

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 juni 2009

JAARVERSLAG 2008
van de federale Ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Jan MORTELMANS**

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van het jaarverslag van de federale Ombudsman	3
II. Bespreking	8

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 juin 2009

RAPPORT ANNUEL 2008
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
M. **Jan MORTELMANS**

SOMMAIRE

Page.

I. Présentation du rapport annuel du Médiateur fédéral	3
II. Discussion	8

**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: Jean-Luc Crucke

A. — Vaste leden / Titulaires:

CD&V	Michel Doomst, Katrien Partyka, Raf Terwingen
MR	Xavier Baeselen, Jean-Luc Crucke, Daniel Ducarme
PS	Colette Burgeon, Linda Musin
Open Vld	Ine Somers, Sofie Staelraeve
VB	Jan Mortelmans, Bruno Valkeniers
sp.a	Hans Bonte, David Geerts
Ecolo-Groen!	Juliette Boulet
cdH	Brigitte Wiaux
N-VA	Sarah Smeyers

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Leen Dierick, Luc Goutry, Stefaan Vercamer, Mark Verhaegen
Jean-Jacques Flahaux, Katrin Jadin, Carine Lecomte, Florence Reuter
André Perpète, Eric Thiébaud, Bruno Van Grootenbrulle
Hendrik Daems, Herman De Croo, Geert Versnick
Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, Peter Logghe
Dalila Douifi, Meryame Kitir, Dirk Van der Maelen
Wouter De Vriendt, Fouad Lahssaini
Joseph George, Clotilde Nyssens
Ben Weyts

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000: Parlementair document van de 52^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV: Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN: Plenum

COM: Commissievergadering

MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000: Document parlementaire de la 52^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA: Questions et Réponses écrites

CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV: Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN: Séance plénière

COM: Réunion de commission

MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2008 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 29 april 2009.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

Werking van de dienst

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman (N), wijst op de vernieuwing van de werking van de federale Ombudsman in 2008:

Sinds 1 oktober 2008 kunnen burgers de dienst bereiken op een gratis nummer (0800 99962), wat een drempelverlagend effect heeft gehad;

Een nieuwe huisstijl met bijhorend logo werd gecreëerd;

Een nieuwe website wordt voorbereid en zal binnen enkele weken online gaan;

Voor het eerst werd de instelling door de Kamer van volksvertegenwoordigers op 28 februari 2008 verzocht om:

- onderzoek te verrichten naar de werking van de gesloten centra die worden beheerd door de dienst Vreemdelingenzaken;
- onderzoek te verrichten naar de werking van de open centra die worden beheerd en zijn erkend door Fedasil.

De onderzoeken zijn afgerond en zullen binnenkort aan de Kamer worden bezorgd.

Algemene cijfers

Het aantal contacten van burgers met de federale Ombudsman blijft in stijgende lijn gaan. In 2008 werden 5 466 nieuwe dossiers aangelegd: 4 509 klachten (een stijging van 9% in vergelijking met 2007 en van 27% in vergelijking met 2006) en 957 informatieverzoeken.

De ontvankelijkheid van de klachten werd door de toename niet beïnvloed: zij blijft stabiel op een niveau van ongeveer 75%. Voor 48% van de afgesloten ontvankelijke klachten had de interventie van de dienst federale Ombudsman een nuttig gevolg, doordat een tekortkoming van een overheid werd vastgesteld (32% van de

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2008 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 29 avril 2009.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2008 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Fonctionnement du service

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral (N) souligne les modifications apportées au fonctionnement du service du Médiateur fédéral en 2008:

Depuis le 1^{er} octobre 2008, les citoyens peuvent joindre le service via un numéro de téléphone gratuit (0800 99961), ce qui a rendu le service plus accessible;

Une nouvelle identité graphique a été créée, ainsi que le logo correspondant;

Un nouveau site Internet a été élaboré et sera opérationnel dans quelques semaines;

Le 28 février 2008 la Chambre des représentants a demandé pour la première fois à l'institution de:

- mener des investigations sur le fonctionnement des centres fermés gérés par l'Office des étrangers;
- mener des investigations sur le fonctionnement des centres ouverts gérés et agréés par Fedasil.

Les investigations sont clôturées et les rapports seront bientôt transmis à la Chambre.

Chiffres généraux

Le nombre de contacts entre les citoyens et le Médiateur fédéral reste en constante augmentation. En 2008, 5 466 nouveaux dossiers ont été constitués: 4 509 réclamations (une hausse de 9% par rapport à 2007 et de 27% par rapport à 2006) et 957 demandes d'information.

La recevabilité des réclamations n'a pas été influencée par leur augmentation: elle reste stable à hauteur de 75% environ. Pour 48% des réclamations recevables clôturées, l'intervention du service du Médiateur fédéral a été utile parce qu'un manquement a été constaté dans le chef d'une autorité publique (32% des cas) ou

gevallen) of een bemiddelingspoging werd ondernomen (16%). Verder was 29% van de klachten ongegrond, terwijl voor 23% de gegrondheid niet worden geëvalueerd (meestal omdat een probleem vanzelf opgelost raakte of omdat de klager niet de nodige informatie verstrekke).

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsvrouw (F) evalueert de naleving van de verschillende ombudsnormen door de overheid aan de hand van een rooster waarin de gegronde klachten worden gecategoriseerd:

De voornaamste klacht blijft de overschrijding van de redelijke termijn: 41,2% van de gegronde klachten heeft daarop betrekking. Het aandeel van deze norm in het totaal aantal gegronde klachten neemt wel af: in 2007 betrof het aandeel nog 57,7%. Het nog steeds grote aandeel wordt in de eerste plaats veroorzaakt door de lange behandelingsduur van de aanvragen tot regularisatie van verblijf bij de dienst Vreemdelingenzaken, al werd op dit vlak in 2008 duidelijk vooruitgang geboekt. Verder doen zich het op het vlak van de naleving van de redelijke termijn vooral problemen voor bij de FOD Financiën (in bepaalde besturen van de Controle van het Kadaster en in bepaalde gewestelijke directies van de directe belastingen) en bij het Instituut voor Veteranen;

Wat de overige normen betreft, stellen we een verhoging vast van de gevallen waar de administratie onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld (12,9%), en zelfs niet heeft gehandeld in overeenstemming met de rechtsregels (10,4%).

De schending van het vertrouwen (7,5%) en de afwezigheid van rechtszekerheid (7,4%) volgen in het rijtje. De klachten werden vooral veroorzaakt door de omruiling van dienstencheques: in mei 2008 werd de procedure veranderd, zonder overgangperiode;

De andere ombudsnormen kwamen minder frequent aan bod.

Het optreden van de federale Ombudsman heeft in de meeste gevallen een positief gevolg gehad: in 2008 werd in 87,1% van de gevallen een positief gevolg verkregen voor de indiener van de klacht (door een gedeeltelijke of volledige rechtzetting van de vastgestelde tekortkoming of door een consensusoplossing).

Er is geen eenduidige uitleg voor deze verhoging ten opzichte van 2007, wellicht door de steeds betere dialoog tussen de federale Ombudsman en de administratie.

qu'une tentative de médiation s'est engagée (16%). 29% des réclamations étaient non fondées, tandis que pour 23% d'entre elles, le bien-fondé n'a pas été évalué (généralement parce que le problème s'est résolu de lui-même ou parce que le réclamant n'a pas fourni les informations nécessaires).

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (F) expose dans quelle mesure l'autorité publique a respecté les différentes normes de bonne conduite administrative à l'aide d'une grille catégorisant les réclamations fondées:

Le grief principal des réclamants reste le dépassement du délai raisonnable: 41,2% des réclamations fondées portent sur ce point. La part de cette norme dans le nombre total de réclamations fondées est toutefois en baisse: en 2007, celle-ci atteignait encore 57,7%. Si la part de ce type de réclamation reste importante, c'est encore principalement en raison de la durée de traitement des demandes de régularisation de séjour auprès de l'Office des étrangers, même si l'on note des progrès sensibles en la matière en 2008. Ailleurs, les problèmes de respect du délai raisonnable, se sont situés surtout au SPF Finances (dans certaines administrations du Contrôle du cadastre et dans certaines directions régionales des contributions directes) ainsi qu'à l'Institut des Vétérans;

Concernant les autres normes, on constate une augmentation des cas où l'administration n'a pas agi de façon suffisamment consciencieuse (12,9%), voire n'a pas agi en conformité avec la réglementation (10,4%).

Viennent ensuite l'atteinte à la confiance légitime (7,5%) et l'absence de sécurité juridique (7,4%). Ces réclamations concernent principalement l'échange de titres-services: en mai 2008, la procédure a été modifiée sans que l'on ait prévu de mesures transitoires;

Les autres normes de bonne conduite administrative ont été moins concernées.

Dans la majorité des cas, l'intervention du Médiateur fédéral s'est soldée par un résultat positif: en 2008, un résultat positif pour le réclamant a été obtenu dans 81,7% des cas (par une correction partielle ou totale du manquement constaté ou en dégageant une solution consensuelle).

Il n'y a pas d'explication univoque à cette augmentation par rapport à 2007. Nous pouvons espérer qu'elle est liée à l'amélioration constante du dialogue entre le Médiateur fédéral et l'administration.

De termijn voor de behandeling van klachten werd verkort:

- 89,4% van de dossiers wordt binnen het jaar afgerond;
- steeds meer klachten worden binnen een periode van 30 dagen afgehandeld.

Het grootste aantal klachten wordt logischerwijze vastgesteld in aangelegenheden met de grootste impact op het leven van de burgers: asiel en immigratie, belastingen en sociale voorzieningen. De sector asiel en immigratie blijft de grootste klachtenbron, maar het aandeel van die sector in het geheel daalt wel van 41 tot 33%. 28% van de klachten heeft een fiscale oorsprong, in 25% van de gevallen gaat het om sociale geschillen.

Analyse van de behandelde klachten

De heer Guido Schuermans maakt een analyse van de behandelde klachten:

De ingebruikname van nieuwe technologieën en standaardprocedures maken het voor de burger niet altijd even gemakkelijk.

Uit een vergelijking tussen de positie die door de federale Ombudsman wordt ingenomen en de rechtspraak blijkt dat de uitspraken van rechters vaak in overeenstemming zijn met de bevindingen van de instelling.

Wat de toepassing van de reglementering betreft, kunnen twee categorieën van klachten worden onderscheiden:

- klachten die voortvloeien uit een verkeerde of twistbare interpretatie van de reglementering door de administratie;
- klachten die het gevolg zijn van een verkeerde toepassing van de reglementering.

In het eerste geval moet de federale Ombudsman vaak lang aandringen op een correcte beslissing, in het tweede geval volstaat meestal dat een praktische oplossing wordt gevonden.

De federale Ombudsman speelt een rol inzake de bescherming van de rechten van de mens (komt verder aan bod bij de behandeling van de aanbevelingen).

Het begrip «redelijke termijn» vereist een onderzoek (komt ook aan bod bij de aanbevelingen).

Le délai de traitement des réclamations a été réduit:

- 89,4% des dossiers sont clôturés dans l'année;
- de plus en plus de réclamations sont traitées dans un délai de 30 jours.

La majeure partie des réclamations s'observe logiquement dans les matières ayant la plus grande incidence sur la vie des citoyens: l'asile et l'immigration, les impôts et les prestations sociales. Le secteur asile et immigration demeure la principale source de réclamations, même si sa part dans l'ensemble tombe de 41 à 33%. 28% des réclamations ont une origine fiscale et, dans 25% des cas, les réclamations portent sur des litiges sociaux.

Analyse des réclamations traitées

M. Guido Schuermans analyse les réclamations traitées:

La mise en service de nouvelles technologies et de procédures standards ne facilitent pas toujours les choses pour le citoyen.

Il ressort d'une comparaison de la position adoptée par le Médiateur fédéral et de la jurisprudence que, dans leurs jugements, les juges rejoignent souvent les constatations de l'institution.

Pour ce qui est de l'application de la réglementation, deux catégories de réclamations se distinguent:

- les réclamations qui découlent d'une interprétation erronée ou contestable de la réglementation par l'administration;
- les réclamations qui résultent d'une mauvaise application de la réglementation.

Dans le premier cas, il est fréquent que le service du Médiateur fédéral doive insister longtemps avant d'obtenir une décision correcte, alors que dans le second cas, il suffit généralement de trouver une solution pratique.

Le Médiateur fédéral joue un rôle dans la protection des droits de l'homme (ce point sera abordé lors de l'examen des recommandations).

Le concept de «délai raisonnable» nécessite un examen (sera également abordé dans les recommandations).

Rechtszekerheid («het recht moet voorzienbaar en toegankelijk zijn») bevordert het vertrouwen van de burger in de overheid, maar stelt ook grenzen aan de bestuurlijke vrijheid. De rechtszekerheid kan worden versterkt door een betere informatieverstrekking, door het creëren van een wettelijke basis voor bepaalde bestuurshandelingen en door een zorgvuldig overheids-handelen.

De spreker geeft een voorbeeld van een tekortkoming bij de overheid op dit vlak: de gevolgen van de feitelijke scheiding voor de belastingberekening. De fiscale administratie gaat de facto steeds uit van de datum van inschrijving in het bevolkingsregister op een verschillend adres om de aanvang van de feitelijke scheiding vast te stellen, maar brengt de belastingplichtigen van die vaststelling niet op de hoogte. Dat leidt ertoe dat sommige feitelijk gescheiden personen afzonderlijk een belastingaangifte indienen, terwijl de fiscale overheid later ambtshalve overgaat tot de samenvoeging van de twee aangiftes. De fiscale administratie weigerde aanvankelijk om in te gaan op de vraag van de federale Ombudsman om belastingplichtigen op de hoogte te brengen, maar heeft er recent toch mee ingestemd om in de toelichting bij de belastingaangifte melding te maken van haar praktijk en van de mogelijkheid om het bewijs te leveren dat een andere datum dan de afzonderlijke inschrijving in het bevolkingsregister als startpunt van de feitelijke scheiding in aanmerking dient te worden genomen.

In geval van een discretionaire bevoegdheid van de administratie, dient de tussenkomst van de federale Ombudsman zich te beperken tot een marginale controle. Deze heeft betrekking op het correct gebruik van die beoordelingsvrijheid. Omdat burgers dergelijke beslissingen soms als arbitrair ervaren, doet de overheid er goed aan om de elementen die zij bij de beoordeling in aanmerking neemt te verduidelijken. Ook in het geval van discretionaire overheidsbeslissingen kan de federale Ombudsman een zinvolle rol spelen.

Aanbevelingen

Voor het jaar 2008 worden acht officiële en drie algemene aanbevelingen geformuleerd:

Mevrouw Catherine De Bruecker geeft toelichting bij de drie officiële aanbevelingen die betrekking hebben op de behandeling van asielzoekers die in de lente van 2008 in hongerstaking gingen en die werden gericht aan de minister bevoegd voor de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen:

La sécurité juridique (le droit devant être «prévisible et accessible») favorise la confiance des citoyens dans les pouvoirs publics mais pose aussi des limites à l'action de l'administration. La sécurité juridique peut être renforcée en améliorant l'information, en créant une base légale pour certains actes administratifs et en agissant avec soin sur le plan administratif.

L'intervenant cite un exemple de manquement des pouvoirs publics à cet égard: les conséquences de la séparation de fait dans le calcul des impôts. Pour fixer la date du début de la séparation de fait, le fisc se base toujours, de facto, sur la date d'inscription à une autre adresse dans le registre de la population. Or, il n'en informe pas les contribuables. Cela a pour conséquence que certaines personnes séparées de fait remettent des déclarations fiscales distinctes tandis que l'administration fiscale joint ultérieurement leurs deux déclarations d'office. Après avoir refusé initialement d'accéder à la demande du Médiateur fédéral d'informer les contribuables, l'administration fiscale a récemment accepté de faire mention de cette pratique dans la brochure explicative jointe à la déclaration fiscale, ainsi que de la possibilité offerte au contribuable d'apporter la preuve qu'une date différente de celle de l'inscription séparée au registre de la population doit être prise en compte pour fixer la date du début de la séparation de fait.

En cas de compétence discrétionnaire de l'administration, l'intervention du Médiateur fédéral doit se borner à un contrôle marginal. Celui-ci porte sur l'usage correct et raisonnable de cette liberté d'appréciation. Dès lors que ces décisions sont parfois ressenties comme arbitraires par les citoyens, les pouvoirs publics gagneraient à préciser les éléments qu'ils prennent en considération dans leur évaluation. Même dans le cadre de décisions discrétionnaires des pouvoirs publics, le Médiateur fédéral peut jouer un rôle significatif.

Recommandations

Pour l'année 2008, le Médiateur fédéral a formulé huit recommandations officielles et trois recommandations générales:

Mme Catherine De Bruecker commente les trois recommandations officielles relatives au traitement des demandeurs d'asile qui ont entamé une grève de la faim au printemps de 2008 et adressées à la ministre compétente en matière d'accès au territoire, de séjour, d'établissement et d'éloignement des étrangers:

– aan de gemeentebesturen de nodige instructies geven voor de verlenging –automatisch conform de rondzendbrief van 21 juni 2007– van de attesten van immatriculatie van de hongerstakers in de Koningstraat en in Vorst, in afwachting van een gemotiveerde beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken over hun aanvragen om machtiging tot verblijf om medische redenen. Deze aanbeveling was het sluitstuk van onze analyse dat de uitgereikte voorlopige verblijfstitel aan de groep van hongerstakers berustten op een verkeerde wettelijke basis en dat krachtens de enige juiste wettelijke basis in deze situatie ze zouden moeten worden verlengd onder de voorwaarden voorzien in het artikel 9ter. De minister vergerde deze aanbeveling uit te voeren;

– erover waken dat de aanvragen om machtiging tot verblijf van vreemdelingen, in het algemeen en ongeacht de omstandigheden, behandeld worden met eerbiediging van de legaliteit. Aan deze aanbeveling werd tegemoet gekomen in de mate dat vanaf dan, wanneer een voorlopige verblijfstitel wordt uitgereikt aan hongerstakers om hen in staat te stellen te recupereren na hun actie, dit gebeurt in het kader van de procedure 9ter.

– de rechtsonzekerheid reduceren door de richtlijnen die gevolgd worden door de dienst Vreemdelingenzaken bij de behandeling van regularisatieaanvragen om humanitaire redenen te verduidelijken, bij voorkeur door middel van een openbaar gemaakte rondzendbrief die regelmatig aangepast wordt zodra er nieuwe toepassingregels zouden zijn uitgewerkt of de administratieve praktijk zou zijn gewijzigd. Deze aanbeveling ligt in het verlengde van de Algemene aanbeveling van 2001 die oproept tot een grotere transparantie en een grotere rechts zekerheid in de toepassing van de wet van 1980. Op 26 maart 2009 heeft de minister instructies verzonden aan de DVZ ter verduidelijking van de criteria die momenteel van toepassing zijn. Deze werden gepubliceerd op de website van de DVZ.

De heer Guido Schuermans verwoordt vier aanbevelingen die aan de FOD Financiën worden gericht:

– de bezwaarschriften tegen de vaststelling van het kadastraal inkomen behandelen binnen de redelijke termijn bepaald in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name 4 tot 8 maanden en in voorkomend geval te verlengen met de termijn die de betrokkene nodig had om de door het Kadaster gevraagde informatie te verschaffen, die nodig is om een beslissing te nemen;

– in alle lopende dossiers de informatieplicht nakomen en de gelijke behandeling van de belastingplichtigen verzekeren, door een plan met deadlines in te voeren voor het inhalen van de achterstand bij de behandeling

– donner aux administrations communales des instructions pour qu'elles puissent prolonger, de manière automatique et conformément à la circulaire du 21 juin 2007, les attestations d'immatriculation des grévistes de la faim de la rue Royale et de Forest, dans l'attente d'une décision motivée de l'Office des étrangers sur leurs demandes d'autorisation de séjour pour raisons médicales. Cette recommandation concluait notre analyse selon laquelle les titres provisoires délivrés aux groupes de grévistes concernés l'avaient été sur une base légale erronée et qu'en vertu de la seule base légale adéquate dans la situation visée, ils devaient être prolongés aux conditions prévues par l'article 9ter. La ministre a refusé d'exécuter cette recommandation;

– veiller, de manière générale et quelles que soient les circonstances, à traiter les demandes d'autorisation de séjour des ressortissants étrangers dans le respect de la légalité. Cette recommandation est rencontrée dans la mesure où, depuis lors, lorsqu'un titre provisoire est délivré à des grévistes pour leur permettre de récupérer de leur action, il l'est dans le cadre de la procédure 9ter.

– réduire l'insécurité juridique en précisant les directives de traitement des demandes de régularisation de séjour humanitaires suivies par l'Office des étrangers, de préférence par voie de circulaire rendue publique et mise à jour régulièrement dès lors que des nouvelles modalités d'application seraient précisées ou que la pratique administrative aurait changé. Cette recommandation se situait dans le prolongement de la Recommandation générale de 2001 appelant à une plus grande transparence et sécurité juridique dans l'application de la loi de 1980. En date du 26 mars 2009, la ministre a adressé des instructions à l'Office des Étrangers précisant les critères actuellement en vigueur et ceux-ci sont publiés sur le site de l'Office des Étrangers.

M. Guido Schuermans énonce quatre recommandations adressées au SPF Finances:

– traiter les réclamations portant sur la fixation du revenu cadastral dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du Cadastre et nécessaire pour prendre sa décision.

– rencontrer son devoir d'information et assurer l'égalité de traitement des contribuables dans tous les dossiers en cours, en adoptant un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations concernant la

van de bezwaarschriften over de vaststelling van het kadastraal inkomen bij de directies van het Kadaster van de FOD Financiën waar de situatie zorgwekkend is;

- de aanvragen om vermindering van de onroerende voorheffing te onderzoeken binnen de redelijke termijn bepaald in artikel 4 van het Charter voor een klantvriendelijke overheid, met name 4 tot 8 maanden, in voorkomend geval te verlengen met de termijn die de betrokkene nodig had om de door de diensten van de onroerende voorheffing gevraagde informatie te verschaffen, die nodig is om een beslissing te nemen;

- de FOD Financiën dient voor de Gewestelijke Directies der Directe Belastingen waar de situatie zorgwekkend is, een plan uit te werken met deadlines voor het inhalen van de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften over de vermindering van de onroerende voorheffing. Er dient evenwel verduidelijkt te worden dat deze twee laatste aanbevelingen niet van toepassing zijn in Vlaanderen, daar het de Vlaamse administratie is die instaat voor de inning van de onroerende voorheffing.

De spreker wijst op het feit dat aan de achtste en laatste aanbeveling, gericht aan de dienst Vreemdelingenzaken, ondertussen reeds een positief gevolg werd gegeven: bij de behandeling van een aanvraag om machtiging tot verblijf gegrond op artikel 9*bis* of op grond van het oude artikel 9, derde lid, van de wet van 15 december 1980, ingediend door een vreemde ouder van een Belgisch kind, wordt het onderzoek van de uitzonderlijke omstandigheden, vereist door deze artikelen, voortaan beperkt tot het bestaan van een band tussen de vreemde ouder en zijn Belgisch kind, waardoor de DVZ afziet van het eisen van een bewijs van het bestaan van een affectieve of financiële/ materiële band tussen het Belgische kind van de aanvrager van regularisatie en de Belgische ouder.

Mevrouw Catherine De Bruecker verduidelijkt de eerste van drie algemene aanbevelingen van de federale Ombudsman: er dient uitvoering te worden gegeven aan artikel 394, § 4, van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 1992, met een koninklijk besluit dat, bij een gezamenlijke aanslag, de wijze vastlegt waarop het gedeelte van de belasting vastgesteld wordt dat betrekking heeft op het belastbaar inkomen van elk der belastingplichtigen. In geval van feitelijke scheiding of wanneer één van de belastingplichtigen eigen schulden heeft, is het noodzakelijk om exact te kunnen bepalen wie hoeveel van de gezamenlijke belasting krijgt of moet betalen. Nu hanteert de administratie een verdeelsleutel vastgelegd in een circulaire van 1991, die niet aan de belastingplichtige tegenstelbaar is.

fixation du revenu cadastral dans les Directions régionales du Cadastre auprès du SPF Finances connaissant une situation préoccupante;

- instruire les demandes en réduction du précompte immobilier dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du précompte immobilier et nécessaire pour prendre sa décision;

- d'adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations en matière de réduction du précompte immobilier par le SPF Finances dans les Directions régionales des Contributions directes connaissant une situation préoccupante. Il faut toutefois préciser que les deux dernières recommandations ne concernent pas la situation en Flandre puisque c'est l'administration flamande qui assure la perception du précompte immobilier.

L'orateur souligne qu'entre-temps, une suite positive a été donnée à la huitième et dernière recommandation, adressée à l'Office des Étrangers: lors du traitement des demandes d'autorisation de séjour introduites par l'auteur étranger d'un enfant belge sur la base de l'article 9*bis* ou de l'ancien article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980, l'examen des circonstances exceptionnelles, requises par ces articles, se limite à l'établissement d'un lien entre l'auteur étranger et son enfant belge, de ce fait, l'Office des Étrangers n'exige plus de la part du demandeur de démontrer l'existence de liens affectifs et/ou matériels/financiers entre l'enfant belge et le parent belge de cet enfant.

Mme Catherine De Bruecker expose la première des trois recommandations générales du Médiateur fédéral: il convient d'adopter un arrêté royal visant à exécuter l'article 394, § 4, du Code des impôts sur les revenus, afin de fixer, en cas d'imposition commune, la manière par laquelle est établie la quotité de l'impôt afférente au revenu imposable de chacun des contribuables. En cas de séparation de fait ou lorsque un des contribuables a des dettes propres, il est nécessaire de pouvoir établir avec précision la part de chacun dans l'impôt à payer ou le remboursement à percevoir. Actuellement, l'administration se base sur une clé de répartition fixée dans une circulaire de 1991 qui n'est pas opposable au contribuable.

De heer Guido Schuermans vat de tweede en derde algemene aanbeveling samen, die te maken hebben met het nieuwe Wetboek van Internationaal Privaatrecht:

De nodige maatregelen moeten worden getroffen om de tegenstrijdigheid op te heffen die voortvloeit uit de gezamenlijke toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van artikel 31 van het Wetboek Internationaal Privaatrecht. Door de huidige situatie worden de grondrechten van de partners geschonden (het recht op bescherming van het gezinsleven), terwijl ook de rechtszekerheid in het gedrang wordt gebracht en het gewettigd vertrouwen wordt geschonden;

Er zijn richtlijnen nodig voor een uniforme toepassing van artikel 31 van het Wetboek Internationaal Privaatrecht, conform de habilitatie van de minister van Justitie, zodat bij de al of niet erkenning van een akte van de burgerlijke stand tegenstrijdige beslissingen onmogelijk worden gemaakt en de formele motivering wordt verzekerd van de beslissingen tot weigering van een vermelding op de kant van een akte van de burgerlijke stand, van overschrijving in een bevolkingsregister of van de inschrijving op basis van die akte in bevolkings-, vreemdelingen- en wachtregister.

II. — BESPREKING

De heer Jan Mortelmans (VB) brengt in herinnering dat de federale Ombudsman heeft verklaard te kampen met een ernstig gebrek aan mensen en middelen. Recent werden twee bijkomende personeelsleden aangeworven; is die kaderuitbreiding voldoende voor het verzekeren van een goede werking van de instelling?

Maakt de spreker een correcte interpretatie als hij besluit dat de aanbevelingen in bijlage 4 de onopgeloste aanbevelingen uit vorige jaren zijn, terwijl de aanbevelingen die tot een positief resultaat hebben geleid niet meer worden vermeld?

Staat de federale Ombudsman in contact met de ombudspromotoren van de vaste commissies van de Kamer?

Wanneer zal de in het vooruitzicht gestelde nieuwe website online zijn?

De heer Michel Doomst (CD&V) vraagt of de problemen met de elektronische identiteitskaart, in het bijzonder het loskomen van de chip, ondertussen volledig zijn opgelost.

M. Guido Schuermans résume les deuxième et troisième recommandations générales qui portent sur le nouveau Code de droit international privé:

Il convient de prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé. La situation actuelle même provoque une atteinte aux droits fondamentaux des conjoints (droit au respect de la vie familiale) et génère une insécurité juridique et une rupture de la confiance légitime.

Il est nécessaire d'établir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, conformément à l'habilitation qui est donnée par cette disposition au ministre de la Justice et ce, en vue d'empêcher des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription, sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.

II. — DISCUSSION

M. Jan Mortelmans (VB) rappelle que le Médiateur fédéral a déclaré qu'il était confronté à une grave pénurie d'effectifs et de moyens. Récemment, deux membres du personnel supplémentaires ont été engagés; cette extension de cadre est-elle suffisante pour assurer le bon fonctionnement de l'institution?

L'intervenant déduit que les recommandations de l'annexe 4 correspondent aux recommandations restées lettre morte des années précédentes, alors que les recommandations qui ont donné lieu à un résultat positif ne sont plus mentionnées. Cette interprétation est-elle correcte?

Le Médiateur fédéral entretient-il des contacts avec les *ombudspromoteurs* des commissions permanentes de la Chambre?

Quand le nouveau site internet annoncé sera-t-il en ligne?

M. Michel Doomst (CD&V) demande si les problèmes liés à la carte d'identité électronique, en particulier le détachement de la puce, sont entre-temps résolus.

Heeft de federale Ombudsman de indruk dat het administratieve kluwen voor de burger in het afgelopen jaar nog ondoorzichtiger is geworden of verloopt integendeel de weg naar een antwoord op een administratieve vraag van de burger nu vlotter?

Mevrouw Colette Burgeon (PS) vraagt wanneer het Parlement inzage zal krijgen van de auditverslagen over de gesloten asielcentra.

De spreekster stelt dat de minister van Migratie- en asielbeleid niet enkel de aanbevelingen van de federale Ombudsman naast zich neerlegt, maar ook de wetgeving niet toepast. Het komt de wetgever toe daar een gepaste reactie tegenover te plaatsen. Kan de federale Ombudsman haar daarin adviseren?

Tot nu toe kan de federale Ombudsman enkel reactief optreden, op basis van een klacht van een burger of een verzoek van de commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer. Is het wenselijk om de instelling ook een initiatiefrecht met betrekking tot de aanpassing van regelgeving toe te kennen?

Mevrouw Brigitte Wiaux (cdH) stelt dat het stijgend aantal klachten aantoonde dat de federale Ombudsman een belangrijke brugfunctie tussen burger en overheid vervult. Vooral de vele klachten over een gebrek aan respect voor de fundamentele vrijheden zijn een reden tot bezorgdheid.

De spreekster is van oordeel dat de federale belastingaangifte voor de burger steeds ingewikkelder wordt. Heeft de federale Ombudsman al klachten ontvangen over het aanslagbiljet van 2009?

De heer Guido Schuermans stelt dat de werving van bijkomend personeel bij de federale Ombudsman wenselijk blijft: de toename van het aantal klachten is groot, wat tot een uitbreiding van het personeelskader noopt. Tot nu toe bleef de uitbreiding beperkt tot twee tijdelijke werkrachten. Om de behandelingstermijnen nu al in te korten, werd de werkwijze reeds gemoderniseerd: de interne procedures zijn nu korter en er wordt meer van e-mail gebruik gemaakt.

Enkel de hangende aanbevelingen worden in het jaarverslag vermeld. De aanbevelingen van de vorige federale ombudsmannen die betrekking hadden op de functie van de ombudsman zelf, werden eveneens uit de lijst verwijderd.

Vooralsnog is er weinig interactie tussen de federale Ombudsman en de ombudspromotoren van de vaste commissies in de Kamer. De spreker rekent erop dat de

Le Médiateur fédéral a-t-il l'impression qu'au cours des dernières années, l'écheveau administratif s'est encore opacifié aux yeux des citoyens ou le parcours d'un citoyen qui souhaite obtenir une réponse à une question administrative s'est-il au contraire simplifié?

Mme Colette Burgeon (PS) demande quand le Parlement aura accès aux rapports d'audit relatifs aux centres fermés pour demandeurs d'asile.

L'intervenante affirme que la ministre des Migrations et de la Politique d'asile fait non seulement fi des recommandations du Médiateur fédéral, mais qu'elle n'applique pas la législation. Il appartient au législateur d'adopter une réaction appropriée à cet égard. Le Médiateur fédéral peut-il la conseiller en l'espèce?

Jusqu'à présent, le Médiateur fédéral doit se limiter à des interventions réactives, sur la base d'une réclamation d'un citoyen ou d'une pétition de la commission des Pétitions de la Chambre. Est-il souhaitable d'octroyer également à l'institution un droit d'initiative concernant l'adaptation de la réglementation?

Mme Brigitte Wiaux (cdH) déclare que le nombre croissant de réclamations démontre que le Médiateur fédéral remplit une importante fonction de passerelle entre le citoyen et l'autorité. Ce sont surtout les nombreuses réclamations concernant le manque de respect pour les libertés fondamentales qui sont inquiétantes.

L'intervenante estime que la déclaration fiscale fédérale devient de plus en plus compliquée pour le citoyen. Le Médiateur fédéral a-t-il déjà reçu des réclamations concernant l'avertissement-extrait de rôle de 2009?

M. Guido Schuermans affirme que l'engagement de personnel supplémentaire auprès du Médiateur fédéral reste souhaitable: l'augmentation du nombre de réclamations est considérable, ce qui nécessite une extension du cadre du personnel. Jusqu'à présent, l'extension est limitée à deux travailleurs temporaires. Afin de réduire dès aujourd'hui les délais de traitement, la méthode de travail a été modernisée: les procédures internes sont désormais plus courtes et on utilise davantage le courrier électronique.

Seules les recommandations en cours de traitement sont mentionnées dans le rapport annuel. Les recommandations des médiateurs fédéraux précédents, qui concernaient l'institution elle-même, ont également été retirées de la liste.

Pour le moment, il y a peu d'interactions entre le Médiateur fédéral et les ombudspromoteurs des commissions permanentes de la Chambre. L'intervenant

commissie voor de Verzoekschriften de aanbevelingen van de federale Ombudsman aan de vaste commissies verzendt.

Bij de lancering van de nieuwe website zijn technische problemen opgedoken. Uiterlijk begin juni 2009 zou hij online moeten zijn.

Het aantal klachten over gebreken van de elektronische identiteitskaart is aanzienlijk verminderd. In ons verslag vermelden wij de cijfers ons bezorgd door de FOD Binnenlandse Zaken voor de periode 2005-2007: 11 246 kaarten werden teruggestuurd omdat de chip was losgekomen, wat in de meeste gevallen te wijten was aan een productiefout.

De federale Ombudsman ontvangt jaarlijks ongeveer 1 000 vragen om informatie, wat niet tot de opdracht van de instelling behoort. Het strekt tot aanbeveling om een centraal informatiepunt voor de federale overheid op te starten, naar het voorbeeld van andere overheden (ter aanvulling van het algemeen infonummer van verschillende federale overheidsdiensten). Het komt niet aan de federale Ombudsman toe om de wetgever te instrueren over hoe ingewikkeld de regelgeving mag zijn, al verdient eenvoudige en begrijpelijke regelgeving natuurlijk steeds de voorkeur.

De spreker wijst op het feit dat de federale Ombudsman geen enkele bevoegdheid heeft. Hij kan zich enkel beroepen op zijn morele autoriteit, maar heeft geen mogelijkheden om het beleid rechtstreeks te beïnvloeden: de administratie heeft steeds de vrijheid om de aanbevelingen al dan niet te volgen. Zij is zelfs niet verplicht om een antwoord te formuleren, zodat sommige aanbevelingen hangend blijven (zonder positieve of negatieve respons).

Als het parlement van oordeel is dat een bepaalde administratieve praktijk niet door de beugel kan, dient het de bevoegde minister daarop aan te spreken. De informatieverstrekking van de federale Ombudsman aan het parlement gebeurt nu jaarlijks; een meer regelmatige informatiedoorstroming verdient overweging.

Mevrouw Catherine De Bruecker bevestigt dat de toename van het aantal klachten een versterking van het personeelskader van de federale Ombudsman nodig maakt; anders wordt het moeilijk om een goede werking aan te houden.

De spreekster stelt dat de verslagen betreffende het onderzoek naar de werking van de open en gesloten centra voltooid zijn. Ze worden momenteel voor eventuele opmerkingen voorgelegd aan de administratie

compte sur le fait que la commission des Pétitions transmettra les recommandations du Médiateur fédéral aux commissions permanentes.

Lors du lancement du nouveau site web, des problèmes techniques sont apparus. Le site devrait être en ligne au plus tard début juin 2009.

Le nombre de réclamations concernant des cartes d'identité électroniques défectueuses a considérablement diminué. Dans notre rapport nous citons les chiffres fournis par le SPF Intérieur pour la période 2005-2007: 11 246 cartes ont été renvoyées car la puce s'était détachée, ce qui, dans la plupart des cas, était dû à une faute de production.

Le Médiateur fédéral reçoit chaque année quelque 1 000 demandes d'informations, ce qui ne relève pas de la mission de l'institution. Il se recommande de créer un point d'information central pour l'autorité fédérale, à l'instar des autres autorités (en complément du numéro d'information général des différents services publics fédéraux). Il n'appartient pas au Médiateur fédéral de fournir des instructions au législateur sur le degré de complexité que peut avoir la réglementation, même s'il est de toute évidence toujours préférable d'avoir une réglementation simple et compréhensible.

L'orateur fait observer que le Médiateur fédéral ne dispose d'aucun pouvoir contraignant. Il ne peut qu'invoquer son autorité morale, mais il n'a aucun moyen d'influer directement sur la politique mise en œuvre: l'administration a toujours le loisir de suivre ou non les recommandations. Elle n'est même pas tenue de formuler une réponse, certaines recommandations demeurant pendantes (sans réaction positive ni négative).

Si le parlement estime qu'une pratique administrative déterminée est inacceptable, il doit s'adresser à ce sujet au ministre compétent. À l'heure actuelle, le Médiateur fédéral informe le parlement sur une base annuelle; il s'indique de réfléchir à une communication d'informations plus régulière.

Mme Catherine De Bruecker confirme qu'il est nécessaire de renforcer le cadre du personnel du Médiateur fédéral du fait de l'augmentation du nombre de réclamations; à défaut, il sera difficile de maintenir un bon fonctionnement.

L'oratrice précise que les rapports concernant les investigations sur les centres ouverts et les centres fermés sont achevés. Ils sont actuellement soumis pour observations, dans le cadre du débat contradictoire, à

en aan het de bevoegde minister in het kader van het tegensprekelijk debat. De definitieve verslagen zullen binnenkort overhandigd worden aan het parlement.

Wat betreft de aanbevelingen die in 2008 aan de minister van Migratie- en asielbeleid gericht werden, heeft deze laatste formeel geweigerd om in te gaan op de eerste aanbeveling, die strekt tot het geven van instructies aan de gemeentebesturen voor de verlenging van de attesten van immatriculatie van de hongerstakers in de Koningstraat en in Vorst. Als de hongerstakers een nieuwe aanvraag indienen, zullen die dossiers normaliter conform de vigerende reglementering worden behandeld. Aan de andere aanbevelingen in dit domein (de eerbiediging van de legaliteit bij de behandeling van de aanvragen om machtiging tot verblijf en de versterking van de rechtszekerheid) heeft zij wel uitvoering gegeven.

In sommige landen, onder meer Nederland, heeft de administratie de verplichting om op gemotiveerde wijze en binnen een vastgestelde termijn te antwoorden op de aanbevelingen van de ombudsman; het verdient overweging om een gelijkaardige verplichting voor een correcte behandeling van de aanbevelingen in België in te voeren. Ook de toekenning van een initiatiefrecht aan de federale Ombudsman zou een zinvolle hervorming kunnen zijn; vooral op het vlak van de bescherming van de fundamentele rechten blijkt de afwezigheid van dergelijk recht problematisch te zijn, zeker omdat er in België geen commissie voor de rechten van de mens bestaat.

Over de belastingsaangifte van 2009 (inkomstenjaar 2008) werden nog geen klachten ontvangen, wellicht omdat de aangifteformulieren pas rond deze tijd aan de belastingplichtigen werden bezorgd.

De heer Jean-Luc Crucke (MR), voorzitter, wijst op het feit dat hij de ombudspromotoren zelf heeft aangeschreven om hen op hun verantwoordelijkheid te wijzen.

Een betere bescherming van de fundamentele vrijheden in België moet worden onderzocht; de oprichting van een commissie voor de rechten van de mens of de toekenning van een initiatiefrecht aan de federale Ombudsman verdienen overweging.

De rapporteur,

Jan MORTELMANS

De voorzitter,

Jean-Luc CRUCKE

l'administration et au ministre compétent. Les rapports définitifs seront déposés prochainement au parlement.

Concernant les recommandations adressées en 2008 à la ministre de la Politique de migration et d'asile, celle-ci a formellement refusé de suivre la première recommandation, visant à donner des instructions aux administrations communales afin qu'elles prolongent les attestations d'immatriculation des grévistes de la Rue Royale et de Forest. Si les grévistes introduisent une nouvelle demande, les dossiers seront normalement traités conformément à la réglementation en vigueur. La ministre a par contre mis en œuvre les autres recommandations faites dans ce domaine (le respect de la légalité dans le traitement des demandes d'autorisation de séjour et l'amélioration de la sécurité juridique).

Dans certains pays, notamment aux Pays-Bas, l'administration a l'obligation de fournir une réponse motivée aux recommandations du médiateur dans un délai déterminé. Il conviendrait d'envisager de prévoir une obligation similaire pour le traitement correct des recommandations en Belgique. Quant à la question du droit d'initiative au Médiateur fédéral, c'est surtout en matière de la protection des droits fondamentaux que l'absence de ce droit est problématique, en particulier parce qu'il n'y a pas de commission des droits de l'homme en Belgique.

Aucune réclamation n'a été reçue jusqu'à présent au sujet des déclarations fiscales 2009 (revenus de l'année 2008), sans doute parce que ces documents ne sont envoyés aux contribuables qu'en ce moment.

M. Jean-Luc Crucke (MR), président, indique qu'il a personnellement écrit aux ombudspromoteurs afin d'attirer leur attention sur leurs responsabilités.

Il faut examiner la question de l'amélioration de la protection des libertés fondamentales en Belgique: il convient d'envisager de créer une commission des droits de l'homme ou de conférer un droit d'initiative au Médiateur fédéral.

Le rapporteur,

Jan MORTELMANS

Le président,

Jean-Luc CRUCKE