

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 juli 2015

JAARVERSLAG 2014
van de federale Ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Kristien VAN VAERENBERGH**

INHOUD

Blz.

- | | |
|---|----|
| I. Voorstelling van het Jaarverslag 2014 van de federale Ombudsman..... | 3 |
| II. Gedachtewisseling..... | 13 |

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 juillet 2015

RAPPORT ANNUEL 2014
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Kristien VAN VAERENBERGH**

SOMMAIRE

Pages

- | | |
|--|----|
| I. Présentation du rapport annuel 2014 du Médiateur fédéral..... | 3 |
| II. Échange de vues..... | 13 |

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

Voorzitter/Président: Sophie De Wit

A. — Vaste leden / Titulaires:

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

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

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

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
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:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd 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
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES, HEREN,

Overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, heeft uw commissie het jaarverslag 2014 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 10 juni 2015.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2014 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN¹

DEEL II: GLOBALISERING. DE WERELD, MIJN DORP

De heer Guido Herman, federaal Ombudsman, licht in eerste instantie de titel toe van het jaarverslag: “Globalisering, de wereld, mijn dorp” (zie deel II van het Jaarverslag 2014). De reden hiervoor is dat de federale Ombudsman in de klachtenbehandeling heeft vastgesteld dat heel wat van de behandelde klachten grensoverschrijdende problemen in zich dragen. Het is dan ook niet toevallig dat er veel internationale aspecten aan bod komen. Einde vorige eeuw en de eerste jaren van deze eeuw is de maatschappij veranderd door de volgende fenomenen:

— internationalisering van de economie met de opkomst van multinationals: economische structuren enten zich over de hele wereld;

— ontwikkeling van de informaticanetwerken, o.a. het *world wide web*.

Deze fenomenen hebben ook nieuwe levenswijzen, manieren van samenleven en nieuwe vormen van consumptie, doen ontstaan. Dit vertaalt zich ook in de problemen waarmee de federale administraties worden geconfronteerd. Vandaag de dag gaan burgers meer en meer de grens over. Volgende voorbeelden getuigen hiervan:

— een Russische arts die actief is in een Belgische groepspraktijk, die deels in het land van herkomst, deels in België haar opleiding heeft genoten;

— Belgische jongeren die met een Erasmusbeurs naar het buitenland gaan en na hun studies in het Erasmusland blijven;

— De elektricien die niet beschikbaar is omdat hij met een tijdelijk contract van drie maanden in het buitenland een opdracht uitvoert;...

¹ <http://www.federaalombudsman.be/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/jaarverslag2014.pdf>.

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2014 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 10 juin 2015.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2014 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL¹

PARTIE II: GLOBALISATION. LE MONDE, MON VILLAGE

M. Guido Herman, Médiateur fédéral, explique tout d'abord le titre du rapport annuel: “Globalisation. Le monde, mon village” (voir partie II du rapport annuel 2014). Ce titre a été retenu du fait que le Médiateur fédéral a constaté, en traitant les plaintes, que bon nombre d'entre elles concernent des problèmes transfrontaliers. Ce n'est donc pas un hasard si les plaintes présentent de nombreux aspects internationaux. Depuis la fin du siècle précédent, la société a changé sous l'impact des phénomènes suivants:

— internationalisation de l'économie et essor des multinationales: les structures économiques couvrent le monde entier;

— développement des réseaux informatiques, notamment le *World Wide Web*.

Ces phénomènes ont également engendré de nouveaux modes de vie ou de cohabitation et de nouvelles formes de consommation. Ils transparaissent également dans les problèmes qui se posent aux administrations fédérales. Aujourd'hui, les citoyens traversent de plus en plus souvent la frontière, comme le prouvent les exemples suivants:

— une médecin russe travaille dans une maison médicale belge. Elle a suivi sa formation en partie dans son pays d'origine et en partie en Belgique;

— de jeunes Belges qui partent à l'étranger grâce à une bourse Erasmus et qui retournent s'établir dans ce pays après leurs études;

— l'électricien qui n'est pas disponible parce qu'il effectue une mission à l'étranger en vertu d'un contrat temporaire de trois mois...

¹ <http://www.federaalombudsman.be/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/rapportannuel2014.pdf>.

Deze tekenen van de internationalisering vertalen zich in de dagelijkse realiteit, maar vertalen zich ook naar de regelgeving en procedures bij de overheid, wat niet altijd evident is. De administraties zijn aan deze nieuwe realiteiten nog niet voldoende aangepast.

Volgende door de federale Ombudsman behandelde dossiers, illustreren deze problemen:

— Inzake Kinderbijslag heeft de federale Ombudsman een klacht behandeld van een Belgische Expat die met zijn gezin naar Groot-Brittannië verhuist. Via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid worden de nodige gegevens overgemaakt en wordt in België de uitbetaling van de kinderbijslag gestopt. Maar, tussen het stoppen van de betaling in België en het hervatten van de uitbetaling in het nieuwe vestigingsland, verlopen er twee tot drie jaar. De redenen hiervoor zijn: de informatie-uitwisseling tussen de bevoegde administraties verloopt stroef, er worden interpretatiefouten gemaakt, ...

In dit dossier valt nochtans de Belgische administratie niets te verwijten, aangezien zij zelfs tijdens de tussenfase voor een overbruggingsbetaling hebben gezorgd. In gelijkaardige gevallen tracht de federale Ombudsman beroep te doen op zijn buitenlandse collega om het probleem met overheden in het buitenland te regelen. Deze problemen tonen aan dat internationale contacten tussen ombudsdiensten zeer belangrijk zijn.

— Een tweede voorbeeld betreft de inschrijving van voertuigen: een Belgische vader rijdt in België met de wagen van zijn zoon, die in het Groot-Hertogdom is gevestigd en waar de wagen ook is ingeschreven. De Belg wordt door de politie gecontroleerd en er wordt vastgesteld dat er voor deze wagen in België geen verkeersbelasting, noch een inschrijvingstaks werd betaald. Nochtans was de Belgische wetgeving ter zake duidelijk: elke Belgische inwoner die zich op Belgische autowegen bevindt met een voertuig, moet daarvoor belasting betalen. De federale Ombudsman ontving hierover een aantal klachten. Er bestaat ondertussen rechtspraak van het Hof van Justitie die een gelijkaardig probleem heeft behandeld met betrekking tot de Nederlandse wetgeving ter zake. Op basis van de rechtspraak van het Hof van Justitie, die oordeelde dat de nationale wetgeving in strijd was met het vrij verkeer van personen, is de Belgische wetgeving, na tussenkomst van de federale Ombudsman, aangepast aan de Europese regelgeving.

— Het enigma van de dubbele btw-heffing: elke lidstaat van de EU verklaart gekant te zijn tegen een dubbele BTW-heffing, aangezien dit in tegenstrijd is met de Europese doelstellingen. Maar de btw-richtlijn van

Ces signes d'internationalisation se traduisent dans la réalité de tous les jours, mais aussi dans la réglementation et les procédures administratives, ce qui n'est pas sans poser problème. Les administrations ne se sont pas encore suffisamment adaptées à ces nouvelles réalités.

Les dossiers suivants traités par le Médiateur fédéral illustrent ces problèmes:

— En matière d'allocations familiales, le Médiateur fédéral a traité une plainte d'un expatrié belge parti s'établir en Grande-Bretagne avec sa famille. Les données requises sont transmises par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale et le paiement des allocations familiales est interrompu en Belgique. Mais, entre le moment où le versement s'interrompt en Belgique et le moment où il reprend dans le nouveau pays d'établissement, deux à trois ans s'écoulent. Les raisons sont les suivantes: l'échange de données entre les administrations compétentes est mauvais, des erreurs d'interprétation sont commises, ...

Dans ce dossier, l'administration belge n'a toutefois rien à se reprocher, car durant la phase transitoire, c'est même elle qui a continué à assurer paiement. Pour résoudre des cas analogues, le Médiateur fédéral tente de faire appel à son collègue étranger pour régler le problème avec les autorités étrangères. Ces problèmes montrent toute l'importance des contacts internationaux entre les services de médiation.

— Un deuxième exemple concerne l'immatriculation de véhicules: un père belge roule, en Belgique, avec la voiture de son fils, établi au grand-duché de Luxembourg, où la voiture est immatriculée. Le Belge est contrôlé par la police et celle-ci constate que la taxe de circulation n'a pas été acquittée pour cette voiture en Belgique, pas plus que la taxe d'immatriculation. La législation belge est pourtant claire en la matière: tout résident belge circulant sur le réseau routier belge à bord d'un véhicule doit acquitter une taxe à cet effet. Le Médiateur fédéral a reçu un certain nombre de plaintes à ce sujet. Un arrêt de la Cour de Justice (de l'Union européenne) fait entre-temps jurisprudence, suite à un problème analogue concernant la législation néerlandaise en la matière. Sur la base de la jurisprudence de la Cour, qui a considéré que la législation nationale était contraire à la libre circulation des personnes, la législation belge a été, après intervention du Médiateur fédéral, adaptée à la réglementation européenne.

— L'énigme de la double imposition à la TVA: chaque État membre de l'Union se déclare opposé à la double imposition à la TVA, parce qu'elle est contraire aux objectifs européens. La directive TVA de 2006 (directive

2006 (richtlijn 2006/112/EG) voorziet echter in geen enkel mechanisme om dubbele BTW-heffing te vermijden. Er moet met andere woorden steeds gezocht worden naar bilaterale gesprekken tussen lidstaten. Maar voor de burger was er geen deugdelijke oplossing: de bevoegde Belgische administratie stelde immers steeds voor dat de burger de in België verschuldigde btw zou betalen en vervolgens zelf de in het buitenland betaalde btw zou recupereren. Na tussenkomst van de federale Ombudsman heeft de Fiscus aanvaard dat hij eerst zelf het dossier probeert op te lossen, maar, indien dat niet lukt, het dossier wordt overgemaakt aan de federale Ombudsman die met zijn homologoog in het betreffende land een oplossing uitwerkt. De federale Ombudsman heeft op deze wijze verscheidene dossiers kunnen oplossen maar idealiter wordt er op Europees niveau een regelingsmechanisme uitgewerkt.

— De federale Ombudsman ontving klachten van gedetineerden over de prijs van aan hen aangerekende telefoontarieven in de gevangenis. Het recht op bescherming van het privé- en familieleven van de gedetineerde, zoals algemeen vervat in artikel 8 van het EVRM, moet ten aanzien van personen die van hun vrijheid beroofd zijn een ruimer toepassingsgebied krijgen dan in andere situaties. Ingeval de persoon van zijn vrijheid is beroofd, heeft de overheid ook positieve verplichtingen. De overheid moet de gedetineerde in staat stellen, indien nodig, hem te helpen om zijn contact met zijn naaste familieleden te behouden.

Er werden zeer hoge tarieven aangerekend voor telefoongesprekken van gedetineerden met familieleden die in het buitenland wonen. Aangezien de gevangenisdirectie zelf geen transparantie kon bieden over de toegepaste tarieven, werden klachten ingediend bij de federale Ombudsman. Ook het directoraat-generaal van het gevangeniswezen slaagde er niet in om in eerste instantie transparantie te bieden in de tariefstructuren voor het telefoonverkeer van gedetineerden. Een dergelijke situatie spoort met andere woorden niet met artikel 8 EVRM en de rechtspraak die op dit artikel is gebaseerd. De toepassing van tarieven die veel hoger zijn dan de marktconforme tarieven, beperkt *de facto* de toegankelijkheid tot het recht op telefonisch contact met familie en naaste vrienden in vergelijking met een situatie waarin tarieven in de lijn liggen met deze van toepassing buiten de gevangenissen.

— Aanvragen voor visa voor kort verblijf: de federale Ombudsman ontvangt regelmatig klachten van burgers (Belgen en vreemdelingen die legaal in België verblijven) over de weigering van de DVZ om een visum toe te kennen aan een in het buitenland gevestigd familielid dat hen een bezoek wenst te brengen in ons land. De meest voorkomende reden van weigering heeft betrekking op

2006/112/CE) ne prévoit cependant aucun mécanisme permettant d'éviter la double imposition à la TVA. Autrement dit, il faut toujours engager des discussions bilatérales entre États membres. Mais pour le citoyen, la solution n'était pas satisfaisante: en effet, l'administration belge compétente propose toujours au citoyen de payer la TVA due en Belgique et de récupérer ensuite par ses propres moyens la TVA payée à l'étranger. Après intervention du médiateur fédéral, le fisc a accepté d'essayer d'abord de résoudre lui-même le dossier, puis, en cas d'échec, de le transmettre au Médiateur fédéral pour qu'il recherche une solution avec son homologue dans le pays concerné. Le Médiateur fédéral a pu ainsi résoudre plusieurs dossiers, mais idéalement, un mécanisme de règlement devrait être élaboré au niveau européen.

— Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de détenus concernant le prix des tarifs téléphoniques qui leur était facturé en prison. Le droit à la protection de la vie privée et de la vie familiale du détenu, tel que prévu en termes généraux à l'article 8 de la CEDH, doit avoir un champ d'application plus large vis-à-vis de personnes privées de leur liberté que dans d'autres situations. Lorsque la personne est privée de sa liberté, l'autorité a également des obligations positives: elle doit permettre au détenu, et l'y aider si nécessaire, de conserver des contacts avec ses proches.

Or, des tarifs très élevés ont été facturés pour des appels téléphoniques de détenus avec des membres de leur famille séjournant à l'étranger. La direction pénitentiaire n'ayant pu faire elle-même la transparence sur les tarifs appliqués, des plaintes ont été déposées auprès du Médiateur fédéral. La direction générale des prisons n'a pas réussi non plus à faire toute la lumière sur les structures tarifaires appliquées aux appels téléphoniques passés par les détenus. En d'autres termes, une telle situation est contraire à l'article 8 de la CEDH et à la jurisprudence basée sur cet article. L'application de tarifs beaucoup plus élevés que les tarifs pratiqués sur le marché limite *de facto* l'accès au droit d'entretenir des contacts téléphoniques avec la famille et les amis proches en comparaison à une situation où les tarifs seraient alignés sur ceux pratiqués à l'extérieur de la prison.

— Demandes de visa court séjour: le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des réclamations de citoyens (des Belges et des étrangers séjournant légalement en Belgique) suite au refus de l'OE d'octroyer un visa à un membre de la famille établi à l'étranger, qui souhaite leur rendre visite dans notre pays. La raison la plus fréquente du refus porte sur l'absence de preuves démontrant que

het ontbreken van bewijzen dat de aanvrager het voornemen heeft om de Schengenruimte te verlaten voor het verstrijken van zijn visum. De federale Ombudsman formuleert een aantal aanbevelingen om het behoud van de familiebanden tussen Belgen of vreemdelingen die in België verblijven en hun familieleden (beter) te verzoenen met de strijd tegen illegale immigratie.

DEEL III: ACTIVITEITENVERSLAG

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, licht vervolgens deel III: Activiteitenverslag, toe.

Grondrechten — Hoger belang van het kind

In de betrekkingen van de burger met de federale overheid, bestaat één van de opdrachten van de federale Ombudsman erin om toe te zien op de bescherming van de grondrechten. Op 9 en 10 december 2014 heeft België als voorzitter van het Comité van Ministers van de Raad van Europa, een Europese conferentie georganiseerd over het “hoger belang van het kind”. België heeft zich ertoe geëngageerd om de kinderrechten concreet te bevorderen en wil er een prioriteit van maken.

Het hoger belang van het kind wordt in de Algemene commentaar nr. 14 van het VN-Comité van de Rechten van het Kind gedefinieerd als een recht, een interpretatief rechtsbeginsel en een procedureregel. Hiermee heeft het Comité een voortdurend proces voor ogen, dat verder reikt dan een recht of een interpretatieregel. Daarom heeft het Comité het begrip CRIA (*Child Rights Impact Assessment*) geïntroduceerd, dat van elke Staat vraagt om in een voortdurend proces de impact van zijn beleid op de kinderen te onderzoeken en te evalueren. De studie van de impact beoogt de gevolgen in kaart te brengen van om het even welk project (wet, reglement, administratieve beslissing) dat invloed kan hebben op kinderen en het uitoefenen van hun rechten.

In 2014 heeft de behandeling van de klachten in bepaalde gevallen aangetoond dat de federale administratie naliet om het hoger belang van het kind te evalueren en te bepalen alvorens in een individueel dossier een beslissing te nemen. In het licht van de behandelde klachten stelt de federale Ombudsman vast dat de federale administratieve overheden niet over een systematisch proces beschikken om het hoger belang van het kind te onderzoeken en te bepalen alvorens te beslissen in een welbepaalde situatie. De federale Ombudsman heeft echter vastgesteld dat de federale administratie onvoldoende is uitgerust om systematisch deze impactstudie te kunnen doorvoeren.

le demandeur a la volonté de quitter l'espace Schengen avant l'expiration de son visa. Le Médiateur fédéral formule un certain nombre de recommandations afin de (mieux) concilier le maintien des liens familiaux entre des Belges ou des étrangers séjournant en Belgique et leur famille et la lutte contre l'immigration illégale.

PARTIE III: RAPPORT D'ACTIVITÉS

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, commente ensuite la partie III intitulée “rapport d'activités”.

Droits fondamentaux — Intérêt supérieur de l'enfant

Dans le cadre des relations entre le citoyen et l'autorité fédérale, un des aspects de la mission du Médiateur fédéral est de veiller au respect des droits fondamentaux. Les 9 et 10 décembre 2014, en sa qualité de président du Comité des ministres du Conseil de l'Europe, l'État belge a organisé une conférence européenne sur l'intérêt supérieur de l'enfant (ISE). La Belgique s'est engagée à faire progresser concrètement les droits des enfants et a choisi d'en faire une priorité.

Dans l'observation générale n°14 du Comité des droits de l'enfant, l'ISE est défini comme un droit, un principe juridique interprétatif et une règle de procédure. Le faisant, le Comité consacre un processus, au-delà du droit et d'une règle d'interprétation. C'est pourquoi ce Comité a introduit la notion de CRIA (*Child Rights Impact Assessment*), notion qui exige que tout État entretienne un processus permanent d'évaluation de l'impact de ses politiques sur les enfants. L'étude d'impact vise à prévoir les répercussions de tout projet (loi, règlement, décision administrative) pouvant avoir une incidence sur les enfants et l'exercice de leurs droits.

Les réclamations traitées en 2014 révèlent que, dans différents domaines, l'administration fédérale omet encore d'évaluer et de déterminer concrètement l'ISE avant de statuer sur les dossiers individuels. À la lumière des réclamations traitées, la Médiatrice fédérale relève que les autorités administratives fédérales ne disposent pas d'un processus systématique pour évaluer et déterminer l'ISE avant de statuer sur les situations individuelles. Le Médiateur fédéral a observé que l'administration fédérale n'est pas suffisamment équipée pour réaliser cette étude d'impact.

De federale Ombudsman beveelt, op basis van de bevindingen voor het jaar 2014, het volgende aan:

— het aannemen van elk ontwerp van wet en reglement dat (on)rechtstreeks betrekking heeft op kinderen vereist een voortdurend en systematisch onderzoek van de mogelijke impact van de maatregelen die betrekking hebben op kinderen;

— het nemen van een individuele beslissing die (on)rechtstreeks betrekking heeft op een kind vereist dat de federale administratieve overheden een voortdurend proces respecteren van onderzoek en bepaling van het hoger belang van het kind.

Vooraleer de federale administratie immers de afweging kan maken van het algemeen belang en het hoger belang van het kind, moet er in de eerste plaats een methode worden uitgewerkt om het hoger belang van het kind te identificeren en te evalueren. De federale Ombudsman heeft, mede op basis van zijn samenwerking met het Federaal Netwerk Klachtenmanagement, zijn ondersteuning aangeboden aan de federale administraties om in het besluitvormingsproces een dergelijk impactanalysesysteem voor het hoger belang van het kind in te bouwen.

In dezelfde context heeft de federale Ombudsman een grondig debat kunnen voeren met Fedasil wat betreft het hoger belang van het kind inzake de opvang. In eerste instantie heeft dit ertoe geleid dat Fedasil zich ertoe heeft geëngageerd om voortaan in de gevallen die hem door de federale Ombudsman zouden worden voorgelegd, over te gaan tot een nieuwe evaluatie van de individuele situatie van de families die geen opvangplaats hebben gekregen bij het indienen van een tweede asielaanvraag en om de beslissing te herzien als blijkt dat een opvangplaats nodig is in het belang van de kinderen.

Tenslotte heeft Fedasil het voorstel van de federale Ombudsman aanvaard en erkend dat het niet de bedoeling kan zijn geweest van de wetgever om af te wijken van die bepalingen van de Opvangwet die van toepassing zijn op kwetsbare en minderjarige personen, meer bepaald artikel 37. Voortaan zal Fedasil het voordeel van deze bepalingen toepassen op personen die bijzonder kwetsbaar lijken ook zonder dat ze zich daar uitdrukkelijk op beroepen.

Burgerlijke stand — Nationaliteitsverwerving

Zoals reeds in 2013 behandelde de federale Ombudsman ook heel wat klachten die betrekking hebben op de burgerlijke stand en de nationaliteit van de Belgen die in het buitenland verblijven. Alle

Partant de ses constatations pour l'année 2014, le Médiateur fédéral recommande ce qui suit:

— l'adoption de tout projet de loi et de règlement concernant (in)directement les enfants requiert un processus continu et systématique d'étude d'impact des mesures projetées sur les enfants;

— l'adoption d'une décision individuelle concernant (in)directement un enfant requiert que les autorités administratives fédérales respectent un processus systématique d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant.

En effet, avant que l'administration fédérale puisse effectuer la balance entre l'intérêt général et l'ISE, il convient d'élaborer une méthode qui permette d'identifier et d'évaluer l'ISE. S'appuyant notamment sur sa collaboration avec le Réseau fédéral de Gestion des plaintes, le Médiateur fédéral a proposé son aide aux administrations fédérales pour intégrer, dans le processus décisionnel, ce système d'analyse d'impact de l'ISE.

Dans le même contexte, le Médiateur fédéral a débattu en profondeur avec Fedasil de la prise en considération de l'ISE en matière d'accueil. Dans un premier temps Fedasil s'est engagée, dans les cas qui lui seraient dorénavant soumis par le Médiateur fédéral, à procéder à une nouvelle évaluation de la situation particulière des familles qui n'ont pas reçu de place d'accueil à l'occasion de l'introduction d'une deuxième demande d'asile, et à revoir sa décision s'il s'avère que l'octroi d'une place d'accueil s'impose dans l'intérêt des enfants.

Finalement Fedasil a accepté la proposition du Médiateur, reconnaissant que l'intention du législateur n'avait certainement pas été de déroger aux dispositions spécifiques de la loi sur l'accueil applicables aux personnes vulnérables et aux mineurs, en particulier à l'article 37. Dorénavant, elle accordera le bénéfice de ces dispositions aux personnes apparaissant comme particulièrement vulnérables, sans que celles-ci ne doivent le faire valoir expressément.

État civil — acquisition de la nationalité

Comme en 2013, le Médiateur fédéral a également traité de nombreuses réclamations concernant l'état civil et la nationalité de Belges vivant à l'étranger. Toutes les modifications apportées à l'état civil des Belges

veranderingen in de burgerlijke staat van Belgen die in het buitenland verblijven, wordt door het Belgische recht geregeld. Op de meeste in het voorlopig verslag 2013 geformuleerde aanbevelingen tot oplossing voor de aangekaarte problemen, reageerden de bevoegde ministers en administraties positief, maar de resultaten zijn nog steeds niet merkbaar op het terrein. De federale Ombudsman vraagt dan ook met aandring dat de in 2013 aanvaarde aanbevelingen zo snel als mogelijk worden geconcretiseerd.

Behoorlijk bestuur

Een ander aspect van de opdracht van de federale Ombudsman is de deelname aan de versterking van behoorlijk bestuur. Voor 2014 lag de nadruk op :

— verder realiseren van de aanbeveling van 2011 betreffende de uitbouw van een eerstelijnsklachtenmanagement door de federale administratie zelf en versterking van de samenwerking met het Federaal Netwerk Klachtenmanagement; er werden tot nog toe 19 protocolakkoorden ondertekend door de federale administraties en parastatale instellingen; de federale Ombudsman rekent erop dat er in 2015 ook nog heel wat protocolakkoorden zullen worden ondertekend;

— opvolging van de aanbevelingen: van de in het verleden door de federale Ombudsman geformuleerde aanbevelingen, werden er 15 ingewilligd: zie tabel als bijlage 1 bij het jaarverslag 2014 voor een volledig overzicht van de aanbevelingen per federale administratie, alsook het gevolg dat al of niet aan de aanbevelingen werd gegeven.

— Transversale aanbevelingen

Sedert 2006 formuleert de federale Ombudsman de transversale aanbevelingen die betrekking hebben op alle federale overheidsdiensten en die algemene verwachtingen weergeven van de burger ten opzichte van de administratie. Voor 2014 betreft dit, zoals *supra* is uiteengezet, het hoger belang van het kind. In het jaarverslag 2014 vindt men een overzicht van deze transversale aanbevelingen terug in hoofdstuk G.2. Verzoekschriften. (zie blz. 109-110). Het is immers bij uitstek de Commissie voor de Verzoekschriften die tot taak heeft aandacht te schenken aan de verwachtingen van de burger waar het behoorlijk bestuur betreft en om in het verlengde van deze transversale aanbevelingen, in voorkomend geval, een resolutie te formuleren.

Het formuleren en het opvolgen van de transversale aanbevelingen vormt één van de belangrijkste en boeiendste opdrachten van de federale Ombudsman.

vivant à l'étranger restent réglées par le droit belge. Les ministres compétents et les administrations avaient répondu favorablement à la plupart des recommandations visant à résoudre des problèmes identifiés dans le rapport provisoire 2013 mais les résultats ne sont pas encore perceptibles sur le terrain. Le Médiateur fédéral demande dès lors avec insistance que les recommandations acceptées en 2013 soient concrétisées dans les meilleurs délais.

Bonne administration

Un autre aspect de la mission du Médiateur fédéral est de contribuer au renforcement de la bonne administration. En 2014, il s'est concentré sur:

— poursuite de la mise en œuvre de la recommandation de 2011 concernant l'élaboration d'un système de gestion des plaintes de première ligne par l'administration fédérale et le renforcement de la collaboration avec le Réseau fédéral de Gestion des plaintes; jusqu'à présent, dix-neuf protocoles d'accord ont été signés par les administrations fédérales et les organismes parastataux; le Médiateur fédéral s'attend à ce que de nombreux protocoles d'accord supplémentaires soient également signés en 2015;

— suivi des recommandations: quinze des recommandations formulées antérieurement par le Médiateur fédéral ont été rencontrées. Le tableau joint en annexe 1 du rapport annuel 2014 contient un récapitulatif complet des recommandations par administration fédérale et mentionne les suites éventuellement réservées à ces recommandations.

— Recommandations transversales

Depuis 2006, le Médiateur fédéral formule également des recommandations transversales, qui concernent l'ensemble des services publics fédéraux et reflètent les attentes générales des citoyens vis-à-vis de l'administration. Pour 2014, la recommandation transitoire concerne l'intérêt supérieur de l'enfant, comme cela a été expliqué ci-dessus. Un relevé de ces recommandations transversales figure dans le chapitre G.2. Pétitions du rapport annuel 2014 (voir pp. 109-110). Il appartient en effet par excellence à la commission des Pétitions de prêter attention aux attentes du citoyen en matière de bonne gouvernance et le cas échéant, de relayer ces recommandations transversales par voie de résolution.

La formulation et le suivi des recommandations transversales constituent une des missions les plus importantes et les plus passionnantes du Médiateur

Samen met de federale administraties wordt, op basis van een gezamenlijke analyse, op een constructieve manier gezocht naar structurele oplossingen. Zo kan de federale Ombudsman een soort van facilitator worden wanneer er zich problemen voordoen die een bepaalde administratie overstijgen.

Vervolgens overloopt de heer Guido Herman, federaal Ombudsman, de aanbevelingen die nog steeds hangende en actueel zijn: (zie blz. 109-110 van het Jaarverslag 2014):

— zie AA 06/01: de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur aanvullen om alle federale administratieve overheden te verplichten de termijn mee te delen waarbinnen een beslissing zal worden genomen.

— zie AA 07/01: een centraal informatiepunt uitbouwen dat basisinformatie verstrekt en ook doeltreffend oriënteert en doorverwijst. Dit informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid.

— zie AA 10/01 Een performant communicatie- en informatiebeleid voor de federale administratie uitwerken door de algemene principes vast te leggen waarop de externe communicatie van de verschillende federale administratieve overheden moet gebaseerd zijn.

Dat het communicatie-en informatiebeleid bij de federale overheid een aandachtspunt blijft, blijkt duidelijk uit de cijfers van de in 2014 behandelde dossiers door de federale Ombudsman. Ook de beleidsverklaring van de Eerste minister van 14 november 2014 vermeldt duidelijk dat de Algemene Directie Externe Communicatie van de FOD Kanselarij transversale steun verleent en een aantal diensten aanbiedt aan andere federale overheidsdiensten en —instellingen.

De concretisering van de aanbevelingen blijft voorsnog achterwege.

Voorts wordt aandacht gevraagd voor het toch nog niet onaanzienlijk deel van de bevolking dat geen toegang heeft tot de recentste communicatie- en informatietechnologieën. De overheid moet hiermee in haar communicatie en dienstverlening naar de burgers rekening houden. In het Federaal Netwerk Klachtenmanagement heeft men beslist dat er in 2015 bijzondere aandacht zal besteed worden aan een verbeterd onthaal van de klanten, met specifieke aandacht voor diegenen die geen of nauwelijks toegang hebben tot de nieuwe communicatietechnologieën.

fédéral. Des solutions structurelles sont recherchées en collaboration avec les administrations fédérales, sur la base d'une analyse partagée et dans un esprit contributif. De la sorte, le Médiateur fédéral peut devenir une sorte de facilitateur en cas de problèmes qui dépassent une administration donnée.

M. Guido Herman, Médiateur fédéral, passe ensuite en revue les recommandations qui sont encore pendantes et qui restent d'actualité (voir pp. 109-110 du rapport annuel 2014):

— RG 06/01 Imposer l'obligation à toute autorité administrative fédérale d'indiquer le délai dans lequel elle prendra une décision, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.

— RG 07/01 Créer un centre d'information qui fournit une information de base et oriente et transmet efficacement les demandes d'information. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale

— RG 10/01 Doter l'autorité fédérale d'une politique de communication et information performante en fixant les principes généraux sur lesquels doit s'appuyer la communication externe des différentes autorités administratives fédérales.

Il ressort clairement des chiffres des dossiers traités en 2014 par le Médiateur fédéral que la politique de communication et d'information au sein de l'autorité fédérale demeure un point focalisant l'attention. L'exposé d'orientation politique du premier ministre du 14 novembre 2014 prévoit clairement que la Direction générale Communication du SPF Chancellerie apporte un soutien transversal et offre une série de services aux autres administrations et organismes publics fédéraux.

À ce jour, la concrétisation des recommandations reste en attente.

Il est en outre demandé de prêter attention à la partie toujours non négligeable de la population qui n'a pas accès aux technologies de la communication et de l'information les plus récentes. Les autorités doivent en tenir compte dans leur communication et leurs services aux citoyens. Dans le Réseau fédéral Gestion des plaintes, il a été décidé que l'amélioration de l'accueil des clients, et plus spécifiquement des personnes qui n'ont guère ou pas accès aux nouvelles technologies de la communication, ferait l'objet d'une attention particulière en 2015.

— aanbeveling AA 09/01 blijft dan ook actueel: ter behoud van een gelijke behandeling van alle gebruikers, adequate begeleidende maatregelen voorzien voor alle administratieve procedures die steunen op de nieuwe communicatietechnologieën.

— ten slotte wordt herinnerd aan de aanbeveling AA 13/01: bij het invoeren van een nieuwe maatregel van interne organisatie moet de overheidsdienst naast het efficiënter maken van de interne werkprocessen ook steeds het verbeteren van de dienstverlening voor ogen houden. Het invoeren van een nieuw informaticasysteem mag niet ten koste gaan van de dienstverlening aan de burgers. Blijkt dat wel het geval, dan moet de overheidsdienst snel en adequaat optreden.

DEEL IV: ALGEMENE CIJFERS

Zie Jaarverslag 2014 , blz. IV/1-IV/60

In 2014 opende de federale Ombudsman ongeveer 7018 dossiers. 2001 betroffen informatiedossiers, 5017 betroffen klachten. Van deze 5017 ingediende klachten, waren er 3386 ontvankelijk.

In 77 % van deze dossiers voerde de federale Ombudsman een onderzoek ten gronde of trad hij bemiddelend op. Het betrof in het totaal 2600 dossiers.

Een bemiddelende tussenkomst geschiedt wanneer de federale ombudsman niet onmiddellijk kan beoordelen of de klacht gegrond of ongegrond is omdat het gaat om administraties die discretionaire bevoegdheid hebben. Meestal heeft de bemiddeling van de federale ombudsman een positief gevolg.

Voor de dossiers waarvoor de federale Ombudsman een onderzoek ten gronde heeft doorgevoerd, heeft dit geleid tot 708 dossiers waarvan de klacht geheel en gedeeltelijk gegrond was, wat 38 % van de onderzoeken vertegenwoordigt. Voor 641 dossiers leidde dit tot een positief herstel.

De top drie van de geschonden ombudsnormen zijn:

— redelijke termijn; maar er is een gunstige evolutie merkbaar voor 2014; de federale ombudsman zal erop toezien dat deze evolutie zich doorzet; voor de concrete cijfers raadplege men bladzijde IV/14 van het Jaarverslag 2014;

— la recommandation RG 09/01 reste dès lors d'actualité, à savoir: prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers.

— enfin, on rappellera la recommandation RG 13/01: lors de l'introduction d'une nouvelle mesure d'organisation interne, l'administration doit tenir compte, non seulement de l'efficacité des procédures de travail internes, mais également de l'amélioration du service. L'introduction d'un nouveau système informatique ne peut pas se faire au détriment de la qualité du service aux usagers. Et lorsque c'est malgré tout le cas, l'administration doit alors réagir rapidement et de façon adéquate.

PARTIE IV: CHIFFRES GÉNÉRAUX

Voir le rapport annuel 2014, pp. IV/1-IV/60.

En 2014, le Médiateur fédéral a ouvert quelque 7018 dossiers dont 2001 concernaient des dossiers d'information et 5017, des réclamations. Sur ces 5017 réclamations déposées, 3386 étaient recevables.

Dans 77 % de ces dossiers, le Médiateur fédéral a mené un examen au fond ou a pratiqué une conciliation. Au total, 2600 dossiers étaient concernés.

Une conciliation est pratiquée lorsque le Médiateur fédéral ne peut pas juger immédiatement si la plainte est fondée ou non parce qu'il s'agit d'administrations qui disposent d'une compétence discrétionnaire. En général, la conciliation du Médiateur fédéral a un effet positif.

Parmi les dossiers pour lesquels le Médiateur fédéral a mené un examen au fond, la réclamation était entièrement ou partiellement fondée dans 708 cas, ce qui représente 38 % des examens. L'examen au fond a conduit à une correction positive dans 641 dossiers.

Les trois normes de bonne conduite les plus enfreintes sont:

— le délai raisonnable; mais une évolution favorable est notable pour 2014; le Médiateur fédéral veillera à ce que cette évolution se poursuive; pour des chiffres concrets voir la page IV/14 du rapport annuel 2014;

— zorgvuldigheid: wanneer de kwaliteit van de dienstverlening van de betreffende administratie te wensen overlaat;

— overeenstemming met de rechtsregels: verkeerde toepassing van de regelgeving.

DEEL V: MELDINGEN VAN VERONDERSTELDE INTEGRITEITSSCHENDINGEN

Vervolgens gaat mevrouw Catherine De Bruecker, *federale Ombudsman*, in op een nieuwe taak die aan de federale Ombudsman werd toevertrouwd ingevolge de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden. Deze wet voorziet zowel in de opzet van een meldsysteem, in de organisatie van de bescherming van de melders, als in de organisatie van het onderzoek van de meldingen.

Het Centraal Meldpunt dat door de wet werd opgericht bij de federale Ombudsman, is operationeel sinds 4 april 2014. Aan de federale ombudsman werd ook de taak gegeven de gemelde veronderstelde integriteitsschendingen te onderzoeken en de melders te beschermen. 2014 is het opstartjaar van het Centraal Meldpunt, waarbij in de eerste plaats aandacht werd besteed aan het verspreiden van informatie over het bestaan van dit meldpunt. De wet voorziet twee meldsystemen: een meldkanaal binnen de verschillende federale administratieve overheden en een extern Centraal Meldpunt.

Op dit ogenblik loopt de procedure binnen de verschillende administraties om de vertrouwenspersonen te selecteren. De eerste twee vertrouwenspersonen werden aangeduid, één van elke taalrol, bij de dienst Kanselarij. De andere FOD's volgen zeer kortelings. Er moet wel nog een oplossing gevonden worden voor die federale overheidsdiensten waarop het koninklijk besluit van 9 oktober 2014 tot uitvoering van de wet van 15 september 2013 niet van toepassing is.

Voor het opstartjaar 2014 worden volgende cijfers gegeven: het Centraal Meldpunt ontving 15 vragen om informatie. In 4 gevallen werd effectief een vraag om voorafgaand advies ingediend (dit is een verplichte tussenstap alvorens er tot een formele melding van veronderstelde integriteitsschendingen kan worden overgegaan) waarover de federale Ombudsman advies uitbrengt. Voor 2014 heeft de federale Ombudsman geen gunstige adviezen verstrekt.

— la gestion consciencieuse: lorsque la qualité du service de l'administration concernée laisse à désirer;

— l'application conforme des règles de droit: application erronée de la réglementation.

PARTIE V: DÉNONCIATIONS D'ATTEINTES SUSPECTÉES À L'INTÉGRITÉ

Mme Catherine De Bruecker, *Médiatrice fédérale* aborde une nouvelle mission qui a été confiée au Médiateur fédéral à la suite de la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel. Cette loi prévoit la mise en place d'un système de dénonciation, l'organisation de la protection des dénonciateurs, ainsi que l'organisation de l'enquête relative à la dénonciation.

Le Point de contact central, institué par la loi auprès des médiateurs fédéraux, est opérationnel depuis le 4 avril 2014. Les médiateurs fédéraux ont également été chargés d'enquêter sur les atteintes suspectées à l'intégrité et de protéger les personnes qui les dénoncent. 2014 était l'année de démarrage du Point de contact central. On a d'abord veillé à diffuser des informations sur son existence. La loi prévoit deux systèmes de dénonciation: un canal interne de dénonciation, au sein de chaque autorité administrative fédérale, et un canal externe auprès d'un Point de contact central.

La procédure de sélection des personnes de confiance est actuellement en cours au sein des différentes administrations. Les deux premières personnes de confiance ont été désignées, une pour chaque rôle linguistique, au service de la Chancellerie. Les autres SPF suivront bientôt. Il faut néanmoins encore trouver une solution pour les services publics fédéraux auxquels l'arrêté royal du 9 octobre 2014 portant exécution de la loi du 15 septembre 2013 ne s'applique pas.

Pour l'année de démarrage 2014, les chiffres suivants ont été fournis: le Point de contact central a reçu 15 demandes d'information. Dans 4 cas, une demande d'avis préalable a été effectivement introduite auprès du Médiateur fédéral (il s'agit d'une étape intermédiaire obligatoire avant qu'il puisse être procédé à une dénonciation formelle d'une atteinte suspectée à l'intégrité). Pour 2014, le Médiateur fédéral n'a pas émis d'avis favorable.

Opvolging van het Jaarverslag

De heer Guido Herman, federaal Ombudsman, herinnert aan de ter zake van toepassing zijnde artikelen in het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers: zie de artikelen 24, 38 en 144 van het Reglement.

De federale Ombudsman pleit ervoor om de in het jaarverslag 2014 opgenomen aanbevelingen door te verwijzen naar de vaste commissies en tevens per commissie over te gaan tot het aanduiden van de ombudspromotoren. Immers, de werkzaamheden van de administraties om opvolging te geven aan de dossiers van de federale Ombudsman, vormen een waardevolle feedback van het terrein naar het beleidsniveau. De federale Ombudsman wenst dan ook graag in debat te gaan met de bevoegde parlementaire commissies over de aanbevelingen.

In het deel III “Activiteitenverslag” vindt men de thema’s gegroepeerd per bevoegde commissie en de federale Ombudsman vraagt, voor wat het Jaarverslag 2014 betreft, inzonderheid aandacht voor die thema’s die tot de bevoegdheid behoren van de Commissie voor de Justitie, de Commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen en de Commissie voor de Binnenlandse Zaken.

Voor de Commissie voor de Justitie wordt in het bijzonder aandacht gevraagd voor de vier volgende aandachtspunten:

- het Verslag 2013 “Burgerlijke staat en nationaliteit van Belgen in het buitenland”, (blz.42-46);
- het Hoger belang van het Kind (AA14/01, blz.25)
- de Gerechtskosten (AA14/02.blz.51)
- het toezicht op instellingen van vrijheidsberoving (AA10/02, blz.55)

Voor de Commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen wordt in het bijzonder aandacht gevraagd voor de twee volgende aandachtspunten:

- Visa kort verblijf (blz.40);
- het Verslag 2013 “Burgerlijke staat en nationaliteit van Belgen in het buitenland”, (blz.42-46).

Voor de Commissie voor de Binnenlandse Zaken wordt aandacht gevraagd voor volgend aandachtspunt:

Suivi du rapport annuel

M. Guido Herman, Médiateur fédéral, rappelle les articles du Règlement de la Chambre des représentants qui sont d’application en la matière, à savoir les articles 24, 38 et 144 du Règlement.

Le Médiateur fédéral insiste pour que les recommandations figurant dans le rapport annuel 2014 soient transmises aux commissions permanentes et pour que l’on procède à la désignation d’ombudspromoteurs dans chaque commission. En effet, les travaux entrepris par les administrations pour donner suite aux dossiers des médiateurs fédéraux constituent un précieux feedback du terrain vers le niveau politique. Le Médiateur fédéral souhaiterait dès lors débattre des recommandations avec les commissions parlementaires compétentes.

Dans la partie III, intitulée “Rapport d’activités”, on trouve les thèmes regroupés par commission compétente et le Médiateur fédéral demande, pour ce qui concerne le rapport annuel 2014, une attention toute particulière pour les thèmes qui relèvent de la compétence de la commission de la Justice, de la commission des Relations extérieures et de la commission de l’Intérieur.

S’agissant de la commission de la Justice, une attention toute particulière est demandée pour les quatre points suivants:

- le Rapport 2013 relatif à l’état civil des Belges à l’étranger et les contestations de nationalité, (p. 42-46);
- la prise en considération de l’intérêt supérieur de l’enfant (AA14/01, p. 25);
- les frais de justice (AA14/02.p. 51);
- le contrôle des établissements pénitentiaires (AA10/02, p. 55).

S’agissant de la commission des Relations extérieures, une attention particulière est demandée sur les deux points suivants:

- Visa court séjour (p. 40);
- Le Rapport 2013 relatif à l’état civil des Belges à l’étranger et les contestations de nationalité, (p. 42-46).

En ce qui concerne la commission de l’Intérieur, le Médiateur attire l’attention sur le point suivant:

— Visa kort verblijf (blz.40).

II. — GEDACHTEWISSELING

De commissievoorzitter, mevrouw Sophie De Wit, dankt de beide federale ombudsmannen voor de toelichting van het Jaarverslag 2014.

Zij verzoekt de aanwezige leden er bij hun fracties op aan te dringen het nodige te doen zodat de ombudspromotoren zo snel als mogelijk hun taak kunnen opnemen.

De heer Koenraad De Groote (N-VA) wenst een verduidelijking bij de aangehaalde cijfers: als de federale ombudsman spreekt over 5017 klachten, betreft dit dan allemaal klachten over federale administraties of betreft het soms ook klachten over administraties van andere bevoegdheidsniveaus?

De heer Guido Herman, federaal Ombudsman, antwoordt dat er inderdaad klachten worden ingediend bij de federale Ombudsman waarvoor hij *ratione materiae* niet bevoegd is. Deze zitten eveneens vervat in het cijfer van 5017. Ongeveer 43 % van de onontvankelijke klachten hadden als motief dat de federale Ombudsman niet bevoegd was. Deze klachten worden doorverwezen naar de ter zake bevoegde ombudsdiensten. De complexe Federale Staatsstructuur heeft voor gevolg dat bevoegdheden elkaar kruisen. Over deze “gemengde” dossiers werd tussen de ombudsmannen van de verschillende beleidsniveaus een principiële afspraak gemaakt dat, wanneer een dossier meerdere institutionele niveaus betreft, er één dossierbeheerder onder de ombudsmannen wordt aangeduid en dat elke ombudsman het deelaspect waarvoor hij bevoegd is, bekijkt. Gelijkaardige principiële afspraken werden gemaakt naar aanleiding van de implementatie van de zesde staatshervorming:

1. de procedure staat in functie van het belang van de burger,

2. de op het federale niveau aanwezige ervaring en *know how* wordt, ingeval van regionalisering van een materie, mee overgedragen.

De heer Francis Delpérée (cdH) wijst op het spanningsveld dat kan ontstaan bij het behandelen van de aanbevelingen van de federale Ombudsman tussen de Vaste Commissies van het Parlement en de regering: immers, de organisatie en het functioneren van de administratie behoort krachtens de Grondwet tot de exclusieve bevoegdheid van de Uitvoerende Macht.

— Visa court séjour (p. 40).

II. — ÉCHANGE DE VUES

La présidente de la commission, Mme Sophie De Wit, remercie les deux médiateurs fédéraux pour leur commentaire du rapport annuel 2014.

L'intervenante demande aux membres présents d'insister auprès de leurs groupes pour qu'ils fassent le nécessaire afin de permettre aux ombudspromoteurs d'entamer leur mission dans les meilleurs délais.

M. Koenraad De Groote (N-VA) demande des précisions quant aux chiffres cités: les 5017 réclamations évoquées par le médiateur fédéral concernent-elles toutes des administrations fédérales, ou certaines d'entre elles visent-elles des administrations situées à d'autres niveaux de pouvoir?

M. Guido Herman, médiateur fédéral, répond que parmi les réclamations introduites auprès du médiateur fédéral, certaines ne relèvent effectivement pas de sa compétence matérielle. Celles-ci sont incluses dans le chiffre repris ci-dessus (5017). Dans 43 % des cas environ, le défaut de compétence du Médiateur fédéral était à l'origine de l'irrecevabilité des réclamations. Celles-ci sont renvoyées aux services de médiation compétents. La structure de l'État fédéral est d'une telle complexité que certaines compétences se croisent. Les médiateurs des différents niveaux de pouvoir ont conclu un accord de principe en ce qui concerne ces dossiers “mixtes”. Ainsi, lorsqu'un dossier concerne plusieurs niveaux institutionnels, un gestionnaire de dossier unique est désigné parmi les médiateurs et chaque médiateur examine l'aspect pour lequel il est compétent. Des accords de principe comparables avaient été conclus à la suite de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État:

1. l'intérêt du citoyen occupe une place centrale dans la procédure,

2. en cas de régionalisation d'une matière, l'expérience et le *know how* acquis au niveau fédéral sont transférés en même temps que cette matière.

M. Francis Delpérée (cdH) met en garde contre le risque de voir apparaître des tensions entre les commissions permanentes du Parlement et le gouvernement dans le traitement des recommandations du médiateur fédéral: en effet, en vertu de la Constitution, l'organisation et le fonctionnement de l'administration relèvent de la compétence exclusive du pouvoir exécutif.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, wijst erop dat er in het Jaarverslag daarom uitdrukkelijk een onderscheid gemaakt wordt tussen de aanbevelingen die gericht zijn tot de administraties zelf en de aanbevelingen die specifiek tot de wetgever zijn gericht. De aanbevelingen die volgens de federale Ombudsman een wetgevend initiatief vereisen, worden Algemene Aanbevelingen (AA) genoemd en de Officiële Aanbevelingen (OA), die gericht zijn aan de bevoegde administratie, worden overgemaakt aan de leidende ambtenaren, met een kopie voor de bevoegde minister. Ook deze Officiële Aanbevelingen worden opgenomen in het jaarverslag van de federale Ombudsman opdat de Kamer, in het kader van haar politieke controle op de uitvoerende macht, over de juiste informatie zou beschikken.

Maar het is juist dat het Belgische systeem verschillend is van dat van sommige van onze buurlanden: zo is in de Nederlandse wetgeving ter zake duidelijk bepaald dat de minister uitgenodigd wordt om het Parlement te informeren over de antwoorden die hij op de aanbevelingen van de Ombudsman geeft. De minister moet daarbij motiveren waarom bepaalde aanbevelingen niet worden gevolgd. Indien de minister echter geen officieel antwoord geeft op de aanbevelingen van de Ombudsman binnen een bepaalde periode, wordt de minister verondersteld de aanbevelingen uit te voeren.

De heer Delpérée wijst er nog op dat in sommige van onze buurlanden de administratie wordt georganiseerd op basis van een wet. Het is dan met andere woorden de wet die de algemene principes voor de administratie vastlegt. Dit is niet het geval in België.

De heer Laurent Devin (PS) verklaart bereid te zijn na te gaan in welke mate vanuit het Parlement opvolging kan gegeven worden aan de Officiële Aanbevelingen, onder meer door gebruik te maken van het interpellatie- en vragenrecht.

Voorts wenst hij nader in te gaan op een opmerking met betrekking tot de invoering van het meldsysteem van veronderstelde integriteitsschendingen. Klopt het dat het onmogelijk is om in sommige administraties vertrouwenspersonen aan te stellen? Hoe komt dit? Bij welke administraties stelt zich een probleem?

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, antwoordt dat het om een wetgevings-technisch probleem gaat: immers sommige overheidsdiensten ressorteren niet onder het toepassingsgebied van het koninklijk besluit van 9 oktober 2014; er is met andere woorden een tweede uitvoeringsbesluit nodig om de implementatiemodaliteiten vast te stellen voor de

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, souligne que c'est pour cette raison que le rapport annuel fait explicitement une distinction entre les recommandations qui s'adressent aux administrations mêmes et celles qui s'adressent spécifiquement au législateur. Les recommandations qui, de l'avis du Médiateur fédéral, nécessitent une initiative législative, sont dénommées "recommandations générales" (RG), tandis que celles qui s'adressent à l'administration compétente sont dénommées "recommandations officielles" (RO). Ces dernières sont transmises aux fonctionnaires dirigeants, avec copie au ministre compétent. Ces recommandations officielles sont également reprises dans le rapport annuel du Médiateur fédéral, de façon à ce que la Chambre dispose d'informations correctes, eu égard à sa mission de contrôle politique du pouvoir exécutif.

Ceci dit, il est exact que le système belge diffère de celui de certains de nos voisins: c'est ainsi notamment que la législation néerlandaise en la matière prévoit clairement que le ministre est invité à informer le parlement de ses réactions aux recommandations du médiateur. Le ministre doit alors expliquer pourquoi certaines recommandations n'ont pas été suivies. Si, toutefois, le ministre ne réagit pas officiellement aux recommandations du médiateur dans un délai déterminé, le ministre est alors présumé de mettre ces recommandations en œuvre.

M. Delpérée souligne en outre que chez certains de nos voisins, l'administration est organisée sur la base d'une loi. Autrement dit, c'est la loi qui y fixe les principes généraux de l'administration. Ce n'est pas le cas en Belgique.

M. Laurent Devin (PS) se dit disposé à vérifier dans quelle mesure le Parlement pourrait donner suite aux recommandations officielles, notamment en utilisant son droit d'interpeller et d'interroger.

Il souhaite par ailleurs faire une observation concernant l'instauration d'un système de dénonciation d'atteintes suspectées à l'intégrité. Est-il exact que dans certaines administrations, il est impossible de désigner des personnes de confiance? Comment est-ce possible? Dans quelles administrations ce problème se pose-t-il?

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, répond qu'il s'agit d'un problème de légistique: en effet, certains services publics ne relèvent pas du champ d'application de l'arrêté royal du 9 octobre 2014; autrement dit, un second arrêté d'exécution est nécessaire pour définir les modalités de mise en place des personnes de confiance dans tous les services publics

vertrouwenspersonen binnen alle federale overheidsdiensten die vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 15 september 2013 “betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden”.

Bovendien bepaalt het koninklijk besluit van 9 oktober 2014 uitdrukkelijk dat vertrouwenspersonen statutair benoemde ambtenaren moeten zijn. Nochtans zijn in sommige federale overheidsdiensten, zoals bijvoorbeeld Fedasil, enkel contractuelen tewerkgesteld.

De beschreven wetgevingstechnische problemen worden momenteel besproken met de FOD Ambtenarenzaken om ervoor te zorgen dat er zo snel mogelijk in alle federale overheidsdiensten vertrouwenspersonen zullen zijn aangesteld.

De heer Devin wenst vervolgens te vernemen of de federale Ombudsman, op basis van statistische gegevens, heeft kunnen vaststellen of de nabijheid van een antenne van de federale Ombudsman een invloed heeft op het aantal klachten en informatievragen. Tevens wenst spreker te weten of het feit of een gemeente een gemeentelijke ombudsman heeft of niet, een invloed heeft op de klacht- en informatiecijfers bij de federale Ombudsman vanuit deze gemeente.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, antwoordt hierop bevestigend. De steden en gemeenten waar een antenne van de federale Ombudsman is gevestigd, resulteert in een verhoogd aantal klachten of informatievragen vanuit die steden en gemeenten. Hetzelfde geldt voor het al of niet aanwezig zijn van een gemeentelijke ombudsman. Dat komt doordat de bevolking daar reeds vertrouwd is met dit mechanisme van conflictoplossing. Er wordt naar gestreefd om minstens 1 (tot 2) nabijheidspunt(en) van de federale Ombudsman per provincie te voorzien. In Vlaanderen zijn er veel meer lokale ombudsdiensten dan in Wallonië en deze lokale ombudsdiensten worden druk bezocht.

Hierbij wordt erop gewezen dat de communicatiestrategie om zichtbaarheid te geven aan de werkzaamheden van de federale Ombudsman zeer belangrijk zijn: nabijheid en zichtbaarheid zijn cruciaal. In het najaar zal de federale Ombudsman, in samenwerking met de gemeenten, een nieuwe communicatiecampagne lanceren. Immers, de digitale kloof bestaat en nabijheid is zeker voor kwetsbare groepen belangrijk.

De heer Devin vraagt of het mogelijk is om over cijfers te beschikken die de regionale spreiding van het aantal klachten en informatieopvraging weergeven.

fédéraux relevant du champ d'application de la loi du 15 septembre 2013 “relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel”.

En outre, l'arrêté royal du 9 octobre 2014 prévoit expressément que les personnes de confiance doivent être des agents statutaires nommés. Cependant, certains services publics fédéraux, comme Fedasil, n'emploient que des contractuels.

Les problèmes légistiques décrits ci-dessus sont actuellement examinés avec le SPF Fonction publique afin que des personnes de confiance soient désignées le plus rapidement possible dans tous les services publics fédéraux.

M. Devin souhaiterait ensuite savoir si le Médiateur fédéral a pu constater, sur la base de données statistiques, que la proximité d'une antenne du Médiateur fédéral a une influence sur le nombre de plaintes et de demandes d'information. L'intervenant demande aussi si le fait qu'une commune dispose ou non d'un médiateur communal a une influence sur le nombre de plaintes et de demandes d'information adressées au Médiateur fédéral depuis cette commune.

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, répond par l'affirmative. Dans les villes et communes où une antenne du Médiateur fédéral est établie, on observe une augmentation du nombre de plaintes ou de demandes d'informations. La présence ou non d'un médiateur communal a le même effet. Cela résulte du fait que la population est déjà familiarisée avec ce mécanisme de résolution de conflits. Le but est de prévoir au moins 1 (voire 2) point(s) de proximité du Médiateur fédéral par province. Il y a beaucoup plus de services de médiation locaux en Flandre qu'en Wallonie, et ces services de médiation locaux sont fort fréquentés.

Elle souligne, à cet égard, que la stratégie de communication visant à donner une visibilité aux travaux du Médiateur fédéral est très importante: proximité et visibilité sont cruciales. À l'automne, le Médiateur fédéral lancera une nouvelle campagne de communication en collaboration avec les communes. En effet, la fracture numérique existe et la proximité est importante, certainement pour les groupes vulnérables.

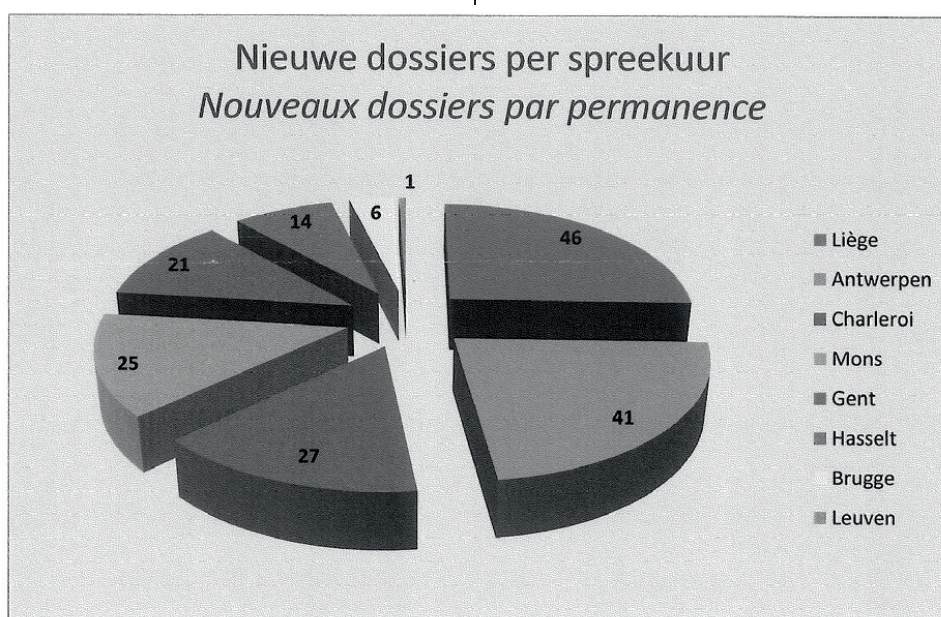
M. Devin demande s'il est possible de disposer des chiffres reflétant la ventilation régionale du nombre de réclamations et de demandes d'informations.

De federale Ombudsman wijst erop dat het meest gebruikte informatiekanaal om klachten in te dienen een e-mail of het ingevuld klachtenformulier op de website is. Slechts 5 % van de ontvangen klachten, bereiken de federale Ombudsman via de nabijheidspunten. De cijfers betreffende de regionale spreiding van de klachten ingediend via dit kanaal, zijn als volgt:

In 2014 ontving de federale Ombudsman 7018 dossiers, waarvan 2,53 % via de spreekuren (Jaarverslag 2014, p.IV/4). De grafiek geeft de onderverdeling van deze 181 dossiers per spreekuur.

Le Médiateur fédéral souligne que le canal d'information le plus utilisé pour introduire des réclamations est le courriel ou le formulaire de réclamation rempli sur le site Internet. Seulement 5 % des réclamations reçues parviennent au Médiateur fédéral par l'intermédiaire des points de proximité. Les chiffres relatifs à la ventilation régionale des réclamations introduites par ce canal, sont:

En 2014, le Médiateur fédéral a ouvert 7018 dossiers, dont 2,53 % via les permanences (Rapport annuel 2014, p.IV/4). Le graphique reprend la répartition de ces 181 dossiers par permanence.



Op de vraag van de heer Delpérée waarom het Brussels kantoor ook niet als nabijheidspunt wordt aangeduid in de door de federale Ombudsman opgestelde brochure, antwoordt de federale Ombudsman dat de opmerking zeer terecht is, maar dat de gegevens van het Brusselse kantoor elders duidelijk zichtbaar in de brochure zijn opgenomen. Een betere communicatie ten aanzien van de Brusselse bevolking blijkt zeker nodig aangezien het de enige deelstaat is die niet over een eigen ombudsdienst beschikt.

*
* *

Tot slot stelt de voorzitter voor om, overeenkomstig artikel 144,b, van het Reglement van de Kamer, het onderdeel "Aanbevelingen" van het Jaarverslag 2014 van de federale Ombudsman over te zenden aan de commissies waarvoor die aanbevelingen bedoeld zijn.

À la question de M. Delpérée concernant les raisons pour lesquelles le bureau bruxellois n'est pas désigné comme point de proximité dans la brochure élaborée par le Médiateur fédéral, le Médiateur fédéral répond que la remarque est pertinente, mais que les données du bureau bruxellois sont clairement reprises ailleurs dans la brochure. La nécessité d'une communication accrue vis-à-vis de la population bruxelloise est certainement avérée vu qu'il s'agit de la seule entité fédérée qui ne dispose pas de son propre service de médiation.

*
* *

Enfin, la présidente propose, conformément à l'article 144,b, du Règlement de la Chambre, de renvoyer la partie "Recommandations" du Rapport annuel 2014 du Médiateur fédéral aux commissions auxquelles ces recommandations sont destinées. Elle exprime le souhait

Zij vraagt dat de collega's dit verder in goede banen zouden leiden.

De commissie voor de Verzoekschriften stemt met dit voorstel in.

De rapporteur,

Kristien
VAN VAERENBERGH

De voorzitter,

Sophie DE WIT

que les collègues en assurent le suivi.

La commission des Pétitions agréé cette proposition.

La rapporteuse,

Kristien
VAN VAERENBERGH

La présidente,

Sophie DE WIT