

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 november 2008

JAARVERSLAG 2007
van de Federale ombudsman

VERSLAG

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

INHOUD

- I. Voorstelling van het jaarverslag 2007 van de Federale
ombudsmannen 3
- II. Bespreking 16

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 novembre 2008

RAPPORT ANNUEL 2007
du Médiateur fédéral

RAPPORT

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

SOMMAIRE

- I. Présentation du rapport annuel 2007 des Médiateurs
fédéraux 3
- II. Discussion 16

<i>cdH</i>	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>	
<i>CD&V</i>	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>	
<i>Ecolo-Groen!</i>	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>	
<i>FN</i>	:	<i>Front National</i>	
<i>LDD</i>	:	<i>Lijst Dedecker</i>	
<i>MR</i>	:	<i>Mouvement Réformateur</i>	
<i>N-VA</i>	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>	
<i>Open Vld</i>	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>	
<i>PS</i>	:	<i>Parti Socialiste</i>	
<i>sp.a+VI.Pro</i>	:	<i>Socialistische partij anders + VlaamsProgressieven</i>	
<i>VB</i>	:	<i>Vlaams Belang</i>	

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
<i>DOC 52 0000/000 :</i>	<i>Parlementair document van de 52^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	<i>DOC 52 0000/000 :</i>	<i>Document parlementaire de la 52^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	<i>QRVA :</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	<i>CRIV :</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	<i>CRABV :</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>	<i>CRIV :</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Plenum</i>	<i>PLEN :</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM :</i>	<i>Commissievergadering</i>	<i>COM :</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT :</i>	<i>moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>	<i>MOT :</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.deKamer.be</i>	<i>www.laChambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>	<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2007 van de federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergadering van 8 oktober 2008.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2007 VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

Werking van de dienst en toegankelijkheid

De heer Guido Schuermans, Federaal ombudsman (N), legt eerst de werking van de ombudsdienst uit en licht meer bepaald de maatregelen toe die werden genomen om de toegankelijkheid voor de burger te vergemakkelijken.

In 2007 hebben de diensten van de ombudsmannen zich voort ingespannen om de bekendheid van de dienst te vergroten en om hem toegankelijker te maken voor de burgers. Zo werd de in het vorige jaarverslag aangekondigde campagne voortgezet.

In de gemeenten, de OCMW's, de ambassades en de consulaten in het buitenland, alsmede in de gevangissen werden in een voor iedereen verstaanbare taal brochures en affiches «de Federale ombudsman helpt u ...» verspreid.

Eind 2007 zijn aankondigingen verschenen in de nieuwsblad- en tijdschriftenpers (*Metro*, *Télé Moustique*, *Ciné-Télé-Revue*, *Humo*, *Dag Allemaal*).

Die campagne heeft haar vruchten afgeworpen: gezien de Ombudsman in 2007 ongeveer 700 dossiers meer heeft geopend dan in 2006, wat neerkomt op een stijging met 16%.

In het Franstalige landsgedeelte werd een «*semaine de la médiation*» georganiseerd in samenwerking met de ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap en de ombudsman van het Waals Gewest. Een Engelse dubbeldeksbus is naar verschillende Waalse steden en naar Brussel getrokken om het ombudswerk dicht bij de burger te brengen en de toegang tot de informatie te vergemakkelijken. Die actie heeft ook tot doel te herinneren aan het bestaan van de plaatselijke spreekuren die deze Franstalige ombudsmannen sinds vijf jaar organiseren. De burgers kunnen bij een gemeenschappelijk loket van de drie ombudsmannen mondeling een klacht indienen, die automatisch door de bevoegde ombudsman wordt behandeld.

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2007 des Médiateurs fédéraux au cours de sa réunion du 8 octobre 2008.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2007 DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

Fonctionnement du service et accessibilité

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N) explique tout d'abord le fonctionnement du service de médiation et, en particulier les mesures prises pour faciliter l'accessibilité du citoyen.

En 2007, les services du Médiateur ont poursuivi leurs efforts afin d'accroître la notoriété du service et de le rendre plus accessible aux citoyens. Ainsi, la campagne d'information annoncée dans le rapport annuel précédent a été poursuivie.

Des brochures ainsi que des affiches «le Médiateur vous écoute...», rédigées dans un langage compréhensible pour tous, ont été diffusées dans les communes et les CPAS, les ambassades et consulats à l'étranger ainsi que dans les établissements pénitentiaires.

Fin 2007, des annonces sont parues dans la presse écrite (*Méto*, *Télé Moustique*, *Ciné-Télé-Revue*, *Humo*, *Dag Allemaal*).

Cette campagne a porté ses fruits; en effet, le Médiateur a ouvert en 2007, environ 700 dossiers en plus qu'en 2006, ce qui représente une augmentation de 16%.

Dans la partie francophone du pays, une «*semaine de la médiation*» a été organisée, en collaboration avec la médiatrice de la Communauté française et le médiateur de la Région wallonne. Un bus anglais à impériale a sillonné différentes villes wallonnes afin de rapprocher les services du Médiateur des citoyens et de faciliter l'accès à l'information. Cette action avait également pour objectif de rappeler l'existence des permanences locales, organisées depuis cinq ans par ces médiateurs francophones. Les citoyens peuvent introduire oralement une réclamation auprès d'un guichet commun aux trois médiateurs. Cette réclamation est automatiquement traitée par le médiateur compétent.

In Vlaanderen houden de Federale ombudsman en de Vlaamse ombudsdienst maandelijks gemeenschappelijke spreekuren in de lokalen van de ombudsmannen in de provinciehoofdplaatsen, met name in Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven. In Hasselt vindt het spreekuur in de provinciale bibliotheek plaats.

De heer Schuermans herinnert vervolgens aan het bestaan van het netwerk van Europese ombudsmannen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen van de lidstaten van de Europese Unie en (sinds 2005) ook die van de kandidaat-lidstaten. Het is een praktisch samenwerkingsverband voor de behandeling van de klachten van de Europese burgers over de toepassing van het gemeenschapsrecht.

In 2007 heeft het 6^e seminarie van de nationale ombudsmannen van de lidstaten en kandidaat-lidstaten van de Europese Unie plaatsgehad. Het werd afgesloten met een verklaring die bedoeld is om meer bekendheid te geven aan de gemeenschapsdimensie in het werk van de ombudsmannen en om te verduidelijken welke dienstverlening zij de burgers bieden. Die verklaring bevat een aantal kwaliteitsstandaarden die alle leden van het netwerk hanteren om aan het publiek een optimale dienstverlening te bieden (hoffelijkheid, transparantie, motivering van de adviezen of beslissingen, publieksinformatie, toegankelijkheid, snelle behandeling enzovoort).

Aansluitend bij het voornoemde seminarie heeft de heer Nikiforos Diamandouros, Europees ombudsman, op uitnodiging van de federale ombudsmannen, een officieel bezoek gebracht aan België en heeft hij bij die gelegenheid onder meer de voorzitter en de ondervoorzitter van de Kamer ontmoet.

In samenwerking met het Interdisciplinair Centrum voor Ombudsstudies (ICOM) hebben de Federale ombudsman en de Vlaamse ombudsdienst hebben op 9 oktober 2007 een studiedag georganiseerd rond het thema «Ombudsdiensten en vreemdelingen».

Statistieken

De heer Schuermans becommentarieert vervolgens een aantal statistische gegevens over de klachten, de ontvankelijkheid ervan en de behandelingsduur van de dossiers.

Aantal dossiers

In 2007 hebben de diensten van de ombudsman het hoogste aantal dossiers sinds hun oprichting geregistreerd: er werden 5 257 nieuwe dossiers geopend,

En Flandre, le Médiateur fédéral et le Médiateur flamand tiennent mensuellement des permanences communes dans les locaux des ombudsmans installés dans les chefs-lieux des provinces, c'est-à-dire à Anvers, Bruges, Gand et Louvain. A Hasselt, la permanence se tient dans la Bibliothèque provinciale.

M. Schuermans rappelle ensuite l'existence du Réseau des médiateurs européens qui regroupe les médiateurs nationaux et régionaux des pays membres de l'Union européenne ainsi que (depuis 2005) les médiateurs des pays candidats à l'adhésion. Ce réseau permet une collaboration dans le traitement des plaintes des citoyens européens concernant l'application du droit communautaire.

En 2007, a eu lieu le 6^e séminaire des médiateurs européens, qui s'est soldé par une déclaration destinée à mieux faire connaître la dimension communautaire du travail des médiateurs et à préciser les services offerts aux citoyens. Cette déclaration définit également certaines normes de qualité afin de garantir un service optimal aux citoyens (courtoisie, transparence, motivation des décisions ou avis, information du public, accessibilité, rapidité de traitement,...).

Dans le prolongement de ce séminaire, le Médiateur européen, M. Nikiforos Diamandouros a effectué une visite officielle en Belgique à l'invitation des médiateurs fédéraux et a, à cette occasion, rencontré, entre autres, le président et le vice-président de la Chambre.

Le 9 octobre 2007, une journée d'étude a été organisée par le Médiateur fédéral et le Médiateur flamand en partenariat avec le centre de Recherche interdisciplinaire sur l'Ombusman (CRIO) sur le thème «La médiation et les étrangers».

Statistiques

M. Schuermans commente ensuite quelques données statistiques sur les plaintes, leur recevabilité et la durée de traitement des dossiers.

Nombre de dossiers

En 2007, les services du Médiateur ont enregistré le nombre le plus élevé de dossiers depuis la création du service: 5.257 nouveaux dossiers ont été ouverts dont

waaronder 1.141 informatievragen. In vergelijking met 2006 is het aantal dossiers in 2007 gestegen met 16%. De verhouding tussen klachten en informatievragen is echter ongewijzigd gebleven. Het beantwoorden van vragen om inlichtingen vertegenwoordigt een niet te verwaarlozen werklust. Het zou in dat opzicht nuttig zijn, mochten de administratieve diensten over een centraal informatiepunt beschikken, zoals dat reeds bij de Vlaamse administratie bestaat.

Communicatiemiddel

In 2007 werden de klachten en de informatievragen vooral via e-mail (38,5%) ingediend. Vervolgens richtten de burgers zich tot de ombudsman per brief (25,8%, wat een lichte daling is ten opzichte van 2006), telefonisch (19,6%), ter plaatse (7,5%), per fax (4,3%) en tot slot op de spreekuren (4,2%, tegen 1,5% in 2006). Vastgesteld wordt dat de burgers vaker naar de plaatselijke spreekuren stappen.

Ontvankelijkheid van de klachten

In 2007 werd de nieuwe evaluatiemethode voor het eerst toegepast. Ze bestaat erin, bij het afsluiten van het dossier, aan te geven of een klacht al dan niet gegrond is, in het licht van de 15 ombudsnormen.

In 2007 werd 75,3% van de klachten ontvankelijk en 24,7% onontvankelijk bevonden. Dat (on)ontvankelijkheidsaspect vertegenwoordigt heel wat werk, want om tot die conclusie te komen is een grondig onderzoek van de klacht vereist.

60% van de onontvankelijke klachten behelsden een aangelegenheid waarvoor de ombudsman onbevoegd is en waarvoor geen andere institutionele ombudsdienst bestaat. 16% van de onontvankelijke klachten werd overgezonden aan een andere ombudsdienst. In 12,4% van de gevallen had de klager verzuimd de voorafgaande stappen te ondernemen. 8% van de klachten waren duidelijk ongegrond.

Klachten per administratie

Net als in 2006 heeft het merendeel van de klachten betrekking op de FOD Binnenlandse Zaken en inzonderheid op de Dienst Vreemdelingenzaken. Daarna volgen de FOD Financiën en de sector Sociale Zekerheid met inbegrip van de sociale parastatalen.

1141 demandes d'information. 2007 se caractérise par une augmentation de 16% des dossiers par rapport à 2006. Toutefois, la proportion entre les plaintes et les demandes d'information ne s'est pas modifiée. Les réponses aux demandes d'information représentent une partie non négligeable de la charge de travail. A cet égard, il serait utile que les administrations disposent d'un point d'information central comme cela existe déjà à l'administration flamande.

Moyen de communication

En 2007, c'est surtout par courriel (38,5%) que les plaintes ou les demandes d'information ont été introduites. Les citoyens s'adressent ensuite au Médiateur par lettre (25,8%, léger recul par rapport à 2006), par téléphone (19,6%), en venant sur place (7,5%), par télécopie (4,3%) et enfin en se rendant aux permanence (4,2% contre 1,5% en 2006). On constate que de plus en plus, les citoyens se rendent dans les permanences locales.

Recevabilité des plaintes

En 2007, la nouvelle méthode d'évaluation a été appliquée pour la première fois. Cette méthode consiste à indiquer, à la clôture du dossier, si une plainte est fondée ou non, à la lumière des 15 normes de bonne conduite administrative.

En 2007, 75,3% des plaintes ont été déclarées recevables et 24,7% irrecevables. Ces dossiers représentent une partie non négligeable de la charge de travail. En effet, seul un examen approfondi de la plainte permet ou non de la déclarer irrecevable.

60% des plaintes déclarées irrecevables concernaient une matière pour laquelle le Médiateur n'est pas compétent et pour laquelle il n'y a pas d'autre service de médiation institutionnel. 16% des plaintes irrecevables ont été transmises à un autre service de médiation. Dans 12,4% des cas, le requérant n'avait pas effectué les démarches préalables. 8% des plaintes étaient manifestement non fondées.

Plaintes par administration

Comme en 2006, les plaintes introduites concernent principalement les SPF Intérieur et, en particulier l'Office des Étrangers. Viennent ensuite le SPF Finances et le secteur de la sécurité sociale, y compris les parastataux sociaux.

Afgesloten klachten

Het onderzoek van een klacht kan leiden tot een van de volgende vier conclusies:

- de klacht is gegrond, wat betekent dat een of meer ombudsnormen niet werden nageleefd;
- de klacht is ongegrond, wat wil zeggen dat de ombudsnormen wel degelijk werden nageleefd;
- de klacht is gedeeltelijk gegrond:

- de klacht omvat verschillende grieven die allemaal even belangrijk zijn, maar niet allemaal gegrond;
- er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de klager en de administratie;
- de materiële beginselen werden nageleefd, maar niet de procedurebeginselen (bijvoorbeeld: de klager werd niet naar behoren ontvangen);
 - er wordt geen oordeel geveld, wat de volgende hypothesen kan inhouden:

- de bemiddelingspoging wordt ondernomen in het raam van klachten waarvan *a priori* niet kan worden gezegd of ze al dan niet gegrond zijn;
- het blijkt onmogelijk zich uit te spreken over de (on)gegrondheid van de klacht;
- de klager verzuimt te antwoorden op de verzoeken om toelichting van de Federale ombudsman;
- de klacht is niet langer actueel.

Van de 2.828 in 2007 afgesloten klachten was 40,3% (gedeeltelijk) gegrond. 23,2% bleek ongegrond, voor 12,1% werd een bemiddelingspoging ondernomen en over 24,4% werd geen oordeel geveld.

Toepassing van de ombudsnormen

De statistieken van 2007 vermelden de nieuwe ombudsnorm «efficiënte coördinatie», die nog niet van toepassing was in 2006.

Bij de meest toegepaste van de 15 ombudsnormen wordt die van de redelijke termijn het vaakst geschonden (57,7% van de gevallen), terwijl de norm «zorgvuldigheid» in 10,7% van de gevallen aan bod komt. Daarna volgen «passieve informatieverstrekking» en «overeenstemming met de rechtsregels».

Die predominantie van de redelijke-termijnnorm is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de klachten over verwerkingsduur van de aanvragen tot verblijfsregularisatie bij de Dienst Vreemdelingenzaken.

Evaluation des plaintes clôturées

L'examen d'une plainte peut déboucher sur l'une des quatre évaluations suivantes:

- la plainte est fondée; cela signifie qu'une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative n'ont pas été respectées;
- la plainte est non fondée; les normes de bonne conduite ont été respectées;
- la plainte est partiellement fondée:

- la plainte comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale et tous ne sont pas fondés;
- la responsabilité est partagée entre le plaignant et l'administration;
- les principes matériels sont respectés mais des principes de procédure n'ont pas été respectés (ex. mauvais accueil du plaignant);
 - sans appréciation: quatre hypothèses sont visées:

- la tentative de médiation: elle intervient dans le cadre de plaintes dont on ne peut pas *a priori* dire si elles sont fondées ou non;
- l'impossibilité de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la plainte;
- l'absence de réponse du plaignant aux demandes d'information du Médiateur fédéral;
- la réclamation est devenue sans objet.

Sur les 2.828 plaintes clôturées en 2007, 40,3% étaient (partiellement) fondées; 23,2% étaient non fondées, 12,1% des plaintes ont fait l'objet d'une tentative de médiation et 24,4% sont sans appréciation.

Application des normes de bonne conduite administrative

Les statistiques de 2007 reprennent la nouvelle norme de bonne conduite «coordination efficace» qui n'était pas encore appliquée en 2006.

Parmi les 15 normes de bonne conduite, la norme du délai raisonnable est la moins respectée (57,7% des cas), tandis que la norme «gestion consciencieuse» est évoquée dans 10,7% des cas. Viennent ensuite l'«information passive» et «l'application conforme des règles de droit».

La prédominance de la norme du délai raisonnable s'explique en grande partie par la durée de traitement des demandes de régularisation de séjour auprès de l'Office des Etrangers.

Resultaten van het optreden van de Federale ombudsman

Een (gedeeltelijk) gegronde klacht wordt als succesvol afgesloten beschouwd als er sprake is van – zelfs gedeeltelijk – herstel of als de bemiddelingspoging tot een goed einde werd gebracht.

In 2007 werd 75,2% van de klachten succesvol afgesloten, tegenover 24,8% niet-succesvol afgesloten klachten.

Het aantal niet-succesvol afgesloten klachten heeft vooral te maken met de uitkomst van de klachten in verband met de termijn voor de behandeling van de aanvragen tot verblijfsregularisatie bij de Dienst Vreemdelingenzaken. Geregeld ontvangt de Dienst Vreemdelingenzaken van de Federale ombudsman een lijst met klachten waarvoor de redelijke termijn is overschreden. Als die dienst binnen vijftien werkdagen geen antwoord verschaft, worden de dossiers afgesloten als (gedeeltelijk) gegrond, maar met weigering van herstel.

Duur van de behandeling van de afgesloten ontvankelijke klachten

De meest voorkomende behandelingsduur lag in 2007 op 90 dagen, tegenover 120 in 2006. Op een totaal van 2.828 ontvankelijke en afgesloten klachten werd 58,1% afgesloten binnen zes maanden en 24,6% binnen één jaar. Voor 3,7% van de klachten waren 720 dagen vereist alvorens ze konden worden afgesloten.

Het aandeel van binnen één jaar afgesloten klachten is gestegen tegenover 2006. Doordat in 2006 inspanningen werden geleverd om de achterstand weg te werken, kon het aantal oudste dossiers (ruim twee jaar hangend) worden teruggedrongen.

Waarom kan die lange behandelingsduur te wijten zijn? De complexiteit van de materie, die bovendien onder de bevoegdheid van verschillende administraties kan vallen. Tevens is het mogelijk dat de gecontacteerde personen tijdens het onderzoek van het dossier niet met bekwaame spoed antwoorden op de verzoeken van de ombudsman.

Een dossier wordt als afgesloten beschouwd wanneer het resultaat van de interventie van de ombudsman aan de klager is meegedeeld.

Gevalsanalyse per thema

Vervolgens analyseert mevrouw Catherine De Bruecker, Federaal ombudsvrouw (F), per thema een aantal gevallen.

Résultats de l'intervention du médiateur fédéral

Une plainte (partiellement) fondée sera considérée comme clôturée avec succès lorsqu'il y a eu une correction, même partielle ou lorsqu'une tentative de médiation a abouti.

En 2007, 75,2% des plaintes ont été clôturées avec succès et 24,8% sans succès.

Le nombre de dossiers sans succès s'explique principalement par le sort réservé aux plaintes relatives au délai de traitement des demandes de régularisation de séjour par l'Office des Étrangers. Une liste des plaintes pour lesquelles le délai raisonnable a expiré est transmise régulièrement à l'Office des Étrangers. Sans réponse de celui-ci dans les quinze jours ouvrables, les dossiers ont été clôturés comme «(partiellement) fondé» – mais correction refusée.

Durée de traitement des plaintes recevables clôturées

La plupart des plaintes connaissent en 2007 une durée de traitement de 90 jours contre 120 en 2006. Sur un total de 2.828 plaintes recevables et clôturées, 58,1% ont été clôturées dans les six mois et 24,6% des plaintes ont été clôturées dans l'année. Pour 3,7% des plaintes, 720 jours ont été nécessaires avant de pouvoir les clôturer.

La part des dossiers clôturés dans l'année a augmenté par rapport à 2006. Les efforts de rattrapage fournis en 2006 ont permis de réduire le nombre de dossiers les plus anciens (plus de deux ans).

Quelles sont les raisons qui peuvent justifier un long délai de traitement? Il peut s'agir de la complexité de la problématique et qui peut concerner diverses administrations. Il peut s'agir également de la lenteur des personnes interrogées par le Médiateur pendant l'instruction du dossier.

Un dossier est considéré comme clôturé lorsque le résultat de l'intervention du Médiateur a été communiqué au plaignant.

Analyse des cas par thème

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (F) procède ensuite à l'analyse de certains cas par thème.

1. Evolueert de administratie mee?

In een evoluerende samenleving evolueren ook de verwachtingen van de bevolking ten aanzien van de kwaliteit van de overheidsbesturen. De klachten geven die trend weer en beïnvloeden op hun beurt de verwachtingen van de burger.

– Onnodige invorderingen voorkomen

Wanneer een burger zijn aanslagbrief krijgt, verwacht hij dat de overheid die aanslag verantwoordt en doet hij zijn rechten gelden.

Na analyse van de ingediende klachten heeft de ombudsman de centrale diensten van de FOD Financiën voorgesteld een aantal maatregelen te treffen die de kwaliteit van de dienstverlening aan de belastingplichtigen ten goede komen. Naar aanleiding van die opmerkingen heeft de FOD in augustus 2007 aan de invorderings- en taxatiediensten een rondzendbrief gestuurd betreffende de optimalisering van de dienstverlening aan de burger. Een van die instructies behelst het voorkomen van onnodige invorderingen.

Zo kunnen vergissingen bij het vestigen van de aanslag makkelijk bij kohier worden rechtgezet. Dat betekent dat de taxatiedienst snel zelf een nieuwe, correcte aanslag kan vestigen zonder dat een formeel bezwaarschrift moet worden ingediend. Intussen blijft de eerste aanslag wel bestaan, wat soms tot onnodige invorderingsacties leidt. Een betere samenwerking tussen de taxatiedienst en de invorderingsdienst moet die nodeloze invorderingsacties kunnen voorkomen. Aan gezien de FOD Financiën voor de burger één geheel vormt, maakt hij vaak niet het onderscheid tussen de taxatie- en de invorderingsdienst.

Als een taxatiedienst op de hoogte is van een foute inkohiering, zal onmiddellijk contact worden opgenomen met de betrokken invorderingsdienst, om er zeker van te zijn dat terdege rekening zal worden gehouden met de rechtzetting.

Toezien op meer administratieve vereenvoudiging

Ingevolge de lange termijn die de registratiekantoren nodig hebben om een aanvraag om teruggave van registratierechten te behandelen, informeren de verzoekers geregeld naar hun recht op nalatigheidsinteressen op het bedrag waarop ze zo lang hebben moeten wachten.

De discussie met de administratie had betrekking op de vorm van de aan haar gerichte aanmaning tot betaling.

Een gerechtsdeurwaardersexploot eisen om inzake registratierechten de interessen te doen lopen, is duidelijk

1. L'administration en mouvement

Dans une société en mouvement, les attentes du citoyen à l'égard de la qualité du service administratif évoluent. Les plaintes reflètent cette évolution et se traduisent par de nouvelles attentes du citoyen.

– Eviter des mesures de recouvrement inutiles

Lorsque le citoyen est confronté à des mesures de recouvrement de son impôt, il attend que l'autorité justifie son action et il fait valoir ses droits.

Après avoir analysé les plaintes reçues, le Médiateur a proposé aux services centraux du SPF Finances un ensemble de mesures visant à améliorer la qualité du service aux contribuables. Tenant compte de ces observations, le SPF a adressé, en août 2007, à ses services du recouvrement et de taxation une circulaire relative à l'optimisation du service au citoyen. Une des instructions vise à prévenir des mesures de recouvrement inutiles. Il apparaît, en effet, que des erreurs commises lors de l'établissement de l'impôt peuvent être facilement corrigées par rôle.

Le service de taxation peut ainsi rapidement établir d'initiative une nouvelle imposition correcte sans qu'une réclamation formelle doive être introduite. La première imposition existe cependant toujours, ce qui entraîne parfois des mesures de recouvrement inutiles. Une meilleure collaboration entre les services de taxation et de recouvrement doit permettre de prévenir ces mesures de recouvrement inutiles. Pour le citoyen, le SPF Finances forme un tout et il fait rarement la différence entre le service de taxation et le service de recouvrement.

Lorsque le service de taxation a connaissance d'un enrôlement erroné, il contacte immédiatement le service de recouvrement concerné afin de s'assurer qu'il sera dûment tenu compte de la rectification.

Veiller à davantage de simplification administrative

Compte tenu du long délai de traitement que nécessite une demande de restitution des droits d'enregistrement par les bureaux de l'Enregistrement, les requérants s'informent régulièrement de leur droit à obtenir des intérêts de retard sur le montant qu'ils ont dû si longtemps attendre.

La discussion avec l'administration portait sur la forme de la sommation de payer.

Exiger un exploit d'huissier pour faire courir les intérêts en matière de droits d'enregistrement était mani-

al te formalistisch en voorbijgestreefd. Die procedure brengt onnodige kosten met zich mee, schrikt de burger af en ontnemt hem op die manier een mogelijk verweer tegen de soms onredelijk lange termijn die de behandeling van een verzoek tot teruggave in beslag kan nemen. Volgens de moderne rechtsleer en rechtspraak volstaat een schriftelijke ingebrekestelling.

Eind 2007 heeft het hoofdbestuur van de Registratie beslist – in het licht van de evolutie in de rechtspraak – om voortaan een aangetekende brief als aanmaning tot teruggave te aanvaarden. Intresten kunnen worden toegekend bij een onredelijk lange behandelingstermijn.

De rechtspraak volgen

De Federale ombudsman heeft in 2006 de FOD Binnenlandse Zaken aanbevolen om, vooraleer de administratie een bevel betekent om het grondgebied te verlaten, altijd eerst de ingediende aanvraag om machtiging tot verblijf te behandelen. Uit de klachten die de Federale ombudsman in 2007 bleef ontvangen, blijkt evenwel dat die aanbeveling nog niet werd toegepast en nog altijd brandend actueel was. Intussen heeft de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen in twee arresten van juli 2008 de analyse van de ombudsman herbevestigd en heeft de Dienst Vreemdelingenzaken zich ertoe verbonden de aanbeveling te volgen.

2. Als de administratie schade veroorzaakt

De burger richt zich tot de ombudsman als hij vindt dat hij persoonlijk benadeeld is omdat de administratie zijn dossier onzorgvuldig heeft behandeld, of wanneer hij het slachtoffer is van een vergissing of een nalatigheid van de administratie.

In sommige gevallen kan de vergissing worden rechtgezet.

Zo kan het bijvoorbeeld gebeuren dat de DIV (Directie voor Inschrijving van Voertuigen) door een gebrekkig functioneren van de elektronische platenleesmachine ten onrechte nummerplaten schrapt. Soms worden nummerplaten geschrapt hoewel ze niet ter schrapping werden aangeboden, wat schade kan veroorzaken voor de burger die zijn voertuig dagelijks gebruikt.

De DIV is bereid onterechte schrappingen ongedaan te maken, maar dan wel op voorwaarde dat de politie in een attest bevestigt dat de houder nog steeds in het bezit is van de officiële nummerplaat. De extra inspanning die de burger daarvoor moet leveren, brengt de nodige wrevel met zich mee. Om de administratieve procedure te vereenvoudigen, heeft de ombudsman de DIV voorgesteld haar vergissing recht te zetten op grond van een verklaring op eer van de houder van de nummerplaat.

festement trop formaliste et dépassé. Cette procédure engendre des frais inutiles, intimide le contribuable et le prive ainsi d'un possible recours contre le délai parfois déraisonnablement long que le traitement d'une demande de restitution peut prendre. La doctrine et la jurisprudence moderne considèrent que la lettre de mise en demeure est suffisante.

Fin 2007, le services centraux de l'Enregistrement ont décidé, compte tenu de l'évolution de la jurisprudence, d'accepter désormais qu'une lettre recommandée vaut sommation. Des intérêts pourront être accordés si le délai de traitement est déraisonnable.

Suivre la jurisprudence

Le Médiateur fédéral avait adressé en 2006 une recommandation au SPF Intérieur lui demandant de toujours statuer sur la demande d'autorisation de séjour pendant avant de notifier un ordre de quitter le territoire. Or, le Médiateur fédéral a continué de recevoir en 2007 des plaintes indiquant que cette recommandation n'était pas encore appliquée et qu'elle restait pleinement d'actualité. Entre-temps, le Conseil du Contentieux des Étrangers a, par deux arrêts de juillet 2008, confirmé l'analyse du Médiateur et l'Office des Étrangers s'est engagé à suivre sa recommandation.

2. L'administration à l'origine d'un préjudice

Le citoyen s'adresse au Médiateur lorsqu'il considère que le manque de soin apporté par l'administration dans le traitement de son dossier lui a porté préjudice et a de la sorte influencé sa situation individuelle ou encore lorsqu'il subit les conséquences d'une erreur ou d'une négligence de l'administration.

Dans certains cas, l'erreur peut être rectifiée.

Par exemple, il arrive que la DIV (Direction pour l'immatriculation des véhicules) procède à tort à la radiation et à la destruction des plaques minéralogiques en raison du fonctionnement défectueux du lecteur électronique de plaques. Or, des plaques d'immatriculation sont parfois radiées alors qu'elles sont encore en circulation, ce qui peut être préjudiciable pour le citoyen qui utilise chaque jour sa voiture.

La DIV accepte d'annuler les radiations effectuées à tort à condition de fournir une attestation de la police attestant que le détenteur est toujours bien en possession de la plaque officielle. La démarche supplémentaire est mal ressentie par le citoyen. Afin de simplifier les démarches administratives, le Médiateur a proposé à la DIV de rectifier son erreur sur base d'une déclaration sur l'honneur du titulaire de la plaque.

Sommige burgers richten zich tot de ombudsman om schadevergoeding te krijgen. De interventie van de ombudsman kan de discussie over de fout uitklaren, om na te gaan of de zaak al dan niet voor de rechter moet worden gebracht. Het debat over het oorzakelijk verband tussen de eventuele fout van de administratie en de schade van de klager moet daarentegen nog steeds in de rechtscollages worden gevoerd.

In bepaalde gevallen wordt de schade veroorzaakt omdat de administratie nalaat een beslissing te nemen. Zo ontvangt de ombudsman elk jaar klachten over de behandelingstermijn van de aanvragen tot regularisatie die bij de Dienst Vreemdelingenzaken zijn ingediend. Ook de Patrimoniumdocumentatie, en in het bijzonder de controle van het Kadaster, kampt met een aanzienlijke achterstand in de behandeling van de klachten over het kadastraal inkomen. Zolang zijn klacht niet afgehandeld is, is de belastingplichtige verplicht jaarlijks een klacht in te dienen tegen de berekening van de onroerende voorheffing. Als hij dat vergeet, moet hij de volledige onroerende voorheffing betalen, terwijl hij ervan uitgaat dat zijn klacht tevens geldt voor alle volgende heffingen.

3. De eerbiediging van de fundamentele rechten door de federale overheidsdiensten

In de gevallen die bij de ombudsman aanhangig worden gemaakt, gaat het over de zwaksten in onze samenleving, zoals kinderen en gedetineerden.

Mevrouw De Bruecker gaat in op de situatie van de Belgische kinderen uit gemengde ouders, met een Belgische ouder en een buitenlandse ouder zonder verblijfsvergunning. Wanneer die buitenlandse ouder een aanvraag tot verblijfsvergunning bij de Dienst Vreemdelingenzaken indient om in hetzelfde land te kunnen verblijven als zijn Belgisch kind, eist die Dienst dat een daadwerkelijke band tussen de Belgische ouder en het Belgisch kind wordt aangetoond. Kan dat bewijs niet worden geleverd, dan mag de buitenlandse ouder volgens de Dienst mét het kind terugkeren naar zijn land. Men kan zich afvragen of in die situatie wel degelijk het hoger belang van het kind wordt gediend, overeenkomstig het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

Met betrekking tot de gedetineerden heeft de Ombudsman vastgesteld dat een aantal gedetineerden niet langer ingeschreven was in het bevolkingsregister, waardoor ze niet langer een identiteitskaart konden krijgen of hun bestaande vernieuwen.

Dankzij een verbetering van de coördinatie tussen de directeurs van de strafinrichtingen, de FOD Justitie en de algemene directie Instellingen en Bevolking konden de

Certains citoyens s'adressent au Médiateur afin d'obtenir des dommages et intérêts.

L'intervention du Médiateur permet de clarifier le débat sur la faute afin de voir si un débat judiciaire est nécessaire ou pas. Le débat sur le lien de causalité entre la faute éventuelle de l'administration et le dommage subi par le plaignant reste par contre l'apanage des juridictions.

Dans certains cas, c'est l'absence de décision de l'administration qui cause un préjudice. Ainsi, chaque année, le Médiateur est confronté à des plaintes concernant le délai de traitement des demandes de régularisation par l'Office des Étrangers. La documentation patrimoniale, et en particulier, les contrôles du cadastre accusent également un arriéré considérable dans le traitement des réclamations concernant le revenu cadastral. Tant que sa réclamation n'a pas été traitée, le contribuable doit chaque année introduire une réclamation contre le calcul de son précompte immobilier. S'il l'oublie, il est redevable de son précompte immobilier alors qu'il pense que sa réclamation a été prise en compte la première fois.

3. Le respect des droits fondamentaux par les autorités administratives fédérales

Les cas dont est saisi le Médiateur concernent des personnes qui sont fragilisées au sein de la société comme, par exemple les enfants et les détenus.

Mme De Bruecker explique la situation des enfants belges issus de couples mixtes, dont un parent est Belge et l'autre est étranger et interdit de séjour. Lorsque ce parent étranger introduit une demande d'autorisation de séjour auprès de l'Office des Étrangers pour pouvoir séjourner dans le même pays que son enfant belge, l'Office des Étrangers exige la preuve de l'existence d'un lien effectif entre le parent belge et l'enfant belge. En l'absence de cette preuve, l'Office considère que le parent étranger peut retourner dans son pays avec son enfant. On peut se demander si cette situation respecte bien l'intérêt supérieur de l'enfant conformément à la Convention internationale des droits de l'enfant.

En ce qui concerne les détenus, le Médiateur a pu constater qu'un certain nombre de détenus ne sont plus inscrits au registre de la population et n'arrivent plus à obtenir la délivrance ou le renouvellement de leur carte d'identité.

Grâce à une meilleure coordination entre les directeurs des établissements pénitentiaires, le SPF Justice et de la Direction générale Institutions et Population, le

taak en de verplichtingen van de gevangenisdirecteurs worden uitgeklaard.

4. Correcte toepassing van de regelgeving

Soms moet de Ombudsman de administratie erop wijzen dat ze de regelgeving correct moet toepassen.

In zijn aangifte moet een belastingplichtige bijvoorbeeld kiezen tussen aftrek van de reële beroepskosten of een forfaitaire aftrek. Als de belastingplichtige zijn aanslagbiljet ontvangt en vaststelt dat hij vergeten is zijn reële kosten aan te geven, kan hij een bezwaarschrift indienen, het bewijs van zijn reële kosten leveren en een correctie van de aanslag vragen. Een bepaalde gewestelijke directie was echter van mening dat het recht op een bezwaarschrift niet de mogelijkheid inhoudt weerhouden beroepskosten te betwisten en weigerde de bezwaarschriften in aanmerking te nemen. De ombudsman heeft erop gewezen dat een dergelijke houding een onwettige belemmering is van de uitoefening van het recht op bezwaar en het hoofdbestuur heeft alle directies bij circulaire eraan herinnerd dat dergelijke gevallen de beroepskosten ook bij bezwaarschrift kunnen betwist worden.

Een ander voorbeeld betreft de gelijktijdige toepassing van verschillende fiscale voordelen. Wanneer een paar uiteen gaat, blijft de aanslag het jaar van de feitelijke scheiding gemeenschappelijk en wordt de vrijstelling van het deel voor de kinderen ten laste opgenomen in de gezamenlijke aangifte. Een ouder die, bijvoorbeeld vanaf de maand april, een uitkering tot onderhoud had gestort, wenste ook die alimentatie af te trekken, maar door een te strikte lezing van het Wetboek van de inkomstenbelastingen was de belastingdienst van mening dat men die twee fiscale voordelen niet kon combineren. De ombudsman heeft de belastingdienst ervan kunnen overtuigen dat hij de reglementering slecht interpreteerde en bij circulaire werden de diensten er dus aan herinnerd dat de gelijktijdige toepassing van twee fiscale voordelen wel degelijk mogelijk is.

5. Samenwerking met verschillende ombudsdiensten

Mevrouw De Bruecker meldt dat verscheidene klachten konden worden opgelost dank zij een goede samenwerking met andere ombudsdiensten, zoals de ombudsman bij De Post. Voor meer details verwijst zij naar het jaarverslag.

rôle et les obligations des directeurs de prison ont pu être clarifiés.

4. Application correcte de la réglementation

Le Médiateur doit parfois rappeler à l'administration l'application correcte de la réglementation.

Par exemple, dans de sa déclaration d'impôts, un contribuable doit faire le choix entre la déduction des frais professionnels réels et l'application d'un montant forfaitaire. Si le contribuable constate, quand il reçoit son avertissement extrait de rôle, qu'il a oublié de déclarer ses frais réels, il peut introduire une réclamation, fournir une preuve de ses frais réels et demander une correction de sa cotisation. Or, une direction régionale estimait que le droit de réclamation n'incluait pas la possibilité de débattre des frais professionnels et refusait de prendre en considération les réclamations. Le Médiateur a souligné qu'une telle attitude constituait une entrave illégale à l'exercice du droit de réclamation du contribuable et l'administration centrale a rappelé par voie de circulaire à toutes les directions que dans de tels cas, les frais professionnels peuvent également faire l'objet d'une réclamation.

Un autre exemple concerne l'application simultanée de différents avantages fiscaux. Lorsqu'un couple se sépare, l'année de la séparation de fait, l'imposition reste commune et l'exemption de la quotité pour enfant à charge est reprise dans la déclaration commune. Toutefois, le parent qui a versé, par exemple à partir du mois d'avril, une rente alimentaire souhaitait également déduire cette rente alimentaire mais l'administration fiscale estimait – par une lecture trop stricte du Code des impôts sur les revenus, que l'on ne pouvait pas cumuler ces deux avantages fiscaux. Le Médiateur a pu convaincre d'administration fiscale qu'elle faisait une mauvaise lecture de la réglementation et une circulaire a donc rappelé aux services que l'application simultanée des deux avantages fiscaux était bien possible.

5. Collaboration avec différents services de médiation

Mme De Bruecker signale que plusieurs plaintes ont pu être résolues grâce à une bonne collaboration avec d'autres services de médiation, comme par exemple le Médiateur auprès de La Poste. Elle renvoie au rapport annuel pour plus de détails.

6. Klachten over het beleid

Als de ombudsman klachten ontvangt over het beleid, verklaart hij die onontvankelijk en brengt hij het parlement ervan op de hoogte. Zo heeft hij die instelling bijvoorbeeld in kennis gesteld van klachten over de regeling inzake de terugbetaling van het vaccin tegen baarmoederhalskanker, met name in verband met de leeftijd en de datum van inwerkingtreding van de maatregel.

Inzake belastingen hebben de belastingplichtigen in 2007 twee aanslagbiljetten ontvangen. Bepaalde burgers hebben zich daarover beklaagd, waarbij zij een illegale toepassing van de wet aan de kaak hebben gesteld. De belastingdiensten beschikken echter over anderhalf jaar om de belasting in te kohieren. De reglementering was dus nageleefd maar de situatie was veroorzaakt door een versnelling van het inkohieringstempo. De ombudsman heeft het hoofdbestuur en zijn ontvangers gevraagd rekening te houden met de afbetalingsplannen van de belastingplichtigen die verrast waren door de toezending van twee aanslagbiljetten tijdens hetzelfde jaar. Hij heeft ook gevraagd de belastingplichtigen mee te delen dat als zij het deel van de belasting boven 860 euro betalen, er geen verwijlinteressen worden aangerekend.

Officiële aanbevelingen

De heer Guido Schuermans herinnert eraan dat de ombudsman niet alleen officiële aanbevelingen aan de administratie richt, maar ook geregeld voorstellen en suggesties formuleert teneinde de werking ervan te verbeteren. Die voorstellen worden in het algemeen niet in het jaarverslag opgenomen. Ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van de ombudsdienst hebben de ombudsmannen de lijst van de 200 sinds 1997 aan de administratie gerichte voorstellen in het jaarverslag 2007 opgenomen.

De ombudsman formuleert officiële aanbevelingen als de administratie weigert de haar toegezonden voorstellen te volgen. Zo is aan Selor een officiële aanbeveling gezonden, omdat die dienst kandidaten gedurende een jaar van deelname aan taalexamen uitsloot die voor een taaltest niet opdaagden, Selor daarvan vooraf in kennis stelden maar nadien geen reden voor hun afwezigheid opgaven. De ombudsman beveelt ook aan beslissingen betreffende voorgaande uitsluitingen te vernietigen.

Uit het koninklijk besluit van 8 maart 2001 blijkt dat twee voorwaarden moeten zijn vervuld om een kandidaat te kunnen uitsluiten: de kandidaat moet in de eerste

6. Plaintes à l'encontre des choix politiques du gouvernement

Quand le Médiateur reçoit des plaintes portant sur les choix politiques du gouvernement, il les déclare irrecevables mais en informe le parlement. Par exemple, le Médiateur a informé le parlement des réclamations qu'a suscitées le remboursement du vaccin contre le cancer du col de l'utérus notamment en ce qui concerne l'âge et la date d'entrée en vigueur de la mesure.

En matière fiscale, les contribuables ont reçu en 2007 deux avertissements extraits de rôle. Certains citoyens s'étaient plaints, dénonçant une application illégale de la législation. Or, l'administration fiscale dispose d'un exercice et demi pour procéder à l'enrôlement de l'impôt. La réglementation avait donc été respectée, mais la situation a été provoquée par une accélération du rythme des enrôlements. Le médiateur a invité l'administration centrale et ses receveurs à être attentifs aux demandes de plans d'apurement des contribuables qui avaient été surpris par l'envoi des deux avertissements extraits de rôle au cours de la même année. Il a également été demandé d'informer les contribuables que s'ils payaient les impôts qui excédaient 860 euros, ils ne paieraient pas d'intérêts de retard.

Recommandations officielles

M. Guido Schuermans rappelle qu'en plus des recommandations officielles, le Médiateur fait régulièrement des propositions et des suggestions à l'administration en vue d'améliorer son fonctionnement. Ces propositions n'apparaissent généralement pas dans le rapport annuel; à l'occasion des dix années d'existence du service de médiation, les médiateurs ont tenu à dresser, dans leur rapport annuel 2007, la liste des 200 propositions adressées à l'administration depuis 1997.

Le Médiateur formule des recommandations officielles lorsque l'administration refuse de suivre les propositions qui lui sont adressées. Ainsi, une recommandation officielle a été adressée au Selor qui exclut de toute participation à une épreuve linguistique ultérieure pour une durée d'un an, les candidats absents à une épreuve linguistique et ce, lorsque ces derniers ont préalablement informé le Selor de leur absence à cette épreuve mais n'ont pas communiqué par la suite la raison de cette absence. Le Médiateur recommande également d'annuler les décisions d'exclusion antérieures.

Il ressort de l'arrêté royal du 8 mars 2001 que deux conditions doivent être remplies pour pouvoir exclure un candidat: il faut, d'une part, que le candidat n'ait pas

plaats Selor niet hebben verwittigd en moet vervolgens hebben nagelaten de reden van zijn afwezigheid op te geven.

Iemand die bijgevolg vóór het examen meedeelt dat hij afwezig zal zijn, moet zijn afwezigheid in principe niet motiveren. Selor heeft die aanbeveling opgevolgd en voortaan zullen de betrokken kandidaten niet langer van het volgende examen worden uitgesloten.

Een andere aanbeveling werd gericht aan het RSZ. Om billijkheidsredenen beveelt de ombudsman het RSZ in verband met de toepassing van de specifieke sanctie voor de CO₂-bijdrage aan om bij analogie de algemene regeling aangaande de vrijstelling (of vermindering) van de burgerlijke sancties toe te passen, in het bijzonder de artikelen 54^{ter} en 55 van het koninklijk besluit van 28 november 1969 voor de (mandatarissen van) werkgevers die argumenten inroepen die een laattijdige aangifte (of betaling) van de CO₂-bijdrage rechtvaardigen of uitleggen.

Een sociaal secretariaat beging een programmeerfout die tot gevolg had dat de aangiften aan het RSZ te laat worden verzonden. Die laatste was van plan de niet-betaalde bijdrage te verdubbelen zonder in vrijstelling van de sanctie te voorzien. De ombudsman heeft de wetgeving onderzocht en is tot het besluit gekomen dat de wet voor interpretatie vatbaar was en dat het uitsluiten van de mogelijkheid om vrijstelling of vermindering te bekomen strijdig was met het redelijkheidsbeginsel. Het beheerscomité van de RSZ heeft de aanbeveling van de ombudsman onderzocht en uiteindelijk gevolgd. In afwachting dat de wet wordt verduidelijkt, wordt de sanctie niet langer toegepast.

Tot slot is er de aanbeveling aan de Rijksdienst voor kinderbijslag voor werknemers (RKW), waarin de ombudsman aanbeveelt artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde toe te passen op nieuwe beslissingen (in de zin van artikel 17) inzake kinderbijslag die dateren van voor 1 oktober 2006 en die tot gevolg hebben dat het recht op de prestatie kleiner was dan het aanvankelijk toegekende recht.

Het is betreurenswaardig dat die aanbeveling nog geenszins concreet vorm heeft gekregen. Het Handvest van de sociaal verzekerde werd namelijk in 1995 ingesteld. Een van de bepalingen van dat Handvest preciseert dat wanneer een bestuur verkeerdelijk een te hoge uitkering heeft berekend en het zijn vergissing rechtzet, de onterecht gestorte bedragen dan niet worden teruggevorderd. Terwijl alle andere besturen die bepaling correct hebben toegepast, heeft de RKW dat altijd geweigerd, met name om budgettaire redenen. In 2006 heeft de regering uiteindelijk besloten het Hand-

averti le Selor et il faut d'autre part, qu'il n'ait pas communiqué le motif de son absence.

Dès lors, un candidat qui prévient qu'il sera absent avant l'examen, ne doit, en principe, pas motiver son absence. Le Selor a suivi la recommandation du Médiateur et dorénavant, les candidats concernés ne sont plus exclus de l'épreuve suivante.

Une autre recommandation a été adressée à l'ONSS. Pour des motifs d'équité, le Médiateur recommande, concernant l'application de la sanction spécifique à la cotisation CO₂, que l'ONSS applique par analogie le régime général pour ce qui est de la renonciation aux (ou la réduction des) sanctions civiles et, plus particulièrement, les articles 54^{ter} et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pour les (mandataires d')employeurs invoquant des éléments justifiant ou expliquant un retard de déclaration (ou de paiement) de la cotisation CO₂.

Un secrétariat social avait commis une erreur de programme entraînant un retard d'envoi des déclarations à l'ONSS. Ce dernier avait l'intention de doubler la cotisation non payée sans prévoir la possibilité de remise de la sanction. Le Médiateur a étudié la législation et est arrivé à la conclusion que la loi était sujette à interprétation et que le fait de ne pas prévoir la possibilité d'exemption ou de diminution était en contradiction avec le principe du raisonnable. Le comité de gestion de l'ONSS a étudié la recommandation du Médiateur et l'a finalement suivie. En attendant une clarification de la législation, la sanction ne sera plus appliquée.

Enfin, une recommandation s'adresse à l'ONAFST (Office national d'Allocations pour travailleurs salariés) dans laquelle, le Médiateur recommande d'appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social, aux nouvelles décisions (au sens de l'article 17) en matière d'allocations familiales datant d'avant le 1^{er} octobre 2006 et ayant pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.

Il est regrettable que cette recommandation n'ait pas encore été concrétisée. En effet, la Charte de l'assuré social a été introduite en 1995. Une des dispositions de cette Charte précise que lorsque l'administration a calculé erronément une allocation trop élevée et qu'elle corrige son erreur, les sommes indûment versées à l'assuré social ne sont pas récupérées. Alors que toutes les autres administrations ont correctement appliqué cette disposition, l'ONAFST s'y est toujours refusée, notamment pour des raisons budgétaires. En 2006, le gouvernement a finalement décidé d'adapter la Charte

vest van de sociaal verzekerde aan te passen, met de precisering dat als het om de RKW gaat, de onterecht uitbetaalde kinderbijslag nog een jaar lang kon worden teruggevorderd.

De ombudsman wacht het advies van de bevoegde minister af.

Algemene aanbevelingen

De heer Schuermans herinnert eraan dat zijn diensten nog altijd veel vragen om informatie te verwerken krijgen, iets wat niet tot zijn takenpakket behoort. Hij pleit er dan ook voor een centraal informatiepunt uit te bouwen dat basisinformatie verstrekt en ook doeltreffend oriënteert of doorverwijst naar de bevoegde diensten. Dat informatiepunt kan de vorm aannemen van een (gratis) infolijn van de federale overheid. Terwijl de gemeenschappen en gewesten gratis informatielijnen ter beschikking stellen van de burger, biedt de federale overheid louter een portaalsite (www.Belgium.be). Hoewel die site een massa informatie bevat, zou die moeten worden aangevuld met een dienst die daadwerkelijk de vragen van de burgers beantwoordt en ze aan de bevoegde diensten bezorgt.

In de Kamer werd intussen een voorstel van resolutie in die zin ingediend (zie DOC 52 1129/001 – Voorstel van resolutie betreffende de oprichting van een centraal informatiepunt en de bijbehorende informatielijn, ingediend door de heer De Croo c.s.).

Mevrouw De Bruecker onderstreept dat de ombudsman drie aanbevelingen heeft geformuleerd over de fiscale procedure, meer bepaald over de invordering van de directe belastingen.

Aanbeveling nr. 07/02 betreft de plaats van indiening van een bezwaarschrift tegen de belastingaanslag. Thans wordt in artikel 366 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 gepreciseerd dat het bezwaarschrift moet worden ingediend bij de voor het ambtsgebied van de aanslag bevoegde directeur der belastingen. De wetgever heeft er reeds in voorzien dat indien de belastingplichtige zich van territoriaal bevoegde dienst vergist, het bezwaarschrift wordt bezorgd aan de territoriaal bevoegde directeur. Niettemin wendt de belastingplichtige zich veeleer tot de belastingdiensten waarmee hij gewoonlijk in contact staat, met name zijn taxatiekantoor of zijn ontvanger waaraan of aan wie hij het bedrag dat hij betwist, moet betalen. Wanneer de belastingplichtige zich vergist, zendt de dienst waarbij hij verkeerdelijk zijn bezwaarschrift heeft ingediend, hem dat momenteel terug met opgaaf van de territoriaal bevoegde directeur. Die procedure veroorzaakt tijdverlies zodat de bezwaarschriften vaak laatijdig worden ingediend en onontvankelijk worden verklaard.

de l'assuré social en précisant qu'en ce qui concerne l'ONAFTS, les allocations familiales indûment payées pouvaient encore être récupérées pendant un an.

Le Médiateur attend l'avis du ministre compétent.

Recommandations générales

M. Schuermans rappelle que ses services continuent à recevoir beaucoup de demandes d'information, ce qui n'est pas sa tâche. Il plaide dès lors pour la création d'un point central d'information qui délivre de l'information de base et qui oriente ou transfère efficacement les demandes vers les services compétents. Ce point d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale. Alors que les Communautés et les Régions mettent à la disposition du citoyen des lignes d'information gratuites, l'administration fédérale se limite à proposer un site portail (www.Belgium.be). Bien que ce site regorge d'informations, il devrait être complété par un service qui réponde effectivement aux questions des citoyens et qui les transmettent aux services compétents.

Entre-temps, une proposition de résolution a été déposée en ce sens à la Chambre (voir Doc 52 1129/1 – Proposition de résolution visant à créer un point central d'information ainsi que la ligne d'information correspondante (H. De Croo et consorts).

Mme De Bruecker souligne que le Médiateur a formulé trois recommandations concernant la procédure fiscale et en particulier la réclamation en matière de contributions directes.

La recommandation n°07/02 concerne le lieu d'introduction de la réclamation fiscale. Actuellement, l'article 366 du Code des Impôts sur les revenus précise que la réclamation doit être portée devant le directeur territorialement compétent. Le législateur a déjà prévu que si le contribuable se trompe de ressort territorial compétent, la réclamation est transmise au directeur territorial compétent. Toutefois, il n'est pas rare que le contribuable s'adresse plutôt aux services fiscaux avec lesquels il a l'habitude d'être en contact; c'est-à-dire soit son service de taxation, soit son receveur qui lui a réclamé la cotisation qu'il conteste. Actuellement, lorsque le contribuable se trompe, le service auprès duquel il a par erreur introduit sa réclamation, la lui renvoie en lui indiquant le directeur territorialement compétent. Cette procédure constitue une perte de temps de sorte que les réclamations sont souvent introduites hors délai et déclarées irrecevables.

Volgens de ombudsman zou in dat verband de strekking van artikel 5 van het Charter voor een klant-vriendelijke overheid moeten worden toegepast, dat wel degelijk bepaalt dat wanneer een overheidsdienst een (aan)vraag ontvangt waarvoor hij niet bevoegd is, hij die moet doorsturen naar de bevoegde dienst. De belastingdienst heeft ten gronde geen bezwaren tegen die aanbeveling, maar meent er niet op in te kunnen gaan gezien de bewoordingen waarin het vigerende artikel 366 WIB92 gesteld is. Bij dat artikel is bepaald dat bezwaarschriften moeten worden ingediend bij de territoriaal bevoegde «directeur van de belastingen». De ombudsman stelt het parlement dan ook voor artikel 366 WIB92 in die zin te wijzigen.

In aanbeveling nr. 07/03 wordt voorgesteld artikel 371 WIB92 aan te passen zodat de verzendingsdatum van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening. Bij het WIB92 is immers bepaald dat de bezwaarschriften moeten worden ingediend binnen een termijn van zes maanden te rekenen van de datum van verzending van het aanslagbiljet dat melding maakt van de termijn om een bezwaarschrift in te dienen. De belastingplichtigen verzenden hun bezwaarschrift vaak op de laatste dag in de overtuiging dat de poststempel geldt als bewijs voor de tijdige indiening van dat bezwaarschrift. De belastingdienst daarentegen gaat er vanuit dat de datum van ontvangst voor hem geldt als de datum van indiening van het bezwaarschrift. Hoewel de belastingdienst geen enkel fundamenteel bezwaar heeft tegen die werkwijze, beroept hij zich, ook in dit geval, op de bewoordingen van artikel 371 WIB92.

Het Grondwettelijk Hof heeft zich reeds uitgesproken over het vertrekpunt van de bezwaartermijn en heeft voorgesteld om de bezwaartermijn te laten ingaan op de derde werkdag volgend op de datum van verzending vermeld op het aanslagbiljet, opdat het begin van de bezwaartermijn niet zou afhangen van het optreden van derden. In dezelfde geest en om er zeker van te zijn dat de belastingplichtige over de volledige door de wetgever voorziene bezwaartermijn van zes maanden kan beschikken, beveelt de Federale ombudsman aan artikel 371 aan te passen opdat de datum van verzending als datum van indiening van het bezwaar zou gelden.

In aanbeveling nr. 07/04 wordt voorgesteld artikel 375 WIB92 te wijzigen, teneinde de directeur der belastingen uitdrukkelijk de mogelijkheid te verlenen een beslissing omtrent een bezwaarschrift in te trekken. Thans is bij artikel 375 bepaald dat de beslissing die een directeur nopens een bezwaar neemt, onherroepelijk is en dat de belastingplichtige binnen een termijn van drie maanden een rechtsvordering kan instellen. De strikte interpretatie van deze bepaling door de fiscale administratie sluit het principe van de intrekking van een administratieve

Le Médiateur considère qu'il conviendrait à cet égard d'appliquer l'esprit de l'article 5 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers qui prévoit bien que lorsqu'un service public est saisi d'une demande pour laquelle il n'est pas compétent, il doit la renvoyer au service compétent. L'administration fiscale n'a pas d'objection de fond vis-à-vis de cette recommandation mais elle estime qu'étant donné le libellé actuel de l'article 366 CIR, elle ne peut pas y réserver une suite favorable. Cet article stipule que les réclamations doivent être introduites auprès du directeur régional compétent. Le Médiateur propose dès lors au parlement de modifier en ce sens l'article 366 CIR.

La recommandation n° 07/03 propose de modifier l'article 371 du CIR en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction. En effet, le CIR prescrit que les réclamations doivent être introduites dans un délai de six mois à partir de la date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle mentionnant le délai de réclamation. Or, les contribuables envoient souvent leur réclamation le dernier jour considérant que le cachet de la poste prouve que la réclamation a bien été introduite dans les délais prescrits. L'administration considère, quant à elle, que la date à prendre en compte pour l'introduction de la réclamation est la date à laquelle la réclamation lui parvient. Bien que n'ayant aucune objection de fond, l'administration fiscale se retranche, ici aussi, derrière le libellé de l'article 371 du CIR.

La Cour constitutionnelle s'est déjà prononcée sur le début du délai de réclamation en proposant de le faire courir à partir du troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi indiquée sur l'avertissement-extrait de rôle, afin que le début du délai de réclamation ne dépende pas de l'action des tiers. Dans le même esprit et afin d'assurer que le contribuable dispose entièrement du délai de six mois prescrit par le législateur, le Médiateur recommande de modifier l'article 371 pour que ce soit la date d'envoi et non de réception de la réclamation qui compte comme date d'introduction.

Enfin, la recommandation n° 07/04 propose de modifier l'article 375 du CIR afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation. Actuellement, l'article 375 CIR stipule que la décision prise par un directeur à l'égard d'une réclamation, est irrévocable et que le contribuable peut introduire une action en justice dans un délai de trois mois. L'interprétation stricte de cette disposition par l'administration fiscale exclut le principe du retrait d'acte en matière

rechtshandeling in fiscale zaken uit en ze ontzegt aan de belastingplichtige het dienstige gevolg van een bij de federale ombudsman ingesteld beroep.

II. — BESPREKING

De heer Jan Mortelmans (VB) merkt op dat in de beleidsnota van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven sprake is van een centraal informatiepunt. De minister onderstreept dat in die aangelegenheid contact zal worden opgenomen met de dienst die belast is met de Vlaamse informatielijn, alsook met de Federale ombudsman. De heer Mortelmans vraagt de ombudsmannen of daarover reeds met hen contact werd opgenomen.

De spreker verwijst naar het jaarverslag, waarin staat dat de ombudsman eind 2007 de DIV heeft doorgelicht met het oog op een betere werking van die dienst. Zijn de resultaten van die doorlichting bekend?

Is bekend hoeveel mensen de webstek van de Federale ombudsman bezoeken?

Ten slotte vraagt de heer Mortelmans of de wetgever een of ander instrument ter beschikking van de ombudsman kan stellen om de afhandeling van de dossiers te versnellen.

De heer Guido Schuermans, ombudsman (N), antwoordt dat in verband met het informatiepunt nog geen enkel contact heeft plaatsgevonden met de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. Wel zijn er voor het project eerstelijnsklachtenbehandeling op vrijwillige basis bij de federale administraties contacten geweest.

Bij de DIV ging het om een moeilijkheid met de werking van een machine. Intussen lijkt dat knelpunt te zijn verholpen. In 2008 heeft de ombudsman daarover nog geen enkele klacht ontvangen.

Hoeveel mensen de webstek van de instelling hebben bezocht, is niet bekend. Op de nieuwe site, die in november 2008 in gebruik wordt genomen, zal het aantal bezoekers worden geregistreerd.

De heer Schuermans wijst erop dat de Federale ombudsmannen, ingevolge de wet die hen heeft ingesteld, de besturen een termijn kunnen opleggen waarbinnen deze moeten antwoorden. In de praktijk ligt dat evenwel moeilijk. Soms is het immers beter, met het oog op een bevredigend resultaat, een heel jaar aan een dossier te wijden dan het na een maand zonder resultaat te moeten afsluiten.

fiscale et prive le contribuable de l'effet utile du recours au Médiateur fédéral.

II. — DISCUSSION

M. Jan Mortelmans (VB) fait remarquer qu'il est question d'un point d'information central dans la note de politique de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. La ministre souligne que des contacts seront pris à cet égard avec la ligne téléphonique d'information flamande ainsi qu'avec le Médiateur fédéral. M. Mortelmans demande aux Médiateurs s'ils ont déjà été contactés à ce sujet.

L'intervenant se réfère au rapport annuel qui mentionne que le Médiateur a procédé, fin 2007, à un audit de la DIV en vue d'un meilleur fonctionnement de ce service. Les résultats de cet audit sont-ils connus?

Connaît-on le nombre de visiteurs du site du Médiateur fédéral?

Enfin, M. Mortelmans demande si le Législateur peut mettre un quelconque instrument à la disposition du Médiateur afin d'accélérer le traitement des dossiers.

M. Guido Schuermans, Médiateur (N) répond qu'aucun contact n'a encore eu lieu avec la ministre de la Fonction publique en ce qui concerne le point d'information. Des contacts ont par contre eu lieu concernant le projet d'encourager la création, sur base volontaire, de services de plaintes de première ligne auprès des administrations fédérales.

En ce qui concerne la DIV, il s'agissait d'un problème de fonctionnement d'une machine. Il semble, entre temps, que le problème soit résolu. Le Médiateur n'a d'ailleurs plus reçu aucune plainte à ce sujet en 2008.

Le nombre de visiteurs du site de l'institution n'est pas connu. Le nouveau site qui sera lancé en novembre 2008 permettra de comptabiliser les visiteurs.

M. Schuermans précise que la loi créant les médiateurs leur permet d'imposer un délai de réponse à l'administration. Toutefois, dans la pratique, il est difficile d'imposer un délai. Il est parfois préférable de travailler une année sur un dossier pour obtenir un résultat satisfaisant plutôt que de le clôturer après trois mois sans résultat.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) feliciteert de Federale ombudsmannen voor de kwaliteit van hun jaarverslag. De Franstalige Federale ombudsvrouw heeft in een Engelse dubbeldekker enkele steden aangedaan om het ombudswerk dichterbij de burger te brengen. Dienaangaande vraagt de spreker of de Federale ombudsmannen de intentie hebben dat experiment te herhalen en of er cijfers over beschikbaar zijn.

In verband met het vraagstuk omtrent de RKW wijst zij erop dat inzake de tegemoetkomingen aan personen met een handicap verhaal kan worden gehaald bij de Commissie voor sociaal hulpbetoon; moet ook voor de kinderbijslag niet worden voorzien in een dergelijke verhaalmogelijkheid?

Mevrouw Burgeon zegt het voorstel van resolutie dat de oprichting vraagt van een centraal informatiepunt, te zullen steunen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, Federaal ombudsman (F), geeft aan dat de «*Semaine de la Médiation*» een concreet uitvloeisel was van de nauwe samenwerking die tussen de diverse Franstalige ombudsmannen bestaat. Het betrof evenwel een uniek evenement, dat erop gericht was de lokale spreekuren opnieuw onder de aandacht van het publiek te brengen. Voorlopig zijn er geen plannen om dit evenement een vaste plaats op de agenda te geven. Hoe dan ook heeft het eveneens de contacten tussen de medewerkers versterkt. In 2008 heeft er alvast een specifieke actie plaatsgevonden in het kantoor in Luxemburg, dat minder bekend was dan de andere kantoren.

De RKW overtreedt de wet. De Commissie voor sociaal hulpbetoon kan ervan afzien de onterecht uitgekeerde sommen terug te vorderen als de sociale situatie van de betrokkene zulks zou rechtvaardigen. In bepaalde gevallen vordert de RKW evenwel bedragen terug terwijl zij daartoe niet het recht heeft.

De heer Schuermans wijst erop dat het in het geval van de RKW niet gaat om schulden, die kunnen worden teruggevorderd. De uitkering is onterecht als gevolg van een fout bij de administratie, maar op grond van het Handvest van de sociaal verzekerde ontstaat er geen schuld in hoofde van de begunstigde. In die omstandigheden kan men moeilijk in een verhaalmogelijkheid voorzien.

Mevrouw De Bruecker stipt aan dat de portaalsite van de federale overheid interactief werkt en dat burgers dus via de site vragen kunnen stellen. Dat geldt echter alleen voor wie toegang heeft tot het internet, wat voor bijna 40% van de bevolking evenwel niet het geval is.

Mme Colette Burgeon (PS) félicite les Médiateurs pour la qualité de leur rapport annuel. Elle demande s'ils ont l'intention de renouveler l'expérience du bus à impériale qui a sillonné les villes à la rencontre des citoyens. Cette expérience s'est-elle traduite dans les chiffres?

En ce qui concerne la problématique de l'ONAFTS, elle signale qu'en matière d'allocations aux personnes handicapées, une possibilité de recours existe auprès d'une commission d'aide sociale. Une telle possibilité de recours ne devrait-elle pas également être instaurée en ce qui concerne les allocations familiales?

Mme Burgeon déclare qu'elle apportera son soutien à la proposition de résolution demandant la création d'un point central d'information.

Mme Catherine De Bruecker, médiateur (F) précise que la semaine de la médiation constituait la concrétisation d'une collaboration qui existait déjà depuis longtemps entre les trois instances de médiation francophones. Il s'agissait toutefois d'une opération unique destinée à donner un nouveau souffle aux permanences communes. Il n'est pas prévu d'en faire une opération récurrente. Cette opération a également permis de renforcer les contacts entre les collaborateurs. En 2008, une action ponctuelle a eu lieu sur la permanence du Luxembourg qui était plus méconnue que les autres.

L'ONAFTS ne respecte pas la loi. La commission d'aide sociale peut renoncer à la récupération des allocations indûment versées en raison de la situation sociale de la personne concernée. Or, dans certains cas, l'ONAFTS procède à la récupération de montants alors qu'il n'a pas le droit de le faire.

M. Schuermans précise que dans le cas de l'ONAFTS, il n'y a pas de dettes à recouvrer. Le paiement est indu en raison d'une erreur de l'administration mais la Charte de l'assuré social garantit qu'il n'y a pas de dettes dans le chef du bénéficiaire de l'allocation. Dans ces conditions, on peut difficilement prévoir un recours.

Mme De Bruecker précise encore que le site portail de l'administration fédérale a été rendu interactif, c'est-à-dire que via ce site, le citoyen peut poser une question. Toutefois, cette possibilité est réservée aux personnes qui ont accès à Internet. Or, près de 40% de la population n'a pas un accès à Internet.

Mevrouw Brigitte Wiaux (cdH) dankt de Federale ombudsmannen eveneens voor hun jaarverslag. Ze vraagt zich af of zij uit de ideeën van andere ombudsmannen inspiratie kunnen putten om het contact met de burger nog te vergemakkelijken.

Mevrouw De Bruecker antwoordt dat de Federale ombudsmannen voortdurend in contact staan met hun collega-ombudsmannen, met name via het Permanent Overleg Ombudslui (POOL). De drempel ligt nu al zeer laag. De burgers kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de diensten van de Federale ombudsmannen. Alleen een grotere bekendheid van de diensten zou die toegang nog kunnen vergemakkelijken. Daarom vinden er elk jaar informatiecampagnes plaats om de burger het bestaan van de Federale ombudsman in herinnering te brengen. De campagne die in 2007 werd gevoerd bij de gemeenten en de OCMW's, heeft effect gehad; ze zal in 2009 worden herhaald.

De heer Raf Terwingen (CD&V) dankt, namens zijn fractie, de ombudsmannen voor hun uiteenzetting. Hij vraagt of de Federale ombudsmannen inderdaad een gemotiveerd antwoord vragen als een bestuur de redelijke termijn voor de behandeling van een dossier overschrijdt. Wat is het aandeel gemotiveerde antwoorden die de ombudsmannen hebben ontvangen met betrekking tot de Dienst Vreemdelingenzaken en met betrekking tot de diensten die het kadastraal inkomen berekenen?

De heer Schuermans antwoordt dat de Dienst Vreemdelingenzaken in 2005, toen de huidige ombudsmannen werden aangesteld, een achterstand had van 24.000 regularisatieaanvragen. Zijn dienst heeft toen veel klachten ontvangen over het niet in acht nemen van een redelijke termijn. De Federale ombudsman heeft in 2006 zeven of acht officiële aanbevelingen gericht aan de Dienst Vreemdelingenzaken opdat deze zijn werking zou verbeteren en de achterstand zou wegwerken. Die achterstand had onvermijdelijk gevolgen voor het werk van de ombudsman. Die aanbevelingen hebben ertoe geleid dat de Dienst Vreemdelingenzaken zestig nieuwe mensen in dienst heeft kunnen nemen. Intussen is de achterstand zodanig gekrompen dat nog ongeveer 7.000 dossiers in behandeling zijn. Momenteel duurt het gemiddeld acht maanden om een dossier te behandelen – een termijn die redelijk is en beantwoordt aan het Charter voor een klantvriendelijke overheid. Aangaande de overschrijding van de redelijke termijn heeft de Dienst Vreemdelingenzaken evenwel nooit een gemotiveerd antwoord willen geven.

De situatie is minder ernstig wat de klachten over het kadastraal inkomen betreft.

Mme Brigitte WIAUX (cdH) remercie également les Médiateurs fédéraux pour leur rapport annuel. Elle demande si l'on pourrait s'inspirer des idées d'autres services de médiation pour augmenter encore l'accessibilité des citoyens.

Mme De Bruecker répond que les Médiateurs sont en contact permanent avec leurs collègues par le biais de la CPMO (concertation permanente des médiateurs et ombudsmans). Le seuil d'accès est actuellement déjà fort bas. Les citoyens peuvent accéder aux services de nombreuses manières. Seul un accroissement de la notoriété des services permettrait d'encore abaisser le seuil d'accessibilité. C'est pourquoi des campagnes d'information sont organisées chaque année afin de faire mieux connaître l'existence du service aux citoyens. La campagne menée en 2007 à travers les communes et les CPAS a été très efficace. Cette campagne sera renouvelée en 2009.

M. Raf Terwingen (CD&V) remercie à son tour, au nom de son groupe, les médiateurs pour leur exposé. Il demande s'il est exact que les médiateurs demandent une réponse motivée aux administrations qui dépassent le délai raisonnable de traitement d'un dossier. Quel est le pourcentage de réponses motivées reçues par les Médiateurs en ce qui concerne l'Office des Etrangers mais également en ce qui concerne les services compétents pour le calcul du revenu cadastral?

M. Schuermans répond qu'en 2005, lorsque les médiateurs actuels sont entrés en fonction, l'Office des Etrangers accusait un arriéré de 24.000 dossiers de demandes de régularisation. De nombreuses plaintes ont été introduites pour cause de non respect du délai raisonnable. Le Médiateur a adressé en 2006, 7 ou 8 recommandations officielles à l'Office des Etrangers afin d'améliorer son fonctionnement et de résorber l'arriéré. L'arriéré de l'Office des Etrangers avait inévitablement des répercussions sur le travail du Médiateur. A la suite des recommandations, le personnel de l'Office a été renforcé de 60 unités. Dans l'intervalle, l'arriéré a été quelque peu résorbé de sorte qu'actuellement quelque 7.000 dossiers sont encore en souffrance. Actuellement, le délai moyen de traitement d'un dossier est de 8 mois, ce qui est un délai raisonnable pour des dossiers complexes, conformément à la Charte pour une administration à l'écoute des usagers. L'Office a toujours refusé de fournir une réponse motivée sur le dépassement du délai raisonnable.

En ce qui concerne les plaintes concernant le revenu cadastral, la situation n'est pas aussi grave.

Ten slotte wijst de heer Schuermans erop dat aan de bevoegde ministers een kopie wordt gestuurd van de officiële aanbevelingen aan de besturen in de hoop dat zij hun bestuur aansporen.

Voorzitter Jean-Luc Crucke (MR) stelt voor, overeenkomstig artikel 144, b, van het Kamerreglement, het hoofdstuk «aanbevelingen» van het Jaarverslag 2007 van de Federale ombudsman over te zenden aan de commissie voor de Financiën en de Begroting, alsmede aan de ombudspromotor van die commissie.

De commissie gaat daarmee akkoord.

De rapporteur,

Colette BURGEON

De voorzitter,

Jean-Luc CRUCKE

Enfin, M. Schuermans précise qu'une copie des recommandations officielles aux administrations est envoyée aux ministres compétents en espérant qu'ils fassent pression sur leur administration.

M. Jean-Luc Crucke (MR), président, propose, conformément à l'article 144, b du Règlement de la Chambre, de renvoyer la partie «recommandations» du rapport annuel 2007 du Médiateur fédéral, à la commission des Finances et du Budget ainsi qu'à l'ombudspromoteur de cette commission.

La commission se rallie à cette proposition.

Le rapporteur,

Colette BURGEON

Le président,

Jean-Luc CRUCKE