

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 januari 2018

HOORZITTING

**over het jaarverslag 2016
van de federale ombudsmannen
(*partim*: Justitie)**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE JUSTITIE
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Stefaan VAN HECKE**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting van de federale ombudsmannen.....	3
II. Opmerkingen en vragen van de leden.....	11
III. Antwoorden van de federale ombudsmannen en gedachtewisseling	12

Zie:

Doc 54 **2786/ (2017/2018):**

001: Hoorzitting.
002: Verslag.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

18 janvier 2018

AUDITION

**relative au rapport annuel 2016
des médiateurs fédéraux
(*partim*: Justice)**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE LA JUSTICE
PAR
M. **Stefaan VAN HECKE**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif des médiateurs fédéraux.....	3
II. Observations et questions des membres.....	11
III. Réponses des médiateurs fédéraux et échange de vues	12

Voir:

Doc 54 **2786/ (2017/2018):**

001: Audition.
002: Rapport.

7795

**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: Philippe Goffin

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Sophie De Wit, Sarah Smeyers, Goedele Uyttersprot,
Kristien Van Vaerenbergh
PS Eric Massin, Laurette Onkelinx, Özlem Özen
MR Gautier Calomne, Gilles Foret, Philippe Goffin
CD&V Sonja Becq, Raf Terwingen
Open Vld Egbert Lachaert, Carina Van Cauter
sp.a Annick Lambrecht
Ecolo-Groen Stefaan Van Hecke
cdH Christian Brotcorne

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Daphné Dumery, Wim Van der Donckt, Yoleen Van Camp
Paul-Olivier Delannois, Ahmed Laaouej, Karine Lalieux, Fabienne Winckel
Benoît Friart, Luc Gustin, Philippe Pivin, Stéphanie Thoron
Griet Smaers, Els Van Hoof, Servais Verherstraeten
Katja Gabriëls, Dirk Janssens, Sabien Lahaye-Battheu
David Geerts, Karin Jiroflée
Marcel Cheron, Benoît Hellings
Francis Delpérée, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

DéFI Olivier Maingain

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-GOI	:	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:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	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: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	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
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Tijdens haar vergadering van 29 november 2017 heeft uw commissie een hoorzitting gehouden met de federale ombudsmannen over het onderdeel van het jaarverslag 2016 van de federale ombudsmannen dat betrekking heeft op het departement Justitie.

Uw commissie heeft overeenkomstig artikel 32 van het Reglement beslist om onder de vorm van een parlementair document verslag uit te brengen over deze hoorzitting.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

1. *Nationaliteit*

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, benadrukt het belang van de nationaliteitswetgeving. De nationaliteit is nog steeds een belangrijk gegeven omdat ze bepalend is voor een aantal rechten en vrijheden die er inherent mee verbonden zijn.

a) *Verlies van nationaliteit*

De federale ombudsman staat vooreerst stil bij artikel 22, § 1, 5°, van het Wetboek van de Belgische nationaliteit, dat de situatie betreft van Belgen die in het buitenland geboren zijn en tussen de leeftijd van 18 en 28 jaar daar hebben verbleven. Die bepaling voorziet dat de betrokken personen een verklaring moeten afleggen voor het behoud van de Belgische nationaliteit. De spreker stipt aan dat sommigen onder hen die verklaring niet hebben afgelegd en daardoor hun Belgische nationaliteit verliezen, ondanks het feit dat ze duidelijk wel nog gehecht zijn aan die nationaliteit doordat zij regelmatig contact hebben met Belgische diensten (meestal de diplomatieke post) en handelingen stellen die erop wijzen dat zij hun nationaliteit niet wensen te verliezen (bijvoorbeeld: zich laten registreren op de kiezerslijsten voor de federale wetgevende verkiezingen, hun Belgisch paspoort laten verlengen). Dat wordt ervaren als een gebrek aan rechtszekerheid en een schending van het vertrouwensbeginsel.

Het verlies van de nationaliteit is in die gevallen veelal het gevolg van een gebrek aan informatie (omdat de Belgische overheid te weinig doet om haar in het buitenland verblijvende burgers (actief) voor te lichten). Dat zou bijvoorbeeld kunnen door de burgers te attenderen op hun bijzondere situatie wanneer zij bepaalde administratieve formaliteiten moeten vervullen. De spreker wijst er wel op dat er diplomatieke posten zijn die veel inspanningen leveren om de in het buitenland verblijvende Belgen te informeren, maar dat lukt niet altijd,

MESDAMES, MESSIEURS,

Lors de sa réunion du 29 novembre 2017, votre commission a entendu les médiateurs fédéraux au sujet de la partie du rapport annuel 2016 des médiateurs fédéraux concernant le département de la Justice.

Conformément à l'article 32 du Règlement, votre commission a décidé de faire rapport au sujet de cette audition sous la forme d'un document parlementaire.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

1. *La nationalité*

M. Guido Herman, médiateur fédéral, insiste sur l'importance de la législation relative à la nationalité. La nationalité reste importante dès lors qu'elle détermine une série de droits et de libertés qui y sont liés de manière inhérente.

a) *La perte de nationalité*

Le médiateur fédéral se penche premièrement sur l'article 22, § 1^{er}, 5°, du Code de la nationalité belge, concernant la situation des Belges qui sont nés à l'étranger et qui y ont résidé entre les âges de 18 et 28 ans. Cette disposition prévoit que les personnes concernées doivent faire une déclaration afin de conserver la nationalité belge. L'orateur souligne que certaines d'entre elles n'ont pas fait cette déclaration et perdent, par conséquent, leur nationalité belge, en dépit du fait qu'elles y soient encore bel et bien clairement attachées puisqu'elles ont régulièrement des contacts avec des services belges (généralement le poste diplomatique) et qu'elles accomplissent des actes indiquant qu'elles ne souhaitent pas perdre leur nationalité (elles se font enregistrer sur les listes des électeurs pour les élections législatives fédérales, elles font renouveler leur passeport belge, par exemple). Cette situation est ressentie comme un manque de sécurité juridique et une violation du principe de confiance.

Dans ces cas, la perte de la nationalité résulte souvent d'un manque d'information (les autorités belges n'en faisant pas assez pour informer (activement) leurs citoyens résidant à l'étranger). Les citoyens pourraient par exemple être informés de leur situation particulière au moment où ils doivent remplir certaines formalités administratives. L'orateur souligne néanmoins que certains postes diplomatiques fournissent de nombreux efforts en vue d'informer les Belges résidant à l'étranger, mais qu'ils n'y parviennent pas toujours, notamment

onder meer omdat de postbedeling niet altijd even vlot verloopt of ten gevolge van het feit dat men niet verplicht is om zich te laten registreren.

De heer Herman geeft aan dat in het jaarverslag werd voorgesteld om artikel 22, § 1, 5°, van het Wetboek van de Belgische nationaliteit op te heffen, maar dat de minister het niet eens is met deze aanbeveling omdat het een bepaling is die volledig in de lijn ligt van de geest van het Wetboek. Volgens de geest van het Wetboek moet men steeds de band met ons land kunnen bewijzen. De federale ombudsmannen hebben begrip voor dit standpunt. Dit niettegenstaande pleiten zij voor een vereenvoudiging van de procedure ter zake en een verbetering van de procedure om de betrokkene op de hoogte te houden of hem in staat te stellen op de hoogte te zijn. De minister van Buitenlandse Zaken heeft trouwens eerder bevestigd dat hij, in overleg met zijn collega van Justitie, zou nagaan hoe dat zou kunnen gebeuren.

De federale ombudsman geeft een voorbeeld ter illustratie. De situatie betreft een Belg die op 2 maart 1986 in Casablanca geboren werd uit een Belgische moeder en een vader die naderhand de Belgische nationaliteit heeft verworven. De familie leeft in Marokko en heeft een internationaal ingenieursbureau. In september 2009 vertrekt betrokkene naar Parijs om zich daar in marketing te specialiseren en registreert zich daar bij de Belgische ambassade. In 2011 keert hij weer naar Marokko om er te werken in het familiebedrijf en hij reist verschillende keren door Europa met zijn Belgisch paspoort. In juni 2013 schrijft de Belgische ambassade in Parijs hem aan om te wijzen op het genoemde artikel 22, § 1, 5°, en de mogelijke gevolgen verbonden aan de niet-naleving van de administratieve verplichtingen. Die brief bereikt hem evenwel niet ten gevolge van zijn terugkeer naar Marokko waar hij zich pas in december 2013 laat inschrijven bij het Belgisch consulaat, waar men hem echter niet op de hoogte brengt van het nakende verlies van zijn Belgische nationaliteit indien hij geen verklaring in de zin van artikel 22, § 1, 5°, aflegt. Hij laat zich nog probleemloos inschrijven op de kiezerslijst voor de wetgevende verkiezingen van 2014 en brengt zijn stem uit. Pas in januari 2015, naar aanleiding van de procedure tot verlenging van zijn identiteitskaart, deelt men hem mee dat hij niet langer Belg is.

b) Nationaliteitsbetwisting

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsvrouw, geeft aan dat er ook klachten zijn die problemen aankaarten in verband met nationaliteitsbetwisting. In 2013 heeft de ombudsman een uitgebreid rapport uitgebracht betreffende de obstakels waarmee de Belgen in het buitenland soms worden geconfronteerd inzake nationaliteit en burgerlijke stand. Eén van de

parce que des problèmes se posent parfois au niveau de la distribution du courrier ou parce que ces personnes ne sont pas obligées de se faire enregistrer.

M. Herman indique qu'il est proposé dans le rapport annuel d'abroger l'article 22, § 1^{er}, 5°, du Code de la nationalité belge, mais que le ministre ne souscrit pas à cette recommandation, car il s'agit d'une disposition qui est tout à fait dans l'esprit du Code, selon lequel il faut toujours pouvoir prouver un lien avec notre pays. Les médiateurs fédéraux comprennent ce point de vue. Malgré tout, ils plaident en faveur d'une simplification de la procédure en la matière et d'une amélioration de l'information active et passive. Le ministre des Affaires étrangères a d'ailleurs confirmé précédemment qu'il examinerait comment il peut être procédé à une telle simplification en concertation avec son collègue, le ministre de la Justice.

Le médiateur fédéral donne un exemple en guise d'illustration. Il s'agit d'un Belge né à Casablanca le 2 mars 1986 d'une mère belge et d'un père qui a acquis plus tard la nationalité belge. La famille vit au Maroc et possède un bureau international d'ingénieurs. En septembre 2009, l'intéressé part à Paris pour s'y spécialiser en marketing et s'y enregistre à l'ambassade de Belgique. En 2011, il retourne au Maroc pour y travailler dans l'entreprise familiale et il voyage plusieurs fois en Europe avec son passeport belge. En juin 2013, l'ambassade de Belgique à Paris lui écrit pour attirer son attention sur l'article 22, § 1^{er}, 5°, précité, ainsi que sur les conséquences possibles liées au non respect des obligations administratives. Cependant, cette lettre ne lui parvient pas en raison de son retour au Maroc, où il ne s'inscrit qu'en décembre 2013 auprès du consulat de Belgique. Ce dernier ne l'informe cependant pas de la perte imminente de sa nationalité belge s'il ne fait pas de déclaration au sens de l'article 22, § 1, 5°. Il se fait encore inscrire sans problèmes sur la liste des électeurs pour les élections législatives de 2014 et émet son vote. Ce n'est qu'en janvier 2015, à l'occasion de la procédure de prolongation de sa carte d'identité, qu'on lui apprend qu'il n'est plus Belge.

b) Les contestations de nationalité

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, indique que les plaintes évoquent aussi des problèmes de contestation de la nationalité. En 2013, le Médiateur fédéral a remis un rapport circonstancié concernant les difficultés auxquelles les Belges à l'étranger se trouvent parfois confrontés en matière de nationalité et d'état civil. Une des recommandations concernait les contestations

aanbevelingen betrof de betwistingen door de diplomatieke en consulaire posten en de wijze waarop de geschillen werden beslecht. De FOD Buitenlandse Zaken eigende zich regelmatig de macht toe om een definitief standpunt aangaande de Belgische nationaliteit in te nemen zonder de Dienst Nationaliteit van de FOD Justitie – die nochtans technisch bevoegd is – te raadplegen; soms was dat standpunt zelfs in tegenspraak met de voordien door die dienst afgeleverde adviezen. Bij een geschil heeft de burger echter geen andere keuze dan de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de minister van Justitie, voor de rechtbank te dagen.

Sinds 2013 zijn er positieve ontwikkelingen geweest. In de eerste plaats volgt de FOD Buitenlandse Zaken sindsdien de adviezen van de Dienst Nationaliteit. Voorts vraagt de FOD Buitenlandse Zaken in geval van twijfel veel vaker advies aan de Dienst Nationaliteit, wat natuurlijk ook een hogere werklust voor die dienst teweegbrengt. Er komen ook adviesaanvragen vanuit de gemeenten. De centrale rol van de FOD Justitie bij het beslechten van die meningsverschillen wordt dus hoe langer hoe meer in acht genomen en erkend. De adviezen van die dienst moeten absoluut binnen een redelijke termijn kunnen worden afgeleverd, wat niet altijd eenvoudig is. De personeelsformatie van die dienst telt momenteel 4,5 VTE's, namelijk 2 voltijdse juristen, 1 halftijdse jurist en twee administratieve krachten.

Wanneer de FOD Buitenlandse Zaken de Dienst Nationaliteit om advies vraagt, bedraagt de antwoordtermijn bij een niet al te ingewikkeld dossier ongeveer 6 maanden. Bij ingewikkeldere gevallen kunnen echter tot 18 maanden verstrijken alvorens het definitieve advies wordt bezorgd. De algemene conclusie die zich nochtans opdringt is dus dat die dienst bijkomend personeel nodig heeft om zijn adviezen binnen een redelijke termijn te kunnen afleveren. Er zijn initiatieven genomen om het aantal adviesaanvragen te doen verminderen, met name de creatie van een informatieplatform voor de gemeenten; daarop worden de adviezen bekendgemaakt die algemeen van toepassing zijn. Momenteel zijn 457 gemeenten verbonden met dat platform; 375 maken er actief gebruik van. Tot dusver werden 20 adviezen via dat platform bekendgemaakt.

2. De gedetineerden en geïnterneerden

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, staat vervolgens stil bij het onderdeel van het jaarverslag dat betrekking heeft op de rechten van gedetineerden en geïnterneerden.

De klachten van de gedetineerden betreffen veelal de levensomstandigheden in de penitentiare inrichtingen, zoals het samenleven in de cel of de prijs van

soulevées par les postes diplomatiques et consulaires et la manière dont les différents étaient tranchés. Le SPF Affaires étrangères s'arrogeait fréquemment le pouvoir de prendre une position définitive sur la nationalité belge sans consulter le Service Nationalité du SPF Justice qui est pourtant techniquement compétent, parfois même en contradiction avec des avis déjà émis par ce service. Or, en cas de différent, le citoyen n'a d'autre choix que d'assigner l'État belge représenté par le ministre de la Justice devant les tribunaux.

Depuis 2013, il y a eu des évolutions positives. D'une part, le SPF Affaires étrangères suit depuis lors les avis du Service Nationalité. D'autre part, en cas de doute, le SPF Affaires étrangères demande beaucoup plus souvent l'avis du Service Nationalité, ce qui implique une charge de travail accrue pour ce dernier. Les demandes d'avis émanent également des communes. Le rôle central du SPF Justice pour trancher ces divergences est donc de plus en plus respecté et reconnu. Ce service doit impérativement pouvoir rendre ses avis dans un délai raisonnable, ce qui est parfois compliqué. Le cadre de ce service est actuellement composé de 4,5 ETP, dont 2 juristes à temps plein, 1 juriste à mi-temps et deux agents administratifs.

Lorsque le SPF Affaires étrangères demande un avis au Service Nationalité, le délai de réponse est environ de 6 mois lorsque le dossier n'est pas trop complexe. Dans des cas plus compliqués cependant, il peut s'écouler jusqu'à 18 mois avant remise de l'avis définitif. La conclusion générale qui s'impose néanmoins c'est que ce service a donc besoin de personnel supplémentaire pour pouvoir rendre ses avis dans un délai raisonnable. Des initiatives ont été prises pour réduire le nombre de demandes d'avis, notamment la création d'une plateforme d'informations à l'attention des communes où sont publiés les avis de portée générale. Il y a actuellement 457 communes connectées à cette plateforme et 375 qui l'utilisent de manière active. A ce jour, 20 avis ont été publiés sur cette plateforme.

2. Les personnes détenues et internées

M. Guido Herman, médiateur fédéral, s'attarde ensuite sur la partie du rapport annuel consacrée aux droits des détenus et des internés.

Les plaintes des détenus concernent généralement les conditions de vie dans les établissements pénitentiaires. Elles portent sur la vie commune en cellule, sur

producten in de gevangenskantine, toegang tot werk en vorming in de gevangenis, agressie en gedrag van medegevangenen of personeel, de toepassing van controlemaatregelen enzovoort. Er wordt in dat verband veel contact opgenomen met de commissies van toezicht om de concrete omstandigheden te verifiëren.

Wat de psychosociale diensten betreft, wordt vaak geklaagd over de wachttermijnen voor het verkrijgen van een afspraak, de organisatie van extra tests of het inwinnen van extra adviezen, de wachttermijnen voor de aflevering van verslagen. De directies van de diverse instellingen melden in dat verband een personeelstekort als verklaring.

Aangaande de gezondheidszorgen wordt er vaak melding gemaakt van veiligheidsvoorschriften die moeilijk verzoenbaar zijn met de nood aan bepaalde medische behandelingen. Ook wordt er vaak geklaagd over het beheer van medische urgenties.

a) Telefonie in de gevangenis

De federale ombudsman beklemtoont verder het belang van de mogelijkheid om contact te hebben met de buitenwereld door middel van welk communicatiemiddel dan ook. De telefoon speelt daarin een uiterst prominente rol, dat wordt ook erkend door het intern en internationaal recht (zie bijvoorbeeld artikel 64 van de Basiswet). Het gebruik van de telefoon binnen de gevangenis is aan bepaalde (tijds)beperkingen onderworpen. Dat op zich kan al stress veroorzaken bij de gedetineerde. Een extra belastende factor is de onzekerheid rond de tarieven die de gedetineerde moet betalen: men stelt vaak een gebrek aan transparantie vast in hoofde van de gevangenisdirectie en zelfs op het niveau van de centrale administratie. De federale ombudsman merkt op dat de kosten voor telefonie soms hoog kunnen oplopen zonder dat men overdreven gebruik maakt van dit communicatiemiddel en dat de tarieven nog steeds bepaald worden aan de hand van tarievenlijsten van Belgacom. Deze tarieven zijn veel te hoog en niet langer marktconform, iets wat zowel door de Minister van Justitie als het DG EPI wordt toegegeven. De hoge tarieven kunnen een beperking vormen op het recht van de gedetineerde om contact te houden met de buitenwereld. Het CPT heeft deze situatie al eerder (in 2012) aan de kaak gesteld.

Aangaande dit punt meldt de federale ombudsman dat de regering een overheidsopdracht gelanceerd heeft. Die werd aanvankelijk ingetrokken. In het voorjaar van 2017 werd een nieuwe opdracht uitgeschreven. De minister van Justitie heeft in november meegedeeld

le prix des produits proposés à la cantine de la prison, sur l'accès au travail et à la formation en prison, sur l'agressivité et le comportement des autres détenus ou du personnel, sur l'application de mesures de contrôle, etc. Le médiateur fédéral prend à cet égard régulièrement contact avec les commissions de surveillance pour vérifier les circonstances concrètes.

En ce qui concerne les services psychosociaux, les délais d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous, l'organisation de tests supplémentaires, la collecte d'avis complémentaires ou la délivrance de rapports sont souvent pointés du doigt. Les directions des différents établissements justifient cette situation par un manque de personnel.

Pour ce qui est des soins de santé, de nombreux détenus dénoncent les prescriptions de sécurité, qui sont difficilement conciliables avec la nécessité de suivre certains traitements médicaux. Beaucoup se plaignent par ailleurs de la gestion des urgences médicales.

a) La téléphonie en prison

Le médiateur fédéral souligne ensuite qu'il est capital de permettre aux détenus de rester en contact avec le monde extérieur par quelque moyen de communication que ce soit. Le téléphone joue un rôle prépondérant à cet égard, ainsi que le reconnaissent également le droit interne et le droit international (voir par exemple l'article 64 de la loi de principes). L'utilisation du téléphone au sein de la prison est soumise à certaines limitations (de temps), ce qui peut déjà en soi être source de stress pour le détenu. Vient s'y ajouter l'incertitude sur les tarifs qui lui sont facturés: on constate souvent un manque de transparence dans le chef de la direction de la prison et même au niveau de l'administration centrale. Le médiateur fédéral souligne que des détenus qui ne font pas un usage excessif de ce moyen de communication se trouvent parfois confrontés à des frais de téléphonie élevés. Il relève également que les tarifs sont encore toujours calculés à partir de listes tarifaires de Belgacom. Ces tarifs sont beaucoup trop élevés et ils ne sont plus conformes au marché, ce qui a été admis tant par le ministre de la Justice que par la DG EPI. Les tarifs élevés peuvent constituer une limitation du droit du détenu de rester en contact avec l'extérieur. Cette situation avait déjà été dénoncée par le CPT en 2012.

Le médiateur fédéral signale à cet égard que le gouvernement a lancé un marché public, qui a été retiré dans un premier temps, avant d'être relancé au printemps 2017. En novembre dernier, le ministre de la Justice a indiqué que le traitement du dossier entraînait

dat “het dossier zich in de eindfase bevindt en einde 2017 kan worden gegund”.

Hij verwacht dat het dossier eind 2017 gegund en vanaf 2018 geïmplementeerd kan worden. Ondertussen werd de bestaande overeenkomst stilzwijgend voortgezet. In de nieuwe gevangenissen wordt evenwel een globaal pakket van digitale diensten aangeboden waarin ook telefonie begrepen zit. Er wordt opgemerkt dat de tarieven voor telefoongebruik plusminus tien procent lager liggen. Bovendien zou men die verlaging beperkt hebben om niet in het daglicht te stellen dat de tarieven in de bestaande gevangenissen te hoog liggen. De heer Herman vindt dit geen voldoende verantwoording, zelfs al neemt men in rekening dat er specifieke kosten verbonden zijn aan het aanbieden van telefonie binnen de gevangenis muren.

b) De gewaarborgde dienstverlening

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsvrouw, wijst erop dat de gedetineerden volledig afhankelijk zijn van de penitentiaire beambten om in hun primaire behoeften te voorzien. Een aanzienlijk deel van de in 2016 ontvangen klachten had betrekking op de detentieomstandigheden in de gevangenissen tijdens de staking die zich tussen 22 april en 24 juni 2016 in een groot aantal gevangenissen heeft voorgedaan. De ombudsmannen hadden in hun jaarverslag van 2015 al aan de Belgische Staat gevraagd om de nodige maatregelen te nemen om bij stakingen de elementaire behoeften van de gedetineerden te waarborgen. Deze vaststelling was er gekomen naar aanleiding van een verzoek tot tussenkomst van de ombudsman vanwege de Commissie van Toezicht van de gevangenis van Vorst tijdens een staking in 2015.

België heeft sindsdien het voorwerp uitgemaakt van een publieke verklaring van het CPT wegens het niet verzekeren van een gewaarborgde dienst. Verschillende wetsvoorstellen tot invoering van een gewaarborgde dienstverlening werden ingediend. Een en ander is ook opgenomen in het regeerakkoord. Dat is dan ook noodzakelijk, want de situaties die in 2015 en 2016 werden waargenomen, zijn een beschaafde democratie onwaardig.

Het hof van beroep van Brussel heeft, in vier arresten die het heeft gewezen op 26 april 2017, verwezen naar een eerder arrest van 17 maart 2016, waarin het hof aangaf dat de inachtneming van artikel 3 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden vereist dat, wat de detentieomstandigheden betreft, de gedetineerden niet worden behandeld als voorwerpen die overgeleverd zijn aan de willekeur van de penitentiaire beambten

dans sa dernière phase et que le marché pourrait être attribué fin 2017.

Il espère que le dossier sera accordé fin 2017 et implémenté à partir de l'année 2018. Entre-temps, la convention existante a été reconduite tacitement. Dans les nouvelles prisons, il existe toutefois un pack global de services numériques qui comprend également la téléphonie. M. Herman souligne que, dans cette offre, le coût des communications téléphoniques est environ 10 % inférieur au prix habituel. Cette ristourne aurait en outre été limitée de manière à ne pas trop attirer l'attention sur le fait que les tarifs sont trop élevés dans les prisons existantes. L'orateur estime que cette justification n'est pas suffisante, même si l'on prend en compte les frais spécifiques liés à la prestation de services de téléphonie à l'intérieur d'une prison.

b) Le service garanti

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, rappelle que les détenus en prisons sont complètement dépendants des agents pénitentiaires pour assurer leurs besoins les plus élémentaires. Une part importante des plaintes reçues en 2016 a concerné les conditions de détention dans les prisons lors de la grève qui a eu lieu du 22 avril au 24 juin 2016 dans un grand nombre de prisons. Dans leur rapport 2015 déjà, les médiateurs demandaient à l'État belge de prendre les mesures nécessaires pour garantir les besoins élémentaires des détenus en cas de grève. Ce constat faisait suite à une demande d'intervention du médiateur de la part de la commission de surveillance de la prison de Forest lors d'une grève en 2015.

Depuis lors, la Belgique a fait l'objet d'une déclaration publique du CPT en raison de l'absence de service garanti. Plusieurs propositions de loi visant à instaurer un service garanti ont été déposées. L'accord de gouvernement le prévoit également. Cela est indispensable, en effet, car les situations observées en 2015 et 2016 sont indignes d'une démocratie civilisée.

La Cour d'appel de Bruxelles a, dans 4 arrêts rendus le 26 avril 2017, fait référence à un arrêt précédent du 17 mars 2016 dans laquelle elle disait que le respect de l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme exige, en ce qui concerne les conditions de détention, que les détenus ne soient pas traités comme des objets à la merci du refus des agents pénitentiaires de travailler, sans savoir quand cet arrêt prendra fin et se trouvant soumis pour des raisons indépendantes de leur

die naar goeddunken het werk kunnen neerleggen, zonder dat de gedetineerden weten hoe lang die werkonderbreking zal duren en waardoor ze, om redenen buiten hun wil, extreme detentievooraarden moeten verduren, hetgeen een gevoel van ontreddeering veroorzaakt dat verder gaat dan het onvermijdelijk niveau van lijden dat eigen is aan een vrijheidsbeneming. Volgens het hof van beroep van Brussel moeten bepaalde elementaire rechten te allen tijde worden gewaarborgd: drie maaltijden per dag, waarvan één warme maaltijd, toegang tot douches, één dag op twee; toegang tot een telefoon, één dag op twee; een dagelijkse wandeling van een uur op de binnenplaats; twee familiebezoeken per week en twee bezoeken per week voor advocaten of de Commissie van Toezicht. De ombudsmannen bevestigen bijgevolg hun aanbeveling RG15/01 en hopen dat ze voor het einde van de zittingsperiode zal worden uitgevoerd.

c) De geïnterneerde personen in gevangenisomgeving

De ombudsmannen ontvangen ook klachten van geïnterneerde personen. Het is niet de bedoeling dat deze in een gevangenisomgeving verblijven. Ze mogen er slechts tijdelijk worden opgenomen, in een aangepaste omgeving, zoals een vleugel voor bescherming van de maatschappij, zo lang als nodig is om ze naar een geschikte zorginstelling over te brengen.

Sinds 2012 heeft het Europees Hof voor de rechten van de mens België veertienmaal veroordeeld wegens het gebrek aan plaats in een aangepaste structuur en wegens het opsluiten van geïnterneerden in de gevangenis. In september 2016 heeft het Hof de Belgische Staat twee jaar gegeven om de algemene toestand bij te sturen.

In 2013 hebben de ombudsmannen er bovendien op gewezen dat een aantal geïnterneerden zich niet in een psychiatrische afdeling bevonden maar in het gewone gevangenisomgeving, met alle gevolgen van dien voor henzelf en voor de medegeïnterneerden en voor het personeel dat niet opgeleid is om voor hen te zorgen. De regering heeft sindsdien een actieplan opgezet om de geïnterneerden uit de strafinrichtingen te halen. Er is een forensisch psychiatrisch centrum in Gent geopend en vervolgens in Antwerpen. Het plan is om er één per rechtsgebied van een hof van beroep te installeren. Die maatregelen hebben een positief effect: tussen 2014 en 2017 is het aantal geïnterneerden in de penitentiaire inrichtingen gedaald met meer dan 40 %, wat significant is.

Het aantal geïnterneerden die nog altijd in de gewone gevangenisafdeling worden vastgehouden, komt echter niet in de statistieken voor. Die verontrustende situatie

volonté à des conditions de détention extrêmes, ce qui engendre une détresse qui excède le niveau inévitable de souffrance inhérent à la privation de liberté. Certains droits élémentaires doivent être, toujours selon la Cour d'appel de Bruxelles, garantis en tout temps: trois repas par jour, dont un chaud; l'accès aux douches, un jour sur deux; l'accès au téléphone, un jour sur deux; une promenade quotidienne d'une heure au préau; deux visites familiales par semaine et deux jours de visite par semaine des avocats ou de la commission de surveillance. Les médiateurs confirment donc leur recommandation RG15/01 et espèrent qu'elle sera rencontrée avant la fin de la législature.

c) Les internés en milieu pénitentiaire

Les médiateurs reçoivent également des plaintes des personnes internées. Celles-ci n'ont pas vocation à séjourner en milieu pénitentiaire. Elles ne peuvent y être détenues que temporairement et dans un environnement adapté, telle une aile de défense sociale, pendant le temps nécessaire pour les transférer vers une institution de soins appropriée.

Depuis 2012, la Belgique s'est fait condamner à 14 reprises par la Cour européenne des droits de l'homme en raison du manque de place en structure adaptée et du maintien d'internés en prison. En septembre 2016, la Cour a donné deux ans à l'État belge pour remédier à la situation générale.

En 2013, les médiateurs avaient en outre mis en évidence qu'un certain nombre d'internés en prison se trouvaient non pas en annexe psychiatrique mais bien dans les quartiers ordinaires de la prison, avec les conséquences que cela engendre pour eux-mêmes et pour les codétenus et le personnel non formé pour les prendre en charge. Le gouvernement a, depuis lors, mis en route un plan d'action pour sortir les internés du milieu pénitentiaire. Un centre de psychiatrie légale a vu le jour à Gand, et ensuite à Anvers. Il est prévu d'en installer un par ressort de cour d'appel. Ces mesures ont un impact positif: entre 2014 et 2017, le nombre de personnes internées détenues en milieu pénitentiaire a baissé de plus de 40 %, ce qui est significatif.

Cependant, le nombre d'internés toujours détenus dans des ailes ordinaires de la prison n'apparaît pas dans les statistiques. Cette situation inquiétante doit

moet onmiddellijk worden stopgezet. In individuele gevallen verschuilen het DG EPI en de gevangenisdirecties zich vaak achter het advies van de arts die vindt dat de betrokkene niet is aangepast aan het groepsleven in de psychiatrische afdeling en adviseert om de betrokkene in de cel te houden. Voor de ombudsmannen is dat argument niet aanvaardbaar. Ze handhaven bijgevolg hun aanbeveling RO 13/07 teneinde niet langer geïnterneerden in gewone gevangenissen vast te houden. Zelfs tijdens een tijdelijk verblijf in een strafinrichting moet de betrokkene in een aan zijn toestand aangepaste omgeving worden gehouden. Zo nodig moet het DG EPI de nodige aanpassingen aan de psychiatrische afdelingen aanbrengen om er het detentieregime op het risicoprofiel van de geïnterneerde te kunnen afstemmen.

d) Het extern toezicht in de Forensisch Psychiatrische Centra (FPC)

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, staat vervolgens stil bij een aanbeveling uit 2010 met betrekking tot het onafhankelijk en doeltreffend toezicht op de gevangenissen en het ontbreken of niet voorzien van een Commissie van Toezicht in een aantal instellingen. De spreker meldt dat de minister van Justitie gedeeltelijk aan dit probleem heeft verholpen (zie dienaangaande het jaarverslag, blz. 48-49). Een aantal plaatsen van vrijheidsberoving ontsnappen evenwel nog aan extern toezicht op de detentieomstandigheden door een Commissie van Toezicht.

Dat is ook het geval met de recent opgerichte Forensische Psychiatrische Centra (FPC's) die worden geëxploiteerd door private consortia die ook het huishoudelijk reglement vaststellen waarin de interne rechtspositie wordt geregeld. Hoewel er een aantal maatregelen werden getroffen voor de inspectie en de controle (zie het jaarverslag, blz. 50-51), ontbreekt het aan een instantie die extern toezicht kan uitoefenen op de interne rechtspositie.

De federale ombudsman stipt aan dat het college van federale ombudsmannen in 2015 al een klacht ontving over het FPC in Gent (zie dienaangaande het jaarverslag, blz. 51).

De spreker legt ook uit dat de evaluatie omtrent het ontbreken van een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan wordt ondersteund door een verslag van een audit uitgevoerd door Zorginspectie Vlaanderen. In die audit wordt uitgelegd dat een aantal aspecten van de interne rechtspositie onvoldoende wettelijk geregeld zijn, zoals het recht op communicatie en op informatie, het klachtrecht enzovoort.

cesser immédiatement. Dans les cas individuels, la DG EPI et les directions de prison se retranchent souvent derrière l'avis du médecin qui a estimé que la personne n'était pas adaptée au régime de groupe qui prévaut dans les annexes psychiatriques, et a conseillé de placer la personne dans le cellulaire. Pour les médiateurs, cet argument n'est pas admissible. Ils maintiennent donc leur recommandation RO 13/07 de mettre un terme à la détention d'internés dans les quartiers de droit commun. Même pendant le maintien temporaire en milieu pénitentiaire, la personne doit être placée dans un environnement adapté à son état. Le cas échéant, la DG EPI doit procéder aux aménagements nécessaires dans les annexes psychiatriques pour pouvoir y moduler le régime de détention en fonction du profil de la personne internée.

d) La surveillance externe dans les Centres de Psychiatrie Légale (CPL)

M. Guido Herman, médiateur fédéral, revient ensuite sur une recommandation de 2010 concernant la surveillance indépendante et efficace des prisons et l'absence de Commission de surveillance dans un certain nombre d'établissements. L'orateur indique que le ministre de la Justice a partiellement remédié à ce problème (voir à ce sujet le rapport annuel, pp. 48-49). Cependant, un certain nombre de lieux de détention échappent toujours à une forme de contrôle extérieur des conditions de détention par une Commission de surveillance.

C'est également le cas des Centres de Psychiatrie légale (CPL) créés récemment, qui sont exploités par des consortiums privés qui établissent également le règlement d'ordre intérieur régissant le statut juridique interne des personnes détenues dans ces CPL. Bien que certaines mesures aient été prises pour l'inspection et le contrôle (voir le rapport annuel, pp. 50 et 51), il manque une instance capable d'exercer un contrôle extérieur sur ce statut juridique interne.

Le médiateur fédéral souligne qu'en 2015, le collège des médiateurs fédéraux avait déjà reçu une plainte à ce sujet à propos du CPL de Gand (voir rapport annuel, p. 51).

L'orateur explique également que l'évaluation relative à l'absence d'organe de surveillance externe et indépendant est étayée par un rapport d'audit effectué par *Zorginspectie Vlaanderen*. Cet audit explique que divers aspects du statut juridique interne ne sont pas suffisamment réglementés par la loi. Il s'agit notamment du droit de communiquer avec le monde extérieur, du droit à l'information et du droit de se plaindre.

De heer Herman beklemtoont het belang van een extern toezicht in dit verband.

Vandaar dat dienaangaande de volgende aanbeveling wordt uitgebracht: “Overwegende dat elke plaats van vrijheidsberoving over een onafhankelijk en doeltreffend toezichtsorgaan moet kunnen beschikken met als opdracht een toezicht op de omstandigheden, waarin personen worden gevangen gehouden in het licht van hun fundamentele rechten, beveelt de federale Ombudsman aan om onverwijld voor elk forensisch psychiatrisch centrum, zoals bepaald bij artikel 3, 4°, C, van de wet van 5 mei 2014 betreffende de internering, een extern en onafhankelijk toezichtsorgaan te voorzien.” (jaarverslag, blz. 54).

e) Het extern toezicht in alle detentieplaatsen

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsvrouw, komt terug op aanbeveling RG 10/02 uitgebracht in 2010 en waarin de ombudsmannen in 2010 hadden vastgesteld dat bij het toezichtstelsel heel wat misloopt: er zijn met name onvoldoende leden aanwezig in bepaalde toezichtcommissies en het toezichtstelsel binnen de FOD Justitie lijdt onder een gebrek aan middelen en onafhankelijkheid. Sindsdien werden bepaalde lokale commissies opgericht en werden de ontbrekende leden aangesteld en de middelen lichtjes verhoogd. Het toezichtstelsel zal in 2018 bovendien worden overgeheveld naar het Parlement, waardoor de nodige onafhankelijkheid zal kunnen worden gewaarborgd.

Toch volstaat dit niet. Er is in België immers niets gepland voor de instelling van een volwaardig professioneel toezicht voor alle detentieplaatsen, zoals dit door het OPCAT wordt geëist. De overheveling van het toezicht naar het Parlement zal geen oplossing bieden voor alle bestaande problemen. De ratificatie van het OPCAT, waartoe België zich in 2005 heeft verbonden, kan nog niet in overweging worden genomen.

In 2015 hebben de federale ombudsmannen en de ombudsmannen van de gemeenschappen samen ter gelegenheid van het Universeel Periodiek Onderzoek van België bij de Verenigde Naties de aanbeveling geformuleerd om dringend een dergelijke regeling in te stellen. Die regeling moet zorgen voor een volwaardig professioneel en extern toezicht van alle plaatsen waar mensen hun vrijheid wordt ontnomen, met inbegrip van onder meer de gesloten centra voor migranten, de forensische psychiatrische centra en de jeugdinstituten. De werking van die regeling moet gebaseerd zijn op beproefde methodes die in overeenstemming zijn met de internationale normen ter zake.

M. Herman insiste sur l'importance d'une surveillance externe à cet égard.

C'est pourquoi, les médiateurs formulent la recommandation suivante en la matière: “considérant que tout lieu de privation de liberté doit être doté d'un organe de surveillance indépendant et effectif ayant pour mission de vérifier les conditions dans lesquelles les personnes sont détenues en relation avec leurs droits fondamentaux, le Médiateur fédéral recommande de doter, sans délai, chaque centre de psychiatrie légale, prévu par l'article 3, 4°, C, de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement, d'une commission de surveillance externe et indépendante.” (rapport annuel, p. 54).

e) La surveillance externe dans tous les lieux de détention

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, revient sur la recommandation RG 10/02 émise en 2010 dans laquelle les médiateurs avaient constaté que le système de surveillance présentait de nombreux dysfonctionnements, notamment l'absence de membres suffisants dans certaines commissions de surveillance, mais aussi le manque de moyens et d'indépendance du système dans le giron du SPF Justice. Depuis lors, certaines commissions locales ont été créées, les membres manquants ont été nommés et les moyens légèrement renforcés. En outre, le système de surveillance sera transféré en 2018 vers le Parlement, ce qui permettra de lui assurer l'indépendance requise.

Cela n'est cependant pas suffisant. En effet, rien n'est prévu pour que la Belgique se dote d'un véritable monitoring professionnel pour tous les lieux de détention, tel qu'exigé par l'OPCAT. Le transfert de la surveillance vers le Parlement ne permettra pas de résoudre tous les problèmes existants. On ne peut pas encore envisager la ratification de l'OPCAT à laquelle la Belgique s'est engagée en 2005.

En 2015, les différents médiateurs fédéraux et communautaires ont émis ensemble une recommandation à l'occasion de l'exercice périodique universel de la Belgique devant les Nations Unies pour réclamer la mise en place urgente d'un tel mécanisme, qui doit assurer un véritable monitoring professionnel et externe de tous les lieux de privation de liberté, y compris les centres fermés pour migrants, les centres de psychiatrie légale et IPPJ notamment. Ce mécanisme devra fonctionner selon des méthodologies éprouvées qui correspondent aux normes internationales en la matière.

II. — OPMERKINGEN EN VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) beklemtoont het belang van het instituut ombudsman dat meer doet dan alleen een luisterend oor bieden aan burgers die geen gehoor vinden bij de administratie.

De klachten en aanbevelingen aangaande het departement hebben betrekking op een aantal fundamentele pijnpunten. Bovendien gaat het vaak om klachten van een groep burgers – gedetineerden en geïnterneerden – die een aantal barrières moeten overwinnen om hun situatie aan de kaak te stellen.

De heer Van Hecke wenst de verdiensten van het verslag te onderstrepen en vraagt dat de federaal ombudsmannen in de toekomst blijven toezien op de uitvoering van eerder uitgebrachte aanbevelingen. Dat is van uiterst groot belang voor het Parlement, want het ondersteunt de wetgevende macht in haar controlefunctie ten opzichte van de uitvoerende macht.

Mevrouw Sonja Becq (CD&V) sluit zich aan bij de vorige spreker.

Wat het extern toezicht op de interne rechtspositie in de PFC's betreft, vraagt de spreekster of de voor deze instellingen bevoegde ombudsmannen daarin geen bevoegdheden hebben.

De heer Philippe Goffin (MR) onderstreept dat de federale ombudsmannen in ons land 13 spreekuren houden waar de burgers maandelijks kunnen worden ontvangen. Maakt die decentralisatie een beter persoonlijk contact mogelijk, of worden de stappen vooral per telefoon of via het internet ondernomen?

Zijn de burgers er zich voorts soms van bewust dat de *follow-up* die de ombudsmannen van hun probleem verrichten, vervolgens ook nuttig is voor andere burgers? De spreker haalt het voorbeeld aan van de wet van 25 juni 2017 tot hervorming van regelingen inzake transgenders wat de vermelding van een aanpassing van de registratie van het geslacht in de akten van de burgerlijke stand en de gevolgen hiervan betreft.

Het lid herinnert eraan dat het Parlement vragende partij is voor een duurzame *follow-up* van de verschillende vraagstukken, opdat het de mogelijkheid zou hebben om te reageren.

II. — OBSERVATIONS ET QUESTIONS DES MEMBRES

M. Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) souligne l'importance de l'institution que constitue le médiateur qui fait bien plus que prêter une oreille attentive aux citoyens qui ne sont pas écoutés par l'administration.

Les plaintes et les recommandations relatives au département portent sur plusieurs problèmes fondamentaux. Qui plus est, il s'agit souvent de plaintes émanant d'un groupe de citoyens – les personnes détenues et internées – qui doivent surmonter toute une série d'obstacles pour dénoncer leur situation.

M. Van Hecke tient à souligner les mérites du rapport et invite les médiateurs fédéraux à continuer de surveiller, à l'avenir, la mise en œuvre des recommandations précédemment émises. Cette tâche est capitale pour le Parlement, car elle soutient le pouvoir législatif dans sa fonction de contrôle à l'égard du pouvoir exécutif.

Mme Sonja Becq (CD&V) se rallie aux propos de l'intervenant précédent.

En ce qui concerne la surveillance externe exercée sur le statut juridique interne des personnes détenues en CPL, l'intervenante demande si les médiateurs compétents pour ces institutions n'y exercent pas de compétence.

M. Philippe Goffin (MR) souligne que les médiateurs fédéraux disposent de 13 permanences dans le pays qui permettent de recevoir les citoyens mensuellement. Cette décentralisation permet-elle un meilleur contact physique ou les démarches se passent-elles surtout par téléphone ou par Internet?

En outre, les citoyens ont-ils parfois conscience que le suivi que les médiateurs font de leur problème est aussi utile à d'autres citoyens par la suite? L'orateur cite l'exemple de la loi du 25 juin 2017 réformant des régimes relatifs aux personnes transgenres en ce qui concerne la mention d'une modification de l'enregistrement du sexe dans les actes de l'état civil et ses effets.

L'orateur rappelle que le Parlement est demandeur d'avoir un suivi dans la durée des différentes problématiques, pour lui permettre de réagir.

III. — ANTWOORDEN VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN EN GEDACHTEWISSELING

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, bevestigt dat er voor het FPC Gent een ombudsman werd ingesteld, maar die aanstelling kadert in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt. De bevoegdheden van die ombudsman strekt zich vooral uit over de relatie tussen de FPC als zorgverstrekker en de geïnterneerde als patiënt. Het is een eerstelijnsklachteninstantie die evenwel niet volledig onafhankelijk kan functioneren. De dienst voldoet niet volledig aan alle criteria van onafhankelijkheid en onpartijdigheid om te kunnen worden gekwalificeerd als een echte toezichtsinstantie. Hij spreekt zich daarmee niet uit over de kwaliteit van het geleverde werk. Bovendien vallen een aantal aspecten van de leefomstandigheden (bijvoorbeeld de toegang tot communicatiemiddelen) in het FPC buiten de bevoegdheden van deze instantie. Ook de eerder genoemde audit wijst daar op. Een aantal aspecten bevinden zich bovendien in een grijze zone. Dat alles bevestigt de nood aan externe, onafhankelijke toezichtsinstantie.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsvrouw, geeft aan dat 2 % van de ontvangen dossiers afkomstig is van de gedecentraliseerde spreekuren. Dat kan weinig lijken, maar is wel essentieel, want het biedt de mogelijkheid in contact te treden met kwetsbaardere groepen, zoals ouderen of sommige bevolkingssegmenten van vreemde herkomst. De lokale overheden dringen erop aan dat die spreekuren worden gehandhaafd of zelfs uitgebouwd, daar ze zeer belangrijk zijn voor de bevolking.

Aangaande de perceptie van de burger meldt de spreekster dat een burger die zich tot de ombudsman wendt vooral een oplossing voor zijn persoonlijk knelpunt zoekt. Velen willen echter ook dat dit andere mensen niet langer zal overkomen. Dit is de signaalfunctie van de klachten. Dankzij elk individueel dossier kan inzake het vraagstuk dus meer structureel vooruitgang worden geboekt.

Bovendien trachten de ombudsmannen om zichtbaarheid te geven aan klachten die tot verbeteringen hebben geleid, zoals recentelijk het geval was bij de transgenderwet.

De ombudsmannen onderzoeken de mogelijkheden om hun toegankelijkheid voor de burgers te vergroten, onder meer door nieuwe communicatiemiddelen te gebruiken.

III. — RÉPONSES DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX ET ÉCHANGE DE VUES

M. Guido Herman, médiateur fédéral, confirme qu'un médiateur a été désigné pour le CPL de Gand, mais indique que cette désignation s'inscrit dans le cadre de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Les compétences de ce médiateur concernent surtout la relation entre le CPL, en sa qualité de prestataire de soins, et la personne internée, en sa qualité de patient. Il s'agit d'un service de plaintes de première ligne qui ne peut cependant pas fonctionner en toute indépendance. Ce service ne répond pas entièrement à tous les critères d'indépendance et d'impartialité à remplir pour pouvoir être considéré comme une véritable instance de surveillance. Ce constat ne constitue en rien un jugement sur la qualité du travail fourni. Par ailleurs, plusieurs aspects liés aux conditions de vie (par exemple l'accès aux moyens de communication) au sein du CPL ne relèvent pas des compétences de cette instance, comme le souligne également l'audit précité. En outre, plusieurs aspects se situent dans une zone grise. Tous ces éléments ne font que confirmer la nécessité de disposer d'une instance de surveillance externe et indépendante.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, indique que 2 % des dossiers reçus viennent des permanences décentralisées. Cela peut paraître peu, mais c'est essentiel car cela permet de toucher des groupes plus vulnérables, comme les personnes âgées ou certaines populations d'origine étrangères. Les pouvoirs locaux insistent pour que ces permanences soient maintenues voire renforcées, car elles sont très importantes pour la population.

Concernant la perception du citoyen, l'oratrice indique qu'il cherche avant tout une solution à son problème individuel lorsqu'il se dirige vers le médiateur. Cependant, beaucoup souhaitent aussi que cela n'arrive plus à d'autres. C'est la fonction de signal des plaintes. Chaque dossier individuel permet donc de faire avancer la problématique de manière plus structurelle.

En outre, les médiateurs tentent de donner de la visibilité aux plaintes qui aboutissent à des améliorations, comme cela a été le cas avec la loi sur les transgenres récemment.

Les médiateurs examinent les possibilités de renforcer encore leur accessibilité pour les citoyens, notamment à travers les nouveaux moyens de communication.

De heer Guido Herman, federale ombudsman, legt uit dat de federaal ombudsmannen steeds op zoek zijn naar geschikte en doeltreffende communicatiekanalen die drempelverlagend kunnen werken. In dat kader wordt onder meer gebruik gemaakt van lokale contactpunten om in contact te treden met moeilijk bereikbare doelgroepen. Hij staat dienaangaande open voor alle suggesties.

De heer Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) vraagt of de federale ombudsman ook werkt via het Sociaal Huis dat op lokaal vlak in Vlaanderen werd ingevoerd.

De heer Guido Herman, federaal ombudsman, stipt aan dat de federaal ombudsmannen nauw samenwerken met de lokale besturen (gemeentebesturen en OCMW's) en dat er op dit ogenblik een communicatieplan in de steigers staat. Hij zegt dat het, om doeltreffend te kunnen werken, van groot belang is om de nodige contacten te hebben met mensen met terreinkennis. Het communicatieplan voorziet ook in maatregelen om op lokaal niveau voet aan grond te krijgen.

De rapporteur,

Stefaan VAN HECKE

De voorzitter,

Philippe GOFFIN

M. Guido Herman, médiateur fédéral, explique que les médiateurs fédéraux recherchent constamment des canaux de communication appropriés et efficaces qui les rendent plus accessibles. Dans cet esprit, ils utilisent notamment des points de contact locaux afin d'entrer en contact avec des groupes-cibles difficilement accessibles. À cet égard, il est ouvert à toutes les suggestions.

M. Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) demande si le Médiateur fédéral travaille également via les "maisons sociales", qui ont été instaurées au niveau local en Flandre.

M. Guido Herman, médiateur fédéral, indique que les médiateurs fédéraux collaborent étroitement avec les autorités locales (les administrations communales et les CPAS) et qu'un plan de communication est en cours d'élaboration. Il déclare qu'il importe d'avoir les contacts nécessaires avec des acteurs de terrain pour pouvoir travailler efficacement. Le plan de communication prévoira également des mesures permettant une implantation au niveau local.

Le rapporteur,

Stefaan VAN HECKE

Le président,

Philippe GOFFIN