

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 avril 2007

RAPPORT ANNUEL 2006
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Colette BURGEON**

SOMMAIRE

I. Présentation du rapport annuel 2006 des médiateurs fédéraux	3
II. Discussion	21

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 april 2007

JAARVERSLAG 2006
van de Federale ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Colette BURGEON**

INHOUD

I. Voorstelling van het jaarverslag 2006 van de federale ombudsmannen	3
II. Bespreking	21

**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 Maggie De Block, Georges Lenssen, Ingrid Meeus
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 Richard Fournaux

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
Paul Meeus, Luc Sevenhans, 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

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2006 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 17 avril 2007.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2006 DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (F) fait remarquer d'emblée que le service du Médiateur fédéral a choisi pour son rapport annuel 2006, une nouvelle approche. Si la présentation est nouvelle, la structure du rapport reste néanmoins relativement classique. Dans l'introduction, il sera rendu compte de la gestion et du fonctionnement de l'institution.

Mme De Bruecker aborde ensuite successivement les thèmes suivants:

1. Accessibilité pour le citoyen

• Dénomination de l'institution

La dénomination d'une institution joue un rôle fondamental dans sa proximité avec son public-cible. La loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux ne prévoit aucune dénomination officielle pour l'institution. Elle précise seulement qu'il y a deux médiateurs fédéraux, l'un francophone et l'autre néerlandophone, et qu'ils agissent en collège. Partant de là était née l'appellation «*Collège des médiateurs fédéraux*».

Force est toutefois de constater que cette appellation n'est guère parlante pour le citoyen et qu'en près de 10 ans d'existence elle n'a pas su s'imposer dans le langage administratif courant. Les médiateurs ont donc considéré que la collégialité de l'institution, si elle doit pleinement s'affirmer dans sa gestion quotidienne, n'a nullement vocation à s'afficher dans sa communication vers le citoyen. On parlera dorénavant du «Médiateur fédéral».

• Campagne d'information

Une campagne d'information à l'attention des citoyens a été lancée fin 2006 et se poursuivra en 2007.

Elle s'articule en trois volets:

– l'édition d'un dépliant, accompagné d'une affiche, présentant de manière succincte mais précise le fonctionnement de l'institution et les conditions pour y introduire une réclamation;

DAMES EN HEREN,

Conform artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het jaarverslag 2006 van de Federale ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 17 april 2007.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2006 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

Mevrouw Catherine De Bruecker, Federaal ombudsvrouw (F), geeft om te beginnen aan dat de dienst van de federale ombudsman voor het jaarverslag 2006 voor een nieuw concept heeft gekozen. De vormgeving is nieuw, maar de opbouw van het jaarverslag blijft vrij klassiek. In de inleiding wordt verslag uitgebracht over het beheer en de werking van de instelling.

Voorts gaat mevrouw De Bruecker achtereenvolgens in op een aantal thema's.

1. Toegankelijkheid voor de burger

• Naam van de instelling

De naam van een instelling is van essentieel belang voor de herkenning door het doelpubliek.

De wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen voorziet niet in een officiële benaming voor de instelling. De wet preciseert alleen dat er twee federale ombudsmannen zijn, een Nederlandstalige en een Franstalige, en dat de ombudsmannen optreden als college. Dat uitgangspunt lag aan de basis van de benaming «*College van de federale ombudsmannen*».

Men kan alleen maar vaststellen dat die benaming de burger niet echt aanspreekt en dat die de voorbije tien jaar geen vaste plaats verworven heeft in het administratief taalgebruik. De ombudsmannen hebben dan ook geoordeeld dat het collegiaal aspect van de instelling weliswaar ten volle moet blijken uit het dagelijks beleid, maar niet als uithangbord moet worden gebruikt in de communicatie met de burger. Voortaan zal de dienst derhalve de «Federale ombudsman» heten.

• Informatiecampagne

Eind 2006 werd het startsein gegeven voor een informatiecampagne ten behoeve van de burger.

De campagne loopt door in 2007 en bestaat uit drie onderdelen:

– de uitgave van een folder en een affiche, die beknopt maar duidelijk de werking van de instelling meegeven en de voorwaarden voor het indienen van een klacht preciseren;

– la diffusion de ce dépliant dans toutes les communes et les CPAS du pays, ainsi que les ambassades et consulats belges à l'étranger. Entre-temps, les médiateurs fédéraux ont également reçu l'accord du SPF Justice pour sa diffusion dans tous les établissements pénitentiaires. Elle sera ensuite suivie par une seconde diffusion dans tous les bureaux de postes;

– la parution d'annonces, renvoyant à ce dépliant, dans la presse écrite (une première parution a eu lieu fin 2006 dans *Le Metro*).

• Les permanences

Si le recours au Médiateur fédéral s'opère de plus en plus par les moyens modernes de communication, il n'en demeure pas moins que pour une part non négligeable de son public-cible la possibilité d'introduire une plainte directement auprès d'un collaborateur du médiateur est souvent le préalable nécessaire vers l'instauration d'une relation de confiance. Par ailleurs, la complexité du système institutionnel et la diversité des médiateurs susceptibles d'être compétents accroissent le risque de confusion pour le citoyen.

Pour rencontrer ce double écueil, les médiateurs fédéraux ont lancé avec leurs collègues des entités fédérées, depuis plusieurs années, des permanences locales communes à travers les différentes provinces du pays.

Côté francophone, le Médiateur fédéral tient ainsi des permanences locales communes avec le Service du Médiateur de la Communauté française et le Médiateur de la Région wallonne à Bruxelles, Charleroi, Liège, Marche, Mons et Namur. Des réflexions sont actuellement en cours entre les trois institutions pour dynamiser davantage cette initiative, dont le succès reste tributaire d'une communication active et récurrente auprès des acteurs locaux susceptibles de diriger le public-cible vers les permanences.

En ce qui concerne la Flandre, *M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N)* précise que les permanences sont organisées en collaboration avec le médiateur flamand. L'évaluation des permanences réalisée en 2006 a montré qu'il convenait d'en améliorer l'organisation et de les rendre plus attractives. Il a dès lors été décidé de déplacer, dès mars 2007, les permanences dans les chefs-lieux de province, en collaboration avec les médiateurs locaux. Chaque chef-lieu de province en Flandre dispose d'un service de médiation, à l'exception de la province du Limbourg. Les permanences fonctionnent dorénavant sur rendez-vous que les médiateurs locaux ont bien voulu prendre et suivre pour leurs collègues fédé-

– de verspreiding van die folder in alle gemeentes en OCMW's van het land, alsook via alle ambassades en consulaten van België in het buitenland. Inmiddels konden de federale ombudsmannen ook verkrijgen dat de FOD Justitie ermee instemt dat die folder in alle straf-inrichtingen wordt verspreid. Die folder zal een tweede keer worden verspreid in alle postkantoren;

– advertenties in de schrijvende pers die naar die folder verwijzen (eind 2006 gebeurde dat een eerste keer in *Metro*).

• Lokale spreekuren

Steeds vaker wordt een beroep gedaan op de moderne communicatiemiddelen om met de Federale ombudsman in contact te treden. Toch blijft de mogelijkheid om een klacht rechtstreeks kenbaar te maken aan een medewerker van de ombudsman voor een groot deel van de doelgroep vaak de noodzakelijke voorwaarde voor de totstandkoming van een vertrouwensrelatie. De complexiteit van ons institutionele stelsel en de veelheid aan mogelijk bevoegde ombudsmannen vergroten nog het risico van verwarring bij de burger.

Om een antwoord te bieden op deze dubbele uitdaging houden de federale ombudsmannen, in samenwerking met hun collega's van de deelgebieden, reeds sinds meerdere jaren gezamenlijke plaatselijke spreekuren in de verschillende Belgische provincies.

Aan Franstalige zijde houdt de Federale ombudsman gezamenlijke lokale spreekuren met de ombudsdienst van de Franse Gemeenschap en met de Waalse ombudsman, en dit te Brussel, Charleroi, Luik, Marche, Bergen en Namen. Momenteel wordt door de drie instanties nagedacht over hoe men dit initiatief nog meer slagkracht kan geven. Het succes van die spreekuren hangt daarbij nauw samen met een actieve en herhaalde bekendmaking bij lokale actoren, die de doelgroep naar de spreekuren zouden kunnen sturen.

De heer Guido Schuermans, Federaal ombudsman (N), preciseert dat wat Vlaanderen betreft, de spreekuren plaatsvinden in samenwerking met de Vlaamse ombudsman. Die spreekuren werden in 2006 geëvalueerd; de conclusie was dat die regeling beter georganiseerd moest worden en dat de spreekuren aantrekkelijker moesten worden gemaakt. Er werd derhalve beslist om vanaf maart 2007 die spreekuren te houden in de Vlaamse provinciehoofdplaatsen, in samenwerking met de lokale ombudsmannen. Elke provinciehoofdplaats beschikt over een ombudsdienst, met uitzondering van de provincie Limburg. Op die spreekuren wordt voortaan volgens afspraak gewerkt; de lokale ombudsmannen

raux. Ce système présente l'avantage d'éviter un déplacement inutile en cas d'absence de rendez-vous.

- Site portail

Mme De Bruecker annonce ensuite la création d'un site portail. La collaboration entre les différents services de médiation se réalise également au travers de la Concertation permanente des médiateurs et *ombudsmans* (CPMO), réseau informel auquel sont affiliés tous les médiateurs institutionnels belges, qu'ils soient parlementaires, sectoriels ou locaux, ainsi que certains *ombudsmans* du secteur privé.

Cette collaboration se concrétise en 2007 par le lancement du site portail www.ombudsman.be regroupant tous les services de médiation affiliés. Par l'intermédiaire de ce portail, le citoyen peut désormais accéder aisément à l'ombudsman le mieux à même de l'aider.

2. Valeur d'exemple

Un service de médiation doit donner l'exemple dans le domaine de la bonne administration. Une évaluation permanente de son propre fonctionnement est donc nécessaire. Les points d'attention annoncés pour 2006 étaient la lisibilité de la correspondance du Médiateur fédéral et la simplification des ses propres procédures administratives.

En matière de lisibilité, le Médiateur fédéral a organisé l'été dernier, en collaboration avec l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (I.F.A.), une session de formation interne. Répondant à la volonté des différents médiateurs institutionnels d'accroître leur collaboration dans le domaine de la formation, cette session a été ouverte aux collaborateurs d'autres services de médiation. La formation a débouché sur une révision de la présentation des courriers pour les mettre en conformité avec les meilleurs standards en matière de lisibilité.

L'évaluation des procédures internes a révélé des lourdeurs administratives importantes dans le processus de clôture des dossiers, contribuant à l'allongement significatif du délai de traitement moyen d'une réclamation.

Deux mesures importantes ont été prises pour alléger ce processus:

- la suppression de la rédaction systématique d'un résumé du dossier lors de son classement. Dorénavant,

hebben toegezegd om de afspraken te registreren en te coördineren voor hun federale collega's. Met die regeling op afspraak wordt voorkomen dat iemand van de dienst nutteloos naar een provinciehoofdplaats trekt als er geen afspraken zijn.

- Portaalsite

Vervolgens kondigt mevrouw De Bruecker de oprichting van een portaalsite aan. De samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten gebeurt ook via het Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) van de Belgische instellingen, een informeel netwerk waarbij alle ombudsmannen zijn aangesloten (ongeacht of de betrokkenen verbonden zijn aan een parlement, dan wel ten behoeve van een sector of plaatselijk optreden), alsmede sommige ombudsmannen uit de privésector.

De samenwerking kwam in 2007 tot uiting in de oprichting van de portaalsite www.ombudsman.be, die alle aangesloten ombudsdiensten groepeerst. Via dat portaal heeft de burger voortaan vlotter toegang tot de ombudsman die hem het best kan helpen.

2. Voorbeeldfunctie

Een ombudsdienst moet het voorbeeld geven op het vlak van behoorlijk bestuur. Een permanente evaluatie van zijn eigen werking is dan ook onontbeerlijk. De voor 2006 aangekondigde aandachtspunten waren een betere leesbaarheid van de brieven van de Federale ombudsman en de vereenvoudiging van zijn eigen administratieve procedures.

Op het vlak van de leesbaarheid heeft de Federale ombudsman vorige zomer in samenwerking met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) interne opleidingsbijeenkomsten ingericht. Inspelend op de wens van meerdere institutionele ombudsmannen om de samenwerking op het vlak van de opleiding te bevorderen, werd die sessie opengesteld voor deelnemers uit andere ombudsdiensten. De opleiding heeft geleid tot een nieuwe vormgeving van de brieven overeenkomstig betere standaarden inzake leesbaarheid.

De evaluatie van de interne procedures van de Federale ombudsman wees op een administratieve logheid omtrent de afsluitingswijze van zijn dossiers. Die logge procedure droeg bij tot een significante verlenging van de gemiddelde behandelingsduur van een klacht.

Om die procedure vlotter te doen verlopen werden twee belangrijke maatregelen genomen:

- de afschaffing van de systematische redactie van een samenvatting van het dossier op het ogenblik van

seuls les cas jugés significatifs font encore l'objet d'un résumé. Cela a donc entraîné la suppression de la publication trimestrielle des résumés sur notre site internet et leur envoi aux fonctionnaires dirigeants des administrations fédérales. Une concertation avec ces derniers a, en effet, permis d'établir que ceux-ci voyaient d'avantage d'utilité à la communication de statistiques trimestrielles concernant leur service qu'à la compilation de résumés.

– la clôture du dossier à la date de l'envoi des conclusions du traitement de la réclamation au requérant: jusqu'en 2006, les dossiers étaient considérés comme clôturés à la date d'envoi du courrier de classement à l'administration concernée par la réclamation. Conformément à l'objectif principal de la déclaration de mission des médiateurs, qui vise à replacer le citoyen au centre de leur action, il sera désormais possible de renseigner le délai endéans lequel le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral est informé du résultat de son intervention. Les statistiques 2006 représentent dès lors une phase de transition à cet égard.

- Transparence

Clarification du champ de compétences du Médiateur fédéral

Face aux évolutions jurisprudentielles autour de la notion d'«autorité administrative» et à la multiplication d'autorités ayant des statuts et des missions spécifiques, la nécessité est apparue de se fixer une méthodologie claire pour la délimitation du champ de compétences des médiateurs. En avril 2006, un groupe de travail a donc été constitué chargé de dresser un cadre général de la notion d'«autorité administrative» et d'arrêter les lignes directrices permettant d'appliquer cette définition aux cas concrets soumis au Médiateur fédéral.

Cette manière de procéder a permis de clarifier le champ de compétence à l'égard de certains organes ou services. Par ailleurs, elle a débouché sur la conversion du groupe de travail en instance permanente chargée de rendre un avis sur les cas litigieux. De la sorte, tous les cas sont analysés de manière impartiale, objective et transparente.

de afsluiting. Voortaan worden alleen nog de betekenisvolle klachten samengevat. Die beslissing leidde er ook toe dat de trimestriële bekendmaking van die samenvattingen op zijn webstek en hun verzending aan de leidinggevende ambtenaren van de federale besturen werd afgeschaft. Uit overleg met deze ambtenaren was immers gebleken dat zij de mededeling van trimestriële statistieken over hun dienst nuttiger vonden dan een reeks samenvattingen;

– de afsluiting van het dossier op het ogenblik van de verzending van de besluiten van het onderzoek aan de klager. Tot in 2006 werden de dossiers geacht afgesloten te zijn op het ogenblik van de verzending van de afsluitingsbrief aan het betrokken bestuur. In overeenstemming met de belangrijkste doelstelling uit de opdrachtverklaring van de ombudsmannen, die erin bestaat de burger opnieuw in het centrum van hun acties te plaatsen, zal het voortaan ook mogelijk zijn om aan te geven binnen welke tijd de burger die een beroep deed op de Federale ombudsman, werd geïnformeerd over het resultaat van de tussenkomst van de dienst. De statistieken voor 2006 geven derhalve een beeld van de overgang naar deze nieuwe werkwijze.

- Transparantie

Verduidelijking van de bevoegdheden van de Federale ombudsman

Geconfronteerd met de ontwikkelingen in de rechtspraak over het begrip «administratieve overheid» en met de toename van overheden met specifieke statuten en taken, was het noodzakelijk om een duidelijke methodologie vast te leggen voor het afbakenen van de bevoegdheden van de ombudsmannen. In april 2006 werd een werkgroep opgericht met de opdracht een algemeen kader op te stellen voor het begrip «administratieve overheid» en om de richtlijnen uit te werken die moesten toelaten om de definitie ook toe te passen op de concrete gevallen die werden voorgelegd aan de federale ombudsman.

Die werkwijze maakte het mogelijk uitsluitel te geven over het bevoegdheidsgebied voor bepaalde instellingen of diensten. Ze heeft bovendien geleid tot de omvorming van de werkgroep tot een permanente instantie, belast met het uitbrengen van advies over betwiste gevallen. Zodoende worden alle gevallen op onpartijdige, objectieve en transparante wijze geanalyseerd.

• *Instauration d'un dialogue constructif avec l'administration*

Le Médiateur fédéral a eu à cœur d'intensifier les contacts bilatéraux et le débat contradictoire avec l'administration. L'administration a répondu globalement de manière enthousiaste à cette volonté d'instaurer un dialogue constructif avec le Médiateur fédéral. L'année 2006 a ainsi été l'occasion d'une rencontre avec les Comités de direction des trois Services publics fédéraux les plus en proie aux réclamations des citoyens de par la nature de leur mission: le SPF Finances, le SPF Intérieur et le SPF Sécurité sociale.

De même, la pratique des rencontres semestrielles avec les Directions générales les plus concernées par les interventions du Médiateur fédéral s'est confortée. La méthode informelle de traitement des dossiers individuels avec l'Office des étrangers par la voie de réunions mensuelles entre les agents de la Direction Accès et séjour et les collaborateurs du Médiateur fédéral a également permis cette année encore de résoudre plusieurs centaines de réclamations.

A côté de cela des réunions ad hoc ont pu avoir lieu avec le fonctionnaire dirigeant et/ou le cabinet du ministre compétent chaque fois que le Médiateur fédéral a manifesté son intention de formuler une recommandation. Cette manière de procéder a amené dans certains cas l'administration à prendre immédiatement les mesures nécessaires pour rencontrer les préoccupations des médiateurs. Ainsi, au sein du SPF Intérieur, l'Office des étrangers a accepté de traiter dorénavant systématiquement au fond les demandes d'autorisation de séjour introduites par des ressortissants étrangers reconnus apatrides. De même, la Direction générale Institutions et Population a admis que ses inspecteurs devaient prendre en considération les éléments de preuve pertinents permettant de faire rétroagir la date d'inscription aux registres de la population.

3. Nouvelle méthodologie

Lors de la présentation de leur déclaration de mission, dans le rapport annuel 2005, les médiateurs fédéraux avaient annoncé que l'objectif prioritaire de leur mission viserait à placer le citoyen au centre de leur action.

• *Een opbouwende dialoog met het bestuur*

De Federale ombudsman nam de stap om met het bestuur de bilaterale contacten op te voeren en debatvergaderingen aan te gaan. Over het geheel genomen heeft de administratie enthousiast gevolg gegeven aan de wens om een opbouwende dialoog aan te knopen met de Federale ombudsman. Zodoende vonden in 2006 ontmoetingen plaats met het Beheerscomité van de drie federale overheidsdiensten die door hun taak aanleiding gaven tot de meeste klachten: de FOD Financiën, de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Sociale Zekerheid.

Vanuit dezelfde gedachtegang werden de halfjaarlijkse ontmoetingen met de algemene directies die het meest te maken hadden met tussenkomsten van de Federale ombudsman versterkt. De methode van het informele onderzoek voor de behandeling van individuele klachten met de Dienst Vreemdelingenzaken en de maandelijkse vergaderingen van medewerkers van de Federale ombudsman met ambtenaren van de directie Toegang en Verblijf maakten het ook dit jaar mogelijk om meerdere honderden klachten op te lossen.

Daarnaast was er gelegenheid tot *ad hoc*-vergaderingen met de leidend ambtenaar en/of met de beleidscel van de bevoegde minister, telkens de Federale ombudsman liet weten dat hij van plan was om een aanbeveling te formuleren. Die handelwijze heeft er in een aantal gevallen toe geleid dat de administratie onmiddellijk de nodige maatregelen nam om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de federale ombudsman. Zo aanvaardde de Dienst Vreemdelingenzaken van de FOD Binnenlandse Zaken om voortaan stelselmatig de aanvragen voor een verblijfsvergunning, ingediend door vreemdelingen met een erkenning als staatloze, ten gronde te behandelen. Op dezelfde wijze stond de Algemene directie Instellingen en Bevolking zijn inspecteurs toe rekening te houden met de pertinente bewijsstukken die het mogelijk maakten om de datum van inschrijving in de bevolkingsregisters met terugwerkende kracht vast te stellen.

3. Nieuwe evaluatieprocedure

De Federale ombudsman heeft bij de voorstelling van zijn *mission statement* in het Jaarverslag 2005 aangekondigd dat het hoofddoel van hun taak erin zou bestaan de burger opnieuw in het middelpunt van hun acties te plaatsen.

Cela a mené le Médiateur fédéral à revoir profondément sa méthode d'évaluation des plaintes. La nouvelle méthode - qui est appliquée depuis début 2007 - met dorénavant l'accent sur le caractère fondé ou non fondé de la plainte. L'objectif est d'utiliser un langage clair et accessible qui se distingue de la technicité du langage juridique et donne au citoyen une image transparente de l'intervention du Médiateur fédéral et du résultat de celle-ci.

- 15 normes de bonne conduite administrative

Rationalisation de l'ancienne liste des Principes de bonne administration

Une nouvelle norme: la coordination efficace. Ce critère vise toutes les situations dans lesquelles se pose un problème lié à la transmission d'un dossier, de pièces ou d'informations d'un service à un autre ou d'une administration à une autre.

4. Difficultés

Dans le rapport annuel précédent, les médiateurs avaient annoncé que les questions relatives aux compétences et moyens d'action de l'institution ne seraient dorénavant plus abordées dans le cadre des recommandations générales mais dans un chapitre distinct, consacré aux difficultés que les médiateurs rencontrent dans l'exercice de leur fonction.

- Demandes d'information et d'orientation

Un cinquième des dossiers introduits auprès du Médiateur fédéral consistait cette année encore en des demandes d'information ou d'orientation.

Le dernier chapitre de la partie III, consacrée à l'analyse des dossiers, tente de donner un aperçu des sujets principaux qui ont suscité des demandes d'information en 2006. Cela peut en effet être un indice d'une déficience ou d'une méconnaissance des outils d'information existants dans certains secteurs de l'administration fédérale.

- Suspension de saisine en cas de recours juridictionnel ou administratif organisé

L'article 13, alinéa 1^{er} de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux prévoit que *«l'examen d'une réclamation est suspendu lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours*

Dat heeft de Federale ombudsman ertoe gebracht zijn evaluatiemethode van de klachten grondig te herzien. De nieuwe methode – die sinds begin 2007 wordt toegepast – legt voortaan de nadruk op het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Bedoeling is gebruik te maken van een duidelijke en begrijpelijke taal die zich onderscheidt van het technisch karakter van het juridisch taalgebruik en die de burger een transparant beeld geeft van het optreden van de Federale ombudsman en van het resultaat van dat optreden.

- 15 ombudsnormen

Rationalisering van de vroegere lijst van de beginselen van behoorlijk bestuur.

Een nieuwe norm is de efficiënte coördinatie; dat criterium heeft betrekking op alle situaties waarin een probleem rijst in verband met de verzending van een dossier, van stukken of van inlichtingen van de ene naar de andere dienst of van de ene naar de andere administratie.

4. Moeilijkheden

De ombudsmannen hadden in het vorige jaarverslag aangekondigd dat de vragen aangaande de bevoegdheden en de actiemiddelen van de instelling voortaan niet meer in het kader van de algemene aanbevelingen aan bod zouden komen maar in een afzonderlijk hoofdstuk, gewijd aan de moeilijkheden waarmee de ombudsmannen bij de uitoefening van hun ambt te kampen hebben.

- Informatievragen en vragen om oriëntatie

Ook dit jaar ging een vijfde van de dossiers die werden ingediend bij de Federale ombudsman, om vragen naar informatie of oriëntatie.

Het laatste hoofdstuk van deel III, gewijd aan de analyse van de dossiers, poogt een overzicht te geven van de belangrijkste thema's die in 2006 tot informatievragen aanleiding gaven. Deze vragen kunnen inderdaad een indicatie vormen voor een tekort of een gebrek aan kennis van de informatiekkanalen zoals die bestaan in sommige sectoren van de federale administratie.

- Opschorting van behandeling in geval van beroep op de rechter of georganiseerd administratief beroep

Artikel 13, eerste lid, van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen bepaalt dat *«Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of*

administratif organisé. L'autorité administrative avertit les médiateurs du recours introduit.».

Cet article a instauré une séparation absolue entre la procédure judiciaire et la médiation. Dans la conception du législateur de l'époque, l'intéressé devait opter pour l'une ou l'autre voie. Pour l'intéressé, l'introduction du recours représente cependant souvent le seul moyen de préserver ses droits en cas d'échec de l'intervention du médiateur, qui rappelons-le, ne dispose d'aucun pouvoir contraignant. L'option qu'avait à l'esprit le législateur de 1995 n'est donc bien souvent qu'un choix contraint.

Lors des discussions relatives au suivi de la recommandation 97/04 formulée par les médiateurs précédents, la Commission des Pétitions s'est déjà déclarée favorable à une modification de l'article 13 de la loi du 22 mars 1995. Une proposition de loi en ce sens est déposée depuis septembre 2003 mais à ce jour, elle n'a pas encore été discutée en Commission de l'Intérieur.

Cette année encore, les médiateurs ont dû suspendre l'examen d'un nombre significatif de réclamations pour ce motif.

« Compétence du Médiateur fédéral en matière de protection des droits de l'homme

Le Médiateur fédéral est de plus en plus souvent sollicité par des instances belges ou internationales pour contribuer à la rédaction de rapports concernant le respect par la Belgique des ses engagements internationaux en matière de protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

Au travers de sa compétence générale à connaître des réclamations relatives aux actes et au fonctionnement des autorités administratives fédérales, le Médiateur fédéral est naturellement habilité à connaître des réclamations concernant des possibles violations des droits de l'homme par le fait d'une autorité administrative fédérale. Le Médiateur fédéral ne dispose par contre d'aucun mandat explicite en matière de protection et de promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Il en découle notamment qu'il ne dispose d'aucun pouvoir d'initiative dans ce domaine. De même, il doit réserver la priorité de ses constatations issues du traitement des plaintes au Parlement.

Le Commissaire aux Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe est demandeur d'une coopération accrue

een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudsmannen in kennis van het ingestelde beroep.».

Dat artikel heeft een absolute scheiding tussen de rechterlijke procedure en de ombudsprocedure tot stand gebracht. In de opvatting van de toenmalige wetgever moest de belanghebbende kiezen voor de ene of de andere weg. Voor de belanghebbende betekent de indiening van een beroep echter vaak het enige middel om zijn rechten te vrijwaren in geval van mislukking van het optreden van de ombudsman, die, zoals bekend, geen middelen heeft om een beslissing af te dwingen. De keuze die de wetgever in 1995 voor ogen had, is dan ook vaak geen echte keuze.

Naar aanleiding van discussies over de follow-up van de algemene aanbeveling 97/4, zoals geformuleerd door de voorgangers van de ombudsmannen, heeft de commissie voor de Verzoekschriften zich al voorstander getoond van een wijziging van artikel 13 van de wet van 22 maart 1995. Al in september 2003 werd een wetsvoorstel in die zin ingediend, maar tot op heden werd het niet besproken in de commissie voor de Binnenlandse Zaken.

Ook dit jaar hebben de ombudsmannen het onderzoek van een groot aantal klachten om die reden moeten opschorten.

• Bevoegdheid van de Federale ombudsman inzake de bescherming van de mensenrechten

De Federale ombudsman wordt door Belgische of internationale instanties steeds vaker gevraagd om een bijdrage te leveren bij het opstellen van rapporten over de inachtneming door België van zijn internationale verplichtingen op het vlak van de bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.

Zijn algemene bevoegdheid voor het onderzoek van klachten over het optreden of de werking van federale administraties biedt de Federale ombudsman natuurlijk de mogelijkheid klachten over mogelijke schendingen van mensenrechten door een federale administratieve overheid te onderzoeken. De federale ombudsman heeft evenwel geen uitdrukkelijk mandaat inzake de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden. Dit betekent meer bepaald dat hij niet beschikt over enig initiatiefrecht op dit vlak. Ook moet hij de uit het onderzoek van deze klachten voortvloeiende bevindingen steeds in de eerste plaats voorbehouden voor het Parlement.

De Commissaris voor de mensenrechten van de Raad van Europa is vragende partij voor een nauwere samen-

avec les ombudsmans et institutions nationales de droits de l'homme afin de contribuer à désengorger la CEDH.

Statistiques générales

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N) fait remarquer que les statistiques comportent deux séries de chiffres: les chiffres généraux et les chiffres par administration. Il commente les chiffres généraux sur base des thèmes suivants:

- Nouveaux dossiers

En 2006, 3554 plaintes ont été introduites et 961 demandes d'information. Par rapport à 2005, ces chiffres sont relativement stables. Bien que le nombre total de dossiers introduits en 2006 (4515) soit quelque peu inférieur à celui de 2005 (4701), on constate, pour la troisième année consécutive, une augmentation du nombre de plaintes par rapport aux demandes d'information.

- Mode d'introduction des dossiers

Pour la première fois, on constate que c'est le courriel qui vient en première place des moyens d'introduction utilisés par les citoyens pour introduire un dossier auprès du Médiateur fédéral. Viennent ensuite la lettre et le téléphone.

Seulement 68 dossiers ont été introduits par le biais d'une permanence, ce qui démontre la nécessité d'en améliorer le fonctionnement.

- Recevabilité des plaintes

Parmi les 3606 plaintes reçues, 2768 étaient recevables et 652 étaient irrecevables.

- Répartition des plaintes irrecevables

A la demande de la commission des Pétitions, un nouveau tableau de statistiques a été prévu concernant la répartition des plaintes irrecevables. La plupart des plaintes sont déclarées irrecevables car elles concernent un problème pour lequel le Médiateur fédéral n'est pas compétent et pour lequel il n'existe aucune autre instance de médiation compétente. Dans le cas contraire, la plainte est dirigée vers cette instance, comme d'ailleurs prévu dans la loi. En 2006, 134 plaintes (4,8%) ont été transmises à un autre service de médiation.

werking met de ombudsmannen en de nationale instellingen voor mensenrechten, teneinde bij te dragen tot de vermindering van de werklust van het EHRM.

Algemene cijfers

De heer Guido Schuermans, Federaal ombudsman (N), stipt aan dat de statistieken twee reeksen van cijfers bevatten, met name de «Algemene cijfers» en de «Cijfers per administratie». Hij geeft commentaar over de algemene cijfers op grond van de volgende thema's:

- Nieuwe dossiers

In 2006 werden 3554 klachten en 961 informatie-vragen ingediend. In vergelijking met 2005 zijn die cijfers vrij stabiel.

Hoewel het totaal aantal in 2006 ingediende dossiers (4515) iets lager ligt dan dat van 2005 (4701), stelt men voor het derde jaar op rij een verhoging vast van het aantal klachten ten aanzien van de informatievragen.

- Wijze van indiening van de dossiers

Men stelt voor het eerst vast dat e-mail voor de burgers het belangrijkste communicatiemiddel is geworden om bij de Federale ombudsman een dossier in te dienen, gevolgd door de brief en de telefoon.

Slechts 68 dossiers werden tijdens de spreekuren ingediend, wat de noodzaak van een betere werking van die spreekuren aantoont.

- Ontvankelijkheid van de klachten

Van de 3.606 ontvangen klachten waren er 2 768 ontvankelijk en 652 onontvankelijk.

- Uitsplitsing van de onontvankelijke klachten

Op verzoek van de commissie voor de Verzoekschriften werd een nieuwe statistische tabel opgemaakt met daarin de uitsplitsing van de onontvankelijke klachten. De meeste klachten werden onontvankelijk verklaard omdat ze gaan over een knelpunt waarvoor de Federale ombudsman niet bevoegd is en waarvoor geen enkele andere bevoegde ombudsinstantie bestaat. Bestaat een dergelijke instantie wel, dan wordt de klacht passend doorverwezen, zoals overigens bij wet bepaald is. In 2006 werden 134 klachten (4,8%) aldus naar een andere ombudsdienst doorverwezen.

- État de traitement des plaintes recevables

Sur les quelque 2800 plaintes recevables introduites en 2006, près de la moitié sont clôturées. Fin 2006, 1388 plaintes introduites en 2006 étaient encore en cours et 396 des années antérieures. Au total, le nombre de plaintes pendantes fin 2006 a diminué de 16% par rapport à fin 2005.

- Répartition des nouvelles plaintes par administration

On constate une augmentation du nombre de plaintes concernant le SPF Intérieur, et en particulier l'Office des Etrangers. Une augmentation du nombre des dossiers est également frappante pour les parastataux sociaux. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une série de plaintes similaires introduites par les employés d'une entreprise déclarée en faillite et portant sur le paiement de leur pécule de vacances.

Le nombre de plaintes introduites à l'égard du SPF Mobilité a diminué de 60 unités, ce qui peut laisser croire à une amélioration du département.

Bien que l'ensemble des plaintes déposées en 2006 ait légèrement diminué, le nombre de plaintes recevable a, quant à lui, augmenté.

- Evaluation des plaintes clôturées

Dans 56% des cas, les plaintes étaient fondées. Dans 43% des cas un manquement a été constaté. Dans moins de 13% des cas, une solution consensuelle a été trouvée.

Dans 25% des cas, il y a eu bonne administration.

Au total, en 2006, 3057 plaintes ont été clôturées contre 2120 en 2005, ce qui représente une augmentation de 937 dossiers. C'est principalement cette augmentation qui explique les différences de pourcentages en 2005 et 2006.

- Application des critères d'évaluation

Dans plus de 66% des plaintes introduites, le problème concernait le dépassement du délai raisonnable. Dans 10% des cas, il s'agissait d'un défaut de gestion consciencieuse de l'administration; dans 7% des cas, l'administration n'avait pas fourni l'information suffisante et 4,6% des cas concernaient une application non conforme des règles de droit.

- Behandelingsstaat van de ontvankelijke klachten

Van de circa 2 800 in 2006 ingediende ontvankelijke klachten werd bijna de helft afgesloten. Eind 2006 waren 1.388 in dat jaar ingediende klachten en 396 tijdens vorige jaren ingediende klachten nog in behandeling. In totaal lag het aantal nog lopende dossiers eind 2006 16% lager dan eind 2005.

- Uitsplitsing van de nieuwe klachten per administratie

Er is een toename van het aantal klachten over de FOD Binnenlandse Zaken en inzonderheid over de Dienst Vreemdelingenzaken. Tevens valt een stijging op van het aantal dossiers betreffende de sociale parastatale instellingen. In laatstgenoemd geval gaat het om een aantal gelijksoortige klachten die werden ingediend door de werknemers van een failliet verklaarde onderneming aangaande de uitbetaling van hun vakantiegeld.

Het aantal klachten betreffende de FOD Mobiliteit is teruggelopen met 60, wat erop schijnt te wijzen dat het departement beter functioneert.

Hoewel het totale aantal klachten in 2006 licht is gedaald, steeg het aantal ontvankelijke klachten.

- Evaluatie van de afgesloten klachten

In 56% van de gevallen waren de klachten gegrond. In 43% van de gevallen werd een tekortkoming vastgesteld. In minder dan 13% van de gevallen werd een consensuele oplossing gevonden.

In 25% van de gevallen was er sprake van goed bestuur.

In totaal werden in 2006, 3 057 klachten afgesloten, tegenover 2.120 in 2005, wat neerkomt op een stijging met 937 dossiers. Vooral die stijging verklaart de procentverschillen tussen 2005 en 2006.

- Toepassing van de evaluatiecriteria

Bij meer dan 66% van de ingediende klachten ging het om de overschrijding van de redelijke termijn. In 10% van de gevallen om onzorgvuldigheid van de administratie; in 7% van de gevallen had de administratie onvoldoende informatie verschaft en in 4,6% van de gevallen werden de rechtsregels niet naar behoren toegepast.

La part importante des plaintes relatives au dépassement du délai raisonnable est due à la nouvelle méthode de travail appliquée en 2006 par rapport à l'Office des Etrangers. En effet, le Médiateur fédéral fournit depuis lors à l'Office des Etrangers une liste mensuelle reprenant les dossiers en attente d'une décision en leur demandant de fournir une explication pour le retard de traitement du dossier.

En cas d'absence d'explication satisfaisante sur le dépassement du délai raisonnable, la plainte est clôturée en mal administration et non-respect du délai raisonnable.

A l'inverse, si l'Office des Etrangers fournit des explications satisfaisantes, il en est tenu compte.

Malheureusement, l'Office des Etrangers a refusé de répondre à la demande du Médiateur pour des raisons de management de sorte que les plaintes ont été clôturées en mal administration et dépassement du délai raisonnable, ce qui se marque dans les statistiques.

- Résultat de l'intervention du Médiateur fédéral

Dans 8 dossiers sur 10 dans lesquels un manquement avait été constaté, l'administration a rectifié la mal administration ou une solution a été trouvée. Dans un peu plus de 20% des dossiers, il a été constaté que l'erreur ne pouvait pas être rectifiée.

- Durée de traitement des plaintes recevables clôturées en 2006

Force est de constater qu'il reste un certain nombre d'anciens dossiers qui ne sont toujours pas clôturés après 720 jours. Il entre bien dans les intentions du médiateur de résorber cet arriéré.

- Analyse des plaintes et formulation de recommandations

Mme De Bruecker poursuit son exposé sur l'analyse des plaintes.

Elle souligne que dans le rapport annuel 2006, l'analyse des plaintes par administration est abandonnée au profit d'une analyse par thème, ce qui doit donner à chacun une meilleure idée des problématiques rencontrées.

En mettant l'accent principalement sur le contenu de la plainte plutôt que sur l'administration visée, il apparaît ainsi clairement que des problèmes similaires se rencontrent avec plus ou moins d'acuité dans différents

Het grote aantal klachten aangaande de overschrijding van de redelijke termijn is het gevolg van de nieuwe werkmethode die in 2006 ten aanzien van de Dienst Vreemdelingenzaken werd toegepast. De Federale ombudsman bezorgde sindsdien de Dienst maandelijks een lijst met de dossiers waarin nog geen beslissing is gevallen, waarbij de Dienst gevraagd werd toe te lichten waaraan de vertraging in die dossiers te wijten was.

Zo de Dienst geen bevredigende uitleg kon geven voor de overschrijding van de redelijke termijn, werd besloten dat er, met betrekking tot de klacht, sprake was van onbehoorlijk bestuur en niet-naleving van de redelijke termijn.

Kan de Dienst terzake wél een bevredigende uitleg geven, dan wordt daarmee rekening gehouden.

Jammer genoeg heeft de Dienst Vreemdelingenzaken om managementredenen geweigerd in te gaan op het verzoek van de federale ombudsman, waardoor die heeft geconcludeerd dat er sprake was van onbehoorlijk bestuur en niet-naleving van de redelijke termijn. Een en ander komt in de statistieken tot uiting.

- Resultaat van de interventie van de Federale ombudsman

In 8 op de 10 dossiers waarin een tekortkoming werd vastgesteld, heeft de administratie het slecht beheer rechtgezet of werd een oplossing gevonden. In iets meer dan 20% van de dossiers werd vastgesteld dat de fout niet recht te zetten was.

- Behandelingsduur van de in 2006 afgesloten ontvangelijke klachten

We kunnen er niet omheen dat een aantal oude dossiers na 720 dagen nog steeds niet is afgesloten. De ombudsman is vast van plan die achterstand weg te werken.

- Analyse van de klachten en formulering van aanbevelingen

Mevrouw De Bruecker gaat voorts in op de analyse van de klachten.

Zij onderstreept dat de klachtenanalyse per administratie in het jaarverslag 2006 werd vervangen door een analyse per thema, wat iedereen een beter beeld moet geven van de problemen die zich voordoen.

Door vooral aandacht te besteden aan de inhoud van de klacht, veeleer dan aan de bedoelde administratie, komt men duidelijk tot de bevinding dat gelijksoortige problemen zich in mindere of meerdere mate voordoen

services publics. Or l'exigence de bonne administration s'impose de la même manière à l'ensemble des autorités administratives, quel que soit le secteur concerné.

Cette analyse transversale doit aussi permettre de tirer le meilleur parti de la spécificité du Médiateur fédéral qui bénéficie, eu égard à sa compétence générale d'une vue d'ensemble sur le fonctionnement des services publics fédéraux. Ses constatations lui permettent ainsi de formuler des recommandations transversales qui concernent toute l'administration fédérale.

Une dizaine de thèmes sont développés dans le rapport annuel. Mme De Bruecker passe en revue ceux qui ont débouché sur la formulation de recommandations à l'administration ou à la Chambre:

Le problème le plus récurrent en 2006 est celui du délai raisonnable; il concerne l'Office des Etrangers, le SPF Finances, le cadastre, l'enregistrement, l'Administration d'expertise médicale ou encore la DG Institutions et Population du SPF Intérieur.

Ce thème a donné lieu à la formulation d'une recommandation générale et de 4 recommandations officielles: trois à l'Office des Etrangers et une à la DG Institutions et Population. Il a notamment été demandé à l'Office des Etrangers de traiter les demandes d'autorisation de séjour dans un délai de 4 à 8 mois, tel que prévu dans la Charte pour une administration à l'écoute des usagers. Il a été recommandé à l'Office de rédiger un plan de résorption de son arriéré et de garantir que les demandes de renouvellement des titres de séjour des étrangers en séjour légal soient traitées avant l'expiration du titre. Actuellement en effet, beaucoup de réclamations concernent des personnes qui se trouvent dépourvues de titre de séjour valide, ce qui les empêche, par exemple de pouvoir chercher un emploi ou qui empêche leurs enfants de pouvoir participer à un voyage scolaire.

L'application de la réglementation n'est pas toujours une évidence. Des problèmes à cet égard ont été constatés auprès du SPF Mobilité et Transport, de l'INASTI, du SPF Finances, de l'ONAFST, de la Direction générale des personnes handicapées, de la DG Institutions et Population, de l'Immatriculation des véhicules, de l'ONSS et de la Direction générale exécution des peines et mesures (établissements pénitentiaires). Ce thème a généré la rédaction de quatre recommandations générales soumises à la Chambre et d'une recom-

in uiteenlopende overheidsdiensten. De vereiste van behoorlijk bestuur geldt evenwel in gelijke mate voor alle overheidsdiensten, ongeacht de sector.

Die transversale analyse moet het ook mogelijk maken optimaal voordeel te halen uit de specificiteit van de Federale ombudsman, die door zijn algemene bevoegdheid een totaalbeeld heeft van de werking van de federale overheidsdiensten. De vaststellingen die hij aldus kan doen, maken het hem mogelijk transversale aanbevelingen te formuleren die de hele federale administratie ten goede komen.

In het jaarverslag wordt een tiental thema's nader uitgewerkt. Mevrouw De Bruecker overloopt die welke aanleiding hebben gegeven tot aanbevelingen aan de overheidsdiensten of voor de Kamer:

Het vaakst weerkerende knelpunt voor 2006 is dat van de redelijke termijn. Het doet zich voor bij de Dienst Vreemdelingenzaken, de FOD Financiën, het Kadaster, de Registratie, het Bestuur van de Medische expertise of nog bij de Algemene directie Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken.

Dat thema geeft aanleiding tot de formulering van een algemene aanbeveling en 4 officiële aanbevelingen: drie voor de Dienst Vreemdelingenzaken en één voor de Algemene directie Instellingen en Bevolking. Aan de Dienst Vreemdelingenzaken is het verzoek gericht de aanvragen tot verblijfsvergunning binnen een termijn van 4 tot 8 maanden te behandelen, zoals is bepaald in het «Charter voor een klantvriendelijke overheid». Een aanbeveling is gericht tot de Dienst om een plan tot terugdringing van de achterstand op te stellen en te garanderen dat de aanvragen tot hernieuwing van de verblijfstitels van wettelijk op het grondgebied verblijvende vreemdelingen worden behandeld vóór het verstrijken van de titel. Thans komen immers veel klachten van personen die geen geldige verblijfstitel meer hebben, wat hen verhindert werk te kunnen zoeken of hun kinderen belet aan een schoolreis deel te kunnen nemen.

De toepassing van de regelgeving is niet altijd vanzelfsprekend. Problemen in dat opzicht zijn vastgesteld bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, het RIZIV, de FOD Financiën, de RKW, de Algemene directie Personen met een Handicap, de Algemene directie Instellingen en Bevolking, de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen, de RSZ en de Algemene directie Uitvoering van straffen en maatregelen (gevangenisinrichtingen). Dit thema heeft geleid tot de opstelling van vier aan de Kamer voorgelegde algemene aanbevelingen en een officiële aan-

mandation officielle à la Direction générale des personnes handicapées afin qu'à l'avenir elle verse d'office les intérêts moratoires lorsqu'une décision judiciaire a réformé le droit aux allocations. Actuellement, c'est le seul cas où la personne concernée doit expressément formulé la demande si elle a omis, dans le cadre de la procédure judiciaire, de demander la condamnation de l'État au paiement des intérêts moratoires. Il n'y a aucune raison objective à cette inégalité de traitement; c'est pourquoi le Médiateur fédéral demande qu'elle soit levée.

La loi ne règle pas toujours tout. Trois recommandations générales sont formulées à l'intention de la Chambre enpour combler des lacunes de la réglementation.

Des problèmes d'adaptation de l'administration à la jurisprudence sont rencontrés auprès de l'Office des Etrangers, du SPF Finances et du Fonds des Accidents du Travail. Le Médiateur fédéral formule deux recommandations officielles à l'attention de l'Office des Etrangers. La première recommandation vise à faire délivrer un titre de séjour provisoire aux apatrides pendant l'examen de leur demande d'autorisation de séjour. Plusieurs tribunaux civils ont, en effet, constaté que le contraire revient à priver l'apatride des droits qui lui sont reconnus par la Convention de New York.

La seconde recommandation vise à inviter l'Office des Etrangers à traiter la demande d'autorisation de séjour pendant avant de délivrer un ordre de quitter le territoire. En effet, actuellement, en fin de procédure d'asile, l'Office des Etrangers délivre d'office un ordre de quitter le territoire même si une demande d'autorisation de séjour est encore pendant ce qui est a été condamné par le Conseil d'État et également par la Cour de cassation.

Une recommandation officielle à l'égard du SPF Finances concerne l'imposition du revenu fictif établi sur base du capital versé en exécution d'une assurance solde restant dû; lorsque le contribuable n'a tiré aucune avantage de cette assurance, il ne peut être imposé. Cette recommandation est d'ores et déjà rencontrée par le SPF Finances.

Depuis plusieurs années, les services du Médiateur fédéral suivent les problèmes que rencontrent les personnes pour entrer en contact téléphonique avec le service d'immatriculation des véhicules. A cet égard, la diminution du nombre de plaintes en 2006 peut être un indicateur du meilleur fonctionnement des services centraux.

beveling gericht tot de Algemene directie Personen met een Handicap zodat zij in de toekomst ambtshalve de verwijlinteressen betaalt wanneer een gerechtelijke beslissing het recht op tegemoetkomingen verandert. Thans is dit het enige geval waarin de betrokken persoon uitdrukkelijk een aanvraag moet indienen als hij in het kader van de gerechtelijke procedure heeft nagelaten de veroordeling van de Staat tot betaling van de verwijlinteressen te vorderen. Er is geen enkele objectieve reden voor die ongelijke behandeling; daarom vraagt de Federale ombudsman dat die wordt opgeheven.

De wet regelt niet alles. Drie algemene aanbevelingen worden aan de Kamer voorgelegd om lacunes in de regelgeving weg te werken.

De Dienst Vreemdelingenzaken, de FOD Financiën en het Fonds voor Arbeidsongevallen ervaren problemen van aanpassing aan de rechtspraak. De Federale ombudsman richt twee officiële aanbevelingen tot de Dienst Vreemdelingenzaken.

De eerste beoogt een voorlopige verblijfstitel te doen afgeven aan de staatlozen tijdens het onderzoek van hun aanvraag tot een verblijfsvergunning. Verschillende burgerlijke rechtbanken hebben immers vastgesteld dat het tegendeel erop neerkomt de staatloze de door de Conventie van New York verleende rechten te ontfangen.

De tweede aanbeveling beoogt de Dienst Vreemdelingenzaken te verzoeken een hangende aanvraag tot verblijfsvergunning te behandelen alvorens een bevel te geven het grondgebied te verlaten. Op dit ogenblik vaardigt de Dienst Vreemdelingenzaken immers op het einde van de asielprocedure ambtshalve een bevel uit het grondgebied te verlaten, ook al is een procedure tot aanvraag van een verblijfsvergunning nog niet afgelopen; zulks kan volgens de Raad van State én het Hof van Cassatie niet door de beugel.

Een officiële, tot de FOD Financiën gerichte aanbeveling betreft de belasting van fictieve inkomsten uit het kapitaal dat is uitbetaald ter uitvoering van een schuldsaldoverzekerings; wanneer de belastingplichtige geen enkel voordeel uit die verzekering heeft gehaald, mag hij er niet op worden belast. Die aanbeveling wordt voortaan nageleefd door de FOD Financiën.

Sinds verscheidene jaren volgen de diensten van de Federale ombudsman de problemen op die de burgers hebben om met de Dienst Inschrijving van de Voertuigen (DIV) telefonisch in contact te komen. In dat opzicht kan de daling van het aantal klachten in 2006 een indicator zijn van een betere werking van de centrale diensten.

Des problèmes similaires se posent pour joindre la CAPAC et l'Office des Etrangers, à l'égard duquel le Médiateur fédéral a rédigé une recommandation officielle qui l'invite à indiquer le délai dans lequel il prendra une décision. En effet, un grand nombre de plaintes concerne le refus de l'Office de préciser ce délai.

La mise en place de nouvelles procédures connaît parfois des maladies de jeunesse. Des problèmes ont été constatés auprès du SPF Finances, de l'AFSCA ou du SPF Intérieur en ce qui concerne la délivrance des cartes d'identité électroniques. Une recommandation officielle est formulée afin que le SPF Intérieur n'annule plus la carte d'identité ordinaire lorsque l'intéressé n'a pas donné suite à la convocation pour venir chercher sa carte d'identité électronique alors que sa carte ordinaire n'a pas encore expiré. Le SPF Intérieur a accepté d'indiquer dorénavant sur ses lettres de rappel quelles seraient les conséquences d'une non-présentation à la convocation. Le médiateur fédéral constate cependant qu'il ne dispose pas d'une base légale suffisante pour procéder à l'annulation de la carte d'identité ordinaire. Or, cette base légale est indispensable dans un état de droit pour imposer une sanction qui a, par ailleurs, des implications financières.

En ce qui concerne la délivrance d'un accusé de réception, différents problèmes ont été rencontrés avec le SELOR, le SPF Finances et l'Office des Etrangers. Il est demandé à l'Office de réintroduire la délivrance d'un accusé de réception lors de l'introduction d'une demande d'autorisation de séjour via la commune.

M. Schuermans énumère ensuite les recommandations formulées à l'attention de la Chambre.

1. Indiquer au citoyen un délai prévisible de traitement.

Il ne fait aucun doute que l'action administrative doit être liée à un délai. Si aucune disposition normative s'impose de délai, il convient dès lors que ce délai soit raisonnable.

Le gouvernement a approuvé en Conseil des ministres du 23 juin 2006, la Charte pour une administration à l'écoute des usagers. La Charte va être insérée dans une circulaire qui sera publiée au Moniteur belge et envoyée à tous les services publics.

Cette Charte constitue un complément appréciable aux instruments oeuvrant à la transparence et la convi-

Ook om de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de Dienst Vreemdelingenzaken telefonisch te bereiken doen zich moeilijkheden voor. De Federale ombudsman heeft in een officiële aanbeveling de Dienst Vreemdelingenzaken verzocht de termijn aan te geven waarbinnen hij een beslissing gaat nemen. Een groot aantal klachten gaat immers over de weigering van die dienst om die termijn mee te delen.

Nieuwe procedures kennen soms groeipijnen. Dit was het geval bij de FOD Financiën, het FAVV of de FOD Binnenlandse Zaken waar problemen vastgesteld zijn aangaande de uitreiking van de elektronische identiteitskaarten. Er is een officiële aanbeveling opgesteld, opdat de FOD Binnenlandse Zaken de gewone identiteitskaarten niet langer zou annuleren als de betrokkene geen gevolg heeft gegeven aan de oproep om de identiteitskaart vóór het verstrijken van de geldigheidsduur te laten vervangen. De FOD Binnenlandse Zaken heeft aanvaard voortaan in zijn herinneringsbrieven aan te geven wat de gevolgen zijn als niet wordt ingegaan op de oproep. Niettemin stelt de Federale ombudsman vast dat de FOD niet over een wettelijke basis beschikt om de annulering van de gewone identiteitskaart uit te voeren. Die wettelijke basis is in een rechtsstaat evenwel onontbeerlijk om een sanctie op te leggen, die overigens financiële implicaties heeft.

Aangaande de overhandiging van een ontvangstbewijs zijn verscheidene problemen opgedoken met SELOR, de FOD Financiën en de Dienst Vreemdelingenzaken. Aan die laatste wordt gevraagd opnieuw een ontvangstbewijs te overhandigen als via de gemeente een aanvraag tot verblijfsvergunning wordt ingediend.

De heer Schuermans overloopt vervolgens de aanbevelingen ter attentie van de Kamer.

1. Voor de burger een voorzienbare termijn van behandeling aangeven

Het overheidsoptreden moet termijngebonden zijn, dat staat buiten kijf. Als geen termijn is opgelegd door een normatieve bepaling, dan moet de termijn redelijk zijn.

In de Ministerraad van 23 juni 2006 heeft de regering het «Charter voor een klantvriendelijke overheid» goedgekeurd. Het Charter wordt nog opgenomen in een omzendbrief, die in het Belgisch Staatsblad zal worden gepubliceerd en naar alle overheidsdiensten worden verstuurd.

Dit Charter is een waardevolle aanvulling op de reeds bestaande instrumenten voor transparant en klant-

vialité de l'action administrative, comme par exemple la loi relative à la motivation formelle des actes administratifs, la loi relative à la publicité de l'administration, à la Charte de l'assuré social et à la Charte de l'utilisateur des services publics.

La Charte définit concrètement le délai raisonnable pour le traitement des demandes (en moyenne maximum 4 mois et maximum 8 mois pour les dossiers compliqués).

L'expérience dans le traitement des plaintes enseigne, en effet, qu'il est important pour la sécurité juridique et pour la confiance du citoyen dans l'administration que celle-ci indique le délai dans lequel une décision sera prise. Compte tenu de ces éléments, les médiateurs formulent la recommandation générale de compléter la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration pour imposer à toutes les autorités administratives fédérales d'indiquer le délai dans lequel une décision sera prise.

2. Donner une base légale à la pratique administrative permettant aux travailleurs indépendants de payer des cotisations sociales complémentaires malgré la prescription et déterminer la procédure à cet effet.

Une note interne du 19 novembre 1986 du Ministère des Classes moyennes de l'époque offre au travailleur indépendant la possibilité de payer des cotisations sociales supplémentaires après le délai de prescription (en principe 5 ans) lorsque, durant une année déterminée, il a payé trop peu de cotisations sociales et que, de ce fait, il n'a aucun droit à la pension pour cette année-là. Cette possibilité est soumise à la condition que la régularisation tardive soit due à un manquement de l'administration. Dans pareil cas, le travailleur indépendant peut demander de lever la prescription et de payer un supplément de cotisations sociales. L'absence de disposition légale pour régler la procédure appliquée est source d'insécurité juridique et l'indépendant ne dispose d'aucun moyen légal pour contester la décision de l'administration de lever ou non la prescription.

Dans un souci de sécurité juridique et de transparence, le Médiateur fédéral recommande de créer une base légale pour permettre à l'indépendant de payer des cotisations sociales après le délai de prescription et de déterminer la procédure à suivre, en ce compris les voies de recours contre la décision de lever ou non la prescription.

vriendelijk overheidsoptreden, zoals bijvoorbeeld de wet betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurs-handelingen, de wet betreffende de openbaarheid van bestuur, het Handvest van de sociaal verzekerde en het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten.

Het Charter definieert concreet de redelijke termijn voor de behandeling van de aanvragen (gemiddeld maximum 4 maanden, en voor ingewikkelde dossiers maximum 8 maanden).

De ervaring met klachtenbehandeling leert immers dat het voor de rechtszekerheid en het vertrouwen van de burger in de overheid belangrijk is dat het bestuur een termijn vooropstelt waarbinnen een beslissing zal worden genomen. In het licht van dat alles formuleren de ombudsmannen de algemene aanbeveling om de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur aan te vullen, zodat alle federale bestuurlijke overheden verplicht worden de termijn mee te delen waarbinnen een beslissing zal worden genomen.

2. Een wettelijke basis geven aan de door de administratieve praktijk geboden mogelijkheid voor de zelfstandigen om ondanks de verjaring toch nog aanvullende sociale bijdragen te betalen en de procedure hiervoor vastleggen

Een interne nota van het toenmalig ministerie van Middenstand van 19 november 1986 biedt de zelfstandige de mogelijkheid om na de verjaringstermijn (in principe vijf jaar) sociale bijdragen bij te betalen wanneer hij gedurende een bepaald jaar te weinig bijdragen zou hebben betaald en daardoor voor dat jaar geen pensioenrechten opent. Voorwaarde hiervoor is evenwel dat de laattijdigheid van de regularisatie haar oorsprong vindt in een tekortkoming van de administratie. In dergelijk geval kan de zelfstandige een aanvraag doen om de verjaring op te heffen en toch nog een aanvulling op zijn sociale bijdragen te betalen.

Door het ontbreken van een wettelijke regeling van de toegepaste procedure bestaat er rechtsonzekerheid en beschikt de zelfstandige momenteel niet over rechtsmiddelen om de beslissing van de administratie om een verjaring wel of niet op te heffen, te betwisten.

In het belang van de rechtszekerheid en de transparantie beveelt de Federale ombudsman aan om een wettelijke basis te creëren om de zelfstandige de mogelijkheid te bieden om ondanks de verjaringstermijn toch nog aanvullende sociale bijdragen te betalen en de procedure hiervoor vast te leggen, ook inzake de rechtsmiddelen om de beslissing van de administratie om een verjaring al dan niet op te heffen, te betwisten.

3. Prévoir explicitement dans la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires la possibilité pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail d'exercer du volontariat.

L'article 15 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires permet explicitement aux employés en incapacité de travail d'exercer du volontariat à condition que le médecin-conseil constate que cette activité est compatible avec l'état de santé général de l'intéressé. Etant donné que la loi ne prévoit aucune disposition semblable pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail, il semble que la loi soit discriminatoire ou, en tous les cas, qu'elle ait omis de préciser si ces personnes peuvent également effectuer du volontariat et à quelles conditions.

Lors de son instruction, le Médiateur fédéral a constaté que la volonté du législateur était de promouvoir le volontariat en général et que l'objet de la loi était bien de permettre le même accès au volontariat aux employés, fonctionnaires et indépendants en incapacité de travail.

Dans un souci de sécurité juridique, le Médiateur fédéral recommande de mentionner explicitement dans la loi du 3 juillet 2005 la possibilité pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail d'exercer du volontariat.

Par ailleurs, il n'est pas clair si un fonctionnaire (atteint ou non d'une incapacité de travail) qui souhaite exercer du volontariat a besoin de l'autorisation préalable de l'administration pour éviter d'éventuels problèmes liés à une possible incompatibilité du volontariat avec son statut de fonctionnaire. Le Médiateur fédéral recommande de lever cette imprécision en mentionnant explicitement dans l'arrêté royal du 2 octobre 1937 portant statut des agents de l'État que le fonctionnaire souhaitant exercer du volontariat doit soit demander au préalable l'autorisation de son employeur, soit n'est pas tenu de demander cette autorisation.

4. Prendre les mesures nécessaires afin d'assurer que le détenu ait la possibilité effective de préparer son reclassement. Cela implique que l'État fédéral conclue des accords de coopération efficaces et efficaces avec les communautés et/ou régions compétentes

3. In de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers uitdrukkelijk voorzien in de mogelijkheid voor arbeidsongeschikte ambtenaren en arbeidsongeschikte zelfstandigen om vrijwilligerswerk te verrichten

Artikel 15 van de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers voorziet uitdrukkelijk in de mogelijkheid voor arbeidsongeschikte werknemers om vrijwilligerswerk te verrichten voor zover de adviserend geneesheer vaststelt dat deze activiteiten verenigbaar zijn met de algemene gezondheidstoestand van de betrokkene. Aangezien in de wet geen gelijkaardige bepaling is opgenomen voor arbeidsongeschikte ambtenaren of zelfstandigen, leek er mogelijk sprake te zijn van discriminatie of was het alleszins onduidelijk of ook deze personen vrijwilligerswerk mogen verrichten, en onder welke voorwaarden.

Tijdens het onderzoek stelde de Federale ombudsman vast dat het de wil was van de wetgever om het vrijwilligerswerk in het algemeen te bevorderen en dat het wel degelijk de bedoeling was dat het vrijwilligerswerk op gelijke wijze toegankelijk zou zijn voor arbeidsongeschikte werknemers, ambtenaren en zelfstandigen.

Omwille van de rechtszekerheid beveelt de Federale ombudsman aan dat de mogelijkheid tot het verrichten van vrijwilligerswerk voor arbeidsongeschikte ambtenaren en zelfstandigen eveneens uitdrukkelijk in de wet van 3 juli 2005 zou worden vermeld.

Bovendien is het onduidelijk of een (al dan niet arbeidsongeschikte) ambtenaar die vrijwilligerswerk wil verrichten, de voorafgaande toestemming nodig heeft van de administratie om eventuele problemen te voorkomen inzake de mogelijke onverenigbaarheid van het vrijwilligerswerk met zijn functie als ambtenaar. De Federale ombudsman beveelt aan die onduidelijkheid weg te werken door uitdrukkelijk in het koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel te vermelden dat de ambtenaar die vrijwilligerswerk wenst te verrichten daartoe ofwel voorafgaandelijk de toestemming van zijn werkgever moet vragen, ofwel die toestemming niet hoeft te vragen.

4. De nodige maatregelen nemen die waarborgen dat de gedetineerde daadwerkelijk de kans krijgt om zijn reclassering voor te bereiden. Dit houdt in dat de federale Staat efficiënte en doeltreffende samenwerkingsakkoorden met de bevoegde gemeenschappen en/of gewesten dient te sluiten.

L'article 2, alinéa 2, 2°, de la loi du 5 mars 1998 relative à la libération conditionnelle prescrit que *«le condamné doit pouvoir présenter un programme de reclassement duquel apparaissent sa volonté et son effort de réinsertion dans la société; pour l'élaboration du programme de reclassement, le condamné est assisté par les services compétents»*. L'article 9, § 2, de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus prescrit que l'exécution de la peine privative de liberté est notamment axée *«sur la réhabilitation du condamné et sur la préparation, de manière personnalisée, de sa réinsertion dans la société libre»*. L'article 9, § 3, prescrit explicitement que le condamné se voit offrir la possibilité de *«collaborer de façon constructive à la réalisation du plan de détention individuel visé au titre IV, chapitre II»*.

Actuellement, il peut arriver qu'un détenu ne puisse *de facto* satisfaire aux conditions posées par la loi lorsque la réalisation du plan de reclassement requiert la collaboration des communautés et/ou des régions. C'est notamment le cas quand le reclassement nécessite un traitement en milieu hospitalier et que les hôpitaux qui relèvent des communautés ou des régions refusent de prendre en charge le détenu.

Etant donné leurs compétences respectives, le Législateur fédéral et les communautés /ou régions doivent collaborer. Il est nécessaire de remédier aux lacunes issues du partage des compétences entre l'État fédéral et les entités fédérées et de veiller à ce que le détenu ait réellement l'occasion de réaliser son plan de reclassement.

La situation actuelle a pour effet de ne pas donner au détenu l'occasion effective d'obtenir sa libération conditionnelle. Il réintégrera donc la société après avoir purgé sa peine sans toutefois que le problème l'ayant amené à commettre des faits graves soit traité et ce, alors que ce problème (psychiatrique) a été jugé grave et nécessitant un traitement de longue durée.

Etant donné que de telles situations sont néfastes tant pour le détenu que pour la société, le Médiateur fédéral recommande de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer que le détenu ait la possibilité effective de préparer son reclassement. Cela implique que l'État fédéral conclue des accords de coopération efficaces et efficaces avec les communautés et/ou les régions.

Artikel 2, tweede lid, 2°, van de wet van 5 maart 1998 betreffende de voorwaardelijke invrijheidstelling bepaalt dat: *«de veroordeelde moet een reclasseringsplan kunnen overleggen waaruit zijn bereidheid en inspanning tot reïntegratie in de samenleving blijkt; voor het opstellen van het reclasseringsplan wordt de veroordeelde bijgestaan door de bevoegde diensten.»* Artikel 9, § 2, van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden bepaalt dat de tenuitvoerlegging van de vrijheidsstraf onder meer wordt gericht *«op de rehabilitatie van de veroordeelde en op de geïndividualiseerde voorbereiding van zijn reïntegratie in de vrije samenleving»*. Artikel 9, §3, bepaalt uitdrukkelijk dat de veroordeelde in de gelegenheid wordt gesteld *«constructief mee te werken aan de realisering van het individueel detentieplan, bedoeld in titel IV, hoofdstuk II»*.

Momenteel kan het gebeuren dat, wanneer de uitwerking van het reclasseringsplan de medewerking van de gemeenschappen en/of gewesten vereist, een gedetineerde *de facto* in de onmogelijkheid wordt geplaatst om aan de voorwaarden van de wet te voldoen. Dit is met name het geval wanneer een behandeling in een ziekenhuis noodzakelijk wordt geacht voor de reclassement en de ziekenhuizen, die onder de bevoegdheid van de gemeenschappen of de gewesten vallen, weigeren om de gedetineerde op te nemen.

Gelet op eenieders bevoegdheid dienen de federale wetgever en de gemeenschappen samen te werken. Het is dus nodig om de leemten in de bevoegdheidsverdeling tussen de federale Staat en de gemeenschapsinstanties weg te werken, en er voor te zorgen dat de gedetineerde de kans krijgt om zijn reclasseringsplan daadwerkelijk te realiseren.

De huidige situatie maakt dat de gedetineerde in werkelijkheid geen kans krijgt om een voorwaardelijke invrijheidstelling te kunnen verkrijgen en maakt dat hij nadat hij zijn straf heeft uitgezeten, opnieuw naar de samenleving gaat zonder dat zijn probleem, dat aanleiding heeft gegeven tot ernstige feiten, zal zijn behandeld, niettegenstaande er geoordeeld werd dat zijn (psychiatrische) problematiek ernstig is en een langdurige behandeling noodzaakt.

Aangezien dergelijke situaties nefast zijn voor de gedetineerde en de maatschappij, beveelt de Federale ombudsman aan om de nodige maatregelen te nemen die waarborgen dat de gedetineerde daadwerkelijk de kans krijgt om zijn reclassement voor te bereiden. Dit houdt in dat de federale Staat efficiënte en doeltreffende samenwerkingsakkoorden met de gemeenschappen en/of gewesten dient te sluiten.

5. Légalité des arrêtés royaux.

Les administrations sont obligées d'appliquer les arrêtés royaux même si ces derniers ne sont pas conformes à la loi. Ceci entraîne parfois des situations tellement compliquées que seuls les tribunaux peuvent apporter une solution.

Afin de remédier à ce problème, les médiateurs ont formulé trois recommandations:

1° Mettre l'article 24, § 2, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées, qui prévoit que l'assuré social marque son accord pour que des montants versés indûment puissent être récupérés via son institution bancaire, en conformité avec la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées dont l'article 16, §2, fixe les modalités auxquelles doivent répondre les décisions de récupération de montants payés indûment.

La récupération d'allocations indûment versées aux personnes handicapées peut s'effectuer, en cas de décès ou de départ à l'étranger, directement via l'institution financière. Le SPF Sécurité sociale fonde cette pratique sur l'article 24, §2, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées. Ce procédé contourne l'article 16, §2, de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées qui prescrit que la décision de récupération doit sous peine de nullité, être notifiée au débiteur avec mention du montant total de l'indu, du mode de calcul, des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués, des délais de prescription et de recours, de la possibilité de soumettre une proposition de remboursement étalé et de la possibilité d'introduire une demande de renonciation à la récupération. La pratique actuelle prive l'assuré social de la possibilité d'exercer certains droits. Par conséquent, le Médiateur fédéral recommande que l'arrêté royal, qui est illégal, soit adapté.

2° Lever la discrimination existant entre étudiants belges et étrangers pour l'obtention d'un permis de conduire belge, en adaptant l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire aux principes énoncés dans les directives européennes en matière de permis de conduire.

5. Wettelijkheid van de koninklijke besluiten

De besturen zijn verplicht de koninklijke besluiten toe te passen, zelfs al zijn die niet in overeenstemming met de wet. Dat brengt vaak zodanig ingewikkelde toestanden met zich dat alleen de rechtbanken een oplossing kunnen brengen.

Om dat probleem weg te werken hebben de ombudsmannen drie aanbevelingen geformuleerd:

1° Artikel 24, § 2, van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, dat bepaalt dat de sociaal verzekerde ermee akkoord gaat dat de onverschuldigde bedragen kunnen worden teruggevorderd via hun bankinstelling, in overeenstemming brengen met de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, die in artikel 16, § 2, de nadere regels vastlegt waaraan beslissingen tot terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen moeten voldoen.

Ten onrechte betaalde tegemoetkomingen aan personen met een handicap kunnen in geval van overlijden of vertrek naar het buitenland rechtstreeks worden teruggevorderd via de financiële instelling. De FOD Sociale Zekerheid baseert zich voor deze werkwijze op artikel 24, § 2, van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap. Op deze manier wordt echter artikel 16, § 2, van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap omzeild. Dit artikel schrijft voor dat de beslissing tot terugvordering, op straffe van nietigheid, moet worden betekend aan de schuldenaar met vermelding van het onverschuldigde totale bedrag en de berekening hiervan, de bepalingen in strijd waarmee de betalingen werden verricht, de verjaringstermijn, de beroepstermijn, de mogelijkheid om een voorstel tot gespreide terugbetaling te kunnen voorleggen en de mogelijkheid om een aanvraag tot verzaking in te dienen. De huidige werkwijze ontnemt de sociaal verzekerde de mogelijkheid om bepaalde rechten uit te oefenen. De Federale ombudsman beveelt bijgevolg aan dat het koninklijk besluit, dat onwettig is, wordt aangepast.

2° De ongelijke behandeling wegwerken van Belgische en buitenlandse studenten bij het verkrijgen van een Belgisch rijbewijs door het koninklijk besluit van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs aan te passen aan de principes vervat in de Europese richtlijnen betreffende de rijbewijzen.

L'article 3, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire exige que le candidat au permis de conduire de nationalité belge soit inscrit au registre de la population dans une commune belge. Un étudiant belge vivant à l'étranger et effectuant ses études en Belgique ne peut donc obtenir un permis de conduire belge. Ce même article prévoit qu'un étudiant ressortissant d'un pays limitrophe peut obtenir un permis de conduire belge sans être inscrit au registre des étrangers, pour autant qu'il apporte la preuve de son inscription dans un établissement d'enseignement belge pendant une période d'au moins six mois. Dans la mesure où elle ne prévoit pas cette faculté pour un étudiant belge vivant dans un pays limitrophe et effectuant ses études en Belgique, la réglementation en matière de permis de conduire instaure une discrimination entre étudiants belges et étudiants ressortissants d'un pays limitrophe se trouvant dans une situation identique. Cette réglementation est de plus contraire aux principes énoncés dans les directives européennes en matière de permis de conduire. Pour l'instant, une circulaire détermine les conditions dans lesquelles un permis de conduire peut être délivré aux ressortissants belges vivant à l'étranger qui viennent suivre des études en Belgique. Il est indispensable de donner une base légale à cette nouvelle pratique.

3° Supprimer les termes «à l'occasion de cérémonies» de l'article 15, §2 2°, de l'arrêté royal du 8 juillet 1970.

L'article 5, §1^{er}, 8°, du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus (CTA) prévoit que «*sont exempts de la taxe (...) les véhicules automobiles affectés exclusivement, soit à un service de taxis, soit à la location avec chauffeur*». Selon le même article, il appartient au Roi de définir les conditions et modalités d'application de ce paragraphe.

L'article 15, §2, 2°, de l'arrêté royal du 8 juillet 1970 dispose que: «*l'exemption prévue s'applique aux véhicules automobiles qui, ..., à l'exclusion de tout autre usage, sont donnés en location avec chauffeur, en vue du transport de personnes à l'occasion de cérémonies ...*».

Dans son arrêt du 16 octobre 2003, la Cour de cassation a statué que «*l'autorisation accordée au Roi de déterminer les conditions et les modalités d'application de l'exemption prévue à l'article 5, §1^{er}, 8°, du CTA, n'implique pas qu'il a le pouvoir de restreindre l'exemption aux locations relatives au transport de personnes à l'occasion de cérémonies*».

Artikel 3, § 1, van het koninklijk besluit van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs bepaalt dat een Belg die een rijbewijs wenst te verkrijgen, ingeschreven moet zijn in het bevolkingsregister van een Belgische gemeente. Hetzelfde artikel bepaalt dat een buitenlandse student die in België studeert geen Belgisch rijbewijs kan verkrijgen. Een student uit een aangrenzend land kan dat wel, zonder in het vreemdelingenregister te zijn ingeschreven, als hij aantoonst dat hij voor een periode van ten minste zes maanden is ingeschreven in een Belgische onderwijsinstelling. Op basis van de huidige reglementering kan een Belgisch student die in een aangrenzend land woont en in België studeert, geen Belgisch rijbewijs verkrijgen. Op deze manier creëert de reglementering een discriminatie tussen Belgische studenten en studenten die onderdaan zijn van een aangrenzend land en die zich in een zelfde situatie bevinden. Bovendien is de reglementering in strijd met de beginselen die vervat zijn in de Europese richtlijnen betreffende het rijbewijs. Momenteel bepaalt een omzendbrief onder welke voorwaarden toch een rijbewijs kan worden uitgereikt aan een Belgisch student die in het buitenland woont en in België studeert. Het is onontbeerlijk dat deze nieuwe praktijk een reglementaire basis krijgt.

3° De woorden «ter gelegenheid van plechtigheden» schrappen in artikel 15, §2, 2°, van het koninklijk besluit van 8 juli 1970.

Artikel 5, § 1, 8°, van het Wetboek van de met de inkomstenbelastingen gelijkgestelde belastingen (WIGB) bepaalt dat «van de verkeersbelasting op de auto-voertuigen zijn vrijgesteld de autovoertuigen die uitsluitend aangewend worden tot verhuring met bestuurder». Hetzelfde artikel machtigt de Koning de voorwaarden en de nadere toepassingsregels van deze paragraaf vast te stellen.

Artikel 15, § 2, 2°, van het koninklijk besluit van 8 juli 1970 bepaalt dat «bedoelde vrijstelling van toepassing is op de autovoertuigen die, [...], met uitsluiting van elk ander gebruik, met bestuurder worden verhuurd om ter gelegenheid van plechtigheden, personen te vervoeren [...]».

In zijn arrest van 16 oktober 2003 besliste het Hof van Cassatie dat «de machtiging aan de Koning verleend om de voorwaarden en de toepassingsmodaliteiten vast te stellen van de in artikel 5, §1, 8°, WIGB bedoelde vrijstelling, voor de Koning, niet de macht inhoudt om de toepassing van deze vrijstelling te beperken tot verhuringen met het oog op het vervoer van personen ter gelegenheid van plechtigheden.».

Les directeurs régionaux de la Taxation vont recevoir les instructions nécessaires pour tenir compte de cet arrêt et ne plus imposer comme condition supplémentaire à l'octroi de cette exemption que le véhicule soit utilisé à l'occasion de cérémonies. Il est néanmoins indispensable que l'arrêt royal du 8 juillet 1970 n'aille pas au-delà des pouvoirs dévolus au Roi et, par conséquent, de supprimer la mention «à l'occasion de cérémonies» de l'arrêt royal.

II. — DISCUSSION

Mme Greet Van Gool (*sp.a-spirit*) remercie les médiateurs pour le travail fourni pendant l'année écoulée qui a indubitablement contribué à améliorer le fonctionnement du service de médiation.

En ce qui concerne l'application des critères d'appréciation, Mme Van Gool demande s'il ne serait pas possible de pondérer différemment les plaintes concernant le dépassement des délais par l'Office des Etrangers. Le nombre élevé de ces plaintes influence, en effet, les statistiques.

Elle demande s'il ne serait pas plus indiqué que l'Office des Etrangers donne priorité à la résorption de son arriéré plutôt que de prendre du temps pour répondre à des questions complémentaires des médiateurs sur des dossiers en souffrance.

L'intervenante demande des éclaircissements concernant le traitement inégal relevé par les médiateurs en matière de paiement d'intérêts moratoires par la DG Personnes handicapées.

Enfin, Mme van Gool est d'avis que le problème de la récupération d'allocations d'handicapés, indûment perçues, directement par le biais de l'institution financière découle, en réalité, de la domiciliation du versement de l'allocation sur le compte bancaire de la personne concernée, comme c'est d'ailleurs le cas pour le paiement des pensions. Si ces allocations étaient payées par mandat postal, aucun paiement ne pourrait être effectué en cas de décès du bénéficiaire.

Mme Colette Burgeon (*PS*) félicite également les médiateurs pour la qualité de leur rapport annuel. Elle rappelle que, siégeant dans une commission d'aide sociale, elle rencontre souvent des personnes confrontées à des demandes de récupération d'allocations pour handicapés indûment payées. Elle est d'avis qu'en cas de décès, il vaut peut-être mieux procéder immédiatement aux récupérations que d'attendre trop longtemps.

De gewestelijke directeurs Taxatie van de FOD Financiën zullen de nodige richtlijnen ontvangen om met dit arrest rekening te houden en niet langer als bijkomende voorwaarde te eisen dat het voertuig enkel naar aanleiding van plechtigheden wordt gebruikt. Het is echter onontbeerlijk het koninklijk besluit van 8 juli 1970 in overeenstemming te brengen met de machtiging aan de Koning en derhalve in het koninklijk besluit de woorden «ter gelegenheid van plechtigheden» weg te laten.

II. — BESPREKING

Mevrouw Greet van Gool (*sp.a.-spirit*) dankt de ombudsmannen voor hun werk van het afgelopen jaar dat er onmiskenbaar heeft toe bijgedragen de werking van de ombudsdienst te verbeteren.

In verband met de beoordelingscriteria vraagt mevrouw van Gool of het niet mogelijk zou zijn de klachten over de overschrijding van de termijnen door de Dienst Vreemdelingenzaken anders te wegen. Het hoge aantal dergelijke klachten heeft namelijk een invloed op de statistieken.

Zij vraagt of het niet meer aangewezen ware dat de Dienst Vreemdelingenzaken voorrang geeft aan het wegwerken van zijn achterstand in plaats van de tijd te nemen om te antwoorden op aanvullende vragen van de ombudsmannen over nog niet afgehandelde dossiers.

De spreekster vraagt opheldering omtrent de ongelijke behandeling waarop de ombudsmannen hebben gewezen inzake de betaling van moratoire intresten door de AD Personen met een Handicap.

Tot slot meent mevrouw van Gool dat het vraagstuk van de terugwinning, rechtstreeks via de financiële instelling, van onterecht geïnde tegemoetkomingen aan gehandicapten, in feite voortvloeit uit de domiciliëring van de storting van de tegemoetkoming op de bankrekening van de betrokkene, zoals dat overigens het geval is met de uitbetaling van de pensioenen. Mochten de tegemoetkomingen via een postwissel worden uitbetaald, zouden geen betalingen kunnen worden gedaan indien de begunstigde overlijdt.

Ook mevrouw Colette Burgeon (*PS*) wenst de ombudsmannen geluk met de kwaliteit van hun jaarverslag. Zelf heeft zij zitting in een commissie voor maatschappelijke bijstand, waardoor ze vaak te maken krijgt met verzoeken tot terugwinning van onterecht betaalde tegemoetkomingen aan gehandicapten. Volgens haar zou men in geval van overlijden wellicht beter meteen overgaan tot terugwinning in plaats van te lang te wachten.

Mme Burgeon se déclare irritée par les problèmes récurrents avec l'Office des Etrangers. En outre, il lui revient régulièrement lors de ses permanences sociales que les fonctionnaires de l'Office ne sont pas toujours fort aimables envers les requérants. Les médiateurs semblent faire l'objet d'un même traitement. Ceci est regrettable.

Elle suggère que la commission invite les responsables de l'Office à fournir des explications sur les problèmes qu'ils rencontrent dans le traitement des dossiers.

M. Jean-Pierre Malmendier (MR), président, relève la demande des médiateurs de pouvoir jouer un rôle pro-actif en matière de protection des droits de l'homme. Il se demande si ce rôle s'inscrit bien dans le cadre d'une mission de médiation. Les médiateurs ne risquent-ils pas de sortir de leur rôle? Sont-ils bien les acteurs désignés pour remplir cette mission. D'autres acteurs mieux désignés remplissent-ils bien leur rôle?

Mme De Bruecker confirme que les chiffres relatifs à l'Office des Etrangers influencent les statistiques. Eluder ces chiffres reviendrait cependant à nier le préjudice individuel du citoyen dans sa relation avec l'autorité administrative.

Mme De Bruecker souligne que les services du Médiateur fédéral ont une excellente collaboration avec l'Office des Etrangers pour résoudre les cas individuels qui ne portent pas sur le délai de traitement. Les plaintes adressées au médiateur ne portent pas toujours sur le délai de traitement des dossiers mais aussi sur la qualité des décisions, le respect du principe du délai raisonnable ou encore l'application conforme de la loi. Lors des réunions mensuelles avec les collaborateurs des médiateurs, l'Office des Etrangers fait preuve d'une grande disponibilité à essayer de trouver des solutions.

Son refus de répondre aux demandes des médiateurs concerne exclusivement une réponse individuelle à la question du délai de traitement dans chaque dossier. L'Office a choisi, pour des raisons de management et de priorité, d'accorder ses moyens au traitement des dossiers plutôt qu'à la réponse aux demandes d'informations.

Toutefois, les médiateurs ne peuvent pas considérer que la plainte est fondée sans avoir permis à l'Office d'expliquer quelles sont les raisons du long délai de traitement. Il peut arriver, par exemple, que l'intéressé ait omis de fournir les informations requises ou encore qu'il s'agisse d'un dossier particulièrement complexe.

Mevrouw Burgeon zegt dat ze zich ergert aan de steeds terugkerende problemen met de Dienst Vreemdelingenzaken. Bovendien wordt haar tijdens haar sociaal spreekuur geregeld gemeld dat de ambtenaren van de Dienst de verzoekers niet altijd bepaald vriendelijk bejegenen. Ook de ombudsmannen blijken zo te worden behandeld, wat te betreuren valt.

Zij suggereert de commissie de leiding van de Dienst te vragen toelichting te verstrekken over de problemen waarop ze stuiten in de behandeling van de dossiers.

Voorzitter Jean-Pierre Malmendier (MR) wijst op het verzoek van de ombudsmannen proactief te kunnen optreden inzake bescherming van de mensenrechten. Hij vraagt zich af die rol wel past in het raam van een ombudstaak. Dreigen de ombudsmannen niet uit hun rol te vallen? Zijn zij wel de geknipte personen om die taak te vervullen? Spelen andere, beter aangewezen actoren wel goed hun rol?

Mevrouw De Bruecker bevestigt dat de cijfers in verband met de Dienst Vreemdelingenzaken een invloed hebben op de statistieken. Geen acht slaan op die cijfers zou er evenwel op neerkomen dat de burger individueel wordt geschaad in zijn betrekkingen met de administratieve overheid.

Mevrouw De Bruecker beklemtoont dat de diensten van de Federale ombudsman voortreffelijk samenwerkt met de Dienst Vreemdelingenzaken om individuele gevallen op te lossen die geen betrekking hebben op de behandelingstermijn. De aan de ombudsman gerichte klachten hebben niet altijd betrekking op de termijn waarbinnen de dossiers worden behandeld, maar ook op de kwaliteit van de beslissingen, de inachtneming van het redelijkheidsbeginsel of nog de conforme toepassing van de wet. Tijdens de maandelijkse vergaderingen met de medewerkers van de ombudsmannen, geeft de Dienst Vreemdelingenzaken blijk van een grote bereidheid om oplossingen proberen te vinden.

De weigering van de Dienst om te antwoorden op de vragen van de ombudsmannen heeft uitsluitend te maken met een individueel antwoord op de vraag naar de behandelingstermijn voor elk dossier. Om mangements- en prioriteitsredenen heeft de Dienst ervoor gekozen zijn middelen in te zetten voor de behandeling van dossiers veeleer dan voor de beantwoorden van vragen om inlichtingen.

De ombudsmannen kunnen evenwel de klacht niet gegrond verklaren zonder dat ze de Dienst in staat hebben gesteld de redenen te verklaren voor die lange behandelingstermijn. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat de betrokkene nagelaten heeft de gevraagde informatie te verstrekken of nog dat het om een bijzonder ingewikkeld dossier gaat.

En ce qui concerne la protection des droits de l'homme, les médiateurs demandent la possibilité d'être plus pro-actifs. Cette demande est fondée sur deux considérations. D'une part, les médiateurs sont sollicités par des instances belges et internationales pour contribuer à la rédaction de rapports sur le respect des droits de l'homme par les autorités belges. Il va de soi que les médiateurs constatent certaines choses au travers du traitement des plaintes. Toutefois, du fait que les médiateurs ne fassent rapport qu'à la Chambre, ils ne peuvent communiquer aux autres instances que les constats de l'année précédente dont la Chambre a déjà pris connaissance.

D'autre part, les droits de l'homme sont des droits fondamentaux. Ce sont souvent les personnes les plus fragilisées qui sont victimes des violations de ces droits et qui, précisément en raison de cette fragilisation, ne peuvent faire appel eux-mêmes aux médiateurs. Or, force est de constater que dans tous les pays dans lesquels il existe des médiateurs, leur mission est de venir en aide aux citoyens le plus fragilisés qui sont victimes d'une violation de ces droits par une autorité administrative. A cet égard, l'absence d'auto-saisine constitue un handicap.

Le commissaire aux droits de l'homme au Conseil de l'Europe demande à obtenir une collaboration plus active des médiateurs à la résolution, par la voie de la médiation, d'atteintes aux droits de l'homme, pour désengorger la Cour européenne des droits de l'homme qui est actuellement surchargée.

M. Schuermans constate, à l'instar des autres médiateurs européens, que le rôle de médiateur se modifie et que de plus en plus la fonction d'«ombudsman» couvre des domaines plus larges. Ceci est particulièrement vrai depuis l'entrée dans l'Union européenne des pays de l'ancien bloc de l'Est dont les médiateurs ont des compétences en matière de protection des droits de l'homme.

En ce qui concerne le paiement d'intérêts moratoires aux personnes handicapées, *M. Schuermans* répond que les conclusions des médiateurs ne sont basées que sur les plaintes reçues. Il ne leur est pas possible de dire si des problèmes similaires se posent dans d'autres administrations de sécurité sociale. L'inégalité de traitement invoquée réside dans le fait que la Direction générale personnes handicapées ne paie des intérêts moratoires de plein droit qu'en cas d'octroi ou d'augmentation du montant d'une allocation sans l'intervention des tribunaux. Lorsqu'une décision judiciaire octroie une allocation ou en augmente le montant, la Direction générale personnes handicapées subordonne le paiement des intérêts moratoires à l'introduction d'une demande en ce sens par l'intéressé.

Wat de bescherming van de mensenrechten betreft, vragen de ombudsmannen dat hun de mogelijkheid wordt geboden proactiever te zijn. Deze vraag is gesteund op twee overwegingen. Enerzijds worden de ombudsmannen door Belgische en internationale instanties benaderd om rapporten te redigeren over de eerbiediging van de mensenrechten door de Belgische overheid. Het spreekt vanzelf dat de ombudsmannen via de klachtenbehandeling bepaalde zaken vaststellen. Doordat de ombudsmannen uitsluitend aan de Kamer rapporteren, kunnen ze aan de andere instanties alleen de vaststellingen van het vorige jaar meedelen, waarvan de Kamer al kennis heeft gekregen.

Anderzijds zijn mensenrechten fundamentele rechten. Vaak zijn het de meest kwetsbare mensen die het slachtoffer worden van schendingen van die rechten en, precies omdat zij zo kwetsbaar zijn, zelf geen beroep kunnen doen op de ombudsmannen. In alle landen waar ombudsmannen bestaan wordt vastgesteld dat hun taak erin bestaat te meest kwetsbare burgers ter hulp te komen die het slachtoffer zijn van een schending van de mensenrechten door een administratieve overheid. In dat opzicht is het ontbreken van de mogelijkheid op eigen initiatief advies uit te brengen een handicap.

De mensenrechtencommissaris van de Raad van Europa vraagt de ombudsmannen actiever, via bemiddeling, mee te werken aan de oplossing van schendingen van de mensenrechten, om het momenteel overbelaste Europees Hof voor de rechten van de mens te ontlasten.

Net als andere Europese ombudsmannen constateert *de heer Schuermans* dat de rol van de ombudsman gaandeweg verandert en dat de ombudsfunctie steeds bredere domeinen bestrijkt. Dat is meer bepaald het geval sinds de toetreding tot de Europese Unie van de voormalige Oostbloklanden, waarvan de ombudsmannen bevoegd zijn inzake bescherming van de mensenrechten.

In verband met de betaling van verwijlinteresten aan gehandicapten antwoordt *de heer Schuermans* dat de ombudsmannen hun conclusies alleen baseren op ingekomen klachten. Zij kunnen onmogelijk zeggen of zich soortgelijke problemen voordoen in andere diensten van sociale zekerheid. De aangehaalde ongelijke behandeling ligt in het feit dat de Algemene directie Personen met een handicap slechts ambtshalve verwijlinteresten betaalt wanneer een uitkering verhoogd of toegekend wordt zonder tussenkomst van de rechtbank. Wanneer een rechterlijke beslissing de uitkering verhoogt of toekent, eist de Algemene directie personen met een handicap dat de betrokken persoon de verwijlinteresten bij hen aanvraagt om de betaling te kunnen krijgen.

Répondant à Mme Burgeon, M. Schuermans, souligne que pour les médiateurs, l'arrêté royal permettant la récupération d'allocations indûment payées par l'institution financière, n'est pas conforme à la loi. Un arrêté royal ne peut priver les personnes d'une possibilité de recours, de renonciation ou de paiements étalés. La loi a été contournée par le biais d'accords avec la banque. Or, une loi d'ordre public ne peut être contournée par de tels accords. Soit la loi est adaptée afin de permettre ce type de récupération, soit l'arrêté royal est mis en conformité avec la loi. Le Médiateur fédéral ne prend pas position mais signale le problème à la Chambre.

M. Jean-Pierre Malmendier (MR), président, remercie encore une fois les médiateurs pour la présentation de leur rapport annuel. Il leur réitère son enthousiasme par rapport aux innovations réalisées et leur souhaite bonne chance avec la nouvelle commission des Pétitions qui sera composée à l'issue des élections législatives.

M. Malmendier tient, dès à présent, à les assurer de son soutien.

Le rapporteur,

Colette BURGEON

Le président,

Jean-Pierre MALMENDIER

In antwoord op een vraag van mevrouw Burgeon onderstreept de heer Schuermans dat de ombudsmannen het koninklijk besluit dat de terugwinning mogelijk maakt van onterecht door de financiële instelling betaalde uitkeringen niet conform de wet achten. Een koninklijk besluit mag mensen niet de mogelijkheid ontnemen in beroep te gaan, een opzegging te geven of gespreid te betalen. De wet is omzeild via akkoorden met de bank. Een wet van openbare orde mag evenwel niet via dergelijke akkoorden worden omzeild. Ofwel wordt de wet aangepast om dat soort van terugwinningen alsnog mogelijk te maken, ofwel wordt het koninklijk besluit in overeenstemming gebracht met de wet. De Federale ombudsman neemt geen standpunt in maar signaleren het probleem aan de Kamer.

Voorzitter Jean-Pierre Malmendier (MR) dankt de ombudsmannen nogmaals voor de voorstelling van hun jaarverslag. Andermaal laat hij hen weten hoe zeer hij ingenomen is met de verwezenlijkte innovaties en wenst hen alle geluk toe met de nieuwe commissie voor de Verzoekschriften die na de parlementsverkiezingen zal worden samengesteld.

De heer Malmendier zegt hen nu al zijn steun toe.

De rapporteur,

Colette BURGEON

De voorzitter,

Jean-Pierre MALMENDIER