

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 mai 2005

RAPPORT ANNUEL 2004

**du Collège des médiateurs
fédéraux**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Nahima LANJRI**

SOMMAIRE

- I. Présentation du rapport annuel 2004 du Collège
des médiateurs fédéraux 3
- II. Discussion 8

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 mei 2005

JAARVERSLAG 2004

**van het College van
de federale ombudsmannen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Nahima LANJRI**

INHOUD

- I. Voorstelling van het jaarverslag 2004 van het
College van de federale ombudsmannen 3
- II. Bespreking 8

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	Olivier Chastel, Richard Fournaux, Jean-Pierre Malmendier
sp.a-spirit	Anne-Marie Baeke, Annelies Storms, Greet Van Gool
CD&V	Dirk Claes, Luc Goutry
Vlaams Belang	Nancy Caslo, Staf Neel
cdH	Brigitte Wiaux

B. — Suppléants / Plaatsvervangers :

Filip Anthuenis, Claude Marinower, Martine Taelman, Ludo Van Campenhout
Mohammed Boukourna, Véronique Ghenne, Karine Lalieux, N. Pierrette Cahay-André, Corinne De Permentier, Denis Ducarme, Josée Lejeune
Cemal Cavdarli, Maya Detiège, Dalila Douifi, Walter Muls
Roel Deseyn, Nahima Lanjri, Liesbeth Van der Auwera
Luc Sevenhans, Guido Tastenhoye, Jaak Van den Broeck
Benoît Drèze, 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 Belang	: Vlaams Belang
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
MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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
MOT :	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

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

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

MEDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2004 du Collège des Médiateurs fédéraux au cours de sa réunion du 27 avril 2005.

I.—PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2004 DU COLLÈGE DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

M. Pierre-Yves Monette, Médiateur fédéral (F), rappelle que le présent rapport est le 8^{ième} rapport rédigé depuis 1999 (le 9^{ième} si l'on compte les deux rapports annuels qui ont couvert, chacun, une partie seulement de l'année 1999). Depuis le début, les rapports annuels suivent le même canevas, à savoir, les considérations générales, l'analyse des dossiers et enfin les recommandations.

Dans le cadre des considérations générales, M. Monette se réjouit du nombre croissant d'institutions diverses ainsi que des ministres qui font appel au Collège des médiateurs fédéraux. Ainsi, le gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale a demandé conseil au Collège des médiateurs fédéraux pour la mise en place d'un ombudsman et le ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances a fait de même en vue de la mise en place d'un ombudsman sectoriel pour les CPAS.

Des entreprises privées, telles que par exemple Sibelgaz demandent également conseil au Collège des médiateurs fédéraux en vue d'une étude de faisabilité d'une médiation sectorielle.

Les médiateurs ont également apporté leur aide à l'organisation interne d'un service de médiation pour le droit des patients.

M. Monette rappelle également que deux colloques ont été organisés en 2004 : un colloque sur les rapports entre le médiateur parlementaire et le responsable politique et un second colloque sur le rôle d'un ombudsman parlementaire dans un contentieux fiscal.

Il rappelle également qu'avec les autres médiateurs, la médiation finalise la création d'un site portail permettant à l'utilisateur d'un service public quel qu'il soit, de trouver sous une même adresse internet l'ensemble des médiateurs existants.

DAMES EN HEREN,

Conform artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het jaarverslag 2004 van het College van de federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergadering van 27 april 2005.

I.—VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2004 VAN HET COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

De heer Pierre-Yves Monette, federaal ombudsman (F), herinnert eraan dat dit verslag het achtste is sinds 1999 (het 9^e, als men beide jaarverslagen meetelt die elk een deel van het jaar 1999 hebben behandeld). Van bij de aanvang volgen de jaarverslagen hetzelfde stramen, namelijk: I. Algemene beschouwingen, II. Onderzoek van de dossiers en III. Aanbevelingen.

In het kader van de algemene beschouwingen verheugt de heer Monette zich over het groeiend aantal instellingen van allerlei aard en ministers die een beroep doen op het College van de federale ombudsmannen. Zo heeft de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het College van de federale ombudsmannen geraadpleegd in verband met de installatie van een ombudsman. De minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen heeft hetzelfde gedaan met het oog op de installatie van een sectorale ombudsman voor de OCMW's.

Privé-ondernemingen, zoals Sibelga, hebben het College van de federale ombudsmannen ook geraadpleegd in verband met een studie over de haalbaarheid van sectorale bemiddeling.

De ombudsmannen hebben voorts hun steentje bijgedragen tot de interne organisatie van een dienst bemiddeling inzake patiëntenrechten.

De heer Monette herinnert er tevens aan dat in 2004 twee colloquia werden georganiseerd: een over de verhouding tussen de parlementaire ombudsman en de politicus, en een tweede over de rol van de parlementaire ombudsman bij het fiscale geschil.

Hij stipt nog aan dat het College van de federale ombudsmannen, samen met de andere ombudsmannen, de laatste hand legt aan een portaalsite waarmee de klant van ongeacht welke overheidsdienst op één webpagina alle adressen van de bestaande ombudsmannen kan vinden.

Grâce aux moyens budgétaires mis à leur disposition, les médiateurs ont également développé un programme de formation destiné aux médiateurs du «Sud» et ont ainsi accueilli des collaborateurs des ombudsmans de pays comme le Congo, Haïti, Porto Rico et le Venezuela.

M. Herman Wuyts, médiateur fédéral (N), a ensuite fourni des explications sur différents chapitres du rapport annuel, à savoir sur la gestion du Collège des médiateurs fédéraux et sur l'analyse des dossiers.

En ce qui concerne les recommandations, M. Wuyts a souligné que le Collège avait fait le choix de ne formuler aucune recommandation générale afin de permettre à la Chambre de traiter les recommandations des années précédentes qui pourraient encore être examinées.

Les deux médiateurs se sont ensuite étendus sur le suivi de quelques recommandations qu'ils ont explicitées plus en détails :

Recommandation n°2002/04 – Saisies limitées sur compte bancaire

Le Collège met l'accent sur une politique de recouvrement plus humaine. Dans le rapport annuel 2002, le Collège insistait déjà sur la nécessité d'une protection légale de l'argent placé sur un compte bancaire afin de prendre en considération les limites imposées par le Code judiciaire en cas de saisies et transferts sur salaires et autres revenus. Cela signifie que si la totalité de l'argent placé sur un compte peut être saisie, certaines familles pourraient se retrouver dans une situation particulièrement précaire.

Le rapport annuel 2003 plaidait également en faveur d'une réglementation qui tienne compte des enfants à charge lors de la détermination des avoirs protégés.

En 2004 et 2005, certaines modifications législatives ont été adoptées dans ce sens. Il conviendra de rester attentif à leur application.

Recommandation n°2002/05 – Application de la Charte de l'assuré social à certaines institutions de sécurité sociale

Le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a informé le Collège des médiateurs fédéraux qu'il

Dankzij de hun ter beschikking gestelde budgettaire middelen hebben de ombudsmannen ook een opleidingsprogramma ontwikkeld voor de medewerkers van ombudsmannen uit het «Zuiden» zoals Congo, Haïti, Porto Rico en Venezuela.

De heer Herman Wuyts, federaal ombudsman (N), verstrekt vervolgens inlichtingen over verschillende hoofdstukken van het jaarverslag, met name over het beheer van het College van de federale ombudsmannen en over de analyse van de dossiers.

In verband met de aanbevelingen onderstreept de heer Wuyts dat het college ervoor had gekozen geen enkele algemene aanbeveling te formuleren, zodat de Kamer de behandeling op zich kon nemen van de van vorige jaren daterende aanbevelingen die nog konden worden besproken.

Beide ombudsmannen hebben het vervolgens gehad over de opvolging van enkele aanbevelingen, waarover zij de volgende gedetailleerde uitleg hebben gegeven.

Aanbeveling nr. 2002/04 – Grenzen aan beslaglegging op bankrekeningen

Het College legt de nadruk op een humaner invorderingsbeleid. In het jaarverslag 2002 wees het college al uitdrukkelijk op de nood aan wettelijke bescherming van het geld op een bankrekening, zodat rekening zou worden gehouden met de grenzen die in het Gerechtelijk Wetboek worden gesteld aan het beslag op en de overdracht van het loon of andere inkomsten. Dat betekent dat als al het op een bankrekening geplaatste geld in beslag kan worden genomen, sommige gezinnen in een bijzonder precaire toestand terecht zouden kunnen komen.

Het jaarverslag 2003 pleitte ook voor een regeling bij het bepalen van de beschermde bedragen, waarbij rekening zou worden gehouden met de kinderen ten laste.

In 2004 en 2005 werden bepaalde wetswijzigingen in die zin aangenomen. De toepassing ervan moet in het oog worden gehouden.

Aanbeveling 2002/05 - Toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde op sommige sociale zekerheidsinstellingen

De minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid liet het College van de federale ombudsmannen weten

partageait son analyse selon laquelle l'article 2, 2°, a) de la Charte de l'assuré social visait bien l'ensemble des Institutions publiques de Sécurité sociale, y compris les organismes percepteurs, tels que l'ONSS ou n'ONASSAPL. Il conviendra de vérifier l'application de cet article de la Charte de l'assuré social.

Recommandation n° 2003/03 – Le recours contre l'impôt.

En matière fiscale, 9 recommandations sont encore pendantes. Toutefois, la loi-programme du 27 décembre 2004 (MB 31.12.2004) rencontre partiellement certaines de ces recommandations, comme par exemple la recommandation n°2003/03. Cette loi-programme a ainsi rendu possible le dégrèvement par rôle et elle rend recevable une réclamation adressée à un autre directeur régional que celui mentionné sur l'avertissement-extrait de rôle du contribuable et l'oblige à la transmettre d'office au directeur régional territorialement compétent. Cette obligation n'est malheureusement pas applicable à un receveur ou à un contrôleur, ce que le Collège regrette.

Certains problèmes ne sont pas non plus réglés comme la date certaine, l'utilisation de la télécopie pour introduire une réclamation et la valeur de la copie.

Recommandation n°03/2004 – Le règlement collectif de dettes

Les médiateurs demandent depuis trois ans qu'en matière de médiation de dettes, lorsque le juge saisi délègue la médiation de dettes au médiateur de dettes, l'administration fiscale puisse, comme n'importe quel autre créancier, transiger sur ces créances.

Le projet de loi portant dispositions diverses relatives aux délais, à la requête contradictoire et la procédure en règlement collectif de dettes (Doc 51 1309/1) a été déposé à la Chambre et est toujours pendant. Son adoption permettrait une avance significative, à savoir rendre les dettes fiscales totalement négociables en phase amiable du règlement collectif de dettes. *(Ce projet de loi a été adopté en commission de la Justice de la Chambre le mardi 3 mai 2005).*

dat hij de zienswijze ervan deelde, in die zin dat in artikel 2, 2°, a) van het Handvest van de sociaal verzekerde wel degelijk alle openbare instellingen van sociale zekerheid worden bedoeld, met inbegrip van de inningsinstellingen, zoals de RSZ of de RSZPPO. De toepassing van dat artikel van het Handvest moet worden nagegaan.

Aanbeveling nr. 2003/03 – Bezwaarschrift

Inzake fiscaliteit zijn nog 9 klachten lopende. De programmawet van 27 december 2004 (B.S. 31-12-2004) komt echter ten dele tegemoet aan sommige van deze klachten, bijvoorbeeld aanbeveling nr. 2003/03. Die programmawet heeft zo de mogelijkheid ingevoerd om een ontheffing te verlenen in een kohier dat uitvoerbaar is verklaard. Voorts wordt ook een klacht ontvankelijk als die wordt ingediend bij een andere gewestelijke directeur dan die welke op het aanslagbiljet is vermeld; die laatste wordt tevens ambtshalve verplicht ze aan de territoriaal bevoegde directeur door te sturen. Helaas geldt die verplichting niet voor een ontvanger of een controleur, hetgeen het College betreurt.

Bepaalde problemen zijn evenmin geregeld, zoals de vaste datum, het gebruik van het faxtoestel om een klacht in te dienen en de waarde van de kopie.

Aanbeveling nr. 2003/04 – Collectieve schuldenregeling

De ombudsmannen vragen inzake schuldbemiddeling al drie jaar dat als een met de zaak belaste rechter de schuldbemiddeling doorverwijst naar een schuldbemiddelaar, de belastingadministratie, zoals iedere andere schuldeiser, over die schuldvorderingen zou kunnen onderhandelen.

In de Kamer is het wetsontwerp ingediend houdende bepalingen betreffende de termijnen, het verzoekschrift op tegenspraak en de procedure van de collectieve schuldenregeling (DOC 51 1309/001), maar het is nog steeds in behandeling. De aanneming ervan zou een hele stap vooruit betekenen, in die zin dat tijdens de minnelijke fase van de collectieve schuldenregeling over alle fiscale schulden zal kunnen worden onderhandeld.

Recommandation 99/05 – L'adoption des mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires de communication et d'information

Les médiateurs reçoivent annuellement environ 20% de demandes d'information. Bien que les contacts avec les fonctionnaires d'information et de communication soient bons, une meilleure répartition des tâches entre les médiateurs et ces fonctionnaires faciliterait encore l'information des citoyens et réduirait le nombre de dossiers traités par les médiateurs fédéraux.

Recommandation 99/06 – L'obligation pesant sur le citoyen de produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer par elle-même

La Banque Carrefour de la sécurité sociale et la Banque carrefour des Entreprises remplissent déjà un rôle similaire en matière de collecte de données de sorte que les médiateurs plaident pour une concertation entre ces instances afin d'éviter que l'on demande à tort et à travers aux citoyens de fournir des documents. Cette problématique constitue une priorité du Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative et les médiateurs espèrent que des mesures concrètes seront prises.

Recommandation 97/11 – Le litige entre deux administrations sur la question de savoir laquelle des deux doit prendre à sa charge des frais incontestablement dus à un administré demeurant impayé

Cette recommandation est restée en l'état. Etant donné qu'elle concerne toutes les administrations fédérales, il appartient au ministre de la Fonction publique de la mettre en œuvre. Lors d'une réunion avec les médiateurs, le ministre a indiqué qu'il recherchait une solution uniforme pour l'ensemble des services fédéraux.

*

Suivi réservé durant l'exercice 2004 aux recommandations générales des années précédentes.

Recommandation 2003/01 – Le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers

Le Collège plaide pour une résorption de l'arriéré dans le traitement des demandes d'autorisation de séjour

Aanbeveling nr. 1999/05 – Het treffen van de nodige maatregelen om de bekendheid te verhogen van het bestaan en de opdrachten van de communicatie- en informatieambtenaren

Jaarlijks ontvangen de ombudsmannen nog ongeveer 20 % verzoeken om informatie. Hoewel de contacten met de informatie- en communicatieambtenaren goed zijn, zou een betere taakverdeling voor de ombudsmannen en de informatieambtenaren de informatieverschaffing voor de burgers nog vergemakkelijken en het aantal door de ombudsmannen behandelde dossiers doen dalen.

Aanbeveling nr. 1999/06 – De verplichting aan de burger opgelegd om bepaalde stukken voor te leggen, terwijl de administratie over de middelen beschikt om deze stukken te vinden, of dat het zou volstaan om aan de administratie deze middelen ter beschikking te stellen

De Kruispuntpank van de Sociale Zekerheid en de Kruispuntpank van Ondernemingen vervullen al een dergelijke rol inzake gegevensverzameling, zodat de bemiddelaars pleiten voor overleg tussen deze instanties om zo te voorkomen dat de burgers her en der documenten moeten overleggen. Dat vraagstuk is een prioriteit van de staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging en de bemiddelaars hopen dat concrete maatregelen uit de bus komen.

Aanbeveling nr. 1997/11 – De betwisting tussen twee besturen over het ten laste nemen van aan een burger onbetwistbaar verschuldigde kosten die onbetaald blijven

Die aanbeveling is zonder gevolg gebleven. Aangezien zij alle federale besturen betreft, moet de minister van Ambtenarenzaken ze ten uitvoer brengen. Tijdens een vergadering met de ombudsmannen heeft de minister aangegeven dat hij een voor alle federale diensten eenvormige oplossing zoekt.

*

Gevolg dat in dit werkjaar werd gegeven aan de algemene aanbevelingen van de voorgaande jaren.

Aanbeveling nr. 2003/01 – Behandelingstermijn van de in België ingediende dossiers voorgelegd aan de dienst Vreemdelingenzaken

Het College pleit voor een wegwerking van de achterstand bij de behandeling van de aanvragen tot ver-

soumises à l'Office des étrangers. Des moyens supplémentaires ont déjà été mis à la disposition de l'Office et le Collège continue à suivre ce dossier de près.

Recommandation n°2001/01 – Une meilleure transparence et une plus grande sécurité juridique dans l'application par l'Office des étrangers de la loi du 15 décembre 1980 et de son arrêté d'exécution

Le Collège soulève le problème de la transparence de certains critères utilisés par l'Office des Etrangers dans l'octroi ou non d'une régularisation. Des circulaires ministérielles additionnent même les conditions à remplir pour obtenir une régularisation, ce qui n'est pas acceptable. Il convient dès lors de veiller à ce qu'une administration n'ajoute pas, clairement ou de manière détournée, des conditions aux conditions légales fixées par le législateur.

Recommandation n° 2002/01 – Le statut des cohabitants en droit des étrangers

Cette recommandation est restée en l'état. Le problème pourrait être réglé par une modification du Code civil.

Recommandation n° 2002/02 – Adoption d'une base légale en matière de législation et d'avocats de confiance

Bien qu'il existe une base légale à la légalisation des actes et jugements étrangers, le Collège insiste afin que le recours aux avocats de confiance soit encadré afin d'éviter des abus, notamment en matière d'honoraires.

Enfin, M. Wuyts insiste sur les recommandations n°99/01 et 97/02. La première plaide en faveur d'un renforcement des moyens du Collège des médiateurs fédéraux comme instrument de promotion et de protection des droits de l'homme. La seconde demande la reconnaissance du Collège des médiateurs fédéraux dans la Constitution et l'instauration du droit d'auto saisine. M. Wuyts estime, en effet, que les médiateurs devraient pouvoir agir de leur propre initiative et pas seulement sur base de plaintes.

blijfsvergunning die aan de dienst Vreemdelingenzaken zijn voorgelegd. Die dienst heeft al bijkomende middelen ontvangen en het College blijft het dossier van nabij volgen.

Aanbeveling nr. 2001/01 – Een grotere transparantie en een grotere rechtszekerheid in de toepassing door de dienst Vreemdelingenzaken van de wet van 15 december 1980 en het uitvoeringsbesluit van die wet

Het College brengt het probleem te berde van de transparantie van bepaalde criteria die de dienst Vreemdelingenzaken gebruikt bij het al dan niet toestaan van een regularisatie. Er zijn zelfs ministeriële omzendbrieven die aanvullende voorwaarden opleggen die bij een regularisatie moeten worden vervuld; dat is niet aanvaardbaar. Men moet er dus op toezien dat een administratie, al dan niet op verdoken wijze, geen voorwaarden toevoegt aan de wettelijke door de wetgever vastgestelde voorwaarden.

Aanbeveling nr. 2002/01 – Het statuut van de samenwonenden en het vreemdelingenrecht

Deze aanbeveling is zonder verder gevolg gebleven. Het probleem kan worden geregeld door middel van een wijziging van het Burgerlijk Wetboek.

Aanbeveling nr. 2002/02 – Wettelijke regeling inzake legalisatie en vertrouwensadvocaten

Er bestaat weliswaar een wettelijke basis voor de legalisering van buitenlandse akten en rechterlijke beslissingen, maar toch dringt het College erop aan dat de inschakeling van vertrouwensadvocaten wettelijk wordt omkaderd, zodat met name inzake honoraria misbruiken worden voorkomen.

Tot slot legt de heer Wuyts de nadruk op de aanbevelingen 1999/01 en 1997/02. De eerste pleit voor de versterking van de middelen van het College van de federale ombudsmannen als instrument van bevordering en bescherming van de rechten van de mens. De tweede vraagt de erkenning van het College van de federale ombudsmannen in de Grondwet en de instelling van het recht op zelfaanhangigmaking. De heer Wuyts vindt immers dat de bemiddelaars op eigen initiatief zouden moeten kunnen handelen en niet alleen op grond van klachten.

II.— DISCUSSION

Mme Magda de Meyer (sp.a-spirit) remercie les médiateurs pour leur exposé. Elle souligne que depuis sa mise en place il y a dix ans, le Collège des médiateurs fédéraux a engrangé certains succès notamment en matière de fiscalité et de médiation de dettes. Elle souligne toutefois que les pouvoirs publics ont encore des efforts à faire dans plusieurs domaines, notamment l'attribution d'un rôle actif au fonctionnaire chargé de l'information, l'instauration d'un numéro vert commun à tous les services publics auquel les citoyens puissent s'adresser, l'inflation de documents que l'on continue de réclamer aux citoyens, etc. Mme De Meyer dénonce également le mauvais fonctionnement du service des allocations aux personnes handicapées qui pêche par sa lenteur et son manque de convivialité dans l'accueil des plus faibles. Le membre s'étonne que peu de plaintes soient transférées vers les médiateurs régionaux. Mme De Meyer demande où sont envoyées les plaintes en matière d'énergie (factures, fourniture d'électricité, ...). Les différents ministres compétents se renvoient constamment la balle et dénoncent l'absence d'un service de coordination.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) remercie également les médiateurs pour leur rapport ainsi que tous leurs collaborateurs. Elle demande s'il faut interpréter comme un signe de protestation, le choix délibéré des médiateurs de ne plus formuler de recommandations à l'égard de la Chambre. Elle s'étonne de ce choix alors qu'il y a apparemment bien matière à formuler des recommandations.

Mme Lanjri estime que les autorités concernées devraient au moins motiver leur choix de ne pas donner suite aux recommandations des médiateurs.

En ce qui concerne les chiffres, elle relève que sur les quelque 6.000 dossiers traités en 2004, 1894 ont été clôturés. Les 4.000 autres dossiers proviennent-ils dès lors de l'année précédente ? Les 1142 dossiers transmis à une autre administration doivent-ils être retirés du nombre de dossiers traités ?

L'intervenante demande enfin quels sont les changements à court terme qui sont prévus en matière de simplification administrative.

M. Jean-Marc Delizée (PS) rappelle l'adage «Dans tout malheur, quelque chose est bon» et souligne que

II.— BESPREKING

Mevrouw Magda De Meyer (sp.a-spirit) dankt de ombudsmannen voor hun uiteenzetting. Zij beklemtoont dat het College van de federale ombudsmannen in zijn tienjarig bestaan op bepaalde gebieden succes heeft geboekt, met name wat de fiscaliteit en de schuldbemiddeling betreft. Zij voegt daar evenwel aan toe dat de overheid op verscheidene gebieden nog een lange weg te gaan heeft. Zo zou ze de informatieambtenaar een actieve rol kunnen toebedelen, een groene, voor alle burgers toegankelijke lijn instellen voor alle overheidsdiensten samen, zou ze ervoor kunnen zorgen dat de burgers niet langer een resem documenten moeten voorleggen enzovoort. Voorts hekelt de spreker de slechte werking van de dienst die gaat over de tegemoetkomingen voor personen met een handicap, want die schiet tekort door zijn traagheid en gebrek aan toegankelijkheid voor de zwaksten in onze samenleving. Mevrouw De Meyer is verwonderd dat zo weinig klachten worden doorgeschoven naar de regionale ombudsmannen. Zij vraagt zich af welke instantie de energiek-lachten behandelt (facturen, levering van elektriciteit enzovoort). De verschillende bevoegde ministers spelen elkaar voortdurend de zwartepiet toe en hekelen het gebrek aan een coördinatie dienst.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) dankt op haar beurt de ombudsmannen en hun medewerkers voor het jaarverslag. De ombudsmannen hebben er bewust voor geopteerd geen aanbevelingen meer te doen aan de Kamer, en zij vraagt zich af of dat als een teken van protest moet worden opgevat. Aangezien er kennelijk gelegenheden te over zijn om aanbevelingen te formuleren, verwondert dat gebaar haar enigszins.

De spreker meent dat de betrokken overheden op zijn minst zouden moeten vermelden waarom zij geen gevolg wensen te geven aan de aanbevelingen van de ombudsmannen.

Wat de cijfers betreft, merkt zij op dat van de zowat 6.000 in 2004 behandelde dossiers er 1.894 gesloten werden. Zijn de 4 000 resterende dossiers dan van het vorige jaar? Moeten de 1 142 dossiers die aan een andere dienst werden bezorgd, in mindering worden gebracht van het aantal behandelde dossiers?

Tot slot vraagt de spreker in welke wijzigingen inzake de administratieve vereenvoudiging op korte termijn is voorzien.

De heer Jean-Marc Delizée (PS) wijst op het spreekwoord «Een dag is nooit zo nat, of de zon schijnt altijd

les turbulences qu'ont connues les médiateurs ont paradoxalement mis en exergue le travail réalisé. Il tient d'ailleurs à remercier le Collège des médiateurs fédéraux ainsi que le personnel qui travaille au quotidien au service des citoyens.

Au nom de son groupe, il tient à mettre en évidence l'importance des services des médiateurs. Il est important dans un Etat moderne digne de ce nom qu'il existe un lieu d'information et de recours pour les citoyens où ceux-ci puissent faire part de leur incompréhension et obtenir des explications sur une législation de plus en plus complexe.

La complexité de la législation a entraîné la création de divers lieux de médiation. L'intervenant souhaite savoir comment fonctionne la collaboration entre les services fédéraux de médiation.

Revenant à l'actualité, M. Delizée se réfère à la grève de la faim menée depuis plusieurs semaines par des réfugiés Kurdes. En 2003, le médiateur (F) était intervenu dans une affaire similaire concernant des réfugiés Afghans. M. Delizée demande à M. Monette selon quelle procédure il était intervenu à cette époque et à la demande de qui. Il demande également s'il a actuellement des contacts en vue d'une médiation avec les Kurdes. Une intervention très rapide est nécessaire pour établir un dialogue et éviter un drame humanitaire.

M. Herman Wuyts, médiateur (N) se réfère à la recommandation n°03/02 et fait observer que les dysfonctionnements à la Direction générale des Prestations aux Personnes handicapées ne sont pas résolus. Il partage l'avis de Mme De Meyer quant au rôle du fonctionnaire de l'information et à la simplification administrative. Il signale que lorsque le Collège des médiateurs fédéraux reçoit des plaintes pour lesquelles il n'est pas compétent, celles-ci sont transmises aux médiateurs régionaux. Ainsi, en 2004, une centaine de plaintes ont été transmises. Contrairement à la situation il y a quelques années, la collaboration entre les différents services de médiation se passe très bien.

M. Wuyts confirme l'interprétation de Mme Lanjri quant à l'absence de recommandations générales. Le fait de ne pas formuler de recommandations générales n'est pas vraiment un signe de protestation mais une demande expresse au Parlement de se saisir des recommandations et d'en faire quelque chose. M. Wuyts se déclare déçu de l'immobilisme du Parlement face aux recommandations des médiateurs. Il espère que le

wat» et beklemtoont dat de commotie inzake de ombudsmannen paradoxaal genoeg hun verwezenlijkingen onder de aandacht heeft gebracht. Hij staat er overigens op het College van de federale ombudsmannen, alsook hun medewerkers, die het dagelijks ten dienste van de burger staan, te danken.

In naam van zijn fractie wijst hij op het belang van de ombudsdiensten. In een moderne Staat, welke die naam waardig is, moet de burger beschikken over een aanspreekpunt waar hij terecht kan met zijn onbegrip, en waar hij uitleg kan vragen over een almaar complexere wetgeving.

De complexiteit van de wetgeving heeft geleid tot de oprichting van verschillende ombudspunten. De spreker wenst te vernemen hoe de federale ombudsmannen met elkaar samenwerken.

De heer Delizée speelt in op de actualiteit en verwijst naar de hongerstaking die nu al wekenlang door Koerdische vluchtelingen wordt gehouden. In 2003 had de Franstalige ombudsman bemiddeld in een soortgelijke zaak met Afghaanse vluchtelingen. De spreker vraagt de heer Monette welke procedure hij destijds heeft aangewend, en op wiens verzoek hij heeft bemiddeld. Hij wenst voorts te weten of thans contacten zijn gelegd om te bemiddelen met de Koerden. Er is een spoedactie vereist om tot een dialoog te komen en een humanitair drama te vermijden.

De heer Herman Wuyts, Nederlandstalig federaal ombudsman, verwijst naar de aanbeveling nr. 03/02 en merkt op dat het knelpunt van de gebrekkige werking van de Directie-generaal van de uitkeringen aan personen met een handicap niet is weggewerkt. Hij deelt het standpunt van mevrouw De Meyer inzake de rol van de informatieambtenaar en de administratieve vereenvoudiging. Voorts attendeert hij op het feit dat het College van de federale ombudsmannen de klachten waarvoor het College niet bevoegd is, doorspeelt aan de regionale ombudsmannen. Aldus werden in 2004 een honderdtal klachten doorgestuurd. In tegenstelling tot voor enkele jaren verloopt de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten thans zeer goed.

In antwoord op de vraag van mevrouw Lanjri bevestigt de heer Wuyts dat het College geen algemene aanbevelingen meer wenst te doen. Zulks mag niet als een reële protestactie worden beschouwd; het is veeleer een uitdrukkelijk verzoek aan het parlement om de aanbevelingen ter harte te nemen en er iets mee aan te vangen. De spreker is teleurgesteld dat het parlement zo weinig doet met de aanbevelingen van de ombudsman-

Parlement va maintenant s'atteler à la tâche. Il regrette que le système des ombudspromoteurs n'ait pas donné les résultats escomptés en matière de suivi des recommandations.

Il confirme que les autorités ne sont pas tenues de motiver leur choix de ne pas suivre les recommandations.

Il précise que le chiffre de 6.000 dossiers a été comptabilisé à la date du 31 décembre 2004. Certains de ces dossiers ont été introduits l'année précédente. En général, un dossier est clôturé en quelques mois, certains peuvent aller jusqu'à deux ans environ. Si le médiateur le juge utile, il arrive qu'un dossier soit traité pendant une période plus longue mais c'est rare.

En ce qui concerne la simplification administrative, les médiateurs ont eu des contacts avec le Secrétaire d'Etat compétent début 2004; il appartient maintenant au secrétaire d'Etat et au Parlement de poursuivre les efforts entamés.

M. Pierre-Yves Monette, Médiateur fédéral (F) considère que le Collège des médiateurs ne doit pas obtenir des résultats pour lui-même mais, en sa qualité d'organe émanant du Parlement, il se doit de proposer des solutions aux problèmes rencontrés par les citoyens. Il appartient ensuite au Parlement de s'atteler à la tâche et de prendre position.

Il plaide pour un meilleur processus de collaboration entre le Parlement et les médiateurs afin d'assurer un meilleur suivi des recommandations.

Répondant à M. Delizée, il constate que malgré les tensions générées entre 1997 et 1999 par la création de différents services de médiation sectoriels, la situation s'est nettement améliorée et dans chaque service de médiation, c'est le service au public qui prime. Des représentants des divers services sont présents dans les guichets de médiation des provinces afin de transmettre les plaintes dans les services compétents. M. Monette rappelle qu'à cet égard, les médiateurs fédéraux ont l'intention de créer un portail internet permettant un meilleur accès des citoyens aux services de médiation.

Les différents services de médiation sont également toujours associés aux colloques organisés par les médiateurs fédéraux. M. Monette a accepté l'utilité de l'existence d'un médiateur dans certains secteurs, comme par exemple les pensions mais il ne trouve pas souhai-

ten. Hij hoopt dat het parlement daar thans werk van zal maken. Hij betreurt dat de regeling van de ombudspromotoren niet tot het gewenste resultaat heeft geleid inzake de opvolging van de aanbevelingen.

Hij bevestigt dat de overheid kan beslissen de aanbevelingen terzijde te laten zonder dat zij die beslissing hoeft te motiveren.

Hij preciseert dat op 31 december 2004 6.000 dossiers werden geteld. Sommige daarvan werden het voorgaande jaar ingediend. In het algemeen wordt een dossier na enkele maanden, soms na twee jaar, afgesloten. Indien een ombudsman zulks wenselijk acht, kan hij een dossier langer dan twee jaar behandelen, maar dat komt zelden voor.

Wat de administratieve vereenvoudiging betreft, hebben de ombudsmannen begin 2004 contact opgenomen met de bevoegde staatssecretaris. Thans ligt de bal in het kamp van de staatssecretaris en het parlement om de werkzaamheden voort te zetten.

De heer Pierre-Yves Monette, Franstalig federaal ombudsman, meent dat het College van de federale ombudsmannen geen resultaten voor zichzelf dient te boeken. Aangezien het een orgaan is dat ressorteert onder het parlement, is het zijn taak oplossingen aan te dragen voor de problemen van de burgers. Vervolgens moet het parlement daar werk van maken en zijn standpunt bepalen.

Hij pleit voor een betere samenwerking tussen het parlement en de ombudsmannen, opdat de aanbevelingen beter zouden worden opgevolgd.

In antwoord op de vraag van de heer Delizée stelt de spreker dat de oprichting van de verschillende sectorale ombudsdiensten in de periode van 1997 tot 1999 tot spanningen heeft geleid. Hij constateert evenwel een duidelijke verbetering van de toestand. In iedere ombudsdienst staat de dienstverlening aan het publiek centraal. In de provincies zijn vertegenwoordigers van de diverse ombudsdiensten aanwezig, die de klachten aan de bevoegde diensten bezorgen. In dat verband wijst de heer Monette erop dat de federale ombudsmannen het plan hebben opgevat om een internetsite te creëren, teneinde de ombudsdiensten beter toegankelijk te maken voor de burger.

De verschillende ombudsdiensten worden ook steeds betrokken bij de door de federale ombudsmannen georganiseerde colloquia. De heer Monette begrijpt dat een ombudsman in sommige sectoren nuttig is, zoals bijvoorbeeld inzake pensioenen, maar hij acht het niet

table de multiplier ces services à l'envi. Il rappelle à cet égard, que les médiateurs fédéraux ont collaboré à la mise en place d'un médiateur pour le droit des patients et d'un médiateur pour les CPAS.

En ce qui concerne la grève de la faim des réfugiés Kurdes, M. Monette rappelle que les médiateurs ne peuvent pas s'auto saisir. Lors de la grève de la faim des réfugiés Afghans en août 2003, c'est l'avocate des réfugiés qui a saisi le médiateur fédéral. Celui-ci n'agit pas en qualité de contrôleur de l'administration mais de médiateur *stricto sensu* et, donc, n'intervient qu'en cas d'adhésion consensuelle des deux parties.

En ce qui concerne les réfugiés Kurdes, le Collège a été approché par la Croix rouge et par des avocats mais il n'intervient pas car le ministre de l'Intérieur estime que cela n'est pas nécessaire.

Mme Greet van Gool (*sp.a-spirit*) déplore que le rapport annuel ne contienne aucune recommandation générale. Les recommandations concernent bien souvent des problèmes qui ne nécessitent pas d'initiatives législatives mais qui peuvent être réglés au niveau de l'administration. Répondant aux reproches d'immobilisme du Parlement, Mme Van Gool fait remarquer que les agendas des commissions permanentes sont déjà fort chargés, qu'il n'est pas toujours évident de trouver du temps pour examiner des propositions de loi et, *a fortiori*, des recommandations. Toutefois, des questions orales sont posées sur les sujets évoqués dans les recommandations.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) formule des propositions en vue d'assurer un meilleur suivi des recommandations. Ainsi, les médiateurs fédéraux pourraient exposer leurs recommandations dans chaque commission permanente compétente afin d'attirer l'attention des parlementaires concernés par la matière. Les médiateurs pourraient également fournir à la commission un schéma des recommandations avec mention de l'instance responsable pour le suivi. Enfin, ne fût-ce que par politesse, il conviendrait que les autorités qui décident de ne pas donner suite aux recommandations des médiateurs, motivent leur décision.

M. Herman Wuyts, Médiateur fédéral (N) se déclare disposé à venir expliquer les recommandations du Collège dans chaque commission permanente.

wenselijk dat als het ware een wedloop wordt ontkend die leidt tot de installatie van almaar meer ombudsmannen. Hij herinnert eraan dat de federale ombudsmannen hebben meegewerkt aan de installatie van een ombudsman inzake patiëntenrechten en van een andere voor de OCMW's.

In verband met de hongerstaking van de Koerdische vluchtelingen herinnert de heer Monette eraan dat de ombudsmannen zich niet op eigen initiatief met de zaak kunnen inlaten. Bij de hongerstaking van de Afghaanse vluchtelingen in augustus 2003 heeft de advocate van de vluchtelingen de zaak bij de federale ombudsman aanhangig gemaakt. Die laatste treedt niet op als toezichthouder op het bestuur maar als bemiddelaar. Hij komt alleen tussenbeide als beide partijen het daarmee onderling eens zijn.

Met betrekking tot de Koerdische vluchtelingen is het College benaderd door het Rode Kruis en advocaten, maar het College treedt niet op omdat de minister van Binnenlandse Zaken zulks niet nodig acht.

Mevrouw Greet van Gool (*sp.a-spirit*) betreurt dat het jaarverslag geen enkele algemene aanbeveling bevat. De aanbevelingen hebben vaak betrekking op knelpunten die geen wetgevende initiatieven vergen, maar wel op bestuurlijk niveau kunnen worden geregeld. De spreekster pareert ook de kritiek dat het parlement blijk geeft van immobilisme; zij merkt op dat de agenda's van de vaste commissies nu al erg drukbezet zijn, en dat het niet altijd evident is tijd vrij te maken om wetsvoorstellen – en, *a fortiori*, aanbevelingen – te bespreken. Wel werden mondelinge vragen gesteld over de in de aanbevelingen ter sprake gebrachte onderwerpen.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) formuleert voorstellen met het oog op een betere *follow-up* van de aanbevelingen. Zo zouden de federale ombudsmannen hun aanbevelingen in alle voor de desbetreffende aangelegenheid bevoegde vaste commissies kunnen komen uiteenzetten, om de bij die zaak betrokken parlementsleden op een en ander te attenderen. Voorts zouden de ombudsmannen de commissie een schema met de aanbevelingen kunnen bezorgen, met opgaaf van de voor de *follow-up* verantwoordelijke instantie. De overheden die beslissen geen gevolg aan de aanbevelingen te geven, zouden – alleen al uit beleefdheid – hun beslissing met redenen moeten omkleden.

Nederlandstalig federaal ombudsman Herman Wuyts toont zich bereid de aanbevelingen van het College in elke bevoegde vaste commissie te komen toelichten.

Le Président, M. Jean-Pierre Malmendier (MR) souhaite mettre en évidence le travail fourni par les médiateurs pour la réalisation du rapport annuel 2004. Les services des médiateurs permettent de faciliter la vie des citoyens.

Le système des ombudspromoteurs a été instauré afin d'améliorer le suivi des recommandations dans les commissions permanentes. Il est vrai que celles-ci ont des agendas fort chargés mais la commission des Pétitions pourrait être un outil intéressant pour garantir un meilleur suivi. Dans ce but, M. Malmendier propose de réunir la commission plus souvent, c'est-à-dire tous les 15 jours. Il demande aux médiateurs de fournir à la commission une liste actualisée des recommandations les plus pertinentes afin que la commission puisse les examiner.

Si la commission le juge utile, les membres pourront déposer une proposition de loi ou une proposition de résolution qui suivra la procédure habituelle d'examen parlementaire et l'ombudspromoteur concerné en sera le rapporteur. Le fait que les recommandations soient coulées dans un document parlementaire permettra un débat plus approfondi.

Votre rapporteuse insiste sur l'implication de chaque parlementaire. Elle suggère également de convoquer une fois par an des commissions réunies (la commission Pétitions et la commission permanente compétente) pour examiner les recommandations qui sont formulées sur base de plaintes de la population et qui méritent la même attention que les propositions de loi.

La rapporteuse,

Nahima LANJRI

Le président,

Jean-Pierre
MALMENDIER

Voorzitter Jean-Pierre Malmendier (MR) wenst het werk in de schijnwerpers te plaatsen dat de ombudsmannen hebben verricht om het jaarverslag 2004 tot stand te brengen. Dankzij de ombudsdiensten kan het leven van de burgers gemakkelijker verlopen.

De regeling inzake de ombudspromotoren werd ingesteld om te zorgen voor een betere *follow-up* binnen de vaste commissies. Het klopt dat die commissies drukbezette agenda's hebben, maar de Commissie voor de verzoekschriften zou een interessant hulpmiddel kunnen vormen om een betere *follow-up* te waarborgen. Met het oog daarop stelt de heer Malmendier voor de commissie vaker bijeen te roepen, met name om de veertien dagen. Hij verzoekt de ombudsmannen de commissie een bijgewerkte lijst te bezorgen van de meest relevante aanbevelingen opdat de commissie ze kan onderzoeken.

Zo de commissie zulks nuttig acht, kunnen de leden een wetsvoorstel of voorstel van resolutie indienen dat via de gewone parlementaire weg zal worden besproken; de betrokken ombudspromotor treedt dan als rapporteur op. Het feit dat de aanbevelingen in een parlementair document worden gegoten, zal een grondiger debat mogelijk maken.

Uw rapporteur dringt erop aan dat alle parlementsleden bij die zaak zouden worden betrokken. Voorts suggereert zij eenmaal per jaar verenigde commissies bijeen te roepen (te weten de Commissie voor de verzoekschriften en de bevoegde vaste commissie) om de op grond van klachten door de bevolking geformuleerde aanbevelingen te bespreken die dezelfde aandacht verdienen als de wetsvoorstellen.

De rapporteur,

Nahima LANJRI

De voorzitter,

Jean-Pierre
MALMENDIER