

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 juin 2004

RAPPORT ANNUEL 2003
du Collège des médiateurs fédéraux

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PETITIONS
PAR
MME **Greet VAN GOOL**

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 juni 2004

JAARVERSLAG 2003
van het College van federale ombudsmannen

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Greet VAN GOOL**

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :**
Voorzitter / Président : Jean-Pierre Malmendier

A. — Titulaires / Vaste leden :

VLD	Yolande Avontroodt, Maggie De Block, Georges Lenssen
PS	Colette Burgeon, Alisson De Clercq, Danielle Van Lombeek-Jacobs
MR	Richard Fournaux, Pierre-Yves Jeholet, Jean-Pierre Malmendier
sp.a-spirit	Anne-Marie Baeke, Annelies Storms, Greet Van Gool
CD&V	Dirk Claes, Luc Goutry
Vlaams Blok	Nancy Caslo, Staf Neel
cdH	Raymond Langendries

B. — Suppléants / Plaatsvervangers :

Filip Anthuenis, Claude Marinower, Martine Taelman, Ludo Van Campenhout
Mohammed Boukourna, Karine Lalieux, N., N.
Pierrette Cahay-André, Corinne De Permentier, Denis Ducarme, Josée Lejeune
Cemal Cavdarli, Maya Detiège, Dalila Douifi, Walter Muls
Roel Deseyn, Liesbeth Van der Auwera
Luc Sevenhans, Guido Tastenhoye, Jaak Van den Broeck
Louis Smal, Melchior Wathelet

cdH	: Centre démocrate Humaniste
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	: Front National
MR	: Mouvement Réformateur
N-VA	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
PS	: Parti socialiste
sp.a - spirit	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
VLAAMS BLOK	: Vlaams Blok
VLD	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 :	Document parlementaire de la 51 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
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: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Séance plénière
COM :	Réunion de commission

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 :	Parlementair document van de 51 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN :	Plenum
COM :	Commissievergadering

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2003 du Collège des médiateurs fédéraux au cours de sa réunion du 12 mai 2004.

Recommandation n° 1 : Délais de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers.

M. Pierre-Yves Monette, médiateur fédéral, souligne qu'il s'agit d'un problème connu de longue date.

Le nombre de dossiers devant être traités est tel que le retard risque d'encore durer des années. Aucune amélioration n'étant attendue dans le traitement des dossiers, le Collège a décidé de soumettre ce problème à la Chambre des représentants sous la forme d'une recommandation générale.

En 1998, une initiative parlementaire avait déjà été prise, sans suite, pour faire mener par le Collège des médiateurs fédéraux un audit sur le fonctionnement de l'Office des Etrangers (OE). La situation ne s'est pas améliorée depuis lors et aucune solution n'a été proposée. Le retard dans le traitement des dossiers est notamment dû à une mauvaise gestion.

Le Collège des médiateurs fédéraux a formulé une recommandation visant à prendre toutes mesures permettant de traiter l'ensemble des dossiers introduits à partir du territoire belge et soumis à l'Office des étrangers dans le respect du principe du délai raisonnable et à éviter ainsi que la lenteur des procédures n'entraîne des situations humainement inacceptables.

En outre, pour ce qui est du traitement des demandes de changement de statut et de renouvellement des titres de séjour des étrangers en séjour légal, le Collège recommande que ce délai soit fixé de manière précise et contraignante.

M. Dirk Claes (CD&V) s'enquiert de la cause de ce retard.

M. Pierre-Yves Monette, médiateur, répond que la première raison est le manque de personnel. Par ailleurs, l'application du système LIFO (*last in first out*) par le CGRA pour le traitement des dossiers, pose également problème. En vertu de ce système, ce sont les dossiers introduits en dernier lieu qui doivent être traités prioritairement.

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het jaarverslag 2003 van het College van federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergadering van 12 mei 2004.

Aanbeveling nr. 1 : Behandelingstermijn van de in België ingediende dossiers voorgelegd aan de Dienst Vreemdelingenzaken.

De heer Pierre – Yves Monette, Federaal ombudsman, onderstreept dat het om een oud en bekend probleem gaat.

Het aantal dossiers dat moet worden behandeld is zo groot dat de achterstand nog jaren kan aanslepen. Gezien er geen beterschap komt in de behandeling van de dossiers heeft het College besloten het probleem aan de Kamer van volksvertegenwoordigers voor te leggen in de vorm van een algemene aanbeveling bij hun jaarverslag van 2003.

Reeds in 1998 was er een parlementair initiatief, dat zonder gevolg is gebleven, opdat het College van federale ombudsmannen een audit zou uitvoeren over de werking van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Intussen is de situatie niet verbeterd en er werden ook geen oplossingen voorgesteld. De achterstand in de behandeling van dossiers is onder meer een gevolg van slecht beheer.

Het College van federale ombudsmannen heeft een aanbeveling geformuleerd opdat de nodige maatregelen zouden worden genomen waardoor de in België ingediende dossiers bij de DVZ binnen een redelijke termijn zouden worden verwerkt en zo te vermijden dat de traagheid van de procedures aanleiding geeft tot onaanvaardbare menselijke situaties.

Daarenboven raadt het CFO eveneens aan dat de behandelingstermijn van de aanvragen tot statuutverandering of tot vernieuwing van de verblijftitels van legaal verblijvende vreemdelingen op bindende en precieze wijze zouden worden vastgelegd.

De heer Dirk Claes (CD&V) vraagt wat de oorzaak is van deze achterstand.

De heer Pierre-Yves Monette, ombudsman, zegt dat de eerste reden voor de achterstand het tekort aan personeel is. Daarenboven is de toepassing door het CGVS van het LIFO- (*last in, first out*) systeem voor de behandeling van de dossiers eveneens een probleem. Dit systeem houdt in dat de dossiers die het laatst binnenkomen eerst moeten worden behandeld. Dit heeft echter

L'application de ce principe a toutefois pour conséquence que d'anciens dossiers accumulent encore davantage de retard et que certains demandeurs d'asile doivent attendre des années avant d'obtenir une décision définitive. L'OE intervient en aval pour les dossiers transmis par le Haut Commissariat aux réfugiés.

À la question de *M. Dirk Claes (CD&V)* concernant l'ampleur de la pénurie de personnel au sein de l'Office des étrangers, *M. Pierre-Yves Monette* affirme ne pas pouvoir répondre, étant donné qu'aucun audit n'a été réalisé et qu'il ne dispose donc pas des données nécessaires. La recommandation avait pour objectif de sensibiliser la Chambre des représentants à cette problématique pour qu'elle puisse prendre les mesures qui s'imposent.

En ce qui concerne les mesures à prendre, *le président, M. Jean-Pierre Malmendier (MR)*, propose que la commission entende le directeur de l'OE et puis, en fonction de la teneur de l'information recueillie, le ministre s'il échet.

M. Pierre-Yves Monette précise toutefois que la recommandation revêt deux aspects. Tout d'abord, il serait opportun de définir un délai fixe dans les limites duquel la procédure de demande d'asile doit être clôturée. À l'heure actuelle, la loi ne prévoit pas de délai fixe. L'Office des étrangers applique correctement la législation en vigueur et on ne peut donc lui reprocher de ne pas faire ce que la loi ne prescrit pas.

Le problème qui se pose est cependant d'ordre humanitaire, en ce sens que les décisions définitives sont aujourd'hui prises beaucoup trop tardivement. Des gens qui séjournent en Belgique depuis des années et qui y sont intégrés, courent le risque de devoir partir. C'est pourquoi il convient de fixer le délai dans lequel la procédure doit être clôturée. Ce délai doit être inscrit dans la loi.

Il conviendrait, en outre, de prendre les mesures indispensables permettant à l'Office des étrangers de traiter, dans un délai raisonnable, les dossiers introduits en Belgique qui lui sont soumis et ce, afin d'éviter que la lenteur de la procédure ne débouche sur des situations humaines inextricables.

En ce qui concerne le retard pris dans le traitement des dossiers, l'application du système LIFO et le fait que l'OE intervient en aval du Haut commissariat aux réfugiés, expliquent l'aggravation du retard. On peut s'interroger sur l'opportunité du système LIFO. C'est là un choix politique. Dans l'attente d'une décision sur la remise en

pour gevolg dat oude dossiers nog meer achterstand oplopen en dat sommige asielzoekers jaren moeten wachten op een definitieve beslissing. De DVZ treedt ook in aval op voor de dossiers die komen van het Hoog Commissariaat voor Vluchtelingen.

Op de vraag van *de heer Dirk Claes (CD&V)* van hoeveel personeel er tekort is op de DVZ zegt *de heer Pierre-Yves Monette* niet te kunnen antwoorden omdat de audit niet heeft plaatsgevonden en hij dus niet over de nodige gegevens beschikt. De bedoeling van de aanbeveling was de Kamer van volksvertegenwoordigers alert te maken over de problematiek zodat ze de nodige maatregelen kan nemen.

De Voorzitter, de heer Jean - Pierre Malmendier (MR) stelt voor om de directeur van de DVZ te horen in de Commissie en nadien, rekening houdend met de inhoud van de informatie, eventueel de minister te horen over de te nemen maatregelen.

De heer Pierre-Yves Monette verduidelijkt echter dat de aanbeveling twee aspecten heeft. Vooreerst zou het opportuun zijn om een vaste termijn te definiëren waarbinnen de procedure van asielaanvragen moet worden afgerond. Momenteel omvat de wet geen vaste termijn. De Dienst vreemdelingenzaken past de bestaande wetgeving correct toe en kan dus niet worden verweten de wet het niet te doen.

Het probleem is echter van humanitaire aard omdat de definitieve beslissingen nu veel te laat worden genomen. Mensen die reeds jaren in België verblijven en geïntegreerd zijn, lopen het risico toch nog te moeten vertrekken. Daarom moet worden vastgelegd binnen welke termijn de procedure moet worden afgerond. Deze termijn moet dan in de wet worden opgenomen.

Bovendien zouden de nodige maatregelen moeten worden genomen die het mogelijk maken om de in België ingediende dossiers die voorgelegd worden aan de DVZ binnen een redelijke termijn te verwerken om te vermijden dat de traagheid van de procedure uitmondt in uitzichtloze menselijke situaties.

Wat de achterstand in de behandeling van de dossiers betreft zijn de toepassing van het LIFO-systeem en het feit dat de DVZ in aval optreedt van het Hoog Commissariaat voor vluchtelingen redenen voor het toemenen van de achterstand. De opportuniteit van het LIFO-systeem kan worden in vraag gesteld. Dit is een

cause ou non de ce système, il importe de prendre des mesures concrètes afin de réduire le retard.

Le président, M. Jean-Pierre Malmendier, considère, à la lumière de cette précision du médiateur, qu'il serait utile d'ouvrir un débat sur cette question au sein de la commission de l'Intérieur, des Affaires générale et de la Fonction publique, compétente pour cette matière. Il est envisageable de déposer une proposition de loi prévoyant un délai raisonnable pour le traitement des demandes d'asile, les membres pouvant alors demander le traitement en urgence de cette proposition.

Concernant cette deuxième partie de la recommandation, à savoir la résorption de l'arriéré actuel, *Mme Greet Van Gool (sp.a-spirit)* estime qu'une résolution peut inciter le ministre à entreprendre des démarches. Il sera encore temps, par la suite, de décider des mesures supplémentaires à prendre.

Décision de la commission : M. Dirk Claes, ombudspromoteur au sein de la commission de l'Intérieur, des Affaires générale et de la Fonction publique, rédigera une proposition de loi et la soumettra pour signature aux membres de la commission des Pétitions. Une résolution sera également rédigée en vue d'inciter le ministre à prendre des mesures destinées à résorber l'arriéré dans un délai raisonnable.

Recommandation 2 : les dysfonctionnements à la Direction générale des Prestations aux Personnes handicapées.

M. Herman Wuyts, médiateur fédéral, rappelle que le problème des dysfonctionnements à la Direction générale des Prestations aux Personnes handicapées avait déjà été évoqué dans les rapports annuels de 1999, 2000, 2001 et 2002. Ces plaintes concernent principalement la lenteur du traitement des demandes, l'inaccessibilité des services et la non-information des personnes handicapées. Une série de propositions ont déjà été formulées, comme la création d'un *call center*, mais les moyens nécessaires à la mise en place de celui-ci n'étaient pas disponibles. Dans l'état actuel de la situation toutes choses restant égales, l'arriéré ne pourra pas être résorbé avant 2007.

L'administration estime qu'il y a pénurie aiguë de personnel et que les modifications d'ordre réglementaire ont eu pour effet d'encore accroître l'arriéré. Ce retard et la mauvaise gestion sont la conséquence d'une mauvaise

politieke keuze. In afwachting dat een beslissing wordt genomen over het al dan niet in vraag stellen van dit systeem moeten wel concrete maatregelen worden genomen om de achterstand te verkleinen.

De voorzitter, de heer Jean-Pierre Malmendier, is na deze verduidelijking van de ombudsman van oordeel dat het nuttig zou zijn een debat hierover op gang te brengen in de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt, die bevoegd is voor deze materie. Er kan een wetsvoorstel worden ingediend dat een redelijke termijn vooropstelt voor de behandeling van de asielaanvragen en de leden kunnen de urgente behandeling van het voorstel vragen.

Over dit tweede deel van de aanbeveling met name het wegwerken van de bestaande achterstand is *Mevrouw Greet van Gool (sp.a-spirit)* van oordeel dat een resolutie de minister ertoe kan aanzetten stappen te ondernemen. Nadien kan nog steeds worden beslist over de bijkomende maatregelen die moeten worden genomen.

Beslissing van de commissie : De heer Dirk Claes, ombudspromotor in de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt, zal een wetsvoorstel opstellen en aan de leden van de commissie voor de Verzoekschriften ter ondertekening voorleggen. Er zal eveneens een resolutie worden uitgewerkt om de minister ertoe aan te zetten dat maatregelen worden genomen om de achterstand binnen een redelijke termijn weg te werken.

Aanbeveling 2 : de slechte werking van de Directie-Generaal Uitkeringen aan Personen met een Handicap.

De heer Herman Wuyts, federaal ombudsman, herinnert eraan dat in de jaarverslagen van 1999, 2000, 2001 en 2002 het probleem van de slechte werking van het Directoraat-Generaal voor Uitkeringen aan Personen met een Handicap, reeds voorkwam. De klachten betreffen in hoofdzaak de lange behandelingsduur van de aanvragen, de onbereikbaarheid van de diensten en het gebrek aan informatie aan de personen met een handicap. Er werden reeds een aantal voorstellen geformuleerd, zoals de oprichting van een callcenter maar voor de uitvoering daarvan waren geen middelen voorhanden. Zoals de zaken er nu voorstaan en als er geen veranderingen komen kan de achterstand nog blijven aanslepen tot in het jaar 2007.

De administratie is van oordeel dat er een nijpend personeelstekort is en dat ook de wijzigingen op reglementair vlak voor gevolg hebben gehad dat de achterstand nog opliep. Deze achterstand en slechte admini-

administration, *a fortiori* si l'on tient compte du groupe cible. Les personnes concernées éprouvent, en effet, déjà d'énormes difficultés sociales et sociétales.

Le Collège des médiateurs fédéraux a dès lors formulé une recommandation visant à ce que toutes les mesures soient prises pour améliorer, de façon rapide et substantielle, le fonctionnement de cette administration, afin de répondre aux exigences de bonne gestion.

Mme Greet van Gool (sp.a-spirit) est également d'avis qu'il s'agit d'un problème épineux. Des questions ont encore été posées récemment à ce propos, en commission des Affaires sociales. Le secrétaire d'État compétent tente d'apporter des solutions à ce problème. Il s'agit toutefois d'un problème structurel qui ne peut être réglé en un tournemain. Il est opportun d'attendre les résultats concrets des mesures prises récemment avant de prendre des initiatives concernant cette directive. Si les résultats sont insuffisants, on pourra décider des actions complémentaires qui s'imposent.

M. Staf Neel (Vlaams Blok) juge honteux que de pareilles situations puissent encore exister.

M. Dirk Claes (CD&V) considère que le problème est frappant et que l'on ne peut tergiverser pour prendre une initiative. Cette situation nécessite un suivi concret. Dès à présent, la demande peut être faite de créer un *call-center*. En outre, on peut aussi demander immédiatement du personnel supplémentaire. Une résolution peut inciter le ministre compétent à mettre rapidement en œuvre les mesures indispensables.

Mme Greet van Gool (sp.a-spirit) précise qu'elle n'a nullement l'intention de remettre cette mission aux calendes grecques. Elle entend simplement travailler de manière pragmatique. La secrétaire d'État a annoncé une série de mesures et elle juge opportun d'attendre le mois de juin pour vérifier si ces mesures ont donné les résultats escomptés. Dans la négative, la question pourra encore être examinée en Commission des Affaires sociales, parallèlement au rapport annuel du Collège des médiateurs fédéraux.

Le président, M. Jean-Pierre Malmendier, considère également qu'il s'agit, en l'espèce, d'un dossier urgent, auquel il convient de donner suite sans attendre. Il estime qu'une résolution doit être déposée afin de faire pression sur le ministre.

M. Georges Lenssen (VLD) est plutôt favorable à l'approche pragmatique suggérée par Mme van Gool.

stratie zijn onaanvaardbaar zeker rekening houdend met de doelgroep. Het gaat immers om personen die het sociaal en maatschappelijk reeds zeer moeilijk hebben.

Het College van federale ombudsmannen formuleerde dan ook een aanbeveling om alle mogelijke maatregelen te nemen om de werking van deze administratie op een snelle en substantiële wijze te verbeteren opdat de vereisten van behoorlijk bestuur zouden worden nageleefd.

Mevrouw Greet Van Gool (sp.a-spirit) beaamt dat het hier om een netelig probleem gaat. Er werden recent nog vragen hierover gesteld in de commissie voor de Sociale Zaken. De bevoegde staatssecretaris werkt aan oplossingen voor het probleem. Het gaat echter om een structureel probleem dat niet zomaar kan worden geregeld. Het is opportuun de concrete resultaten van de recent doorgevoerde maatregelen af te wachten alvorens initiatieven over deze aanbeveling te nemen. Wanneer de resultaten onvoldoende zijn kan worden beslist welke bijkomende acties nodig zijn.

De heer Staf Neel (Vlaams Blok) is van oordeel dat het beschamend is dat dergelijke toestanden bestaan.

De heer Dirk Claes (CD&V) vindt dat dit een schrijnend probleem is en dat men niet zomaar kan wachten alvorens een actie te ondernemen. Deze situatie heeft een concrete opvolging nodig. Nu reeds kan worden gevraagd dat een *callcenter* zou worden opgericht. Bovendien kan ook nu reeds bijkomend personeel worden gevraagd. Een resolutie kan de bevoegde minister ertoe aanzetten snel werk te maken van de nodige maatregelen.

Mevrouw Greet van Gool (sp.a-spirit) specificeert dat ze geenszins de bedoeling heeft deze zaak op de lange baan te schuiven. Ze wil enkel pragmatisch te werk gaan. De staatssecretaris heeft een aantal maatregelen aangekondigd, en ze is van oordeel dat het opportuun is af te wachten tot in juni of deze maatregelen ook de verwachte resultaten hebben. Zoniet kan het thema nog voor de zomervakantie samen met het jaarverslag van het College van federale ombudsmannen besproken worden in de commissie voor de Sociale Zaken.

Ook de voorzitter, *de heer Jean-Pierre Malmendier*, is van oordeel dat het hier om een dringende zaak gaat waaraan zo snel mogelijk een gevolg moet worden gegeven. Hij vindt dat een resolutie moet worden ingediend om druk op de minister uit te oefenen.

De heer Georges Lenssen (VLD) is eerder te vinden voor de pragmatische aanpak die wordt voorgesteld door mevrouw van Gool.

Décision de la commission : À l'issue d'un échange de vue durant lequel MM. Claes, Neel en Malmendier insistent pour que le ministre intervienne sans délai et qu'une résolution soit déposée afin de demander l'urgence, tandis que Mme Van Gool maintient son point de vue et continue de préconiser une approche pragmatique, le président, M. Malmendier, propose un compromis. Une question orale peut être posée au ministre en séance plénière, lui demandant de faire le point sur la situation. Mme van Gool, ombudspromoteur de la commission des Affaires sociales, posera cette question au nom de la commission des Pétitions.

Recommandation n° 3 : La réclamation.

M. Pierre-Yves Monette, médiateur fédéral, considère que la recommandation peut être divisée en deux parties. D'une part, un ensemble de propositions ne sont pas uniquement applicables aux dossiers fiscaux, mais elles concernent simplement une forme de bonne administration pour toute décision administrative. C'est le cas de l'envoi systématique d'un accusé de réception, de l'obligation de renvoi interne et de la validité de réclamations introduites par télécopie. La recommandation relative au délai de recours administratif, à la date d'envoi et de réception et à la computation des délais est toutefois spécifique aux matières fiscales.

– L'envoi systématique d'un accusé de réception est une forme de bonne administration. La remarque formulée par l'administration fiscale, selon laquelle elle ne dispose pas de personnel en suffisance pour ce faire, est difficilement acceptable.

– Il arrive fréquemment que les contribuables n'adressent pas leurs réclamations à la personne ad hoc. Cette dernière ne réagit pas et lorsque l'auteur de la réclamation s'aperçoit de son erreur, le délai durant lequel le recours doit être introduit est déjà dépassé. Cette situation est lourde de conséquences pour le contribuable qui se retrouve dépourvu de tout autre recours.

L'obligation de renvoi interne a été inscrite dans la charte sociale et est applicable aux matières sociales. Le Collège ne voit aucune raison de ne pas étendre cette obligation à l'introduction de réclamations en matière fiscale.

L'administration fiscale allègue, à cet égard, que si cette obligation figure expressément dans la charte sociale, elle n'apparaît pas dans la législation fiscale, ce qui prouve, selon elle, que le législateur n'a pas souhaité l'appliquer aux matières fiscales.

Beslissing van de commissie : Na een gedachte-wisseling waarbij de heren Claes, Neel en Malmendier aandringen dat er zo snel mogelijk moet worden opgetreden en een resolutie moet worden ingediend waarvoor de urgentie wordt gevraagd, terwijl mevrouw van Gool bij haar standpunt blijft dat een pragmatische aanpak beter is, stelt de voorzitter, de heer Malmendier, een tussenoplossing voor. Er kan een mondelinge vraag aan de minister worden gesteld over de huidige stand van zaken in de plenaire vergadering. Mevrouw van Gool, ombudspromotor van de commissie voor de Sociale Zaken, zal deze vraag op afvaardiging van de commissie voor de Verzoekschriften stellen.

Aandeveling nr 3 : Het bezwaarschrift.

De heer Pierre-Yves Monette, federaal ombudsman, is van oordeel dat de aanbeveling in twee delen kan worden behandeld. Er zijn vooreerst de voorstellen die niet alleen in fiscale aangelegenheden gelden maar gewoon het goed bestuur betreffen zoals het systematisch versturen van een ontvangstmelding, de verplichting tot interne doorverwijzing en de geldigheid van per fax ingediende bezwaarschriften. De aanbeveling inzake de termijn, de datum van verzending en ontvangst en de berekening van de termijnen gelden wel specifiek voor fiscale aangelegenheden.

– Het systematisch sturen van een ontvangstmelding is een vorm van behoorlijk bestuur. De opmerking van de fiscale administratie dat ze over onvoldoende personeel zou beschikken om dit te doen is moeilijk aanvaardbaar.

– Vaak zenden belastingplichtigen hun bezwaarschrift naar een verkeerde persoon. Die reageert niet en wanneer degene die het bezwaarschrift heeft ingediend zich bewust is van zijn fout is de termijn waarbinnen bezwaar moet worden aangetekend reeds voorbij. Dit heeft zware gevolgen voor de belastingplichtige omdat hij niets meer kan doen.

De verplichting tot interne doorverwijzing is opgenomen in het sociaal handvest en geldt voor sociale aangelegenheden. Er is volgens het College geen reden om deze verplichting ook niet te doen gelden voor de indiening van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden.

De fiscale administratie argumenteert echter over dit punt dat die verplichting uitdrukkelijk is opgenomen in het sociaal handvest maar dat ze niet voorkomt in de fiscale wetgeving. Dit is volgens de administratie het bewijs dat de wetgever niet gewent heeft deze verplichting te doen gelden in fiscale aangelegenheden.

M. Monette ajoute que le Collège des médiateurs fédéraux a déjà soumis ce problème au secrétaire d'État à la Simplification administrative. Celui-ci estime que le contribuable ne peut pas envoyer sa réclamation n'importe où. Il considère cependant que la réglementation actuelle est trop stricte et qu'il y a lieu de trouver une solution intermédiaire.

– À l'heure actuelle, il est impossible d'introduire une réclamation par fax ou par e-mail. Selon la jurisprudence de la Cour de cassation, un fax n'est pas en effet original. Ce n'est pas bonne administration à l'ère du courrier électronique. Dans ce domaine aussi, il convient de suivre l'évolution.

– Les recommandations relatives au délai, à la date de réception et au calcul des délais portent uniquement sur les matières fiscales. Les réformes fiscales ont pour but de combattre autant que possible la fraude. Le Collège des médiateurs fédéraux a déjà eu des contacts avec l'administration fiscale. Un projet de loi tendant à régler cette matière est en préparation.

Il existe une grande insécurité juridique concernant la date de l'introduction de la réclamation. On ne sait pas clairement si les délais commencent à courir à partir de la date d'envoi ou à partir de la date de réception de la réclamation. Avisé par le Collège des médiateurs fédéraux, le secrétaire d'État à la Simplification administrative a promis d'examiner la question. Temporairement, la meilleure solution semble consister à faire valoir la date du cachet de la poste.

M. Staf Neel (Vlaams Blok) demande ce qui se passe dans le cas où la personne dépose elle-même sa réclamation dans la boîte aux lettres de l'administration fiscale. Il souligne que beaucoup de gens attendent le dernier moment pour remettre leur déclaration fiscale. De quelle façon cette personne peut-elle obtenir une preuve qu'elle a introduit sa déclaration dans le délai imparti ?

M. Pierre-Yves Monette estime que, pour de tels cas, l'administration devrait disposer d'un guichet à même de délivrer des accusés de réception.

M. Dirk Claes (CD&V) estime que la création de tels guichets serait une bonne chose dès lors qu'ils augmenteraient la sécurité juridique. Selon lui, il devrait également être possible que les gens qui ont déposé leur courrier dans la boîte aux lettres reçoivent un accusé de réception le lendemain.

M. Georges Lenssen (VLD) souligne, pour sa part, le danger de cette procédure. La personne qui dépose un

De heer Monette voegt eraan toe dat het College van federale ombudsmannen dit probleem reeds heeft voorgelegd aan de staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging. Die is van oordeel dat de belastingplichtige zijn bezwaarschrift niet om het even waar mag sturen. Hij vindt wel dat de huidige regeling te streng is en dat naar een tussenoplossing moet worden gezocht.

– Momenteel is het niet mogelijk een bezwaarschrift per fax of e-mail in te dienen. Volgens de rechtspraak van het Hof van Cassatie is een fax immers geen origineel. Het is geen teken van goed beheer in het e-mail tijdperk. Ook in dit domein moet de evolutie worden gevolgd.

– De aanbevelingen betreffende de termijn, de datum van ontvangst en de berekening van de termijnen gelden enkel voor de fiscale aangelegenheden. De fiscale hervormingen hebben als doel om fraude zoveel mogelijk te bestrijden. Het College van federale ombudsmannen heeft reeds contacten gehad met de fiscale administratie. Er wordt een wetsontwerp voorbereid om deze materie te regelen.

Er is een grote onzekerheid over de datum van de indiening van het bezwaarschrift. Het is niet duidelijk of de termijnen beginnen te lopen vanaf de datum van verzending of van ontvangst van het bezwaarschrift. Het College van federale ombudsmannen informeerde de staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging hierover die beloofde de zaak te zullen onderzoeken. Voorlopig lijkt de beste oplossing de datum van de poststempel te laten gelden.

De heer Staf Neel (Vlaams Blok) wil weten wat er gebeurt in het geval de persoon zijn bezwaarschrift zelf in de bus bij de belastingsadministratie gaat steken. Hij merkt op dat vele mensen tot op het laatste ogenblik wachten om hun belastingaangifte te gaan afgeven. Op welke wijze kan deze persoon een bewijs bekomen dat hij zijn aangifte tijdig heeft ingediend?

De heer Pierre-Yves Monette is van oordeel dat de administratie voor dergelijke gevallen over een loket dat ontvangstbewijzen kan afleveren zou moeten beschikken.

De heer Dirk Claes (CD&V) vindt het een goede zaak dergelijke loketten te realiseren omdat de rechtszekerheid daarmee toeneemt. Volgens hem zou het ook moeten mogelijk zijn dat mensen die hun brief in de bus hebben gestoken de volgende dag een ontvangstbewijs zouden kunnen ontvangen.

De heer Georges Lenssen (VLD) van zijn kant wijst op het gevaar van deze procedure. De persoon die een

courrier dans la boîte aux lettres et qui ne reçoit pas immédiatement en retour un accusé de réception, ne possède aucune preuve qu'elle a effectivement remis le courrier. La création de ce type de guichets n'apporte donc aucune solution au problème.

Le président, M. Jean-Pierre Malmendier (MR), souligne que le citoyen a également des devoirs. Si l'on aménage un guichet où les citoyens peuvent remettre des documents contre accusé de réception, ces derniers doivent faire l'effort de remettre leurs documents en temps utile. L'administration ne peut tout résoudre et il faut rester dans les limites du raisonnable.

Décision de la commission : M. Jeholet, ombudspromoteur de la commission des Finances et du Budget, sera chargé de s'informer sur l'évolution des différents chapitres de la recommandation. En fonction de la réponse, la commission des Pétitions décidera de l'opportunité de déposer une proposition de loi.

Recommandation n° 4 : le règlement collectif de dettes

M. Herman Wuyts, médiateur fédéral, souligne qu'à l'heure actuelle, le receveur des contributions n'a pas la possibilité d'annuler le principal d'une dette fiscale en cas de règlement collectif de dettes.

M. Georges Lenssen (VLD) précise qu'interrogé à ce propos, le ministre des Finances a répondu que le receveur des contributions peut annuler les amendes et les intérêts, mais pas la créance principale.

M. Pierre-Yves Monette ajoute que la ministre de la Justice prépare actuellement un projet de loi en cette matière et que le problème pourrait, dès lors, être bientôt résolu. La piste suivie serait d'insérer, à l'article 172, alinéa 2, de la Constitution, la possibilité de déduire fiscalement la créance en cas de règlement collectif de dettes.

Décision de la commission : après les vacances d'été, on vérifiera si le projet de loi a effectivement été déposé. Dans la négative, on examinera les démarches supplémentaires à entreprendre.

La rapporteuse,

Greet VAN GOOL

Le président,

Jean-Pierre MALMENDIER

brief in de bus steekt en niet onmiddellijk een ontvangstbewijs krijgt heeft geen enkel bewijs van het feit dat hij de brief ook heeft afgegeven. Dit brengt dus geen enkele oplossing.

De voorzitter, de heer Jean-Pierre Malmendier (MR) wijst erop dat de burger ook plichten heeft. Als er een loket wordt ingericht waar burgers tegen ontvangstbewijs documenten kunnen afgeven dan moeten ze ook de moeite doen zodat de documenten tijdig worden afgeleverd. De administratie kan niet alles oplossen en men moet binnen de grenzen van het redelijke blijven.

Beslissing van de commissie : Er zal opdracht worden gegeven aan de heer Jeholet, ombudspromotor in de commissie voor de Financiën en de Begroting dat deze zich informeert over de stand van zaken van de verschillende onderdelen van de aanbeveling. In functie van het antwoord zal de commissie voor de Verzoekschriften dan beslissen of er een wetsvoorstel moet worden ingediend.

Aanbeveling nr. 4 : de collectieve schuldenregeling.

De heer Herman Wuyts, federaal ombudsman, wijst erop dat momenteel de belastingontvanger niet de mogelijkheid heeft om de hoofdsom van een fiscale schuld kwijt te schelden in geval van een collectieve schuldvordering.

De heer Georges Lenssen (VLD) verduidelijkt dat de minister van Financiën op een vraag daarover antwoordde dat de belastingontvanger de boetes en de interesten kan kwijtschelden, maar niet de hoofdschuld.

De heer Pierre-Yves Monette voegt eraan toe dat de minister van Justitie aan een wetsontwerp daaromtrent werkt en dat dit probleem weldra kan worden opgelost. Men zou de mogelijkheid invoegen in art 172, 2^e lid van de GW zodat de fiscale aftrek van de schuld in geval van collectieve schuldregeling mogelijk zou worden.

Beslissing van de commissie : na de zomervakantie zal worden nagegaan of het wetsontwerp effectief werd ingediend. Zo dit niet het geval zou zijn zal worden nagegaan welke bijkomende stappen moeten worden ondernomen.

De rapporteur,

Greet VAN GOOL

De voorzitter,

Jean-Pierre MALMENDIER