines personnes travaillent en partie à l'étranger et en partie en Belgique, etc. Le traitement de ces dossiers complexes demande donc plus de temps et d'énergie. Les organismes de paiement eux-mêmes indiquent également qu'ils ne disposent pas de moyens de fonctionnement suffisants pour assurer en permanence la qualité du service qu'ils souhaiteraient offrir aux chômeurs et à laquelle ceux-ci ont droit. C'est une remarque récurrente.

De federale Ombudsman formuleert in deze context in totaal zeven aanbevelingen, zowel aan de minister van Werk als aan de uitbetalingsinstellingen en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

Ten eerste wordt gevraagd te voorkomen dat werklozen het slachtoffer worden van problemen waarmee hun uitbetalingsinstelling geconfronteerd wordt, waardoor deze er onder meer niet in slaagt het dossier tijdig in te dienen bij de RVA.

Verder wordt gevraagd de werkloosheidsreglementering te hervormen door deze eenvoudiger en toekomstbestendig te maken, waarbij de burger centraal staat en er volop wordt ingezet op de automatisering van rechten en de digitalisering van procedures, zonder daarbij de digitaal kwetsbare burger uit het oog te verliezen.

Ten slotte pleit de federale Ombudsman er ook voor om de betrokken actoren voldoende middelen toe te kennen om deze opdrachten naar behoren te vervullen.

De heer Baele licht vervolgens toe waarom werd besloten om dit onderzoek te voeren en een verslag te publiceren. Tijdens de coronacrisis werd vastgesteld dat de federale Ombudsman een zeer hoog aantal klachten over dit thema ontving. In 2020 en 2021 was er sprake van ongeveer 1200 à 1300 klachten op jaarbasis. Op dat moment leek er een logische verklaring te zijn voor deze cijfers, aangezien tijdens de coronacrisis veel mensen tijdelijk werkloos geworden zijn en zij voor het eerst een aanvraag moesten doen om een uitkering te bekomen. In de periode voorafgaand aan 2020 ontving de federale Ombudsman immers slechts een zestigtal klachten op jaarbasis.

Tegen de verwachtingen in daalde het aantal klachten na de pandemie echter niet naar precoronaniveau. In 2023 en 2024 kwamen jaarlijks nog steeds een zeshonderdtal klachten binnen, tien keer zoveel als voor 2020. Er bleek dus meer aan de hand, vandaar het initiatief om dit onderzoek te voeren.

Een vooruitblik naar de tendensen voor 2025 bevestigt dat de klachten over de werkloosheidsuitkeringen blijven aanhouden: in het eerste semester is er sprake van 300 klachten, wat betekent dat het aantal klachten over het gehele jaar hoog blijft.

De onderwerpen zijn nog steeds de moeilijke bereikbaarheid, gebrek aan antwoord, de vrij lange behandelingstermijnen, moeilijkheden om een afspraak te verkrijgen, enzovoort.

À cet égard, le Médiateur fédéral adresse au total sept recommandations, tant au ministre de l'Emploi qu'aux organismes de paiement ou encore à l'Office national de l'emploi (ONEM).

La première recommandation vise à éviter que les chômeurs soient victimes des problèmes rencontrés par leur organisme de paiement, ce qui les empêche notamment de transmettre leur dossier à l'ONEM dans les délais impartis.

Le Médiateur fédéral appelle ensuite à réformer la réglementation en matière de chômage afin de la simplifier et d'assurer sa pérennité, en l'orientant davantage vers le citoyen et en misant pleinement sur l'automatisation des droits et sur la numérisation des procédures, sans pour autant perdre de vue les citoyens numériquement vulnérables.

Enfin, le Médiateur fédéral appelle à accorder suffisamment de moyens aux acteurs concernés afin qu'ils puissent remplir correctement leurs missions.

M. Baele explique ensuite pourquoi il a été décidé de mener cette enquête et de publier un rapport à son sujet. Pendant la crise du coronavirus, il a été constaté que le Médiateur fédéral recevait un nombre très élevé de plaintes en lien avec cette thématique. En 2020 et en 2021, il a enregistré environ 1200 à 1300 plaintes chaque année. À ce moment-là, la crise sanitaire semblait constituer une explication logique à ce phénomène, étant donné que de nombreuses personnes se sont alors retrouvées temporairement au chômage et qu'elles ont dû demander des allocations pour la première fois. Avant 2020, le Médiateur fédéral ne recevait en effet qu'une soixantaine de plaintes sur une base annuelle.

Contre toute attente, le nombre de plaintes n'est toutefois pas retombé au niveau qui était le sien avant la pandémie. En 2023 et en 2024, le Médiateur fédéral a encore reçu quelque 600 plaintes chaque année, soit dix fois plus qu'avant 2020. Il s'est donc avéré que le problème était plus important qu'on ne le pensait, d'où l'initiative de mener cette enquête.

Une prévision des tendances pour 2025 confirme que les plaintes en matière d'allocations de chômage resteront orientées à la hausse: au premier semestre, le Médiateur fédéral a comptabilisé 300 réclamations, ce qui signifie que leur nombre restera élevé tout au long de l'année.

Les problèmes dénoncés sont toujours les mêmes: manque d'accessibilité, absence de réponse, délais de traitement relativement longs, difficultés à obtenir un rendez-vous, etc.

De federale Ombudsman zal de aanbevelingen uit het verslag opvolgen. De meeste zijn nog niet uitgevoerd door de uitbetalingsinstellingen en de minister. Er werd reeds gevraagd om het verslag tevens toe te lichten in de Kamercommissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen.

Verder kreeg de federale Ombudsman de vraag om tegen 22 oktober 2025 een advies uit te brengen over een wetsvoorstel (DOC 56 1044/001) dat ertoe strekt de uitbetaling van de werkloosheidsuitkeringen te moderniseren en dit voortaan uitsluitend via de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen te laten verlopen.

Gelet op het blijvend hoge aantal klachten volgt de federale Ombudsman dit thema verder op, zowel wat betreft de aanbevelingen ten aanzien van de instellingen zelf als deze gericht aan de minister.

Klokkenluiders

Wat de tweede kernopdracht van de federale Ombudsman betreft, werden in 2024 in totaal 705 dossiers met betrekking tot klokkenluiders behandeld: 125 in de publieke sector en 580 in de private sector. Er werden 38 beschermingsdossiers en 158 anonieme meldingen geteld.

Ten opzichte van 2023 is er bijna een verdubbeling voor publieke sector waar te nemen, tegenover een verdrievoudiging voor de private sector. Het aantal anonieme klachten, vooral in de private sector, stijgt eveneens sterk. Het hoogste aantal meldingen betreft het domein sociale fraude.

In het kader van de wetgeving private sector hebben de bevoegde autoriteiten 1241 meldingen ontvangen. Het grootste aantal (548) komt binnen bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, gevolgd door de FOD Financiën, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA). Ook in dat domein blijft het aantal meldingen dus vrij hoog.

De klokkenluiders hebben eveneens nood aan duidelijke informatie, gelet op de vrij ingewikkelde wetgeving. Sinds de wet van 15 september 2013 was de federale Ombudsman reeds bevoegd om meldingen te behandelen van vermeende integriteitsschendingen binnen de federale administraties met de wet van 2013. Met de wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private

Le Médiateur fédéral assurera le suivi des recommandations formulées dans le rapport. La plupart n'ont pas encore été mises en œuvre par les organismes de paiement ni par le ministre. Une demande a déjà été adressée à ce dernier en vue de présenter également le rapport en commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions de la Chambre.

Par ailleurs, le Médiateur fédéral a été invité à remettre, pour le 22 octobre 2025, un avis sur une proposition de loi (DOC 56 1044/001) visant à moderniser le paiement des allocations de chômage et à le confier désormais exclusivement à la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage.

Compte tenu du nombre toujours élevé de plaintes, le Médiateur fédéral continue de suivre cette thématique et les recommandations adressées tant aux organismes eux-mêmes qu'au ministre.

Lanceurs d'alerte

Concernant la deuxième mission essentielle du Médiateur fédéral, un total de 705 dossiers relatifs à des lanceurs d'alerte ont été traités en 2024: 125 dans le secteur public et 580 dans le secteur privé. 38 dossiers de protection et 158 signalements anonymes ont été recensés.

Par rapport à 2023, le nombre de dossiers dans le secteur public a pratiquement doublé, alors qu'il a presque triplé dans le secteur privé. Le nombre de plaintes anonymes, surtout dans le secteur privé, connaît également une forte augmentation. Le domaine qui concentre le plus grand nombre de signalements est celui de la fraude sociale.

Les autorités compétentes ont reçu 1241 signalements dans le cadre de la législation applicable au secteur privé. Le plus grand nombre de ces signalements (548) a été transmis à l'Office national de sécurité sociale, suivi par le SPF Finances, l'Office national de l'emploi (ONEM) et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Le nombre de signalements reste donc élevé dans ce domaine également.

Les lanceurs d'alerte doivent, eux aussi, disposer d'informations claires compte tenu de la législation assez complexe. La loi du 15 septembre 2013 avait habilité le Médiateur fédéral à examiner les signalements d'atteintes présumées à l'intégrité au sein des administrations fédérales. Depuis la loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé, en vigueur

sector, van kracht sinds 15 februari 2023, is de instelling als federale coördinator tevens bevoegd geworden voor de privésector.

Wat de federale publieke sector betreft is er ook een uitbreiding gekomen. De federale Ombudsman is namelijk tevens bevoegd om meldingen te ontvangen van de kabinetten en andere federale instanties zoals de dotatiegerechtigde instellingen van het federaal Parlement. Er zijn dus verschillende wetgevingen, meldkanalen, instellingen en organisaties betrokken, wat het voor de klokkenluider vrij ingewikkeld maakt. De betrokkenen hebben nood aan duidelijke informatie. Om die reden engageert de federale Ombudsman zich samen met het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (FIRM) om klokkenluiders te informeren en wegwijs te maken in de procedures en de regelgeving.

De heer Baele stipt vervolgens aan dat 87 % van de meldingen over inbreuken in de private sector onontvankelijk zijn. Dat komt omdat een kwart van de gemelde inbreuken niet binnen één van de veertien in de wetgeving opgenomen domeinen valt. Een andere oorzaak is het ontbreken van de professionele context. Er dient bijgevolg sterk te worden ingezet op het verstrekken van informatie.

Samen met het FIRM heeft de federale Ombudsman in 2024 een uitgebreide gids voor klokkenluiders gepubliceerd, waarin alle mogelijkheden en procedures worden uitgelegd: de verschillende meldingskanalen, de definitie van een klokkenluider, de wijze waarop klokkenluiders beschermd zijn, op wie ze beroep kunnen doen enzovoort. Er werd tevens een minibrochure uitgebracht die alles mooi samenvat en een handig instrument vormt voor klokkenluiders om hun weg te vinden. Daarnaast werd eind 2024 een studiedag gehouden waarop zeer veel reactie is gekomen. Er worden ten slotte ook webinars georganiseerd voor integriteitscoördinatoren in federale administraties om uitleg te geven over de procedures en de wetgeving.

In 2025 zal verder worden ingezet op deze gerichte informatie voor klokkenluiders, onder meer door de website verder te optimaliseren met meldingsformulieren en allerhande informatie. Het is de bedoeling om op die manier het aantal onontvankelijke meldingen te reduceren en klokkenluiders zo goed mogelijk naar de juiste kanalen te leiden, zodat zij snel en efficiënt geholpen worden.

Interne werking

De Kamer heeft de federale Ombudsman extra middelen toegekend voor bijkomende aanwervingen naar

depuis le 15 février 2023, il est également compétent à l'égard du secteur privé, en tant que coordinateur fédéral.

Les compétences du Médiateur fédéral ont également été étendues en ce qui concerne le secteur public fédéral. Il est notamment habilité à recevoir les signalements émanant des cabinets et d'autres instances fédérales telles que les institutions bénéficiant d'une dotation du Parlement fédéral. Plusieurs législations, canaux de signalement, institutions et organisations peuvent donc jouer un rôle, de sorte que le lanceur d'alerte n'a pas toujours la tâche facile. Les intéressés ont besoin d'informations claires. C'est pourquoi le Médiateur fédéral s'engage, en collaboration avec l'Institut fédéral des droits humains (IFDH), à informer les lanceurs d'alerte et à les guider dans le dédale des procédures et réglementations.

M. Baele ajoute que 87 % des signalements d'infractions dans le secteur privé sont irrecevables. Cette proportion s'explique par le fait qu'un quart des infractions signalées ne relèvent pas de l'un des quatorze domaines énumérés par la législation. Une autre explication réside dans l'absence de contexte professionnel. Il convient dès lors de mettre fortement l'accent sur la communication d'informations.

En collaboration avec l'IFDH, le Médiateur fédéral a publié en 2024 un guide complet à l'intention des lanceurs d'alerte, dans lequel les diverses possibilités et procédures sont détaillées: les différents canaux de signalement, la définition d'un lanceur d'alerte, la manière dont les lanceurs d'alerte sont protégés, les personnes auxquelles ils peuvent s'adresser, etc. Une mini-brochure a également été publiée. Celle-ci résume clairement l'ensemble et constitue un outil pratique pour guider les lanceurs d'alerte. Une journée d'étude organisée fin 2024 a par ailleurs suscité de très nombreuses réactions. Enfin, des webinaires sont également organisés pour fournir des explications sur les procédures et la législation aux coordinateurs d'intégrité des administrations fédérales.

En 2025, l'accent continuera d'être mis sur la délivrance d'informations ciblées aux lanceurs d'alerte, notamment en optimisant davantage le site web au moyen de formulaires de signalement et d'informations diverses. L'objectif est de réduire le nombre de signalements irrecevables et d'orienter au mieux les lanceurs d'alerte vers les canaux adéquats, où ils pourront bénéficier d'une aide rapide et efficace.

Fonctionnement interne

La Chambre a alloué des moyens supplémentaires au Médiateur fédéral pour des recrutements complémentaires

aanleiding van de nieuwe opdracht inzake klokkenluiders, maar ook omdat het aantal klachten jaar na jaar blijft toenemen. Gelet op de hoge werkdruk werd in 2024 overgegaan tot zes welkome aanwervingen.

Binnenkort stapt de federale Ombudsman daarnaast over naar een nieuw dossierbehandelingssysteem. De ondersteuning voor het bestaande, sterk verouderde systeem is gestopt; momenteel wordt volop gewerkt aan een nieuwe toepassing.

Verder werd een tool aangekocht om de telefonie in kaart te brengen en te monitoren. 75 % van de informatievragen komt immers per telefoon binnen. In 2024 gaven 2454 oproepen aanleiding tot het openen van een dossier. In 2025 werden tot op heden reeds 3700 telefoongesprekken geregistreerd. Door het gratis 0800-nummer weet het publiek de instelling weliswaar vlot te vinden, maar het voornoemde cijfer geeft nog maar eens aan in welke mate mensen op zoek zijn naar begeleiding en informatie.

Het komende jaar wordt de focus gelegd op het welzijn binnen de instelling. Daartoe werd een speciaal actieplan opgesteld, waarmee men binnenkort aan de slag gaat.

Uit een welzijnsenquête, die trouwens geleid heeft tot dit actieplan, bleek dat er omwille van de hoge werkdruk toch enige nood is aan bijkomende coaching en ondersteuning op het vlak van welzijn. Medewerkers hebben soms te maken met stressgerelateerde klachten wegens de hoge werkdruk. Het is niet altijd evident om bijvoorbeeld als frontofficemedewerker de klacht telefoons te beantwoorden. Soms gaat het om mensen met moeilijk klaaggedrag; in bepaalde gevallen is er zelfs sprake van agressie, tot in die mate dat medewerkers bedreigd worden. Ook oproepen van mensen met psychische problemen of zelfmoordgedachten komen bijvoorbeeld voor. Het is noodzakelijk om met dergelijke situaties te kunnen omgaan, vandaar de nood aan een actieplan. Er wordt dan ook ingezet op acties en activiteiten die de samenhang bevorderen.

De heer Baele gaat vervolgens in op de samenwerking met *Ombudsman.be*, waarop het komende jaar verder wordt ingezet. *Ombudsman.be* is de nieuwe naam van het Belgisch netwerk van ombudsmannen, waarin een dertigtal instellingen zijn opgenomen: voor de publieke sector zijn dat de federale en regionale ombudsmannen en de lokale ombudsmannen van verschillende grote steden, en daarnaast ook de ombudsdiensten van de semipublieke en de private sector. Het is de bedoeling van dat netwerk om elkaar te ondersteunen en collegialiteit te bieden, om goede praktijken, om informatie en

en vue de l'accomplissement de sa nouvelle mission relative aux lanceurs d'alerte, mais aussi parce que le nombre de plaintes ne cesse d'augmenter au fil des années. Compte tenu de son importante charge de travail, le Médiateur fédéral a procédé, en 2024, à six recrutements qui furent les bienvenus.

Par ailleurs, le Médiateur fédéral passera prochainement à un nouveau système de traitement des dossiers. Le support du système existant, qui est très ancien, a pris fin. Une nouvelle application est en cours de développement.

En outre, un outil a été acheté pour mesurer la téléphonie et en assurer le suivi. En effet, 75 % des demandes d'informations sont adressées par téléphone. En 2024, 2454 appels ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier. En 2025, 3700 conversations téléphoniques ont été enregistrées à ce jour. Le numéro gratuit 0800 permet au public d'accéder facilement à l'institution, mais les chiffres précités illustrent une fois de plus combien la population a besoin d'accompagnement et d'informations.

L'année prochaine, l'accent sera mis sur le bien-être au sein de l'institution. Un plan d'action spécial a été élaboré à cette fin et il sera bientôt mis en œuvre.

Une enquête sur le bien-être, qui a d'ailleurs débouché sur ce plan d'action, a identifié un certain besoin de coaching et de soutien supplémentaires en matière de bien-être dû à la charge de travail élevée. Le personnel souffre parfois de stress induit par la charge de travail élevée. Par exemple, il n'est pas toujours facile, au *front office*, de répondre aux appels téléphoniques de personnes qui veulent porter plainte et qui ont parfois des comportements problématiques. Certaines sont parfois agressives, voire menaçantes à l'égard du personnel. L'institution reçoit aussi des appels de personnes qui souffrent de problèmes psychiques ou qui ont des pensées suicidaires, par exemple. C'est parce qu'il faut pouvoir gérer ces situations qu'un plan d'action est nécessaire. L'institution mise dès lors sur des actions et des activités qui favorisent la cohésion.

M. Baele évoque ensuite la collaboration avec *Ombudsman.be*, qui sera renforcée l'année prochaine. *Ombudsman.be* est le nouveau nom du réseau des ombudsmans de Belgique, réseau qui regroupe une trentaine d'institutions. Pour le secteur public, il s'agit des ombudsmans fédéraux, régionaux et communautaires et des ombudsmans locaux de plusieurs grandes villes. Ce réseau englobe aussi les services de médiation du secteur semi-public et du secteur privé. Ce réseau a pour objectif d'apporter à ses membres un soutien mutuel et collégial en vue de l'échange de bonnes pratiques,

ervaring uit te wisselen, om synergieën en samenwerking te creëren, maar ook om professionele normen uit te werken voor het ombudswerk.

Op de planning van de federale Ombudsman

De spreker geeft de belangrijkste zaken mee die op stapel staan.

Ten eerste krijgt de federale Ombudsman er opnieuw een nieuwe opdracht bij. In het kader van artikel 77 van de Europese *AI-act* is de federale Ombudsman namelijk opgenomen op de lijst van toezichtmechanismen om toe te zien op het respecteren van de grondrechten in geval van gebruik van highrisk AI-applicaties.

De FOD Economie heeft de leiding. Over de opdracht bestaat nog heel wat onduidelijkheid: er staat immers een groot aantal instellingen op de voornoemde lijst die eveneens uitkijken naar verduidelijking over wat precies verwacht wordt van dergelijke toezichtmechanismen. Er moeten op dat vlak nog wetgevende initiatieven worden genomen om alles operationeel te maken.

Een tweede belangrijk onderwerp waaraan momenteel de laatste hand wordt gelegd, is het verslag over de migratiediensten. Er wordt gemikt op een publicatie voor het einde van 2025. Het aantal klachten inzake migratie is altijd hoog geweest en bedroeg in 2024 opnieuw 43 % van het totale aantal.

Het is bovendien moeilijk om resultaten te bereiken op dit vlak. Er wordt samengewerkt met de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en met de FOD Buitenlandse Zaken, maar het is niet altijd gemakkelijk om oplossingen in de dossiers te bekomen. Vandaar de beslissing om dit thema structureel aan te pakken, gezien het weinig zin heeft om ieder dossier individueel te trachten op te lossen. De betrokken diensten zijn overstelpt door aanvragen en worden geconfronteerd met een hoge werklast.

De heer Baele gaat vervolgens in op de redenen waarom werd besloten om een verslag over de migratiediensten op te maken. In deze dossiers is nog steeds sprake van zeer lange behandelingstermijnen voor ingediende aanvragen. Daarnaast is er een gebrek aan informatie over het vervullen van bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld voor visumaanvragen. Verder ondervinden sommige aanvragers problemen om een aanvraag tijdig in te dienen in het buitenland of in België, omdat ze bijvoorbeeld geen afspraak kunnen krijgen bij de diplomatieke posten in het buitenland. Verder gaat het over de wijze waarop de administratie de aanvraag

d'informations et d'expériences, de la mise en place de synergies et d'une coopération, mais aussi de l'élaboration de normes professionnelles pour le travail de médiation.

Agenda du Médiateur fédéral

L'orateur passe en revue les principaux travaux en cours.

Premièrement, une nouvelle mission supplémentaire a été attribuée au Médiateur fédéral: en application de l'article 77 du Règlement européen sur l'intelligence artificielle, le Médiateur fédéral a été inscrit sur la liste des mécanismes de surveillance chargés de veiller au respect des droits fondamentaux en cas d'utilisation de systèmes IA à haut risque.

Le SPF Économie est à la manoeuvre. Beaucoup de zones d'ombre subsistent toutefois concernant la mission. En effet, de nombreux organismes figurent sur cette liste et elles attendent aussi des éclaircissements sur ce qui est précisément attendu desdits mécanismes de surveillance. Des initiatives législatives devront encore être prises à cet égard pour que ce système soit pleinement opérationnel.

La rédaction du rapport sur les services de migration, qui est actuellement en cours de finalisation, constitue une deuxième tâche importante. Sa publication est prévue pour la fin de l'année 2025. Le nombre de plaintes concernant la migration a toujours été élevé et il représentait à nouveau 43 % du total des plaintes en 2024.

De plus, il est difficile d'obtenir des résultats dans ce domaine. Le Médiateur fédéral collabore avec l'Office des étrangers (OE) et le SPF Affaires étrangères, mais il n'est pas toujours facile de trouver des solutions dans ces dossiers. Dès lors, il a été décidé de traiter ce thème d'une manière structurelle, dès lors qu'il apparaît peu judicieux d'essayer de résoudre chaque dossier individuellement. Les services concernés sont submergés de demandes et ont une charge de travail importante.

M. Baele évoque ensuite les raisons sous-tendant la décision de rédiger un rapport sur les services compétents en matière de migration. Dans ces dossiers, le traitement des demandes introduites est encore très long. Des informations relatives au respect de certaines conditions, par exemple en ce qui concerne les demandes de visa, font en outre défaut. Par ailleurs, certains demandeurs éprouvent des difficultés à introduire leur demande à temps à l'étranger ou en Belgique, car ils ne parviennent pas, par exemple, à obtenir un rendez-vous auprès des postes diplomatiques à l'étranger. Les autres problèmes concernent la manière dont

behandelt en bepaalde interpretaties aan de reglementering geeft, waarbij onvoldoende aandacht wordt geschonken aan de grondrechten of aan de concrete situatie van de betrokkenen zelf. Deze problematieken komen structureel terug in de migratiedossiers en zullen in het verslag onder de aandacht gebracht worden.

De federale Ombudsman werkt momenteel aan twee aanbevelingen aan het Parlement met betrekking tot de FOD Buitenlandse Zaken en de DVZ over de vereiste om zich persoonlijk aan te bieden bij een diplomatieke post om een visum aan te vragen. Er wordt gevraagd om de indieningswijze van de visumaanvraag te evalueren en rekening te houden met de moeilijkheden die aanvragers ondervinden om zich in persoon aan te bieden. Soms zijn er geen ambassades of consulaire posten in het land zelf en moet men de grens over. In sommige gevallen loopt de route door een conflictgebied, waardoor men zijn leven riskeert om een visumaanvraag in te dienen.

Een andere aanbeveling is gericht aan de minister van Werk en strekt ertoe om in de werkloosheidsreglementering een wettelijke basis te voorzien om de vrijwillige terugbetaling van rechtmatig toegekende uitkeringen mogelijk te maken, met name wanneer het gezinsinkomen daardoor zou verhogen. Meer specifiek is het de bedoeling mensen met een gezinspensioen niet te benadelen. Deze aanbeveling wordt met de steun van de Ombudsman Pensioenen uitgebracht, die het thema onder de aandacht van de federale Ombudsman heeft gebracht.

De heer Baele gaat vervolgens in op het netwerk *Ombudsman.be*, waarvan hij sedert maart 2025 de nieuwe voorzitter is. Een modernisering staat op stapel, met onder meer een vernieuwing van de huidige verouderde website. Het is de bedoeling dat het publiek snel zal kunnen vinden bij welke ombudsman het terecht kan voor welk probleem, via een efficiënte en visueel aantrekkelijke intelligente zoekfunctie. De federale Ombudsman krijgt momenteel nog veel vragen over zaken waarvoor de instelling niet bevoegd is. Een belangrijk element waaraan de komende periode wordt gewerkt, is dan ook het reduceren van het aantal onontvankelijke klachten. Dat kan door in te zetten op informatie via de eigen website, maar ook via de site van het netwerk *Ombudsman.be*, teneinde mensen naar de juiste ombudsinstelling toe te leiden.

De nieuwe structuur van het netwerk is eveneens belangrijk. *Ombudsman.be* is een feitelijke vereniging van ombudsinstellingen, zonder specifiek juridisch statuut. Er wordt over nagedacht om dat netwerk om te vormen tot een vzw. De bijhorende rechtspersoonlijkheid zou

l'administration traite la demande et interprète certains points de la réglementation, sans accorder suffisamment d'attention aux droits fondamentaux ou à la situation concrète des personnes concernées. Ces problèmes reviennent de manière structurelle dans les dossiers de migration et seront mis en évidence dans le rapport.

Le Médiateur fédéral élabore actuellement deux recommandations à l'attention du Parlement concernant le SPF Affaires étrangères et l'Office des étrangers, au sujet de l'obligation de se présenter en personne à un poste diplomatique pour introduire une demande de visa. Il est demandé d'évaluer les modalités d'introduction des demandes de visa et de tenir compte des difficultés des demandeurs à se présenter en personne aux postes diplomatiques. En effet, il arrive que notre pays ne compte ni ambassade ni poste consulaire dans le pays du demandeur, ce qui l'oblige à se rendre dans un pays voisin. Dans certains cas, l'itinéraire qu'il suit traverse une zone de conflit, et il doit ainsi risquer sa vie pour introduire une demande de visa.

Une autre recommandation est adressée au ministre de l'Emploi et préconise de prévoir, dans la réglementation du chômage, une base légale permettant le remboursement volontaire des allocations attribuées conformément à la loi, notamment lorsque ces allocations entraînent une hausse des revenus du ménage. L'objectif consiste plus précisément à ne pas pénaliser les bénéficiaires d'une pension au taux ménage. Cette recommandation est formulée avec le soutien du Médiateur des pensions, qui a porté ce thème à l'attention du Médiateur fédéral.

M. Baele évoque ensuite le réseau *Ombudsman.be*, dont il est le nouveau président depuis mars 2025. Une modernisation est prévue, comprenant notamment la refonte du site web actuel, devenu obsolète. L'objectif est que le public puisse rapidement savoir vers quel médiateur se tourner pour chaque type de problème, grâce à une fonction de recherche intelligente, efficace et visuellement attrayante. Le Médiateur fédéral reçoit encore de nombreuses questions concernant des matières pour lesquelles il n'est pas compétent. Dans les prochains temps, un point important sera donc de réduire le nombre de plaintes irrecevables, en diffusant des informations sur son propre site web ainsi que sur celui du réseau *Ombudsman.be*, afin d'orienter correctement le public vers le médiateur compétent.

La nouvelle structure du réseau est également importante. *Ombudsman.be* est une association de fait d'institutions d'ombudsman, sans statut juridique spécifique. Il est envisagé de transformer ce réseau en ASBL. La personnalité juridique qui en découlerait permettrait de

het mogelijk maken om kleine overheidsopdrachten af te sluiten en eventueel een permanent secretariaat te installeren. Er komt immers behoorlijk wat werk kijken bij een dergelijk netwerk.

De spreker verwijst naar voorbeelden van initiatieven in het verleden, zoals de ombudsrunde waarbij de marktplaatsen werd opgegaan met een stand om uitleg te geven aan de burgers en aan lokale besturen.

Een laatste punt op de planning van de federale Ombudsman betreft de klokkenluiders. De nieuwe wetgeving die sinds het begin van 2023 van toepassing is op de publieke en de private sector zal daarbij geëvalueerd worden. De federale Ombudsman heeft opgesteld welke elementen in die wetgeving zouden moeten worden verbeterd. Deze lijst wordt binnenkort overgemaakt aan de respectievelijke kabinetten; het Parlement zal eveneens geïnformeerd worden.

De heer Baele merkt tot slot op dat de federale Ombudsman sinds kort ook een nieuwe bevoegdheid heeft als extern meldingskanaal voor de diensten van de Kamer.

II. — GEDACHTEWISSELING

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) bedankt de federale ombudsmannen voor hun uiteenzetting en het geleverde werk, en verneemt graag de datum wanneer de instelling advies uitbrengt in verband met de uitbetaling van de werkloosheidsuitkeringen.

De heer David Baele (federaal ombudsman) laat weten dat dit advies op 22 oktober 2025 verwacht wordt.

Mevrouw Katleen Bury (VB) zal de aanbevelingen over verouderde wetgeving verder bestuderen. Aangezien dit onderwerp eveneens in de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen moet worden besproken, suggereert de spreker om de leden van die commissie bij de volgende gelegenheid mee uit te nodigen tijdens de voorstelling van het jaarverslag van de federale Ombudsman, zodat ze reeds enige informatie meekrijgen. Op die manier hoeft er geen dubbel werk geleverd te worden.

Verder komt mevrouw Bury terug op het grote aantal vragen dat niet aan de juiste instantie wordt gericht, en waarvoor wordt bekeken hoe de doorverwijzing best plaatsvindt. Wat is in dat verband de stand van zaken met betrekking tot artificiële intelligentie, om mensen bijvoorbeeld bij een eerste contact te woord te kunnen staan?

conclure de petits marchés publics et, le cas échéant, d'installer un secrétariat permanent. Un tel réseau implique en effet une charge de travail considérable.

L'orateur cite des exemples d'initiatives passées, comme l'Ombudstour, lors duquel des stands étaient installés au cœur des villes afin d'informer les citoyens et les pouvoirs locaux à ce sujet.

Un dernier point figurant à l'agenda du Médiateur fédéral concerne les lanceurs d'alerte. La nouvelle législation, applicable depuis le début de l'année 2023 aux secteurs public et privé, fera l'objet d'une évaluation. Dans ce cadre, le Médiateur fédéral a dressé une liste des éléments de cette législation nécessitant des améliorations. Cette liste sera prochainement transmise aux cabinets concernés, et le Parlement en sera également informé.

Enfin, M. Baele souligne que le Médiateur fédéral dispose depuis peu d'une nouvelle compétence: celle d'agir comme canal de signalement externe pour les services de la Chambre.

II. — ÉCHANGE DE VUES

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) remercie les médiateurs fédéraux pour leur exposé et le travail fourni. Elle voudrait connaître la date à laquelle ils remettront leur avis sur le paiement des allocations de chômage.

M. David Baele (médiateur fédéral) signale que la remise de cet avis est prévue pour le 22 octobre 2025.

Mme Katleen Bury (VB) étudiera attentivement les recommandations sur la législation dépassée. Étant donné que ce sujet devra aussi être abordé en commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions, l'intervenante suggère d'inviter les membres de cette commission, la prochaine fois, pour la présentation du rapport annuel du Médiateur fédéral, afin qu'ils puissent déjà obtenir certaines informations. Cela permettra d'éviter de faire deux fois le même travail.

Mme Bury revient ensuite sur le grand nombre de questions qui ne sont pas adressées à la bonne instance, et sur la réflexion menée pour déterminer la meilleure solution pour leur réorientation. Le recours à l'intelligence artificielle a-t-il été envisagé, par exemple pour la première prise de contact avec les demandeurs?

De heer David Baele (federaal ombudsman) gaat vooreerst in op het verslag inzake de werkloosheids-uitkeringen. De ombudsmannen kijken er inderdaad naar uit om dat in detail toe te lichten in de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen. Het betreft een uitgebreid rapport met een groot aantal technische aspecten alsook zeven aanbevelingen. Het gaat niet alleen over het gebrek aan kwalitatieve dienstverlening, maar ook over de problematiek van het laattijdig indienen door de uitbetalingsinstellingen van een aanvraag bij de RVA. Heel wat elementen spelen daarbij een rol, zoals bijvoorbeeld afgeleide rechten die in het gedrang komen. In die zin is het nuttig om het verslag meer gedetailleerd toe te lichten in een gespecialiseerde commissie.

Wat de tweede vraag betreft, herhaalt de heer Baele dat er sterk zal worden ingezet op het reduceren van de onontvankelijke klachten, zowel via de website en de klachtenformulieren die worden geoptimaliseerd en verder verfijnd, als via de website *ombudsman.be*, met behulp waarvan mensen rechtstreeks en efficiënt naar de juiste ombudsinstelling worden toegeleid.

Artificiële intelligentie wordt momenteel niet gebruikt. Na de recente vernieuwing van de website wordt momenteel prioritair werk gemaakt van de invoering van een nieuw dossierbehandelingssysteem, waaraan het het personeel vervolgens gewoon kan raken. Er is ook een nieuwe SharePoint met een Teams-omgeving opgezet. De federale Ombudsman is een kleine instelling, wat een aanpak stap voor stap noodzaakt.

Tegelijkertijd wordt er volop nagedacht over de toepassing van artificiële intelligentie. Bij de Vlaamse ombudsdienst wordt daar bijvoorbeeld reeds op ingezet. De heer Baele is van mening dat ook zijn dienst op die trein moet stappen. Op welke manier dat zal zijn, moet nog intern bekeken worden. In elk geval zal AI in de toekomst een ondersteuning kunnen en moeten bieden.

De heer Dimitri Legasse (PS) herinnert er vooreerst aan dat de federale Ombudsman ten dienste staat van alle burgers en hen bijstaat in hun contacten met de federale overheidsdiensten.

Die contacten worden almaar complexer, niet omdat het de ambtenaren aan professionaliteit ontbreekt, maar wel vanwege de complexiteit die eigen is aan een overheidsdienst en ook door de besparingen van de huidige meerderheid – die ze weliswaar zelf “optimalisaties” noemt.

Enerzijds zal door de sluiting van meerdere regiokantoren van de FOD Financiën de administratieve woestijn nog wat uitdijen. Anderzijds heeft mevrouw Matz,

M. David Baele (médiateur fédéral) évoque d’abord le rapport consacré aux allocations de chômage, que les médiateurs sont effectivement impatients de présenter en détail devant la commission des Affaires sociales, de l’Emploi et des Pensions. Il s’agit d’un rapport détaillé qui aborde un grand nombre de questions techniques et contient sept recommandations. Il évoque non seulement le manque de qualité du service, mais aussi le problème des demandes introduites tardivement par les organismes de paiement auprès de l’ONEM. Beaucoup d’éléments entrent en ligne de compte à cet égard, par exemple la question des droits dérivés menacés. En ce sens, il apparaît judicieux d’exposer ce rapport en détail devant une commission spécialisée.

En réponse à la deuxième question posée, M. Baele répète que des efforts importants seront consentis pour réduire le nombre de plaintes irrecevables, d’une part au moyen du site web et des formulaires de plaintes, qui sont optimisés et seront encore affinés, et, d’autre part, à l’aide du site *ombudsman.be*, grâce auquel les personnes sont orientées directement et efficacement vers le bon service d’ombudsman.

Le Médiateur fédéral n’utilise pas l’intelligence artificielle à l’heure actuelle. Après la rénovation récente du site web, la priorité est actuellement donnée à la mise en place d’un nouveau système de traitement des dossiers, auquel le personnel pourra ensuite s’accoutumer. Une nouvelle page SharePoint dotée d’un environnement Teams a aussi été créée. Le Médiateur fédéral étant une petite institution, il doit procéder étape par étape.

Par ailleurs, l’utilisation de l’intelligence artificielle fait l’objet d’une réflexion approfondie. Le service de médiation flamand, par exemple, y a déjà recours. M. Baele estime que son service doit faire de même. Il faut encore réfléchir en interne à la manière de le faire, mais, quoi qu’il en soit, l’intelligence artificielle pourra et devra apporter un soutien à l’avenir.

M. Dimitri Legasse (PS) rappelle pour commencer que le Médiateur fédéral travaille au service des citoyens en les soutenant dans leurs contacts avec les services publics fédéraux.

Ces contacts sont amenés à devenir toujours plus complexes, non par le manque de professionnalisme des fonctionnaires, mais par la complexité inhérente aux services et par une politique de coupe budgétaire – dit pudiquement d’optimisation – par l’actuelle majorité.

D’une part, la fermeture de nombreux bureaux régionaux du SPF Finances accentuera encore un peu plus une forme de désert administratif. D’autre part, la ministre

minister van Modernisering van de overheid, belast met Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, het Gebouwen-beheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid, aangekondigd drastisch te zullen snoeien in de overheidsdiensten en ze te willen groeperen in clusters. Tel daar nog de hervorming van de pensioenen en de werkloosheid bij, en de explosieve cocktail is compleet.

Een en ander zal misschien cijfermatig tot uiting komen in de toekomstige verslagen van de federale Ombudsman. De cijfers en hoofdlijnen uit die verslagen zijn een afspiegeling van de samenleving. Men denke bijvoorbeeld aan de digitale kloof, de opvangcrisis, de toegang tot openbare dienstverlening, uitsluiting, materiële moeilijkheden enzovoort.

Het verslag van de federale Ombudsman is eens te meer een bron van inspiratie en informatie voor de parlementaire werkzaamheden. Volgens de spreker tart het alle verbeelding dat de cijfers jaar na jaar toenemen zonder dat de werking van onze instellingen onder de loep wordt genomen.

Het lid wil weten of er nieuw overleg is geweest tussen de federale Ombudsman en de overheid, in het bijzonder de FOD Beleid en Ondersteuning, over de toegankelijkheid van de overheidsdiensten en over de strijd tegen de digitale kloof, teneinde te garanderen dat de aanbevelingen van de Ombudsman navolging krijgen.

Hoe ziet de federale Ombudsman de diverse door de Federale Staat ontwikkelde applicaties, de bevattelijkheid en vooral de toegankelijkheid ervan voor burgers met een smartphone en met de vereiste of nuttige computervaardigheden? Heeft minister Matz de federale Ombudsman geraadpleegd over de aangekondigde hervorming van de FOD's?

Heeft de federale Ombudsman, gelet op de nakende catastrofe die de hervorming van de werkloosheidsuitkeringen zal ontketenen, op intra-Belgisch niveau gesprekken gehad met de deelstaten en lokale besturen?

De heer Jérôme Aass (federaal ombudsman) antwoordt dat hij niet opnieuw met de FOD Beleid en Ondersteuning heeft overlegd over de digitale toegankelijkheid. De vorige vergadering ging hoofdzakelijk over het gebruik van eBox en heeft geleid tot een aantal maatregelen om de destijds aangekaarte pijnpunten uit de weg te ruimen.

Wat de applicaties betreft, blijft de federale Ombudsman bij zijn standpunt. Eerst moet worden nagegaan of een applicatie daadwerkelijk in het belang van de burger

de l'Action et de la Modernisation publiques, chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la Gestion immobilière de l'État, du Numérique et de la Politique scientifique, Mme Vanessa Matz, a annoncé des économies drastiques en voulant les regrouper sous forme de pôles. À cela viennent s'ajouter les réformes des pensions et du chômage, qui ensemble créent un cocktail explosif.

Cela se traduira peut-être dans les chiffres des futurs rapports du Médiateur fédéral. En effet, ces chiffres et les lignes majeures identifiées sont le miroir de la société, avec notamment le fossé numérique, la crise de l'accueil, l'accès aux services publics, l'exclusion, les difficultés matérielles, ...

Le rapport du Médiateur fédéral constitue une nouvelle fois une source d'inspiration ou d'alimentation pour les travaux parlementaires. L'orateur estime, en effet, que l'on ne peut pas laisser les chiffres augmenter d'année en année sans remettre en question le fonctionnement de nos institutions.

Le député souhaite savoir si de nouvelles réunions ont eu lieu entre le Médiateur fédéral et le gouvernement, en particulier avec le SPF Stratégie et Appui au sujet de l'accessibilité des services publics et de la lutte contre le fossé numérique, afin d'assurer le suivi de ses recommandations.

Quel regard le Médiateur fédéral porte-t-il sur les différentes applications développées par l'État fédéral, leur lisibilité et surtout leur accessibilité pour les citoyens disposant d'un smartphone ou de connaissances informatiques nécessaires ou utiles? Le Médiateur fédéral a-t-il été consulté par la ministre Matz au sujet de la réforme annoncée des SPF?

Face à la catastrophe annoncée à la suite de la réforme des allocations de chômage, le Médiateur fédéral a-t-il mené des concertations au niveau intra-belge, notamment avec les entités fédérées et les autorités locales?

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) répond ne pas avoir eu de nouvelles réunions avec le SPF Stratégie et Appui concernant l'accessibilité numérique. La précédente réunion concernait surtout l'utilisation de l'eBox et avait abouti à une série de mesures visant à éviter les écueils communiqués à l'époque.

En ce qui concerne les applications, le message du Médiateur fédéral reste le même. Il convient d'abord de veiller à ce qu'une application soit réellement dans

is. Vervolgens moet een testfase worden ingelast om eventuele bugs en kinderziektes te verhelpen.

Minister Matz heeft de federale Ombudsman niet geraadpleegd over de geplande hervorming van de FOD's. De federale ombudsmannen plannen niettemin een gesprek met haar, gezien de bij de minister berustende bevoegdheid inzake bestuurlijke modernisering. Dat initiatief past in een bredere strategie om ook met andere regeringsleden samen te zitten.

In het raam van de hervorming van de werkloosheidsuitkeringen hebben de federale ombudsmannen geregeld overleg met hun gewestelijke ambtsgenoten. De website van de federale Ombudsman bevat een rubriek met veelgestelde vragen, teneinde de burgers zo goed mogelijk te informeren. Dat overleg wordt voortgezet, aangezien de moeilijkheden zich vooral op gewestelijk niveau zullen voordoen.

De heer David Baele (federaal ombudsman) pikt in op de opmerking in verband met de besparingen die eraan komen bij onder meer FOD Financiën maar ook bij andere federale overheidsinstellingen. Het is niet zo eenvoudig om te stellen dat er een een-op-eenrelatie bestaat tussen het hoge aantal klachten bij ombudsdiensten in het algemeen en de vermeende mankementen in het functioneren van overheidsdiensten. Er zijn niet altijd voldoende gegevens, onderzoeken of audits beschikbaar. Indien de Kamer dat zou willen kan de federale Ombudsman overigens een onderzoek voeren over de werking van de federale diensten.

Het stijgende aantal klachten kan ook te maken hebben met het feit dat ombudsinstellingen de voorbije jaren sterk hebben ingezet op hun bekendheid en toegankelijkheid, onder meer via de vernieuwde website *ombudsman.be*, informatiecampagnes en activiteiten op het terrein. Op die manier heeft de burger kunnen vaststellen dat deze instanties beschikbaar zijn om problemen op te lossen.

Een derde verklaring kan zijn dat de burger in de huidige maatschappij simpelweg mondiger is geworden. Sociale media spelen daarin een rol, waarbij men in sommige gevallen zelfs spreekt van een klaagcultuur.

De heer Jérôme Aass (federaal ombudsman) benadrukt dat er maatregelen worden getroffen om het aantal aanvragen buiten de bevoegdheid van de federale Ombudsman terug te dringen, in nauwe samenspraak

l'intérêt du citoyen. Il importe, en outre, de prévoir une phase test afin que d'éventuels bugs ou maladies de jeunesse ne soient pas expérimentés par les utilisateurs.

Le Médiateur fédéral n'a pas été consulté par la ministre Matz au sujet de la réforme envisagée des SPF. Les médiateurs fédéraux prévoient néanmoins un contact avec la ministre, compte tenu de sa compétence en matière de modernisation de l'administration. Cette initiative s'inscrit dans une démarche plus large visant également d'autres membres du gouvernement.

Les médiateurs fédéraux ont entretenu des contacts réguliers avec leurs homologues régionaux dans le cadre de la réforme des allocations de chômage. Une foire aux questions (FAQ) a été publiée sur le site du Médiateur fédéral afin de répondre aux besoins d'information des citoyens. Cette concertation se poursuivra, les difficultés devant principalement se manifester au niveau régional.

M. David Baele (médiateur fédéral) réagit à la remarque concernant les économies qui se profilent à l'horizon, notamment au SPF Finances, mais aussi dans d'autres organismes publics fédéraux. On ne peut pas simplement dire que le grand nombre de plaintes reçues par les services de médiation à titre général découle directement des prétendus manquements touchant le fonctionnement des administrations. Les données, les enquêtes ou les audits disponibles ne sont pas toujours suffisants pour l'affirmer. Si la Chambre le souhaite, le Médiateur fédéral pourrait d'ailleurs réaliser une enquête sur le fonctionnement des administrations fédérales.

L'augmentation du nombre de plaintes découle peut-être aussi du fait que les organismes de médiation ont beaucoup investi, ces dernières années, dans leur notoriété et leur accessibilité, notamment au travers du site web rénové *ombudsman.be*, de campagnes d'information et d'activités sur le terrain. Le citoyen a ainsi pu constater que ces organismes sont disponibles pour régler les problèmes.

Une troisième explication pourrait être que les citoyens sont tout simplement devenus plus assertifs dans la société actuelle. Les réseaux sociaux en sont partiellement responsables, et on peut même parler d'une culture de la plainte dans certains cas.

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) souligne que des mesures sont mises en place pour réduire les demandes hors compétence, en collaboration étroite avec le réseau des coordinateurs de plaintes. Ceux-ci constatent

met het netwerk van klachtencoördinatoren. Ook daar ziet men een toename van het aantal informatievragen. Het komt erop aan de burgers in contact te brengen met de juiste dienst.

De heer Luc Frank (Les Engagés) stelt vast dat de website van de federale Ombudsman tevens beschikbaar is in het Duits, maar ook dat daar alleen sprake is van een Franstalige en een Nederlandstalige ombudsman.

Hij wil graag weten of er ook aanvragen in het Duits binnenkomen en of die talrijk zijn.

De spreker vraagt zich voorts af of er een samenwerkingsakkoord bestaat met de ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap, met name voor de doorverwijzing van klachten die zij verkeerdelijk ontvangt.

De heer David Baele (federaal ombudsman) bevestigt dat er een Franstalige en een Nederlandstalige federale ombudsman worden aangewezen. Minder bekend is dat beiden ook worden verondersteld het Duits machtig te zijn. De ombudsmannen ontvangen inderdaad klachten van Duitstalige burgers over de federale administratie.

Voor klachten met betrekking tot deelstatelijke bevoegdheden is mevrouw Marlene Hardt bevoegd als ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap. Dergelijke klachten worden desgevallend doorgestuurd, zoals voorzien in de wetgeving inzake de federale Ombudsman en zoals afgesproken binnen het netwerk van de ombudsmannen.

De heer Jérôme Aass (federaal ombudsman) herinnert eraan dat een deel van de informatie op de website van de federale Ombudsman tevens beschikbaar is in het Duits en dat belangrijke mededelingen steeds worden vertaald. Hij voegt eraan toe dat de ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap haar federale collega's daar ook op aanspreekt.

Sinds 2020 heeft de federale Ombudsman 156 Duitstalige dossiers behandeld (klachten en informatievragen). In diezelfde periode kwamen ook zes Duitstalige klokkenluidermeldingen binnen.

Die dossiers in het Duits worden afgehandeld door twee- of drietalige medewerkers. Sommigen van hen kunnen Duitstalige burgers ook in het Duits te woord staan.

également une hausse des demandes d'information. L'objectif est d'orienter les citoyens vers les services compétents.

M. Luc Frank (Les Engagés) constate que le site du Médiateur fédéral est également disponible en allemand et qu'il présente deux médiateurs, l'un d'expression française et l'autre d'expression néerlandaise.

Il souhaite savoir si des citoyens prennent contact en allemand et, le cas échéant, si ces demandes sont nombreuses.

Le député s'interroge également sur l'existence éventuelle d'un accord de coopération avec la Médiatrice de la Communauté germanophone, notamment en ce qui concerne le transfert de plaintes qui lui sont erronément adressées.

M. David Baele (médiateur fédéral) confirme que deux médiateurs fédéraux sont désignés, un francophone et un néerlandophone. Ce qui est moins connu, c'est que tous deux sont également censés maîtriser la langue allemande, car ils reçoivent des plaintes de citoyens germanophones concernant l'administration fédérale.

Les plaintes concernant les compétences communautaires sont du ressort de Mme Marlene Hardt, médiatrice pour la Communauté germanophone. Les plaintes de ce type sont transmises, le cas échéant, comme le prévoit la législation relative au Médiateur fédéral et comme convenu au sein du réseau des médiateurs.

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) rappelle qu'une partie des informations publiées sur le site internet du Médiateur fédéral est également accessible en allemand, et que les communiqués essentiels sont systématiquement traduits. Il ajoute que la Médiatrice de la Communauté germanophone veille à les sensibiliser à cette question.

Depuis 2020, le Médiateur fédéral a traité 156 dossiers (plaintes et demandes d'information) introduits en allemand. En ce qui concerne les signalements de lanceurs d'alerte, six signalements ont été déposés par des citoyens germanophones au cours de la même période.

Des collaborateurs bilingues ou trilingues assurent le traitement des dossiers en allemand. Certains collaborateurs peuvent également aider oralement les citoyens germanophones dans leur langue.

Tot slot zijn op de website in 2025 ongeveer 7000 Duitstalige pagina's geraadpleegd, op een totaal van 361.000 geopende pagina's.

De voorzitter-rapporteur,

Dominiek Sneppe

Enfin, en 2025, environ 7000 pages du site internet ont été consultées en allemand, sur un total de 361.000 pages vues.

La présidente-rapporteuse,

Dominiek Sneppe