

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 september 2017

JAARVERSLAG 2016
van de federale Ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Sabien LAHAYE-BATTHEU**

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van het Jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman	3
II. Aanbevelingen van de federale Ombudsman en gedachtewisseling met de leden	5
III. Bijkomende vragen en opmerkingen van de leden.....	11
IV. Antwoorden van de federale Ombudsman	11
V. Bijlage	15

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

18 septembre 2017

RAPPORT ANNUEL 2016
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Sabien LAHAYE-BATTHEU**

SOMMAIRE

Pages

I. Présentation du rapport annuel 2016 du médiateur fédéral.....	3
II. Recommandations du Médiateur fédéral et échange de vues avec les membres.....	5
III. Questions et observations complémentaires des membres.....	11
IV. Réponses des Médiateurs fédéraux	11
V. Annexe.....	15

**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, Wim Van der Donckt, Brecht Vermeulen
Paul-Olivier Delannois, Jean-Marc Delizée, Daniel Senesael, Eric Thiébaut
Françoise Schepmans, Vincent Scourneau, Damien Thiéry, Stéphanie Thoron
Raf Terwingen, Vincent Van Peteghem, Veli Yüksel
Patricia Ceysens, Annemie Turtelboom, Carina Van Cauter
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
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

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
Tel.: 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 EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het Jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 30 mei 2017 (hierna: jaarverslag).

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2016 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN¹

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, licht toe dat het jaarverslag de nadruk legt op het vertrouwen tussen burger en overheid. De burger die een probleem ondervindt, blijkt meestal zeer redelijk. Hij legt de zaken open voor en vermeldt of aanvaardt daarbij ook zijn mogelijke tekortkomingen. De maatschappij stelt soms ingewikkelde eisen, waardoor de burger een formulier al eens te laat indient, of op een verkeerde plaats. Hij voert een handeling uit die niet moest, of leeft integendeel een voorschrift niet na. De gevolgen kunnen echter zeer ernstig zijn, zoals het verlies van een uitkering. Op dat ogenblik komt de burger bij de Ombudsman aankloppen, nadat hij eerder de administratie had aangesproken. Men merkt dat de burger impliciet zijn vertrouwen schenkt aan de administratie, ervan uitgaande dat die wel een oplossing zal aanreiken. Hij verwacht een redelijk, goed gemotiveerd antwoord dat binnen een redelijke termijn wordt gegeven. Anderzijds bezit de administratie een enorme hoeveelheid expertise, en probeert ze zo efficiënt mogelijk te functioneren. De oplossing die een gesteld probleem krijgt, blijkt achteraf echter niet altijd de beste.

De ombudsman probeert in die gevallen een dialoog op gang te brengen. Hij veronderstelt dat de burger nooit moedwillig nalatig is of verkeerd handelt, enerzijds, en dat de overheid ageert conform de bestaande regels of de praktijk, met de intentie om een goede, voor de burger aanvaardbare oplossing te geven, anderzijds.

Heel vaak wordt voor moeilijke dossiers uiteindelijk een oplossing gevonden, omdat de betrokken partijen vertrouwen hebben en een positieve houding aannemen.

De activiteiten van de federale Ombudsman rusten op drie pijlers:

— goed bestuur;

¹ http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_-_rapport_annuel_-_2016_-_web_0.pdf.

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral (ci-après: le rapport annuel) au cours de sa réunion du 30 mai 2017.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2016 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL FÉDÉRAL¹

M. Guido Herman, médiateur fédéral, explique que le présent rapport annuel met l'accent sur la confiance entre le citoyen et l'administration. Le citoyen qui rencontre un problème se montre généralement très raisonnable. Il expose son problème en toute franchise, et mentionne ou accepte en outre également ses erreurs éventuelles. Les exigences de la société étant parfois complexes, il arrive que le citoyen introduise un formulaire en retard ou qu'il le dépose au mauvais endroit. Il arrive aussi qu'il accomplisse un acte qui ne devait pas l'être ou, au contraire, qu'il ne respecte pas une prescription. Les conséquences, par exemple la perte d'une allocation, peuvent cependant être très lourdes. C'est alors que le citoyen s'adresse au Médiateur fédéral, après s'être préalablement adressé à l'administration. On constate que le citoyen accorde implicitement sa confiance à l'administration, partant du principe qu'elle finira par trouver une solution. Il attend d'elle une réponse raisonnable et dûment motivée rendue dans un délai raisonnable. D'autre part, l'administration dispose d'une expertise considérable et elle s'efforce de fonctionner le plus efficacement possible. Cependant, a posteriori, il arrive que la solution apportée à un problème donné ne soit pas la meilleure.

Dans ce cas, le Médiateur tente d'engager un dialogue. Il suppose, d'une part, que le citoyen n'est jamais délibérément négligent ou qu'il ne se trompe jamais délibérément, et, d'autre part, que l'administration agit conformément aux règles ou à la pratique en vigueur dans le but de fournir une solution valable et acceptable pour le citoyen.

Très souvent, on finit par trouver une solution dans les dossiers épineux car les parties prenantes ont confiance et adoptent une attitude positive.

Les activités du Médiateur fédéral reposent sur trois éléments fondamentaux:

— la bonne gouvernance;

¹ http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_-_rapport_annuel_-_2016_-_web_0.pdf.

— mensenrechten, met bijzondere aandacht voor de rechten van kinderen;

— integriteitsonderzoeken.

Wanneer een bepaald probleem herhaaldelijk wordt vastgesteld, moet een structurele oplossing worden gezocht. Is een kwestie echter zelf onderhevig aan omgevingsfactoren – zoals de evolutie van wetgeving –, dan wordt een systemische oplossing gezocht, wat arbeidsintensief en tijdrovend is.

De spreker verwijst naar de problematiek rond kinderen ten laste en de nieuwe samenlevingsvormen, in het bijzonder de gezinsfiscaliteit, of ook nog naar de toepassing van artikel 9ter van de Vreemdelingenwet (zie: samenvatting van het onderzoeksverslag/02 van de federale Ombudsman, “Medische regularisatie – werking van de afdeling 9ter bij de Dienst Vreemdelingenzaken”, 2016. De integrale versie kan worden geraadpleegd op www.federaalombudsman.be/nl/biblio).

Voorts wordt ook onderzoek verricht naar de verhouding tussen veiligheid en menselijke waardigheid in de gevangenissen, naar aanleiding van een reeks klachten vanwege gedetineerden en Commissies van Toezicht.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, haalt enkele statistische gegevens aan. In 2016 werden ongeveer 6000 nieuwe dossiers geregistreerd, waarvan 4276 klachten. 60 % van deze klachten waren ontvankelijk en werden onderzocht door de diensten. 73 % van de ontvankelijke klachten hebben aanleiding gegeven tot een optreden van de Ombudsman (een poging tot verzoening of een diepgaand onderzoek). 32 % van de klachten die door een diepgaand onderzoek werden gevolgd, bleken gegrond. Het *front office* heeft meer dan 10 000 oproepen beantwoord. Het gebrek aan voorafgaand contact van de burger met de administratie om rechtstreeks genoegdoening te verkrijgen, vormt de hoofdreden voor de onontvankelijkheid van een klacht. De meeste administraties zijn trouwens zodanig georganiseerd dat de burger zich voor zijn klacht rechtsreeks tot hen kan richten. De meeste hebben de protocolovereenkomst met de Ombudsman ondertekend – met de FOD Financiën werd zelfs een bijzondere overeenkomst bereikt. Slechts enkele FOD's beschikken nog niet over een klachtendienst (FOD Binnenlandse Zaken en FOD Buitenlandse Betrekkingen).

Asiel, migratie, sociale zekerheid en fiscaliteit roepen zoals gewoonlijk de meeste klachten op.

De aard van de grieven is aan weinig evolutie onderhevig: de redelijke termijn, de kwaliteit van een

— le respect des droits de l'homme, avec une attention particulière pour les droits des enfants;

— et des enquêtes d'intégrité.

Lorsqu'un problème se présente à plusieurs reprises, il faut chercher une solution structurelle. Lorsqu'il est plutôt question d'un problème lié à des facteurs contextuels, comme l'évolution de la législation, il faut alors chercher une solution systémique, ce qui demande beaucoup de travail et de temps.

L'orateur renvoie à la problématique des enfants à charge et des nouvelles formes de cohabitation, particulièrement à la question de la fiscalité de la famille, et également à l'application de l'article 9ter de la loi relative aux étrangers (voir: résumé du rapport d'enquête /02 du Médiateur fédéral “Régularisation médicale – Le fonctionnement de la section 9ter de l'Office des étrangers”, 2016. La version intégrale peut être consultée sur: <http://www.federaalombudsman.be/fr/biblio>).

En outre, une enquête est en cours sur le lien entre la sécurité et la dignité humaine dans les prisons, à la suite du dépôt de plusieurs plaintes de la part de détenus et des Commissions de surveillance.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, cite quelques données statistiques. En 2016, environ 6000 nouveaux dossiers ont été enregistrés, dont 4276 concernaient des plaintes. Soixante pour cent de ces plaintes étaient recevables et ont fait l'objet d'une enquête de ses services et 73 % des plaintes recevables ont mené à l'intervention du Médiateur (tentative de médiation ou examen approfondi du problème). Il est apparu que 32 % des plaintes qui ont fait l'objet d'un examen approfondi étaient fondées. Le bureau d'accueil (*front office*) a répondu à plus de 10 000 appels. Le manque de prise de contact préalable du citoyen avec l'administration afin d'obtenir immédiatement satisfaction est le motif d'irrecevabilité principal des plaintes. La plupart des services administratifs sont d'ailleurs organisés de telle sorte que les plaintes des citoyens peuvent leur être adressées directement. La plupart des services ont signé le protocole d'accord avec le Médiateur, un protocole d'accord spécial ayant même été conclu avec le SPF Finances. Seuls quelques SPF ne disposent pas encore d'un service de réclamation (Intérieur et SPF Affaires étrangères).

Comme à l'accoutumée, la majorité des plaintes concernent l'asile, la migration, la sécurité sociale ou la fiscalité.

La nature des plaintes a peu évolué: le délai raisonnable, la qualité et la régularité d'une décision sont

beslissing, de regelmatigheid van een beslissing worden vaak aangekaart, al is het zo dat het aandeel van de klachten inzake redelijke termijnen mettertijd vermindert. De niet correcte toepassing van een regel maakt daarentegen steeds vaker het voorwerp uit van een klacht. De uitbreiding van het internationaal recht is een verklaring.

Een klacht op twee wordt in minder dan drie maanden opgelost. Meer dan 88 % van de gevallen die aanleiding geven tot een gegronde klacht worden met bevredigende oplossing afgerond.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, gaat nader in op de activiteiten van het Centrum Integriteit (zie Jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman, blz. 131 e.v., *supra*). Hij merkt daarbij op dat de gevolgen voor de betrokkenen zeer zwaar kunnen zijn, indien een integriteitschending wordt vastgesteld en de federale Ombudsman hierover een rapport opstelt.

De federale Ombudsman is ingegaan op voorstellen van de bevoegde ministers om na te denken over een verbetering van de wetgeving ter zake en heeft een aantal voorstellen geformuleerd.

Idealiter zou eerst een volwaardig integriteitsbeleid moeten worden gedefinieerd en geïmplementeerd, waarbij onder meer de grijze zones in een administratieve praktijk maximaal worden uitgeklaard. Dat preventieve onderdeel klaart niet alleen de zaken uit, het geeft de ambtenaren ook een houvast, een zekerheid. Nu wordt men vaak geconfronteerd met een jarenlange gegroeide administratieve praktijk, die, ondanks alle goede intenties aan de basis ervan, niet de (letterlijke) toepassing is van de regel. Een preventief beleid kan ook daar duidelijkheid brengen.

Voor verschillende commissies werden aanbevelingen geformuleerd, waarvan sommige hierna worden overlopen. Diverse leden hebben meteen het woord genomen, zodat al snel een dialoog ontstond.

II. — AANBEVELINGEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN EN GEDACHTEWISSELING MET DE LEDEN

1. Sociale Zaken

Inzake sociale zaken gaat *de federale Ombudsman* in op de klacht van een 60 jaar oude Belgische grensarbeider die in Nederland heeft gewerkt, werkloos werd, en een beperkt Belgisch pensioen ontvangt – en helemaal

souvent évoqués, quoique le nombre de plaintes concernant le respect de délais raisonnables diminue avec le temps. En revanche, davantage de plaintes concernent l'application incorrecte de la règle, ce qui peut s'expliquer par l'élargissement du droit international.

Une plainte sur deux est résolue en moins de trois mois. Dans plus de 88 % des cas faisant l'objet d'une plainte fondée, le problème a été résolu de manière satisfaisante.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, se penche sur les activités du Centre Intégrité (Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral, p.131 et suiv., *supra*). Il souligne que lorsqu'une atteinte à l'intégrité est constatée et fait l'objet d'un rapport du Médiateur fédéral, les conséquences peuvent être très lourdes pour les personnes concernées.

Le Médiateur fédéral a donné suite aux propositions des ministres compétents qui préconisaient de réfléchir à une amélioration de la législation à ce sujet, et il a formulé quelques propositions.

Idéalement, il faudrait définir et mettre en œuvre une politique à part entière en matière d'intégrité, notamment afin d'éclaircir au maximum les zones grises dans les pratiques administratives. Ce volet préventif permettrait de clarifier les choses, mais offrirait également aux fonctionnaires un cadre de référence, une sécurité. De nos jours, nous sommes souvent confrontés à des pratiques administratives déjà anciennes qui, en dépit de leurs bonnes intentions, ne sont pas en conformité (absolue) avec les règles. Dans ce domaine aussi, une politique préventive peut clarifier les choses.

Des recommandations ont été formulées à l'attention de plusieurs commissions. Certaines d'entre elles sont évoquées ci-dessous. Plusieurs membres ont immédiatement pris la parole, si bien qu'un dialogue s'est rapidement engagé.

II. — RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL ET ÉCHANGE DE VUES AVEC LES MEMBRES

1. Affaires sociales

En matière d'affaires sociales, *le médiateur fédéral* évoque la plainte d'un frontalier belge de 60 ans qui a travaillé aux Pays-Bas, a perdu son emploi et perçoit aujourd'hui une modeste pension belge et aucune

geen sociale uitkering. De nadere details van de zaak worden in het jaarverslag beschreven (*ibid.*, p. 27 e.v.).

De federale ombudsman verwijst ook naar de voor de leden zeker bekende problematiek van de toegankelijkheid van het DGPH.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) vraagt of uitkeringsaanvragen tijdig worden behandeld – zo neen, hoe lang duurt de wachttijd? Worden bestaande aanvragen anders behandeld dan nieuwe?

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, antwoordt dat oude en nieuwe aanvragen vertraging kennen.

De wachttijd is lang – te lang – en hangt van regio tot regio af, omdat er thans met regionale teams wordt gewerkt, die elk verschillend zijn georganiseerd.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) ziet hierin een vorm van discriminatie op basis van de woonplaats.

Ook de bereikbaarheid van de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) is voor *de federale Ombudsman* een probleem, dat zeer moeilijk evolueert. Het blijkt weinig vanzelfsprekend om snel bijkomend personeel aan te werven en daartoe de nodige budgetten effectief vrij te maken. Voor een omstandige beschrijving van de problematiek raadplege men het jaarverslag (*ibid.*, p. 32 e.v.).

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) vraagt bijkomende informatie over de begrotingsaspecten.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, verklaart dat de toegekende budgetverhoging niet volledig in één keer is toegekend. Als nieuwe mensen worden aangeworven, blijkt dat er moet worden gewacht op de bijkomende nodige middelen en moet de indienstneming bijgevolg worden uitgesteld.

Vervolgens komt het Fonds voor de Medische Ongevallen (FMO) aan bod. Voor meer details wordt verwezen naar het jaarverslag (*ibid.*, p. 35 e.v.).

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) vraagt of de federale ombudsdienst Rechten van de patiënt eveneens geen klachten ontvangt. Hoe is de relatie van de federale Ombudsman met die administratie, die minder bekend is? Is het nuttig om twee aparte instanties te hebben? Is het niet beter dat de federale Ombudsdienst die dienst zou opnemen? Welke hindernissen moeten worden

allocation sociale. L'affaire est présentée en détail dans le rapport annuel (*ibid.*, p. 27 et suiv.).

Le médiateur fédéral évoque également le problème, bien connu des membres, de l'accessibilité de la DGPH.

Madame Nahima Lanjri (CD&V) souhaite savoir si les demandes d'allocation sont traitées à temps et, dans la négative, quel est le délai d'attente. Les demandes existantes sont-elles traitées différemment que les nouvelles demandes?

M. Guido Herman, médiateur fédéral, répond que les demandes, existantes comme nouvelles, sont traitées avec du retard.

Le temps d'attente est long, trop long même, et varie en fonction des régions. En effet, les demandes sont actuellement traitées par des équipes régionales et chaque équipe a son propre mode d'organisation.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) y voit une forme de discrimination fondée sur le lieu de résidence.

Aux yeux du *médiateur fédéral*, la question de l'accessibilité de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) est également un problème qui n'évolue que très péniblement. Il est manifestement difficile de recruter rapidement des collaborateurs supplémentaires et de débloquer effectivement les budgets nécessaires à cette fin. Cette problématique est exposée en détail dans le rapport annuel (*ibid.*, p. 32 et suiv.).

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) demande des informations complémentaires sur les questions budgétaires.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, explique que la totalité de l'augmentation budgétaire accordée n'a pas été allouée en une seule tranche. Il apparaît que, pour engager de nouveaux collaborateurs, il faudra attendre les moyens supplémentaires nécessaires, et l'entrée en service devra donc être reportée.

La question du Fonds des accidents médicaux (FAM) est ensuite examinée. Pour plus d'informations, il est renvoyé au rapport annuel (*ibid.*, p. 35 et suiv.).

Mme Nahima Lanjri (CD&V) demande si le service de médiation fédéral "Droits du patient" ne reçoit pas de plaintes non plus. Quelle est la relation entre le Médiateur fédéral et ce service administratif moins connu? Est-il utile d'avoir deux instances distinctes? Ne serait-il pas plus judicieux de fusionner ce service avec ceux du Médiateur fédéral? Quels sont les obstacles à

weggenomen om die dienst eventueel beter te doen functioneren?

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, antwoordt dat de federale ombudsdienst Rechten van de patiënt inderdaad minder bekendheid geniet. Bovendien zit die in de administratie ingekapseld, wat als een beperking werd ervaren. Nadien kende de dienst een probleem op het vlak van personeel. De federale Ombudsman heeft weinig of geen relaties met deze dienst, zal de kwestie nader onderzoeken en deze info aan de Commissie en aan mevrouw Lanjri bezorgen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, stipt aan dat de federale ombudsdienst Rechten van de patiënt vooral de relatie arts-patiënt als opdracht heeft. De federale Ombudsman houdt zich bezig met betwistingen tussen patiënten en het Fonds voor de Medische Ongevallen, wanneer ze het niet eens zijn over de aansprakelijkheid of de schadevergoeding. De hele procedure bevrijdt de patiënt overigens van administratief werk.

2. Buitenlandse Betrekkingen

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, herinnert eraan dat onderzoek werd gevoerd naar de procedure rond de ambtshalve schrapping in het buitenland van Belgen in het buitenland.

De zaak wordt uiteengezet van een landgenoot die in Barcelona verblijft en een zeereis rond de wereld wil ondernemen. Hij verzoekt het consulaat aldaar om te worden geschrapt, wat niet wordt aanvaard, op grond van een wel zeer rigide interpretatie van de reglementering: het is alleen maar mogelijk een persoon te schrappen wanneer de overheid zelf vaststelt dat iemand geen verblijf meer houdt op een bepaalde plaats, niet wanneer die zelf zijn vertrek aangeeft. Opgemerkt weze dat een Belg overigens helemaal niet verplicht is om zich in het buitenland te laten registreren bij de ambassade of het consulaat.

De federale Ombudsman heeft een oplossing voorgesteld, die *in casu* ook werd toegepast. Dit neemt niet weg dat het toch nodig werd geacht om een aanbeveling te formuleren. De details van de problematiek staan beschreven in het jaarverslag (*ibid.*, p. 32 e.v.).

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) vraagt of het mogelijk is dat een burger die een wereldreis onderneemt in België ingeschreven blijft? In welke gevallen wordt hij geschrapt?

éliminer pour éventuellement améliorer le fonctionnement de ce service?

M. Guido Herman, médiateur fédéral, répond que le service de médiation fédéral “Droits du patient” est en effet moins connu des citoyens. De plus, ce service fait partie intégrante de l’administration, ce qui a été vécu comme une limitation. En outre, ce service a rencontré des problèmes de personnel. Le Médiateur fédéral n’a pas – ou n’a peu – de relations avec ce service. Il examinera la question plus en profondeur et transmettra ces informations à la commission et à Mme Lanjri.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, souligne que la mission du service de médiation fédéral “Droits du patient” porte principalement sur la relation entre le médecin et le patient. Le Médiateur fédéral examine quant à lui le contentieux entre les patients et le Fonds des accidents médicaux lorsqu’ils sont en désaccord à propos de la responsabilité et de l’indemnisation du dommage. Cette procédure soulage le patient des formalités administratives.

2. Relations extérieures

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, rappelle qu’une enquête a été menée sur la procédure de radiation d’office à l’étranger des Belges résidant à l’étranger.

L’oratrice raconte l’histoire d’un compatriote vivant à Barcelone et qui a souhaité entreprendre un tour du monde en bateau. Il a alors demandé au consulat sur place de le radier, ce que le consulat a refusé de faire en raison d’une interprétation très rigide de la réglementation selon laquelle une personne ne peut être radiée que lorsque les autorités constatent elles-mêmes que cette personne ne réside plus à l’adresse qu’elle a indiquée, et non lorsque cette dernière prend l’initiative de signaler son départ. Il convient cependant d’observer à cet égard que les Belges résidant à l’étranger ne sont nullement obligés de s’inscrire auprès de l’ambassade ou du consulat.

Le Médiateur fédéral a proposé une solution qui a été appliquée au cas précité. Cependant, il a tout de même été jugé nécessaire de formuler une recommandation à ce sujet. Ce problème est exposé en détail dans le rapport annuel (*ibid.*, p. 32 et suiv.).

Mme Nahima Lanjri (CD&V) demande si un citoyen qui entreprend un voyage autour du monde peut rester inscrit en Belgique. Dans quels cas le citoyen est-il radié?

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, antwoordt dat een persoon in België ambtshalve uit de bevolkingsregisters wordt geschrapt, wanneer de gemeente vaststelt dat die niet meer op de opgegeven plaats verblijft. De schrapping op verzoek is alleen maar mogelijk in België, niet in het buitenland. In het buitenland wordt een Belg ambtshalve geschrapt, wanneer wordt vastgesteld dat de persoon niet op het opgegeven adres woont. In de praktijk is dat na zeven jaar vastgestelde afwezigheid.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) leidt hieruit af dat de overheid in het buitenland meer soepelheid aan de dag legt, wat eigenaardig is als men rekening houdt met het feit dat een burger zijn rechten eventueel wenst te vrijwaren, bijvoorbeeld inzake recht op verzorging.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, legt uit dat het feit dat men in het buitenland geregistreerd is geen rechten van dat type opent. De inschrijving in de registers van een consulaat in het buitenland genereert minder rechten dan de inschrijving in een Belgische gemeente. De inschrijving in het buitenland licht de overheid in zodat zij weet waar ze een persoon in het buitenland kan contacteren. De band tussen het land en de persoon wordt op deze wijze behouden. Indien een Belg in het buitenland niet is ingeschreven, kan de overheid die persoon ook niet aanschrijven bij verkiezingen, en komt de uitoefening van het stemrecht aldus in het gedrang. Uiteraard heeft elkeen het recht om zijn land te verlaten en de banden ermee te willen doorknippen, tijdelijk dan wel voorgoed. Inschrijving in het buitenland is niet langer een verplichting, maar een mogelijkheid.

De federale ombudsvrouw wijst op de bijzondere aspecten van het geval dat werd aangehaald. Het betrof een persoon die niet vanuit België is vertrokken, maar vanuit het buitenland, en die overigens geen idee had van de plaats waar hij zich na zijn wereldreis zou vestigen. Hij wilde niet meer in Barcelona ingeschreven blijven, omdat niets hem nog met deze plaats verbond, en de bedoeling van de inschrijving in de bevolkingsregisters – zowel in België als in het buitenland – is het centrum van iemands belangen te kennen. Wanneer een huurder in België zijn woning verlaat, zal de overheid hem ambtshalve schrappen wanneer de nieuwe huurder zijn intrek neemt en verklaart er te wonen. Voorts kent men in België het concept van de tijdelijke afwezigheid, wat niet geldt voor de bevolkingsregisters van het consulaat.

De heer Laurent Devin (PS) kent als burgemeester in de afgelopen tien jaar geen enkel geval van schrapping van iemand die een wereldreis onderneemt. Wanneer een persoon bij zijn ouders woont, rijzen geen

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, répond que lorsque la commune constate qu'une personne domiciliée en Belgique ne réside plus à l'adresse qu'elle a indiquée, cette personne est radiée d'office des registres de la population. La radiation à la demande n'est possible qu'en Belgique, pas à l'étranger. À l'étranger, lorsqu'il est constaté qu'un citoyen belge ne réside plus à l'adresse qu'il a indiquée, il est radié d'office. En pratique, c'est le cas après sept ans d'absence constatée.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) en conclut que les services publics font preuve de plus de souplesse à l'étranger, ce qui semble curieux dans le cas d'un citoyen souhaitant éventuellement préserver ses droits, par exemple en matière de soins de santé.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, explique que l'enregistrement à l'étranger n'ouvre pas ce type de droits. L'inscription dans les registres d'un consulat à l'étranger génère moins de droits que l'inscription dans une commune belge. Elle a pour but de permettre aux autorités de savoir à quel endroit une personne résidant à l'étranger peut être contactée et donc de préserver un lien entre cette personne et son pays. Pour tout citoyen belge, en l'absence d'inscription à l'étranger, l'exercice du droit de vote se voit compromis, car les pouvoirs publics sont dans l'impossibilité de joindre l'intéressé dans le cadre des élections. Chacun a bien entendu le droit de quitter son pays et de rompre les liens de façon temporaire ou définitive. L'inscription à l'étranger n'est plus obligatoire. Il s'agit aujourd'hui d'une simple faculté.

La médiatrice fédérale attire l'attention sur les spécificités du cas évoqué ci-dessus. Il s'agissait d'une personne qui avait entrepris un tour du monde au départ de l'étranger et non de la Belgique et qui n'avait du reste aucune idée de l'endroit où elle s'établirait ensuite. Elle ne souhaitait pas conserver son inscription à Barcelone, ville dans laquelle elle n'avait plus aucune attache. Or, l'objectif de l'inscription dans les registres de la population – tant en Belgique qu'à l'étranger – est de connaître le centre des intérêts d'une personne. En Belgique, lorsqu'un locataire quitte son logement, il est radié d'office par les pouvoirs publics dès que le nouveau locataire s'installe dans le bien et déclare y habiter. On observera en outre que la notion d'absence temporaire existant en Belgique ne s'applique pas aux registres de la population tenus par le consulat.

M. Laurent Devin (PS) indique qu'en sa qualité de bourgmestre, ces dix dernières années, il n'a été confronté à aucun cas de radiation d'une personne ayant entrepris un tour du monde. Aucun problème ne se

problemen. Het weze duidelijk dat het niet de bedoeling is om iemand *per se* te schrappen.

3. Justitie

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, snijdt het toezicht op de rechten van geïnterneerden in de forensische psychiatrische centra aan. De bestaande juridische leemte ter zake dient te worden opgevuld.

Het thema wordt nader uitgewerkt in het jaarverslag (*ibid.*, p. 49 e.v.).

De bewaarneming van voorwerpen van gedetineerden geeft eveneens aanleiding tot betwistingen en vergt meer duidelijkheid.

Voor meer informatie wordt verwezen naar het jaarverslag (*ibid.*, p. 56 e.v.).

Tot slot wordt opgeroepen om een gegarandeerde dienstverlening in het gevangenis milieu te organiseren (*cf.* de algemene en reglementaire maatregelen om de fundamentele rechten en noden van de gedetineerden en de openbare veiligheid te verzekeren tijdens een staking in de penitentiaire sector, blz. 63 e.v.).

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld), die hierin wordt bijgetreden door *mevrouw Sophie De Wit, voorzitter*, wijst op wetgevende initiatieven ter zake. Is de oproep geen vergissing van de federale Ombudsman?

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, heeft kennis van de ingediende teksten. Op het moment van de redactie van het jaarverslag was de tekst echter nog niet bekend. De minister van Justitie heeft voor zijn part wel een wetsontwerp aangekondigd, dat tot op heden nog niet werd ingediend.

Het hogere belang van het kind maakt voorts eveneens het voorwerp uit van een aanbeveling. Daarbij moet de impact van de maatregelen worden bekeken, zowel op wetgevend als op bestuurlijk vlak (zie jaarverslag, blz. 19 e.v.).

4. Binnenlandse Zaken

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, haalt een drietal thema's aan, die in het jaarverslag uitgebreid aan bod komen (blz. 68, e.v.):

pose lorsque la personne concernée est domiciliée chez ses parents. L'intervenant tient par ailleurs à souligner que le but n'est pas de radier à tout prix.

3. Justice

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, aborde la question de la surveillance des droits des internés dans les centres de psychiatrie légale. Il convient de combler le vide juridique existant à ce sujet.

Cette thématique est examinée plus en détail dans le rapport annuel (*ibid.*, p. 49 et suiv.).

La prise en dépôt des objets des détenus a également donné lieu à des contestations et requiert plus de précisions.

Pour plus d'informations, il est renvoyé au rapport annuel (*ibid.*, p. 56 et suiv.).

Enfin, la médiatrice fédérale demande l'organisation d'un service garanti en milieu carcéral (*cf.* RG 15/01 "Prendre les mesures générales et réglementaires permettant d'assurer la protection des droits et des besoins fondamentaux des détenus et la sécurité publique en temps de grève dans le secteur pénitentiaire", p. 63 et suiv.).

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld), rejointe sur ce point par *Mme Sophie De Wit, présidente*, évoque les initiatives législatives prises en la matière. Le Médiateur fédéral n'a-t-il pas commis une erreur en lançant cet appel?

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, a connaissance des textes déposés. Lors de la rédaction du rapport annuel à l'examen, ces textes n'étaient cependant pas encore connus. Le ministre de la Justice a, pour sa part, annoncé un projet de loi, qui n'a toutefois pas encore été déposé à ce jour.

L'intérêt supérieur de l'enfant fait également l'objet d'une recommandation. Il conviendra, à cet égard, d'examiner les répercussions des mesures, tant sur le plan législatif que sur le plan administratif (voir le rapport annuel, p. 19 et suiv.).

4. Intérieur

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, aborde trois questions traitées de manière détaillée dans le rapport annuel (p. 68 et suiv.):

— de vasthouding van gezinnen met kinderen met het oog op de verwijdering van het grondgebied. De regering is van plan gesloten gezinsunits op het terrein van het centrum 127*bis* op te richten. De federale Ombudsman verzoekt het Parlement om eerst te onderzoeken waarom de verwijdering vanuit terugkeerwoningen faalt. Vastgesteld wordt dat gezinnen niet in de clandestiniteit verdwijnen, maar om praktische redenen verhuizen, bijvoorbeeld omdat hun kind ergens school loopt. De overheid neemt misschien niet altijd de omstandigheden van het dagelijkse leven van gezinnen in beschouwing. Opsluiting is duurder dan begeleiding en heeft bovendien een traumatiserend effect.

— het Rijksregister en de toepassing van het recht ten aanzien van vreemdelingen inzake ambtshalve schrapping en schrapping wegens verlies van verblijfsrecht, en de gevolgen die hieruit voor de betrokkenen kunnen volgen. De federale Ombudsman heeft in augustus 2016 de Algemene Directie Instellingen en Bevolking (ADIB), die instaat voor het beheer van het Rijksregister, alsook de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) uitgenodigd om een oplossing te vinden opdat het Rijksregister de realiteit nauwkeuriger zou weergeven. Deze vergadering heeft enkele verbeteringen opgeleverd.

— de behandeling van asielaanvragen en de procedure van pre-registratie die werd ingevoerd. Uit een analyse van de federale Ombudsman blijkt dat deze procedure niet geheel conform het Europees recht zou zijn. Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming (herschikking) wordt niet nageleefd en is slechts gedeeltelijk omgezet (ook APD-richtlijn genoemd).

Voorts verwijst de federale Ombudsman naar de hangende aanbevelingen.

5. Financiën

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, drukt zijn tevredenheid uit over de dialoog met de FOD Financiën inzake de toepassing van de artikelen 444 en 445 Wetboek van Inkomstenbelastingen 92 (WIB 92), die betrekking hebben op de berekening van belastingverhogingen en op de oplegging van boeten. Voor een gedetailleerde ontleding van de problematiek wordt verwezen naar het jaarverslag (zie blz. 99 e.v.).

De opvolging van het onderzoek naar de gezinsfiscaliteit werd reeds hoger vermeld.

Tot slot wordt verwezen naar een hangende aanbeveling met betrekking tot artikel 366 WIB 92.

— le maintien des familles avec enfants en vue d'un éloignement du territoire. Le gouvernement prévoit de construire des unités familiales fermées sur le terrain du centre 127*bis*. Le Médiateur fédéral demande au Parlement de commencer par déterminer pourquoi les procédures d'éloignement des familles placées en maisons de retour échouent. Il est constaté que les familles ne disparaissent pas mais déménagent pour des raisons pratiques, par exemple parce que leurs enfants vont à l'école à un endroit donné. Les autorités ne prennent peut-être pas toujours en compte la réalité quotidienne des familles. L'enfermement coûte plus cher que l'accompagnement et a en outre un effet traumatisant.

— le Registre national et le respect du droit applicable aux ressortissants étrangers en ce qui concerne la radiation d'office, la radiation pour perte du droit de séjour et les conséquences qu'elles peuvent avoir pour les personnes concernées. En août 2016, le Médiateur fédéral a invité la Direction générale Institutions et Population (DGIP), en charge de la gestion du Registre national, et l'Office des étrangers (OE) dans le but de trouver une solution afin que le Registre national reflète plus fidèlement la réalité. Plusieurs pistes d'amélioration sont ressorties de cette rencontre.

— le traitement des demandes d'asile et la procédure de pré-enregistrement mise en place. Selon une analyse du Médiateur fédéral, cette procédure n'est pas tout à fait conforme au droit européen. La directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte), aussi appelée directive "APD" (*Asylum Procedures Directive*), n'est pas appliquée et n'a été que partiellement transposée.

La médiatrice fédérale renvoie en outre aux recommandations pendantes.

5. Finances

M. Guido Herman, médiateur fédéral, se dit satisfait du dialogue mené avec le SPF Finances au sujet de l'application des articles 444 et 445 du Code des impôts sur les revenus 92 (CIR 92), qui ont trait au calcul des accroissements d'impôt et à l'imposition d'amendes. Il est renvoyé au rapport annuel pour une analyse détaillée de la question (voir p. 99 et suiv.).

Le suivi de l'examen de la fiscalité de la famille a déjà été évoqué ci-dessus.

Il est enfin renvoyé à une recommandation pendante relative à l'article 366 du CIR 92.

6. Bedrijfsleven

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, heeft eveneens een aanbeveling geformuleerd naar aanleiding van een klacht vanwege een kleine bouwfirma die vloeren legt. De details van de zaak worden omstandig toegelicht in het jaarverslag (blz. 109 e.v.).

7. Infrastructuur

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, besluit dit overzicht met de klachten inzake kentekenplaten voor speed pedelecs.

III. — BIJKOMENDE VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) merkt op dat heel wat kwesties rond asiel en migratie inmiddels zijn opgelost. Sommige aanbevelingen zijn niet meer pertinent, bijvoorbeeld inzake pre-registratie. Deze procedure bestaat immers niet meer.

Eveneens inzake asiel en migratie vraagt de heer Laurent Devin (PS) of de federale Ombudsman lacunes in de wet ziet, dan wel of er problemen zijn met de behandeling van dossiers.

Voorts heeft het lid belangstelling voor integriteit. De aantallen treffen hem: vier gevallen op tienduizenden ambtenaren. Tegelijkertijd heeft de minister van Binnenlandse Zaken laten weten dat 570 agenten een sanctie hebben opgelopen. Dit stemt tot nadenken, aangezien de wanverhouding bijzonder groot is. Heeft de federale Ombudsman hiervoor een verklaring?

Heeft de federale Ombudsman anderzijds bepaalde zorgen? Waaraan ontbreekt het hem om beter te kunnen werken? Wat is zijn meest dringende bezorgdheid?

Sommige burgers hebben klachten over de federale Ombudsman. Wat kunnen ze nog ondernemen in een volgende fase?

IV. — ANTWOORDEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, repliceert dat de pre-registratie die DVZ in maart 2016 heeft ingevoerd nog steeds wordt toegepast. Tijdens de asielcrisis werd het aantal registraties per dag beperkt, maar sinds het einde van de crisis werd een nieuw systeem van pre-registratie ingevoerd. Er

6. Économie

M. Guido Herman, médiateur fédéral, a également formulé une recommandation à la suite d'une plainte déposée par une petite entreprise de construction spécialisée dans la pose de planchers. Cette affaire est exposée en détail dans le rapport annuel (p. 109 et suivantes).

7. Infrastructure

M. Guido Herman, médiateur fédéral, conclut cet aperçu en évoquant les plaintes afférentes à l'immatriculation des speed pedelecs.

III. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES DES MEMBRES

Mme Nahima Lanjri (CD&V) observe que de nombreuses questions en matière d'asile et de migration ont aujourd'hui été résolues. Certaines recommandations, par exemple en matière de pré-enregistrement, ne sont plus pertinentes. En effet, cette procédure n'existe plus.

Toujours en matière d'asile et de migration, M. Laurent Devin (PS) demande si le Médiateur fédéral a détecté des lacunes dans la loi, ou si des problèmes se posent dans le cadre du traitement des dossiers.

Le membre aborde ensuite la question de l'intégrité. Les chiffres l'interpellent: quatre cas sur plusieurs dizaines de milliers de fonctionnaires, alors que le ministre de l'Intérieur a fait savoir que 570 agents ont été sanctionnés. L'écart considérable entre ces deux chiffres donne à réfléchir. Comment le Médiateur fédéral l'explique-t-il?

Par ailleurs, le Médiateur fédéral a-t-il des préoccupations particulières? Que manque-t-il pour pouvoir mieux travailler? Quelle est sa préoccupation principale?

Certains citoyens se plaignent du Médiateur fédéral. Quelles démarches ultérieures peuvent-ils encore entreprendre?

IV. — RÉPONSES DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, réplique que le pré-enregistrement prévu par l'Office des étrangers en mars 2016 est toujours d'application. Au cours de la crise de l'asile, le nombre d'enregistrements par jour a été limité, mais, depuis la fin de cette crise, un nouveau système de pré-enregistrement a été

wordt een onderscheid gemaakt tussen de registratie en de indiening van een aanvraag, wat indruist tegen de huidige wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. De administratie is niet gemachtigd om vooruit te lopen op de omzetting van de APD-richtlijn, waarnaar hoger werd verwezen.

Men moet goed beseffen dat de rechtzoekenden voor wie deze regels bestemd zijn bijzonder kwetsbaar zijn en bovendien ook helemaal niet vertrouwd zijn met het Belgische recht. Deze materie geeft aanleiding tot enorm veel klachten. Gezinshereniging, de inschrijving van vreemdelingen, het verblijf om te studeren, visumaanvragen, e.d. zijn heel technische materies die voor een vreemdeling soms moeilijk te vatten zijn.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, beklemtoont dat de wetgeving inzake integriteit van zeer recente datum is. Ze is in werking getreden vooraleer de vertrouwenspersonen binnen de administratie werden aangewezen. Die zijn immers pas eind 2015 in functie getreden en niet eens in alle administraties. Vervolgens moeten zij een opleiding krijgen. De federale Ombudsman heeft voorgesteld om ze daarbij te helpen, want ze hebben een zeer delicate opdracht. De federale Ombudsman heeft in 2016 een vijftal meldingen gekregen vanwege vertrouwenspersonen integriteit. Dat systeem moet nog op gang komen. In de voorgaande jaren werd overigens geen echt integriteitsbeleid gevoerd binnen de administraties.

De federale Ombudsman wenst te verduidelijken dat integriteit niet gaat over persoonlijke problemen, maar over een probleem waarbij een maatschappelijk belang in het geding komt (verkeerde aanwending van overheidsmiddelen, regelgeving niet naleven of verkeerd toepassen, ...). Het gaat niet louter om een beslissing die een nadelig effect heeft voor een betrokkene, die meent dat de beslissing niet correct werd genomen. Zulke zaken verwijst de federale Ombudsman door voor een klassieke behandeling.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, voegt hieraan toe dat de wet de federale Ombudsman niet heeft opgedragen op zoek te gaan naar schendingen van de integriteit. Waar het om gaat, is een ambtenaar te beschermen tegen vergeldingsmaatregelen, wanneer hij melding maakt van een integriteitsprobleem. Natuurlijk is het in de eerste plaats aan de leidend ambtenaar van een organisatie om een integriteitsbeleid te voeren.

De wetgeving is nog jong en de ambtenaren moeten vertrouwen krijgen in het systeem, dat hun niets zal overkomen indien zij een schending aangeven. De vage

mis en place. Une distinction est opérée entre l'enregistrement et l'introduction de la demande, ce qui va à l'encontre de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, actuellement en vigueur. L'administration n'est pas habilitée à anticiper la transposition de la directive procédure, mentionnée précédemment.

Il faut bien comprendre que les justiciables auxquels ces règles s'appliquent sont particulièrement fragiles et qu'ils ne connaissent pas, en outre, le droit belge. Cette matière donne lieu à de très nombreuses plaintes. Des matières comme le regroupement familial, l'inscription des étrangers, le séjour à des fins d'études, les demandes de visa etc. sont des matières très techniques parfois difficiles à appréhender pour les étrangers.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, souligne que la législation relative à l'intégrité est très récente. Elle est entrée en vigueur avant la désignation des personnes de confiance dans l'administration, celles-ci n'ayant pris leurs fonctions que fin 2015, dans certaines administrations seulement. Cette entrée en fonction doit en outre être suivie d'une formation. Le Médiateur fédéral a proposé de leur apporter son soutien, dans ce cadre, car leur mission est très délicate. En 2016, le Médiateur fédéral a reçu cinq dénonciations de personnes de confiance en matière d'intégrité. Ce système doit encore se mettre en place. De plus, ces dernières années, aucune véritable politique d'intégrité n'a été menée dans les administrations.

Le Médiateur fédéral tient à préciser que l'intégrité ne vise pas les problèmes personnels mais bien ceux qui compromettent un intérêt sociétal (mauvaise affectation de moyens publics, non-respect ou application incorrecte d'une réglementation, ...). Il ne s'agit pas seulement de décisions qui ont un impact négatif pour les personnes qui estiment que ces décisions n'ont pas été prises correctement. Le Médiateur fédéral fait suivre les dossiers de ce type en vue d'un traitement classique.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, ajoute que le Médiateur fédéral n'a pas été chargé par la loi de détecter des violations en matière d'intégrité. L'objectif est d'offrir aux fonctionnaires qui dénoncent un problème d'intégrité une protection contre d'éventuelles mesures de rétorsion. C'est bien entendu au fonctionnaire dirigeant d'une organisation qu'il appartient en premier lieu de mener une politique d'intégrité.

La législation est encore récente et il faut que le système gagne la confiance des fonctionnaires, qui devront avoir l'assurance qu'il ne leur arrivera rien s'ils

definitie van hetgeen een schending uitmaakt, zorgt voor een bijkomende moeilijkheid: er wordt niet eens een intentie vereist. Niet elke onregelmatigheid maakt een schending van de integriteit uit. Het is veeleer zaak om na te gaan of iemand een persoonlijk voordeel nastreeft. De specifieke rol van de federale Ombudsman verklaart dus het geringe aantal schendingen van de integriteit die in het kader waarnaar het lid verwijst, bij hem terecht komen. Overigens zou de federale Ombudsman een explosie van het aantal meldingen niet aankunnen, omdat het personeel ervoor ontbreekt.

De schendingen van de integriteit binnen de politie belanden niet bij de federale Ombudsman.

Bepaald moeilijk voor de federale Ombudsman zijn de uiteenlopende opdrachten: enerzijds moeten de klassieke ombudstaken worden uitgevoerd, anderzijds moeten de bevoegdheden inzake integriteit eveneens worden waargenomen. De federale Ombudsman heeft bijgevolg uiterst bekwaam personeel nodig om de hem toevertrouwde opdracht aan te kunnen en degelijke verslagen uit te brengen die voor de Kamer van volksvertegenwoordigers relevant zijn.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, voegt hieraan toe dat het personeel *audits* moet kunnen uitvoeren en over forensische kwaliteiten moet beschikken. Voorlopig kan de opdracht aan slechts twee personen worden toevertrouwd, wat nauwelijks voorstelbaar is, gezien het brede toepassingsgebied van de wet. Integriteit vergt overigens aanzienlijk wat middelen. De praktijk op Vlaams niveau heeft immers geleerd dat een complex dossier, waarbij vakspecialisten worden ingeschakeld, gauw oploopt tot 100 000 euro. Gelukkig is het aantal dossiers nog beperkt; als het er meer zouden worden, zit de federale Ombudsman met een probleem...

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale ombudsvrouw, hecht veel aandacht aan de klachten die burgers ten aanzien van hem zouden hebben, zodat de federale Ombudsman zijn eigen functioneren kan bijsturen.

Indien de overheid echter een regel correct heeft toegepast en de burger niet tevreden is, zal de ombudsman hem dat uitleggen en komt het aan de burger toe om de wetgever te verzoeken de wet te wijzigen.

De federale Ombudsman doet nooit een aanbeveling in verband met beleid, maar alleen wanneer een juridische leemte wordt ontdekt of normen elkaar

dénoncent une violation. Une difficulté supplémentaire découle du fait que la définition de la violation est vague: l'intention n'est même pas requise. Toute irrégularité ne peut pas être considérée comme une violation de l'intégrité. Il s'agit plutôt de déterminer si quelqu'un poursuit un avantage personnel. Le rôle spécifique du Médiateur fédéral explique donc pourquoi celui-ci n'est saisi que d'un nombre restreint de violations de l'intégrité dans le cadre évoqué par le membre. De plus, le Médiateur serait dans l'impossibilité de gérer une explosion du nombre de dénonciations, car il ne dispose pas du personnel nécessaire à cet effet.

Les violations constatées en matière d'intégrité au sein de la police ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral.

La diversité des missions confiées au Médiateur fédéral rend sa tâche particulièrement difficile: d'une part, il doit remplir ses missions classiques de médiation et, d'autre part, il doit également exercer ses compétences en matière d'intégrité. Le Médiateur fédéral a par conséquent besoin d'un personnel hautement qualifié pour pouvoir accomplir les missions qui lui sont confiées et rédiger des rapports solides et pertinents pour la Chambre des représentants.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, ajoute que son personnel doit pouvoir réaliser des audits et avoir des qualités en matière d'expertise. Aujourd'hui, cette mission ne peut être confiée qu'à deux personnes, ce qui est à peine croyable compte tenu de l'ampleur du champ d'application de la loi. Par ailleurs, le travail concernant l'intégrité requiert des moyens considérables. En effet, il ressort de la pratique acquise au niveau flamand que le coût de traitement d'un dossier complexe, dans le cadre duquel il est fait appel à des experts, atteint rapidement 100 000 euros. Heureusement, le nombre de dossiers est encore limité. S'il y en avait davantage, le Médiateur fédéral serait confronté à un sérieux problème...

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, accorde beaucoup d'attention aux plaintes éventuelles des citoyens à leur encontre, car elles permettent au Médiateur fédéral d'améliorer son fonctionnement propre.

Toutefois, si le citoyen n'est pas satisfait bien que l'administration ait appliqué correctement une règle, le Médiateur lui fournira des explications et il appartiendra au citoyen de demander au législateur de modifier la loi.

Le Médiateur fédéral ne formule jamais aucune recommandation à propos des politiques menées. Il n'en formule que lorsqu'une lacune juridique est

tegenspreken, of een bepaalde wetgeving tot perverse effecten zou leiden.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat een burger zich niet alleen tot de federale Ombudsman kan wenden, hij kan ook voor de hoven en rechtbanken of de Raad van State een vordering instellen om zijn belangen te verdedigen en te proberen een rechterlijke beslissing in zijn voordeel te verkrijgen, wanneer het hem niet lukt langs administratieve weg genoegdoening te krijgen.

*
* *

Overeenkomstig artikel 144, b, van het Reglement van de Kamer stelt de voorzitter voor het gedeelte “aanbevelingen” van het Jaarverslag 2016 van de federale Ombudsman te verwijzen naar de commissies waarvoor die aanbevelingen bestemd zijn. Deze aanbevelingen worden in de bijlage bij dit verslag gepubliceerd.

De commissie stemt hiermee in.

De rapporteur,

De voorzitter,

Sabien LAHAYE-BATTHEU

Sophie DE WIT

détectée, lorsque des normes se contredisent ou encore lorsqu’une législation particulière produit des effets pervers.

Enfin, il convient d’observer que tout citoyen peut non seulement s’adresser au Médiateur fédéral, mais aussi saisir les cours et tribunaux, ou le Conseil d’État, pour défendre ses intérêts, et tenter d’obtenir une décision judiciaire à son avantage lorsqu’il ne parvient pas à obtenir satisfaction par la voie administrative.

*
* *

Conformément à l’article 144, b, du Règlement de la Chambre, la présidente propose que la partie “recommandations” du Rapport annuel 2016 du Médiateur fédéral soit renvoyée aux commissions auxquelles ces recommandations sont adressées. Lesdites recommandations sont annexées au présent rapport.

La commission marque son accord sur ce point.

Le rapporteur,

La présidente,

Sabien LAHAYE-BATTHEU

Sophie DE WIT

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

**JAARVERSLAG 2016
van de federale
Ombudsman**

**RAPPORT ANNUEL 2016
du
Médiateur fédéral**

Sociale Zaken

- Sociale rechten van grensarbeiders
> *Aanbeveling AA16/01 aan het parlement, jaarverslag 2016, p. 27*
- Bereikbaarheid Directie-generaal Personen met een handicap
> *Jaarverslag 2016, p. 32*
- Fonds voor de Medische Ongevallen
> *Jaarverslag 2016, p. 35*

Affaires sociales

- Droits sociaux des travailleurs frontaliers
> *Recommandation RG 16/01 au parlement, rapport annuel 2016, p. 27*
- Accessibilité de la Direction-générale Personnes handicapées
> *Rapport annuel 2016, p. 32*
- Fonds des accidents médicaux
> *Rapport annuel 2016, p. 35*

Buitenlandse Zaken

- Ambtshalve schrapping in het buitenland
> *Aanbeveling OA 16/02 aan de Directie-generaal Consulaire Zaken van de FOD BuZa, jaarverslag 2016, p. 40*

Relations extérieures

- Radiation d'office à l'étranger
> *Recommandation RO 16/02 à la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères, rapport annuel 2016, p. 40*

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Justitie

- Rechten van geïnterneerde personen
> Aanbeveling AA 16/02 aan het parlement, jaarverslag 2016, p. 48
- Voorwerpen van gedetineerden
> Aanbeveling OA 16/01 aan de Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen van FOD Justitie, jaarverslag 2016, p. 55
- Hangende aanbevelingen
 - > Aanbeveling AA 15/02 aan het parlement over het automatisch verlies van de Belgische nationaliteit op 28-jarige leeftijd, jaarverslag 2016, p. 64
 - > Aanbeveling AA 15/01 aan het parlement om de rechten en node van de gedetineerden te verzekeren tijdens een staking, jaarverslag 2016, p. 63
 - > Aanbeveling AA 14/01 aan het parlement over de impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind, jaarverslag 2016, p. 24
 - > Aanbeveling AA 10/02 aan het parlement om een onafhankelijk in de plaatsen van vrijheidsberoving, jaarverslag 2016, p. 62
 - > Aanbevelingen AA 08/02 en AA 08/03 aan het parlement over de erkenning en overschrijving van buitenlandse akten van de burgerlijke stand, jaarverslag 2016, p. 62

Justice

- Droits des personnes internées
> Recommandation RG 16/02 au parlement, rapport annuel 2016, p. 48
- Objets des détenus
> Recommandation RO 16/01 à la Direction générale Établissements pénitentiaires du SPF Justice, rapport annuel 2016, p. 55
- Recommandations pendantes
 - > Recommandation RG 15/02 au parlement sur la perte automatique de la nationalité belge à 28 ans, rapport annuel 2016, p. 64
 - > Recommandation RG 15/01 au parlement pour assurer les droits et besoins de détenus en temps de grève, rapport annuel 2016, p. 63
 - > Recommandation RG 14/01 au parlement sur l'étude d'impact et la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant, rapport annuel 2016, p. 24
 - > Recommandation RG 10/02 au parlement pour assurer un contrôle indépendant des lieux de détention, rapport annuel 2016, p. 62
 - > Recommandations RG 08/02 et 08/03 au parlement concernant la reconnaissance et la transcription des actes d'état civil étrangers, rapport annuel 2016, p. 62

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Binnenlandse Zaken en Ambtenarenzaken

- Vasthouding van gezinnen met kinderen
> *Jaarverslag 2016, p. 68*
- Rijksregister
> *Jaarverslag 2016, p. 73*
- Behandeling van asielaanvragen
> *Jaarverslag 2016, p. 78*
- Opvolging van het onderzoek/02 Medische regularisatie
> *Onderzoek/02 Medische regularisatie*
> *Jaarverslag 2016, p. 89*
- Hangende aanbevelingen

> *Aanbeveling AA 14/01 aan het parlement over de impactstudie en de bepaling van het hoger belang van het kind, jaarverslag 2016, p. 24*

> *Aanbeveling AA 08/02 aan het parlement over de buitenlandse akten van de burgerlijke stand, jaarverslag 2016, p. 95*

Intérieur et Fonction publique

- Enfermement des familles avec enfants
> *Rapport annuel 2016, p. 68*
- Registre national
> *Rapport annuel 2016, p. 73*
- Traitement des demandes d'asile
> *Rapport annuel 2016, p. 78*
- Suivi de l'enquête/02 Régularisation médicale
> *Enquête/02 Régularisation médicale*
> *Rapport annuel 2016, p. 89*
- Recommandations pendantes

> *Recommandation RG 14/01 au parlement sur l'étude d'impact et la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant, rapport annuel 2016, p. 24*

> *Recommandation RG 08/02 au parlement concernant la reconnaissance des actes d'état civil étrangers, rapport annuel 2016, p. 95*

de federale Ombudsman

le Médiateur fédéral

Financiën

- Belastingverhogingen
> Jaarverslag 2016, p. 99
- Opvolging van het onderzoek/01
Gezinsfiscaliteit
- Hangende aanbeveling

> Aanbeveling AA 07/04 aan het parlement
zodat de directeur der belastingen
ondubbelzinnig de mogelijkheid heeft om een
beslissing in te trekken, jaarverslag 2016, p.
107

Finances

- Accroissements d'impôt
> Rapport annuel 2016, p. 99
- Suivi de l'enquête/01 Fiscalité de la
famille
- Recommandation pendante

> Recommandation RG 07/04 au parlement
pour donner au directeur des contributions
directes la possibilité de retirer une décision,
rapport annuel 2016, p. 107

Bedrijfsleven

- Registratie van activiteiten van
ondernemingen
> Aanbevelingen AA 16/03 aan het parlement
en OA 16/04 aan de FOD Economie,
jaarverslag 2016, p. 109

Economie

- Enregistrement des activités des
entreprises
> Recommandations RG 16/03 au parlement
et RO 16/04 au SPF Economie, rapport annuel
2016, p. 109

Infrastructuur

- Nummerplaat van elektrische fietsen
> Aanbeveling OA 16/03 aan de DIV van
FOD Mobiliteit en Vervoer, jaarverslag 2016,
p. 124

Infrastructure

- Immatriculation des vélos électriques
> Recommandation RO 16/03 à la DIV du SPF
Mobilité et Transports, rapport annuel 2016, p.
124