

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 juin 2021

**RAPPORT ANNUEL 2020
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL****Échange de vues****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Nahima LANJRI**
_____**SOMMAIRE****Pages**

I. Présentation du rapport annuel 2020 du Médiateur fédéral.....	3
II. Échange de vues.....	16
A. Questions des membres de la commission	16
B. Réponses du Médiateur fédéral	19

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 juni 2021

**JAARVERSLAG 2020
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN****Gedachtewisseling****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Nahima LANJRI**
_____**INHOUD****Blz.**

I. Voorstelling van het jaarverslag 2020 van de federale Ombudsman.....	3
II. Gedachtewisseling	16
A. Vragen van de commissieleden	16
B. Antwoorden van de federale Ombudsman.....	19

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Sophie De Wit

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Sophie De Wit, Katrien Houtmeyers, Kristien Van Vaerenbergh
Ecolo-Groen	Kristof Calvo, Julie Chanson, Guillaume Defossé
PS	Marc Goblet, Hervé Rigot, Daniel Senesael
VB	Nathalie Dewulf, Dominiek Sneepe
MR	Christophe Bombled, Emmanuel Burton
CD&V	Nahima Lanjri
PVDA-PTB	Nadia Moscufo
Open Vld	Katja Gabriëls
Vooruit	Kris Verduyck

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter Buysrogge, Theo Francken, Michael Freilich, Wim Van der Donckt
Séverine de Laveleye, Barbara Creemers, Wouter De Vriendt, Gilles Vanden Burre
Hugues Bayet, Sophie Thémont, Laurence Zanchetta, Özlem Özen
Katleen Bury, Pieter De Spiegeleer, Reccino Van Lommel
Philippe Goffin, Philippe Pivin, Caroline Taquin
Nawal Farih, Jef Van den Bergh
Roberto D'Amico, Maria Vindevoghel
Patrick Dewael, Egbert Lachaert
Melissa Depraetere, Joris Vandenbroucke

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a, conformément à l'article 144, alinéa 1^{er}, b), du Règlement de la Chambre, examiné le rapport annuel 2020 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 11 mai 2021.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2020 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. David Baele, Médiateur fédéral, souligne l'importance de la coopération entre le Médiateur fédéral et la Chambre.

Le rapport annuel 2020¹ est le premier à être présenté par le nouveau collège composé de MM. David Baele et Jérôme Aass, et il est le résultat d'une activité partagée, puisque Mme Catherine De Bruecker et M. Guido Herman étaient également toujours actifs en tant que Médiateurs fédéraux en 2020.

Pour la première fois, le rapport annuel est également présenté et distribué dans un nouveau format numérique et interactif. Le pdf interactif est plus attrayant pour le lecteur et permet une navigation rapide. Il s'agit d'un document accessible, mais ceux qui ont des difficultés à consulter la version numérique peuvent toujours en demander une copie imprimée. Un résumé est disponible à la fois sous forme numérique et sur papier.

Dans son exposé, l'orateur présentera la manière dont le Médiateur fédéral remplit sa mission. Il évoquera ensuite une série de chiffres et de thèmes importants, ainsi qu'un certain nombre d'écueils qui peuvent être évités à l'avenir, en concertation avec l'administration. Enfin, il se concentrera sur plusieurs recommandations et enquêtes et sur ce que l'institution peut représenter pour les députés.

Le Médiateur fédéral est l'une des institutions indépendantes qui assistent la Chambre. Les deux instances collaborent de manière presque organique. Le Parlement prend des initiatives législatives, l'administration applique la législation dans les politiques qui visent à organiser la vie quotidienne des citoyens. Le Médiateur enregistre les perceptions des citoyens par le biais de plaintes et de signalements.

L'analyse de ces plaintes offre une vision concrète de la manière dont la législation est perçue dans la réalité quotidienne du citoyen et des endroits où se posent d'éventuels problèmes. Les plaintes sont examinées

¹ <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/rapport-annuel-2020-un-record-de-plaintes-concernant-les-allocations-de-chomage>.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, eerste lid, b), van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2020 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 11 mei 2021.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2020 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer David Baele, federale Ombudsman, benadrukt het belang van de samenwerking tussen de federale Ombudsman en de Kamer.

Het jaarverslag 2020¹ is het eerste dat wordt voorgesteld door het nieuwe college dat bestaat uit de heren David Baele en Jérôme Aass, en vormt het resultaat van een gedeelde activiteit, aangezien ook mevrouw Catherine De Bruecker en de heer Guido Herman in 2020 nog actief waren als federale Ombudsman.

Voor het eerst wordt het jaarverslag ook in een nieuwe, digitale en interactieve vorm voorgesteld en verspreid. De interactieve pdf is aantrekkelijker voor de lezer en laat toe om snel te navigeren. Het is een toegankelijk document, maar wie toch moeite heeft om de digitale versie te consulteren kan nog een gedrukt exemplaar aanvragen. Een samenvatting is zowel digitaal als op papier beschikbaar.

De spreker zal in zijn uiteenzetting ingaan op de manier waarop de federale Ombudsman zijn opdracht vervult. Vervolgens komen enkele belangrijke cijfers en thema's aan bod, naast een aantal aandachtspunten die in de toekomst, in samenspraak met de administratie, voorkomen kunnen worden. Tot slot zal worden gefocust op enkele aanbevelingen en onderzoeken en op wat de instelling kan betekenen voor de Kamerleden.

De federale Ombudsman is één van de onafhankelijke instellingen die de Kamer bijstaan. Beide werken op een bijna organische manier samen. Het Parlement neemt wetgevende initiatieven, de administratie past de wetgeving toe in het beleid dat tot doel heeft het dagelijkse leven van de burger te organiseren. De Ombudsman krijgt de ervaringen van burgers terug via klachten en meldingen.

De analyse van deze klachten biedt een concreet zicht op hoe de wetgeving in de dagelijkse realiteit van de burger wordt ervaren en waar zich eventueel problemen voordoen. De klachten worden afgetoetst aan de

¹ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/jaarverslag-2020-een-record-aantal-klachten-over-de-werkloosheidsuitkeringen>.

au regard de la législation et des normes du médiateur et une enquête est menée sur le fonctionnement des administrations. La boucle est bouclée lorsque les signaux des citoyens remontent à la Chambre des représentants par le biais des rapports d'enquête et des recommandations.

Vision et mission

Le Médiateur fédéral se veut un point de contact naturel pour les citoyens qui rencontrent des difficultés avec un service public fédéral. Il s'efforce par ailleurs de jouer un rôle de centre de référence et d'expertise pour la bonne gouvernance des autorités fédérales. À travers ses missions, le Médiateur fédéral entend contribuer au renforcement d'une administration responsable, intègre, honnête et performante.

À cet égard, M. Baele souligne que le fonctionnement et la protection du Médiateur fédéral sont consolidés au niveau international. Il renvoie à la résolution du 16 décembre 2020, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée générale des Nations Unies, qui vise à renforcer le rôle des médiateurs. Elle exhorte en particulier les États membres à mettre en place des médiateurs indépendants et autonomes aux niveaux national, régional et local. Elle demande également qu'un cadre constitutionnel et juridique soit établi afin que leur mandat soit suffisamment large pour couvrir tous les services publics.

L'orateur plaide donc en faveur d'un ancrage plus poussé du Médiateur fédéral, en vue, par exemple, de renforcer son pouvoir de recommandation et de lui accorder un droit d'initiative. Actuellement, le Médiateur fédéral ne peut ouvrir une enquête sur le fonctionnement d'une administration que suite à des plaintes de citoyens ou à la demande de la Chambre.

Il est également préconisé, dans la résolution précitée, de fournir un financement suffisant pour le fonctionnement des institutions des médiateurs et de les protéger contre les pressions, les représailles et les menaces.

L'ONU réaffirme également la nécessité d'utiliser les principes de Venise comme fil conducteur lors de la création ou du renforcement de services de médiation. Ces 25 principes constituent un cadre de référence international pour protéger les médiateurs et promouvoir leur impact et leur fonctionnement. Ces principes ont été adoptés en 2019 par le Conseil de l'Europe, comme suggéré par l'Institut international de l'Ombudsman, un réseau de plus de 100 médiateurs dont le Médiateur fédéral est membre.

wetgeving en aan de ombudsnormen en er wordt onderzoek gevoerd naar de werking van de administraties. De cirkel is rond wanneer de signalen van de burger via de onderzoeksverslagen en aanbevelingen terugstromen naar de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Visie en missie

De federale Ombudsman beoogt een natuurlijk contactpunt te zijn voor burgers die moeilijkheden ervaren met een federale overheidsdienst. Anderzijds tracht hij een rol te spelen als referentie- en expertisecentrum voor behoorlijk bestuur door de federale autoriteiten. Door middel van zijn opdrachten wil de federale Ombudsman bijdragen tot het versterken van een verantwoordelijke, integere, eerlijke en performante administratie.

In dat opzicht benadrukt de heer Baele dat de werking en de bescherming van de federale Ombudsman op internationaal vlak wordt geruggesteund. Hij verwijst naar de resolutie van 16 december 2020 die unaniem werd aangenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties. Deze resolutie beoogt de rol van Ombudsmannen te versterken. Ze zet de lidstaten er meer bepaald toe aan om onafhankelijke en autonome ombudsinstellingen op te richten op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Er wordt daarnaast gepleit voor een grondwettelijk en juridisch kader, zodat hun mandaat voldoende groot is om voor alle openbare diensten bevoegd te zijn.

De spreker pleit er dan ook voor om de federale Ombudsman verder te verankeren, met het oog op bijvoorbeeld het versterken van de aanbevelingsbevoegdheid en het toekennen van een initiatiefrecht. Momenteel kan de federale Ombudsman enkel een onderzoek opstarten naar de werking van een administratie na klachten van burgers of op vraag van de Kamer.

Er wordt in de genoemde resolutie ook gepleit om voldoende financiering voor de werking van de ombudsinstellingen te voorzien en om hen te beschermen tegen druk, vergeldingsacties en bedreigingen.

De VN bevestigen daarnaast de noodzaak om de principes van Venetië als leidraad te gebruiken wanneer ombudsdiensten opgericht of versterkt worden. Deze 25 principes vormen een internationaal referentiekader om Ombudsmannen te beschermen en de impact en de werking ervan te bevorderen. De principes werden in 2019 aangenomen door de Raad van Europa op aangeven van het *International Ombudsman Institute*, een netwerk van meer dan 100 Ombudsmannen waarvan de federale Ombudsman lid is.

L'orateur est très satisfait de la résolution de l'ONU, car elle reconnaît le rôle important des médiateurs dans le renforcement de la démocratie.

Synergies avec d'autres institutions bénéficiant d'une dotation

Le 29 avril 2021, la Chambre des représentants a approuvé en séance plénière le rapport de la Commission de la comptabilité contenant les propositions de mise en œuvre des recommandations contenues dans l'audit de suivi de la Cour des comptes sur les institutions bénéficiant d'une dotation, dont fait partie le Médiateur fédéral (DOC 55 1924/001).

Il est évident que l'institution gère les fonds publics de manière rationnelle et scrupuleuse. Les recommandations de la Cour des comptes font donc l'objet d'une attention particulière en vue de leur suivi. Les Médiateurs sont prêts à coopérer pleinement avec la Cour, mais ils mettent également en garde contre des solutions trop standardisées et demandent de prendre en compte la spécificité des différentes institutions. M. Baele pense au fait que le Médiateur fédéral a un public cible très large et un rôle spécifique par rapport au citoyen.

Depuis longtemps déjà, le Médiateur fédéral coopère le plus possible avec les autres institutions bénéficiant d'une dotation et continue à rechercher des synergies possibles. Par exemple, un soutien est apporté au Conseil central de surveillance pénitentiaire dans les domaines des ressources humaines, de la logistique et de la comptabilité. La comptable est également mise à disposition, à temps partiel, des Commissions de nomination pour le notariat et de l'Institut Fédéral pour la Protection et la Promotion des Droits Humains, récemment créé. En outre, un protocole de coopération a été conclu avec le Conseil central de surveillance pénitentiaire pour les plaintes des détenus concernant les prisons. Il existe également un protocole de coopération avec le Comité P et avec le Comité R pour les signalements des atteintes suspectées à l'intégrité. Enfin, l'espace d'accueil est mis à la disposition du Comité P et du Comité R.

Présentation du rapport annuel: Offrir un soutien en période d'incertitude

M. Baele commente ensuite le rapport annuel. La crise du coronavirus a pratiquement dominé toute l'année 2020. L'impact de la pandémie sur la vie quotidienne, mais aussi sur le fonctionnement des administrations et par conséquent sur le Médiateur, est encore considérable.

De spreker is zeer tevreden met de resolutie van de VN, omdat dit een erkenning betekent van de belangrijke rol van de Ombudsmannen in het versterken van de democratie.

Synergieën met andere dotatiegerechtigde instellingen

De plenaire vergadering van de Kamer heeft op 29 april 2021 het verslag van de commissie Comptabiliteit goedgekeurd, met de voorstellen tot implementatie van de aanbevelingen opgenomen in de opvolgingsaudit van het Rekenhof voor de dotatiegerechtigde instellingen, waartoe ook de federale Ombudsman behoort (DOC 55 1924/001).

Het is evident dat de instelling rationeel en zorgvuldig met overheidsmiddelen omspringt. Er wordt dan ook de nodige aandacht besteed aan de aanbevelingen van het Rekenhof, met het oog op de opvolging ervan. De Ombudsmannen zijn tot volledige medewerking daaraan bereid, maar willen tegelijk waarschuwen voor te ver doorgedreven eenheidsoplossingen, waarbij ze vragen om rekening te houden met het specifieke karakter van de verschillende instellingen. De heer Baele denkt aan het feit dat de federale Ombudsman een zeer ruim doelpubliek en een specifieke rol ten aanzien van de burger heeft.

De federale Ombudsman werkt reeds lange tijd zo veel mogelijk samen met de andere dotatiegerechtigde instellingen en blijft zoeken naar mogelijke synergieën. Zo wordt bijvoorbeeld ondersteuning verleend aan de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen op het vlak van personeelszaken, logistiek en boekhouding. De boekhoudster wordt ook deeltijds ter beschikking gesteld van de Benoemingscommissies voor het notariaat en van het recent opgerichte Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens. Er werd daarnaast een samenwerkingsprotocol afgesloten met de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen voor de klachten van gedetineerden met betrekking tot de gevangenen. Er bestaat ook een samenwerkingsprotocol met het Comité P en met het Comité I voor meldingen van vermeende integriteitschendingen. Ten slotte wordt de ontvangstruimte ter beschikking gesteld van het Comité P en het Comité I.

Voorstelling jaarverslag: Houvast bieden in onzekere tijden

De heer Baele geeft vervolgens toelichting bij het jaarverslag. De coronacrisis heeft het jaar 2020 zo goed als volledig beheerst. De invloed van de pandemie op het dagelijks leven, en ook op de werking van de administraties en bijgevolg op de Ombudsman, is nog

Malgré cela, l'institution a réussi à maintenir un niveau de service élevé.

La crise du coronavirus était également omniprésente dans les pouvoirs publics en 2020. Les citoyens et les entreprises recherchaient un soutien. Au cours de cette recherche, ils ont eu plus de contacts avec les pouvoirs publics, même si les contacts physiques étaient impossibles. De plus en plus de contacts se sont faits par voie numérique, ce qui a encore renforcé certaines inégalités.

La crise offre des défis, mais aussi des opportunités. Le Médiateur fédéral – en coopération avec les administrations – a travaillé sur les nombreuses questions et plaintes reçues au cours de l'année passée. En collaboration avec les autorités, l'institution a continué à aider les citoyens à faire valoir leurs droits dans une période de grande incertitude.

M. Jérôme Aass, Médiateur fédéral, explique que la crise sanitaire due au coronavirus, a clairement eu un impact sur l'augmentation du nombre de dossiers reçus. En 2020, les citoyens ont adressé au Médiateur fédéral plus de 7 500 nouveaux dossiers. Ce qui correspond à une augmentation de 10 % par rapport à 2019 et même de 20 % par rapport à 2018. Tant le nombre de plaintes que le nombre des demandes d'informations ont augmenté.

Les plaintes reçues concernent diverses matières que l'on peut regrouper en cinq thèmes dont la sécurité sociale, l'asile et la migration, la fiscalité et la mobilité.

En raison de la crise sanitaire, de nombreuses administrations fédérales ont eu moins de dossiers ou de demandes à traiter, tandis que d'autres ont vu leur charge de travail augmenter et même parfois très fortement.

Cette situation s'est répercutée chez le Médiateur fédéral, qui a pu constater un glissement dans le nombre des plaintes reçues entre ces cinq secteurs.

Le secteur de la sécurité sociale est celui qui a connu, en 2020, le plus grand nombre de plaintes. Le nombre de plaintes relatives aux allocations de chômage ont explosé. Par contre, le nombre de plaintes en matière d'asile et de migration ont diminué en raison de la crise et des restrictions liées aux voyages.

Les citoyens doivent pouvoir compter sur un service public de qualité.

Le Médiateur évalue les plaintes selon une grille de normes qui définissent la qualité de services de

steeds groot. Desondanks slaagde de instelling erin om de dienstverlening op peil te houden.

De coronacrisis was in 2020 ook bij de overheid alomtegenwoordig. Burgers en ondernemingen waren op zoek naar steun. In die zoektocht vonden er meer contacten met de overheid plaats, hoewel fysieke contacten onmogelijk waren. Steeds meer contacten verliepen digitaal, wat bepaalde ongelijkheden nog heeft versterkt.

De crisis biedt naast uitdagingen ook kansen. De federale Ombudsman ging – in samenwerking met de administraties – aan de slag met de vele vragen en klachten die het voorbije jaar werden ontvangen. Samen met de overheid bleef de instelling de burgers helpen om hun rechten te doen respecteren in een periode van grote onzekerheid.

De heer Jérôme Aass, federale Ombudsman, stelt dat de door het coronavirus veroorzaakte gezondheidscrisis een duidelijke weerslag heeft gehad op de toename van het aantal ontvangen dossiers. In 2020 hebben de burgers de federale Ombudsman meer dan 7 500 nieuwe dossiers bezorgd. Dat stemt overeen met een stijging van 10 % ten opzichte van 2019 en zelfs van 20 % ten opzichte van 2018. Zowel het aantal klachten als het aantal vragen om informatie is gestegen.

De ontvangen klachten betreffen diverse materies, die onder vijf thema's kunnen worden gegroepeerd, waaronder de sociale zekerheid, asiel en migratie, fiscaliteit en mobiliteit.

Wegens de gezondheidscrisis moesten in talrijke federale overheidsdiensten minder dossiers of aanvragen worden behandeld, terwijl in andere diensten de werklust – soms heel sterk – is gestegen.

Die toestand was ook zichtbaar bij de federale Ombudsman, waar kon worden vastgesteld dat er tussen de voormelde vijf thema's verschuivingen van het aantal ontvangen klachten waren.

In 2020 betroffen de meeste klachten de sociale zekerheid. Het aantal klachten inzake werkloosheidsuitkeringen is drastisch toegenomen. Wegens de crisis en de reisbeperkingen is het aantal klachten in verband met asiel en migratie daarentegen gedaald.

De burgers moeten op kwaliteitsvolle overheidsdienstverlening kunnen rekenen.

De Ombudsman evalueert de klachten met behulp van een lijst van normen waarmee de kwaliteit van de

l'administration. Il s'agit de 15 normes de bonne conduite administrative. En 2020, la première préoccupation des citoyens est restée le trop long délai dans lequel l'administration a pris une décision ou a répondu à leur demande. Dans plus d'un tiers des plaintes clôturées, le Médiateur fédéral a en effet constaté que le délai raisonnable n'avait pas pu être respecté. La deuxième préoccupation des citoyens est l'application conforme des règles de droit, suivie par la gestion consciencieuse.

Le Médiateur fédéral a obtenu un résultat positif (c'est-à-dire une solution pour les citoyens) dans 85 % des plaintes recevables et fondées. M. Aass en profite pour relever la bonne collaboration des administrations dans la mise en œuvre des solutions qui sont parfois dégagées ensemble et pour les remercier.

Cette collaboration se déroule aujourd'hui de plus en plus par l'intermédiaire des coordinateurs de plaintes de première ligne. La majorité des administrations fédérales dispose d'un service de coordination des plaintes de première ligne. Ces coordinateurs veillent à conserver un dialogue et une concertation avec les services de Médiateur fédéral. C'est donc aussi grâce à eux qu'un résultat positif a pu être atteint dans ces 85 % de plaintes.

Affaires sociales

M. Aass détaille ensuite l'objet des plaintes. Chaque année, le Médiateur fédéral reçoit un grand nombre de plaintes liées à la sécurité sociale. Elle concerne en effet tous les citoyens. Beaucoup d'institutions sont impliquées et la matière est complexe. Le citoyen ne trouve pas toujours son chemin et souvent précisément lorsqu'il est en difficulté, comme en cas de chômage, handicap ou maladie.

En 2020, les plaintes relatives à la sécurité sociale ont été les plus nombreuses. Leur nombre a explosé. Le Médiateur fédéral a enregistré une augmentation de 20 % par rapport à 2019. Cette explosion de plaintes s'explique par la crise sanitaire et les problèmes rencontrés par les personnes qui ont dû faire appel au chômage temporaire.

Les collaboratrices et collaborateurs du Médiateur fédéral ont eu en ligne des dizaines de citoyens qui rencontraient un problème avec les organismes de

overheidsdiensten wordt omschreven. Het betreft 15 normen inzake goede bestuurlijke praktijken. In 2020 bleef de voornaamste steen des aanstoots voor de burgers de te lange duur van de termijn waarbinnen de overheid een beslissing heeft genomen of hun vraag heeft beantwoord. In meer dan een derde van de afgesloten klachtendossiers heeft de federale Ombudsman immers vastgesteld dat de redelijke termijn niet in acht was genomen. De tweede bekommernis voor de burgers betreft de correcte toepassing van de rechtsregels, gevolgd door het zorgvuldig beheer.

In 85 % van de ontvankelijke en gegronde klachten heeft de federale Ombudsman een positief resultaat behaald (namelijk een oplossing voor de burgers). De heer Aass neemt de gelegenheid te baat om te wijzen op de goede samenwerking met de overheidsdiensten bij de tenuitvoerlegging van de oplossingen, die soms samen werden uitgewerkt; de spreker wil de betrokken diensten daarvoor danken.

Die samenwerking verloopt thans almaar meer via de eerstelijnsklachtencoördinatoren. De meeste federale overheidsdiensten beschikken over een eerstelijnsdienst voor de coördinatie van de klachten. Die coördinatoren zien erop toe dat de dialoog en het overleg met de diensten van de federale Ombudsman in stand worden gehouden. Het is dus ook dankzij hen dat in die 85 % van de klachten een positief resultaat kon worden neergezet.

Sociale zaken

De heer Aass gaat vervolgens dieper in op de inhoud van de klachten. Elk jaar ontvangt de federale Ombudsman een groot aantal klachten in verband met de sociale zekerheid. Die betreft immers alle burgers. Veel instellingen hebben ermee te maken en het is een ingewikkelde materie. De burger vindt er niet altijd zijn weg in en dat gebeurt vaak net op het moment dat hij met moeilijkheden kampt, zoals werkloosheid, een handicap of een ziekte.

In 2020 waren de klachten in verband met de sociale zekerheid het talrijkst. Het aantal ervan is exponentieel toegenomen. De federale Ombudsman heeft een verhoging van 20 % ten opzichte van 2019 opgetekend. Die drastische toename van het aantal klachten wordt verklaard door de gezondheidscrisis en door de knelpunten voor de mensen die gebruik hebben moeten maken van de tijdelijke werkloosheid.

De medewerkers van de federale Ombudsman hebben tientallen burgers aan de lijn gekregen die een probleem ondervonden met de uitbetalingsinstellingen

paiement des allocations de chômage (la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et les syndicats).

De nombreux employeurs et employés ont dû recourir au chômage temporaire pour la première fois. Les organismes de paiement ont dû gérer un afflux sans précédent de questions, de demandes et d'appels téléphoniques.

S'agissant de leur première fois, certains travailleurs et employés ont rentré des dossiers incomplets ou comportant des erreurs. Cependant, 90 % des demandes ont été traitées dans les délais normaux.

Si dans un premier temps les plaintes reçues concernaient les allocations de chômage temporaire, dans un deuxième temps elles ont également concerné le chômage complet. Les plaintes relatives au chômage temporaire portaient sur le non-paiement ou le retard dans le paiement des allocations, le délai de traitement des demandes d'allocation ou encore l'inaccessibilité par mail ou par téléphone.

Le Médiateur fédéral a constaté un problème d'information et de communication. Peu d'informations étant disponibles en la matière et les bureaux des organismes de paiement étant fermés, les citoyens ont essayé de contacter les organismes de paiement par téléphone et par mail.

La frustration des citoyens qui se trouvaient souvent en situation financière précaire les a amenés à chercher du soutien auprès du Médiateur fédéral.

L'orateur explique ensuite comment le Médiateur fédéral a abordé le traitement de ces plaintes et quelle plus-value il a pu apporter durant cette crise. Compte tenu des circonstances particulières, le Médiateur fédéral a fait preuve de compréhension vis-à-vis des services confrontés à un afflux des demandes. Il est intervenu comme médiateur (externe et indépendant) et a pu rétablir la communication entre les citoyens et les organismes de paiement. Grâce aussi à la bonne collaboration de ceux-ci, de nombreux problèmes ont pu être résolus.

Fiscalité

M. David Baele ajoute que le Médiateur fédéral reçoit régulièrement des plaintes concernant l'application de la réglementation fiscale, tant de la part de citoyens que d'entreprises. Le SPF Finances entre fréquemment en contact avec presque tous les citoyens. Les plaintes traitées concernent souvent des personnes en situation

pour werkloosheidsuitkeringen (de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de vakbonden).

Veel werkgevers en werknemers hebben voor het eerst gebruik moeten maken van tijdelijke werkloosheid. De uitbetalingsinstellingen hebben een ongeziene toevloed van vragen, verzoeken en telefoonoproepen moeten verwerken.

Aangezien het voor hen de eerste keer was, hebben sommige werknemers onvolledige dossiers of dossiers met fouten ingediend. Niettemin werd 90 % van de aanvragen binnen de normale termijnen verwerkt.

Aanvankelijk betroffen de ontvangen klachten de tijdelijke werkloosheid, maar nadien ook de volledige werkloosheid. De klachten inzake de tijdelijke werkloosheid betroffen de niet-betaling of de vertraging bij de betaling van de uitkeringen, de behandelingstermijn van de uitkeringsaanvragen of de onbereikbaarheid via email of telefoon.

De federale Ombudsman heeft een informatie- en communicatieprobleem vastgesteld. Aangezien er weinig informatie beschikbaar was en de kantoren van de uitbetalingsinstellingen gesloten waren, hebben de burgers getracht de uitbetalingsinstellingen via telefoon en email te bereiken.

De burgers waren gefrustreerd en bevonden zich vaak in een heikele financiële situatie. Daarom hebben ze zich tot de federale Ombudsman gewend.

De spreker licht vervolgens toe hoe de federale Ombudsman de behandeling van die klachten heeft aangepakt en welke meerwaarde hij tijdens deze crisis heeft kunnen brengen. Wegens de uitzonderlijke omstandigheden heeft de federale Ombudsman zich begripvol opgesteld ten aanzien van de diensten die werden overstelpt met aanvragen. De ombudsman is opgetreden als externe en onafhankelijke bemiddelaar en heeft de communicatie tussen de burgers en de uitbetalingsinstellingen kunnen herstellen. Dankzij de goede medewerking vanwege die instellingen, konden veel problemen worden opgelost.

Fiscaliteit

De heer David Baele voegt hieraan toe dat de federale Ombudsman geregeld klachten krijgt over de toepassing van de fiscale regelgeving, zowel van burgers als van ondernemingen. De FOD Financiën komt veelvuldig in contact met vrijwel elke burger. In de behandelde klachten gaat het vaak om mensen in een preciaire situatie,

précaire, ce qui est une préoccupation majeure du Médiateur fédéral. Dans ce domaine aussi, l'influence de la pandémie sur les plaintes se fait fortement sentir. Le SPF Finances a dû fermer temporairement ses bureaux et centres d'information, ce qui a eu un impact sur la manière dont l'administration fiscale entrait en contact avec les citoyens.

Cependant, l'administration a trouvé des alternatives pour aider les citoyens, par exemple par le biais des CPAS ou des autorités locales. Les signaux que le Médiateur fédéral a reçus provenaient de travailleurs sociaux, de CPAS ou d'autres organisations plutôt que de citoyens individuels.

Le SPF Finances souhaite conserver partiellement la méthode actuelle: toutes les personnes qui ont reçu de l'aide pour leur déclaration d'impôt par téléphone en 2020 seront à nouveau appelées cette année. En outre, de nombreuses personnes ont dû demander, pour la première fois, des allocations de chômage qui apparaîtront sur leur déclaration de revenus. Ce point doit faire l'objet d'un suivi plus approfondi. Le Médiateur fédéral restera également vigilant en matière d'assistance physique à l'avenir.

Le Médiateur fédéral a également reçu plusieurs plaintes à propos de l'application des différentes mesures gouvernementales de soutien des citoyens et des entreprises.

Le Médiateur fédéral effectue également un travail structurel au travers d'enquêtes et de recommandations. Lorsque des problèmes structurels sont constatés à la suite de plaintes, il peut être décidé d'ouvrir une enquête.

En 2020, une enquête a été menée à propos de la proposition de déclaration fiscale simplifiée. Ce sujet est à nouveau d'actualité. L'administration fiscale fait une proposition sur la base des données disponibles préalablement remplies. Si la proposition est incomplète ou contient des erreurs, le citoyen peut la compléter ou la corriger. S'il ne réagit pas, la proposition est approuvée automatiquement. En 2020, 59 % des contribuables ont reçu une proposition de déclaration simplifiée.

L'étude a examiné la question de savoir si le SPF Finances fournissait des informations suffisamment claires et transparentes aux citoyens. La conclusion est que les citoyens disposent de peu de moyens pour vérifier l'exactitude des informations figurant sur la proposition de déclaration simplifiée. Le Médiateur fédéral a donc formulé onze recommandations au SPF Finances en vue de plus de transparence et de simplification. Il est récemment apparu que l'administration s'était conformée

wat een belangrijk aandachtspunt is voor de federale Ombudsman. Ook in dit domein is de invloed van de pandemie op de klachten sterk merkbaar. De FOD Financiën moest zijn kantoren en infocenters tijdelijk sluiten, wat gevolgen heeft gehad voor de manier waarop de fiscale administratie in contact trad met de burger.

De administratie vond evenwel alternatieven om de burgers te helpen, bijvoorbeeld via de OCMW's of de lokale besturen. De signalen die de federale Ombudsman ontving, kwamen eerder van sociaal werkers, OCMW's of andere organisaties dan van individuele burgers.

De FOD Financiën wil de huidige werkwijze deels behouden: iedereen die in 2020 telefonische hulp kreeg bij zijn belastingaangifte zal dit jaar opnieuw opgebeld worden. Heel wat mensen hebben bovendien voor het eerst een beroep moeten doen op een werkloosheidsuitkering, wat voor de eerste keer op hun aangifte zal staan. Dit moet verder van nabij opgevolgd worden. De federale Ombudsman blijft ook in de toekomst waakzaam met betrekking tot fysieke hulp.

Ook inzake de toepassing van de diverse steunmaatregelen van de regering voor burgers en ondernemingen ontving de federale Ombudsman verschillende klachten.

De federale Ombudsman levert daarnaast structureel werk door middel van onderzoeken en aanbevelingen. Indien structurele problemen opgemerkt worden naar aanleiding van klachten, kan beslist worden om tot een onderzoek over te gaan.

In 2020 werd een onderzoek gevoerd naar het voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte. Dit onderwerp is opnieuw actueel. De fiscale administratie doet een voorstel op basis van de beschikbare gegevens, die vooraf ingevuld worden. Is het voorstel onvolledig of bevat het fouten, dan kan de burger het aanvullen of corrigeren. Reageert hij niet, dan keurt hij het voorstel automatisch goed. In 2020 ontving 59 % van de belastingplichtigen een dergelijk voorstel.

Bij het onderzoek werd nagegaan of de FOD Financiën de burger voldoende duidelijk en transparant informeert. De conclusie is dat burgers weinig houvast hebben om de juistheid van de gegevens op het voorstel van vereenvoudigde aangifte te controleren. De federale Ombudsman heeft dan ook 11 aanbevelingen gedaan aan de FOD Financiën met het oog op meer transparantie en vereenvoudiging. Recent is gebleken dat de administratie aan alle aanbevelingen is tegemoetgekomen. Een

à toutes les recommandations. Certaines améliorations ont été soulignées par le ministre compétent à l'occasion de l'ouverture de la saison fiscale. L'administration fiscale a également décidé de réduire de 170 000 le nombre de déclarations simplifiées envoyées en 2021. L'administration applique des critères plus stricts pour s'assurer que les propositions de déclarations simplifiées contiennent des informations correctes. En effet, plusieurs plaintes ont été reçues à ce sujet.

Enfin, en matière de fiscalité, le Médiateur fédéral a également fait une recommandation à la Chambre. Elle demande de simplifier les règles d'octroi des avantages fiscaux prévus pour les enfants à charge. L'étude sur la proposition de déclaration simplifiée indique que des contribuables cohabitants de fait sont parfois désavantagés par le fait que le SPF Finances attribue de manière automatique la charge des enfants à un des deux parents.

Asile et migration

Habituellement, la plupart des plaintes reçues par le Médiateur fédéral concernent la politique de l'asile et de la migration, mais ce ne fut pas le cas en 2020. L'impact de la pandémie a également été perceptible dans ce domaine. L'Office des Étrangers (OE) ayant reçu moins de demandes, le retard dans le traitement a pu être résorbé. La baisse du nombre de demandes a par ailleurs entraîné une diminution du nombre de plaintes auprès du Médiateur fédéral. Cependant, pour la moitié des plaintes fondées, une violation de la norme du "délai raisonnable" appliquée par le Médiateur a été constatée. Depuis fin 2019, le Médiateur fédéral reçoit des plaintes concernant les longs délais de traitement à l'OE.

En 2020, de nombreuses plaintes ont été reçues à propos des délais de traitement des demandes de visa d'étudiant. Comme chaque année, la grande majorité de ces plaintes ont été déposées par des étudiants camerounais souhaitant étudier en Belgique. Dans certains cas, aucune décision n'avait été prise après 90 jours, ce qui a eu pour conséquence que les demandeurs n'ont pas reçu de décision au début de l'année académique et n'ont pas pu s'inscrire.

Les droits de l'homme sont au cœur des préoccupations du Médiateur fédéral, en particulier l'intérêt supérieur de l'enfant. En 2020, un avis a été émis, à la demande de la Chambre, sur les droits des enfants en situation de migration. Cet avis préconise de ne jamais enfermer les enfants dans les centres fermés et de rechercher des alternatives. Ce message a également été transmis à l'ONU dans le cadre de l'Examen périodique universel (EPU). Le Médiateur fédéral préconise que

aantal verbeteringen werden in de verf gezet door de bevoegde minister naar aanleiding van de opening van het belastingseizoen. De fiscus kiest er in 2021 overigens voor om 170 000 vereenvoudigde aangiftes minder uit te sturen. De administratie hanteert strengere criteria, om er zeker van te zijn dat de voorstellen van vereenvoudigde aangiftes de correcte informatie bevatten. Daarover werden immers verschillende klachten ontvangen.

Op het vlak van fiscaliteit doet de federale Ombudsman ten slotte ook een aanbeveling aan de Kamer. Er wordt verzocht om de regels voor de toekenning van het fiscaal voordeel van kinderen ten laste te vereenvoudigen. Uit het onderzoek naar het voorstel van vereenvoudigde aangifte blijkt dat feitelijk samenwonenden soms nadeel ondervinden indien de kinderen op de aangifte ten laste staan van de ouders aan wie ze automatisch worden toegekend.

Asiel en migratie

Gewoonlijk ontvangt de federale Ombudsman de meeste klachten in het beleidsdomein asiel en migratie, maar dat was niet het geval in 2020. Ook op dat vlak was de impact van de pandemie te merken. De Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) kreeg minder aanvragen, waardoor de achterstand in de verwerking kon worden weggewerkt. Het lagere aantal aanvragen leidde op zijn beurt tot een vermindering van het aantal klachten bij de federale Ombudsman. Voor de helft van de gegronde klachten werd wel een schending van de ombudsnorm "redelijke termijn" vastgesteld. Al sinds eind 2019 ontvangt de federale Ombudsman klachten over de lange behandelingstermijnen bij DVZ.

In 2020 werden opnieuw heel wat klachten ontvangen over de behandelingstermijnen van de aanvragen voor studentenvisa. Zoals elk jaar werd de grote meerderheid van deze klachten ingediend door studenten uit Kameroen die in België willen studeren. Ook hier wordt de ombudsnorm "redelijke termijn" duidelijk geschonden: in bepaalde dossiers werd na 90 dagen nog geen beslissing genomen, waardoor de betrokkenen bij de start van het academiejaar geen uitsluit hadden en zich niet konden inschrijven.

Mensenrechten zijn een centraal gegeven voor de federale Ombudsman, en dat geldt in het bijzonder voor het hogere belang van het kind. In 2020 werd op verzoek van de Kamer een advies uitgebracht over de rechten van kinderen in migratie, waarbij ervoor gepleit wordt om kinderen nooit op te sluiten in gesloten centra, en in te zetten op alternatieven. Ook in het kader van de *Universal Periodic Review* (UPR) werd deze boodschap overgemaakt aan de VN. De federale Ombudsman pleit

l'administration fasse de l'intérêt supérieur de l'enfant une réalité quotidienne.

Restrictions de voyage

L'impact de la crise du coronavirus sur les droits de l'homme est considérable. C'est également vrai pour les restrictions de voyage par exemple, tant au départ qu'à destination de la Belgique. Une telle interdiction des voyages non essentiels était sans précédent.

Le Médiateur fédéral a par exemple été contacté par une dame qui voulait rejoindre son partenaire dans une zone rouge à laquelle s'appliquait une interdiction des voyages non essentiels à l'époque. Afin d'être certaine que les autorités considéraient son voyage comme essentiel, elle a contacté différentes instances qui n'ont pas pu lui donner d'informations claires, voire ont fourni des interprétations différentes et contradictoires de l'interdiction de voyager. Le problème s'est finalement résolu de lui-même grâce à la levée de l'interdiction de voyager en été 2020, mais il faut tirer des enseignements d'un tel cas. Le Médiateur fédéral demande dès lors de désigner une instance qui pourra confirmer officiellement si un voyage peut être considéré ou non comme essentiel.

Les citoyens doivent pouvoir disposer d'informations suffisantes, complètes et faciles à trouver. Le fait que certains droits humains, tels que le droit à une vie de famille, soient remis en cause préoccupe le Médiateur fédéral. Il faut toujours chercher un équilibre entre la préservation de l'intérêt général (sécurité et santé publique) et le respect des droits individuels. Le Médiateur fédéral y attache une grande importance dans l'examen des plaintes.

Centre Intégrité

M. Jérôme Aass indique que tout membre du personnel d'un service public fédéral peut signaler au Médiateur fédéral des irrégularités en toute confidentialité. Plus précisément, il peut contacter le Centre Intégrité du Médiateur fédéral. Il s'agit d'une cellule spécifique qui existe depuis 2014.

Il s'agit d'une mission importante du Médiateur fédéral qui vise à améliorer le fonctionnement intègre du service public fédéral, et par là même à renforcer la confiance des citoyens dans l'administration fédérale.

Le Centre Intégrité enquête sur des signalements d'atteintes à l'intégrité au sein des services publics fédéraux. Les enquêtes se font toujours en toute confidentialité.

ervoor dat de administratie een dagelijkse realiteit maakt van het hoger belang van het kind.

Reisrestricties

De invloed van de coronacrisis op de mensenrechten is aanzienlijk. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de reisbeperkingen, zowel vanuit als naar België. Een dergelijk verbod op niet-essentiële reizen was ongezien.

De federale Ombudsman werd bijvoorbeeld gecontacteerd door een dame die naar haar partner in een rode zone wou reizen, waarvoor op dat moment een verbod op niet-essentiële reizen gold. Om er zeker van te zijn dat de overheid haar reis als essentieel beschouwde, contacteerde ze verschillende instanties maar ze konden haar geen duidelijke informatie geven, of leverden zelfs verschillende en tegenstrijdige interpretaties van het reisverbod af. Het probleem loste zichzelf uiteindelijk op door de opheffing van het reisverbod in de zomer van 2020, maar uit een dergelijke casus moeten lessen getrokken worden. De federale Ombudsman vraagt daarom om een instantie aan te duiden die officieel kan bevestigen of een reis wel of niet als essentieel beschouwd wordt.

Burgers moeten over voldoende duidelijke, volledige en gemakkelijk terug te vinden informatie kunnen beschikken. Het verontrust de federale Ombudsman dat bepaalde mensenrechten, zoals het recht op een gezinsleven, in het gedrang komen. Er moet steeds naar een evenwicht worden gezocht tussen het algemeen belang (veiligheid en volksgezondheid) en het respect voor de individuele rechten. In de onderzoeken naar de klachten wordt hier veel belang aan gehecht.

Centrum integriteit

De heer Jérôme Aass geeft aan dat elk personeelslid van een federale overheidsdienst in alle vertrouwelijkheid onregelmatigheden kan melden aan de federale Ombudsman. Meer specifiek kan de betrokkene contact opnemen met het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman. Dat is een specifieke dienst die sinds 2014 bestaat.

Het betreft een belangrijke opdracht van de federale Ombudsman, die de integere werking van de federale overheidsdiensten beoogt te verbeteren en daardoor ook het vertrouwen van de burgers in de federale administratie te versterken.

Het Centrum Integriteit onderzoekt meldingen van integriteitsschendingen binnen de federale overheidsdiensten. De onderzoeken vinden altijd in alle vertrouwelijkheid

En outre, le Centre Intégrité protège de représailles les fonctionnaires fédéraux qui ont dénoncé ces irrégularités (lanceurs d'alerte). Il donne également des informations et des avis sur la procédure de signalement.

De nombreux signalements (pas tous) ont fait l'objet d'enquêtes depuis 2014. En 2020, par exemple, le Centre Intégrité a mené 16 enquêtes.

Les enquêtes mènent au constat d'une atteinte à l'intégrité ou pas. Elles révèlent également les causes possibles des atteintes. Le Médiateur fédéral formule ensuite des recommandations sur la base des conclusions des enquêtes. Ces recommandations ont pour objet de régler le problème ponctuel constaté et d'éviter sa répétition à l'avenir. Elles sont adressées au fonctionnaire dirigeant des administrations fédérales concernées ou, si nécessaire, au ministre compétent.

Un aspect important et d'actualité dans le domaine de la politique d'intégrité est la prochaine transposition en droit belge de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. Cette directive vise à encore mieux protéger les lanceurs d'alerte. Elle doit être transposée d'ici la fin de l'année. Le Centre Intégrité participe, en tant qu'expert, aux groupes de travail créés afin de mettre en œuvre cette directive au sein de la fonction publique fédérale. La position du Médiateur fédéral est claire: il faut offrir une protection la plus large possible aux lanceurs d'alerte et assurer un suivi efficace des rapports d'enquêtes sur des atteintes à l'intégrité.

En 2020, le Centre Intégrité a ouvert 34 nouveaux dossiers. Il a entamé 16 enquêtes et en a clôturé 12. Dans 4 enquêtes, aucune atteinte d'intégrité n'a été constatée. Dans 8 enquêtes, une atteinte à l'intégrité a bien été constatée.

À l'issue d'une enquête, le Centre Intégrité adresse un rapport au fonctionnaire dirigeant de l'administration concernée. Ce rapport contient les conclusions de l'enquête et des recommandations. Par ailleurs, les fonctionnaires à l'origine des signalements bénéficient d'une protection. Fin 2020, 3 enquêtes étaient encore en cours de traitement et 1 enquête devait encore être initiée.

Points d'attention

Les thématiques abordées ci-dessus montrent, selon l'orateur, la diversité des plaintes traitées chaque année. Elles concernent de nombreuses matières et administrations différentes. Les exemples du rapport montrent

plaats. Voorts beschermt het Centrum Integriteit de federale ambtenaren die deze onregelmatigheden hebben aangeklaagd (klokkenluiders) tegen represailles. Bovendien verstrekt het informatie en adviezen over de meldingsprocedure.

Naar veel (doch niet naar alle) meldingen is sinds 2014 onderzoek gevoerd. In 2020 heeft het Centrum integriteit bijvoorbeeld 16 onderzoeken verricht.

De onderzoeken leiden al dan niet tot de vaststelling van een integriteitsschending. Tevens brengen ze de mogelijke oorzaken van de schendingen aan het licht. Vervolgens formuleert de federale Ombudsman aanbevelingen op grond van de conclusies van de onderzoeken. Die aanbevelingen hebben tot doel het geconstateerde specifieke pijnpunt te regelen en te voorkomen dat het zich in de toekomst opnieuw voordoet. Ze worden gericht tot het hoofd van de betrokken federale administraties of, indien nodig, tot de bevoegde minister.

Een belangrijk en actueel aspect inzake het integriteitsbeleid is de aanstaande omzetting in Belgisch recht van de Europese richtlijn betreffende de bescherming van klokkenluiders. Die richtlijn beoogt de klokkenluiders nog beter te beschermen. Ze moet tegen eind dit jaar zijn omgezet. Het Centrum Integriteit neemt als deskundige deel aan de werkgroepen die zijn opgericht om aan die richtlijn uitvoering te geven binnen het federaal openbaar ambt. Het standpunt van de federale Ombudsman is duidelijk: aan de klokkenluiders moet de breedst mogelijke bescherming worden geboden, en de verslagen van onderzoeken naar integriteitsschendingen moeten daadwerkelijk opgevolgd worden.

In 2020 heeft het Centrum integriteit 34 nieuwe dossiers geopend. Het heeft 16 onderzoeken aangevat en heeft er 12 afgerond. Bij 4 onderzoeken werd geen enkele integriteitsschending vastgesteld. Bij 8 onderzoeken werd wel een integriteitsschending geconstateerd.

Na afloop van een onderzoek zendt het Centrum Integriteit een verslag toe aan de leidinggevende ambtenaar van de betrokken administratie. Dat verslag bevat de conclusies van het onderzoek alsook aanbevelingen. Voorts worden de ambtenaren van wie de meldingen uitgaan, beschermd. Eind 2020 waren 3 onderzoeken nog in behandeling en moest 1 onderzoek nog worden aangevat.

Aandachtspunten

Volgens de spreker blijkt uit de hierboven aangekaarte thema's de diversiteit van de klachten die elk jaar worden behandeld. Ze hebben betrekking op tal van materies en administraties. De voorbeelden in het verslag tonen

également que, compte tenu des circonstances exceptionnelles, le Médiateur fédéral a fait preuve de compréhension vis-à-vis des services confrontés à un afflux des demandes. Le Médiateur fédéral travaille de manière transversale et dispose d'une vue hélicoptère. Ce qui est bien utile pour comprendre les difficultés auxquelles les citoyens mais aussi les administrations sont parfois confrontés.

L'année 2020 confirme la nécessité de travailler à 4 points d'attention, déjà soulignés précédemment, en collaboration avec les administrations afin d'examiner tout ce qui peut être fait pour éviter certains problèmes à l'avenir. L'orateur parcourt les 4 points d'attention.

Les citoyens ont besoin d'être informés, particulièrement en temps de crise. En 2020, le Médiateur fédéral a été fortement sollicité par des citoyens à la recherche d'une réponse à leurs questions. Les services publics ont tenté de rester joignables, mais ce n'est pas chose facile quand les bureaux doivent rester fermés. L'intervenant en conclut dès lors que des services accessibles et humains restent plus que jamais nécessaires. De nombreux citoyens ont besoin d'un contact individuel et humain.

Deuxièmement, la crise a accéléré la numérisation des services publics. La numérisation offre des avantages. Tant pour les citoyens que pour les administrations. Mais il ne faut pas oublier qu'un certain nombre de personnes n'ont pas accès à internet ou n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour entrer en contact avec l'administration fédérale en ligne. Il faut par conséquent tenir compte des difficultés des citoyens dans leurs contacts avec l'administration en ligne.

Troisièmement, la crise a touché tout le monde mais elle a été particulièrement dure pour des personnes plus vulnérables. Les témoignages mentionnés dans le rapport ont montré à quel point certaines personnes vivent dans une situation précaire. Le Médiateur fédéral le répète régulièrement: il faut rester attentifs aux difficultés rencontrées par les personnes vulnérables et prévoir pour elles si nécessaire, un accompagnement.

M. Baele a évoqué les problèmes dans le secteur asile et migration, en raison notamment des restrictions liées aux voyages. Ce sont des mesures prises pour lutter contre le virus, mais qui exercent souvent une pression supplémentaire sur certains droits fondamentaux, comme le droit à la vie familiale. Cependant, aussi en temps de pandémie et de crise, les droits humains, les droits des enfants, doivent être une réalité quotidienne.

ook aan dat, gelet op de uitzonderlijke omstandigheden, de federale Ombudsman begrip heeft getoond voor de diensten die met een toevloed van aanvragen werden geconfronteerd. De federale Ombudsman werkt transversaal en beschikt over een helikopterblik. Zulks is zeer nuttig om inzicht te hebben in de moeilijkheden waarmee niet alleen de burgers, maar ook de overheidsdiensten soms te maken krijgen.

Het jaar 2020 bevestigt dat het noodzakelijk is om in samenwerking met de administraties werk te maken van de al eerder beklemtoonde 4 aandachtspunten, teneinde alles te onderzoeken wat kan worden gedaan om sommige knelpunten in de toekomst te voorkomen. De spreker overloopt de 4 aandachtspunten.

Ten eerste hebben de burgers inzonderheid in crisistijden behoefte aan informatieverstrekking. In 2020 kreeg de federale Ombudsman zeer veel verzoeken van burgers die antwoorden op hun vragen zochten. De overheidsdiensten hebben weliswaar geprobeerd bereikbaar te blijven, maar dat is niet makkelijk wanneer de kantoren gesloten moeten blijven. Derhalve concludeert de spreker daaruit dat een toegankelijke en menselijke dienstverlening meer dan ooit noodzakelijk blijft. Veel burgers hebben behoefte aan persoonlijk en menselijk contact.

Ten tweede heeft de crisis de digitalisering van de overheidsdiensten versneld. Digitalisering biedt zowel voor de burgers als voor de overheid voordelen. Toch mag niet over het hoofd worden gezien dat een aantal mensen geen toegang heeft tot het internet of niet over de nodige digitale vaardigheden beschikt om online contact op te nemen met de federale overheid. Bijgevolg dient rekening te worden gehouden met de moeilijkheden van de burgers in hun online-contacten met de overheid.

Ten derde heeft de crisis weliswaar iedereen getroffen, maar is ze vooral toch bijzonder hard te verduren geweest voor kwetsbaardere mensen. Uit de in het verslag vermelde getuigenissen blijkt hoezeer sommige mensen in precare omstandigheden leven. De federale Ombudsman herhaalt regelmatig dat aandacht noodzakelijk blijft voor de moeilijkheden waarmee kwetsbare personen te kampen krijgen en dat indien nodig voor de betrokkenen in begeleiding hoort te worden voorzien.

De heer Baele heeft het gehad over de pijnpunten in de asiel- en migratiesector, onder meer wegens de reisgerelateerde beperkingen. Dat zijn maatregelen die werden genomen om het virus tegen te gaan, maar die wel vaak bepaalde grondrechten, zoals het recht op een gezinsleven, extra onder druk zetten. Desalniettemin horen de mensenrechten en de kinderrechten ook in tijden van pandemie en crisis een dagelijkse realiteit te blijven.

Le Médiateur fédéral travaillera cette année encore, avec les administrations, pour concrétiser ces points d'attention et en faire, s'il y a lieu, des recommandations à soumettre également au Parlement.

Collaboration avec la Chambre

Puis, M. Aass explique en trois points comment le travail du Médiateur fédéral peut être utile aux députés.

Les députés de la commission des Pétitions sont le premier point de contact des citoyens. Les députés peuvent transmettre au Médiateur fédéral les signaux et les plaintes reçues. Le Médiateur fédéral les informera sur les résultats des examens. Conformément à l'article 143 du Règlement de la Chambre, la commission des Pétitions peut transmettre au Médiateur fédéral les pétitions qui lui sont adressées mais qui ne remplissent pas les critères d'une pétition. Elles seront alors traitées comme des plaintes. Le Médiateur fédéral informera les députés de la suite qui leur a été donnée.

Deuxièmement, les recommandations et les rapports du Médiateur fédéral sont une source d'information fiable et crédible, car elles sont basées sur des éléments vérifiables et elles reposent sur un examen indépendant et impartial au cours duquel toutes les parties sont entendues. Il s'agit là d'une matière intéressante pour le travail parlementaire.

Puis, l'orateur explique ce que peut demander le Parlement au Médiateur fédéral. Ainsi, le Parlement peut demander de mener une enquête sur le fonctionnement d'une administration fédérale. Il faut pour cela une proposition de résolution votée en séance plénière. Les commissions (des Pétitions et permanentes) peuvent entendre le Médiateur fédéral et lui demander des avis écrits.

Enquêtes et recommandations

M. David Baele formule enfin quelques recommandations. En février 2021, le réseau des Médiateurs belges (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans, CPMO) a appelé par le biais d'une résolution à reconnaître internet comme besoin essentiel. Cela s'inscrit dans la préoccupation déjà signalée selon laquelle la crise du coronavirus a rendu certaines inégalités encore plus visibles. Le Médiateur fédéral prône par conséquent l'inclusion digitale.

De federale Ombudsman zal ook dit jaar met de administraties blijven samenwerken om aan die aandachtspunten concreet uitvoering te geven en om, indien nodig, aanbevelingen te formuleren die tevens aan het Parlement dienen te worden voorgelegd.

Samenwerking met de Kamer

Vervolgens legt de heer Aass in drie punten uit hoe het werk van de federale Ombudsman nuttig kan zijn voor de volksvertegenwoordigers.

De volksvertegenwoordigers die lid zijn van de commissie voor de Verzoekschriften vormen het eerste aanspreekpunt voor de burgers. De volksvertegenwoordigers kunnen de opgevangen signalen en ontvangen klachten doorspelen aan de federale Ombudsman. De federale Ombudsman zal hen op de hoogte brengen van de resultaten van de onderzoeken. Overeenkomstig artikel 143 van het Reglement van de Kamer kan de commissie de verzoekschriften die tot haar zijn gericht zijn maar die niet aan de criteria voor een verzoekschrift voldoen, doorsturen naar de federale Ombudsman. Ze zullen dan als klachten worden behandeld. De federale Ombudsman brengt de volksvertegenwoordigers op de hoogte van het gevolg dat eraan wordt gegeven.

Ten tweede zijn de aanbevelingen en de verslagen van de federale Ombudsman een betrouwbare en geloofwaardige informatiebron, daar ze op controlebaar bewijsmateriaal gebaseerd zijn en berusten op een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek waarbij alle partijen worden gehoord. Dat is interessant materiaal voor het parlementaire werk.

Vervolgens legt de spreker uit wat het Parlement kan vragen aan de federale Ombudsman. Zo kan het Parlement bijvoorbeeld verzoeken om een onderzoek uit te voeren naar de werking van een federale administratie. Daarvoor is een in plenum aangenomen voorstel van resolutie vereist. De commissies (te weten de commissie voor de Verzoekschriften en de vaste commissies) kunnen de federale Ombudsman horen en hem om schriftelijke adviezen verzoeken.

Onderzoeken en aanbevelingen

De heer David Baele formuleert tot slot enkele aanbevelingen. In februari 2021 heeft het netwerk van Belgische Ombudsmannen (Permanent Overleg Ombudslui, POOL) via een resolutie opgeroepen om internet als een basisbehoefte te erkennen. Dit sluit aan bij de reeds gesignaleerde bezorgdheid dat de coronacrisis bepaalde ongelijkheden nog zichtbaarder heeft gemaakt. De federale Ombudsman pleit in dit licht voor digitale inclusie.

La CPMO a par conséquent demandé aux autorités fédérales, régionales et locales d'ériger l'accès à internet en un droit fondamental, au même titre que l'accès à l'eau, au gaz naturel et à l'électricité. La crise du coronavirus a encore accéléré la numérisation de la société et les citoyens ont toujours plus fréquemment besoin de l'internet. Les Médiateurs estiment dès lors que l'accès à internet doit être considéré comme un besoin fondamental et ce pas simplement pour accéder au divertissement et à l'information. M. Marc Bertrand, à la fois président de la CPMO et Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a transmis la résolution à tous les parlements et, il y a peu, également au premier ministre et à tous les ministres-présidents.

Les restrictions de voyage ont également été à l'origine de difficultés et de plaintes en 2020. Les citoyens ne disposaient pas d'informations claires, complètes et faciles à retrouver. Une procédure et une autorité administrative compétente faisaient défaut afin de déterminer ce qu'est un voyage essentiel. Cette lacune a induit un sentiment d'arbitraire chez les citoyens, ce qui fut certainement le cas lorsqu'il s'agissait de membres de la famille. Le Médiateur fédéral demande qu'une autorité administrative soit désignée afin de traiter ou d'évaluer de telles situations à l'avenir.

M. Baele renvoie ensuite à la recommandation et à l'avis de la Chambre concernant la détention d'enfants migrants. Il a été demandé au parlement de ne jamais emprisonner d'enfants et d'investir dans des alternatives à la détention. Le Médiateur fédéral lance un appel dans ce sens depuis 2008 et continuera à le réitérer.

D'autres recommandations restent également d'actualité, comme celle qui a déjà été évoquée en vue de simplifier les règles d'octroi de l'avantage fiscal pour les enfants à charge.

S'agissant des recommandations adressées à l'OE concernant les traitements des visas étudiants pour les Camerounais, les autorités sont de nouveau appelées à améliorer la procédure du traitement des demandes de visa, qui sont souvent introduites par des Camerounais en vue d'étudier en Belgique. La procédure de contrôle de la validité des documents et de la sincérité des demandes est beaucoup trop longue. En 2020, le traitement de ces visas étudiants a de nouveau présenté des dysfonctionnements.

Le Médiateur fédéral continue en outre de demander de rembourser la redevance administrative si l'OE n'a pas pu examiner la demande à temps. L'OE maintient toutefois son point de vue. Le secrétaire d'État compétent a récemment confirmé la position de l'OE, mais il souhaite surtout que le problème ne se reproduise pas

Om die reden heeft POOL aan de federale, regionale en lokale overheden gevraagd om van internettoegang een basisrecht te maken, net zoals dat het geval is voor water, aardgas en elektriciteit. De coronacrisis heeft de digitalisering van de samenleving nog versneld en de burgers hebben steeds vaker het internet nodig. De Ombudsmannen vinden bijgevolg dat toegang tot het internet als een basisbehoefte beschouwd moet worden, en niet louter als een toegang tot ontspanning en informatie. De voorzitter van POOL en tevens Ombudsman van Wallonië en de Franse Gemeenschap, de heer Marc Bertrand, heeft de resolutie aan alle parlementen bezorgd en recent ook aan de eerste minister en aan alle minister-presidenten.

Ook reisrestricties hebben in 2020 geleid tot moeilijkheden en klachten. Mensen beschikten niet over duidelijke, volledige en makkelijk terug te vinden informatie. Er ontbrak een procedure en een bevoegde administratieve overheid om te bepalen wat een essentiële reis is. Dit leidde tot een gevoel van willekeur bij burgers, en dat was zeker het geval wanneer het ging over gezinsleden. De federale Ombudsman vraagt dat een administratieve overheid wordt aangesteld om in de toekomst dergelijke situaties te behandelen of te beoordelen.

De heer Baele verwijst vervolgens naar de aanbeveling en het advies aan de Kamer inzake het opsluiten van kinderen in migratie. Aan het Parlement werd gevraagd om nooit kinderen op te sluiten en in alternatieven voor opsluiting te investeren. De federale Ombudsman roept hier sinds 2008 toe op en zal dit blijven herhalen.

Ook andere aanbevelingen zijn nog steeds actueel, zoals de reeds vermelde aanbeveling om de regels voor de toekenning van het fiscaal voordeel voor kinderen ten laste te vereenvoudigen.

Wat de aanbevelingen aan DVZ over de behandelingen van studentenvisa voor Kameroenen betreft, wordt de overheid nogmaals opgeroepen om het proces van de behandeling van visumaanvragen, die vaak door Kameroenen worden ingediend om in België te studeren, te verbeteren. De procedure om de geldigheid van de documenten en de oprechtheid van de aanvragen te controleren duurt veel te lang. In 2020 liep de behandeling van deze studentenvisa opnieuw mis.

De federale Ombudsman blijft daarnaast vragen om de administratieve bijdrage terug te betalen als de DVZ de aanvraag niet op tijd heeft kunnen onderzoeken. De DVZ blijft echter bij zijn standpunt. Recent heeft de bevoegde staatssecretaris de positie van de DVZ bevestigd, maar hij wil vooral dat het probleem zich in de toekomst

à l'avenir. Les problèmes de 2019 et de 2020 restent d'actualité. Les étudiants camerounais peuvent de nouveau introduire leur dossier depuis le 1^{er} avril 2021.

M. Baele aborde ensuite les recommandations à la Direction immatriculation des véhicules (DIV) concernant une communication claire et la transparence en matière de demandes d'immatriculation de véhicules. Les problèmes se situent surtout au niveau des délais de traitement des demandes d'immatriculation effectuées à l'aide du formulaire papier, mais concernent également le manque de clarté ou de transparence de la communication de la DIV. La fermeture des bureaux a aggravé les problèmes en 2020. Le problème reste d'actualité. Chaque année, de juin à septembre, la DIV connaît un arriéré structurel et le service est difficilement joignable.

Enfin, le Médiateur fédéral a formulé des recommandations à l'intention du SPF Justice concernant le recouvrement des amendes routières. Le SPF Justice a récemment adapté la procédure et le site internet. Les problèmes liés au manque d'informations et de transparence qui étaient encore constatés en 2020 ont entre-temps été grandement améliorés. Le Médiateur fédéral a des contacts réguliers avec le SPF Justice et le cabinet et continue de suivre la situation.

Le Médiateur fédéral est toujours prêt à faire le point sur les recommandations en suspens en commission des Pétitions ou au sein des commissions permanentes. Un relevé actualisé est en cours de préparation.

I. — ÉCHANGE DE VUES

A. Questions des membres de la commission

Mme Dominiek Sneppe (VB) demande des précisions sur le chiffre de 85 % de plaintes ayant un résultat positif. Cela signifie-t-il que dans les 15 % de cas restants, aucune solution ou consensus n'a été atteint, ou s'agit-il de dossiers déclarés irrecevables?

Les chiffres relatifs au temps de traitement sont également réjouissants. Pour les dossiers qui durent malgré tout plus de six mois, le contact est-il maintenu avec les intéressés pendant cette période?

M. Kris Verduyckt (Vooruit) soutient les recommandations générales légitimes relatives à la numérisation de la société et au contact humain. C'est pourquoi il remet en question la décision de l'administration fiscale de ne plus organiser de sessions d'aide au remplissage.

niet herhaalt. De problemen van 2019 en 2020 zijn nog steeds actueel. Kameroense studenten kunnen sinds 1 april 2021 opnieuw hun dossier indienen.

De heer Baele gaat voorts in op de aanbevelingen aan de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) over duidelijke communicatie en transparantie inzake inschrijvingsaanvragen van voertuigen. Er zijn vooral problemen met de behandeltermijnen voor papieren inschrijvingsaanvragen, maar ook met de onvoldoende duidelijke of transparante communicatie van de DIV. De sluiting van de kantoren heeft de problemen in 2020 verergerd. Het probleem blijft actueel. Elk jaar, van juni tot en met september, heeft de DIV een structurele achterstand en is de dienst moeilijk te bereiken.

Tot slot deed de federale Ombudsman aanbevelingen aan de FOD Justitie over de inning van verkeersboetes. De FOD Justitie heeft recent de procedure en de website aangepast. De problemen inzake gebrek aan informatie en transparantie die in 2020 nog werden vastgesteld, zijn ondertussen sterk verbeterd. De federale Ombudsman heeft regelmatig contacten met de FOD Justitie en het kabinet en blijft de situatie opvolgen.

De federale Ombudsman is steeds bereid om in de commissie voor de verzoekschriften of in de vaste commissies een overzicht te geven van de openstaande aanbevelingen. Er wordt gewerkt aan een geactualiseerd overzicht.

II. — GEDACHTEWISSELING

A. Vragen van de commissieleden

Mevrouw Dominiek Sneppe (VB) vraagt verduidelijking bij het cijfer van 85 % klachten met een positief resultaat. Betekent dit dat er in de overige 15 % van de gevallen geen oplossing of consensus werd bereikt, of zijn dit onontvankelijk verklaarde dossiers?

Ook wat de doorlooptijd betreft werden goede cijfers voorgelegd. Wordt er in de gevallen die toch langer dan zes maanden duren contact gehouden met de betrokkenen gedurende deze termijn?

De heer Kris Verduyckt (Vooruit) staat achter de terechte algemene aanbevelingen inzake de digitalisering van de samenleving en het menselijk contact. Om die reden heeft hij vragen bij de beslissing van de belastingadministratie om opnieuw geen zitdagen

L'intervenant apprend des fonctionnaires concernés que ce n'est pas une bonne chose.

En 2019, 615 000 personnes ont encore utilisé la possibilité de bénéficier d'une aide au bureau des contributions pour remplir leur déclaration. Il est très peu probable qu'elles aient toutes trouvé une bonne solution en 2020.

Le Médiateur fédéral a recommandé à juste titre que les contribuables soient informés par écrit lorsqu'une déclaration simplifiée est disponible sur Tax-on-web. En octobre 2020, de nombreux contribuables qui n'étaient pas en règle avec leur déclaration de revenus ont reçu un avertissement, car ils n'étaient pas au courant. Il est regrettable que les contribuables n'aient pu obtenir aucune aide de l'administration à ce moment précis.

Il ressort des commentaires relatifs au rapport annuel que les recommandations portant sur la déclaration fiscale simplifiée seront prises en considération. Cela signifie que le ministre prévoirait une notification écrite lorsqu'une déclaration simplifiée se trouve sur Tax-on-web. L'intervenant espère que le Médiateur fédéral continuera à attirer l'attention sur cette question.

M. Verduyck retient également que le Parlement n'a encore pris aucune initiative pour améliorer les problèmes liés aux enfants à charge: parfois, en raison de la complexité de la composition familiale, ce n'est en effet pas la personne de référence la plus intéressante qui est désignée.

Un dernier point concerne la complexité du marché de l'énergie. Comme dans le domaine de la fiscalité, de nombreux citoyens rencontrent des difficultés dans ce domaine. Il semble utile et nécessaire à l'intervenant d'offrir des possibilités de formation supplémentaires au personnel des CPAS et des autres services sociaux dans l'aide de première ligne. Des secteurs tels que l'énergie et la fiscalité sont en constante évolution. Quelles sont les solutions envisagées par les Médiateurs fédéraux? Serait-il intéressant de proposer à ce groupe cible une formation actualisée sur le fonctionnement du secteur de l'énergie?

M. André Flahaut (PS) souhaitait assister à cette présentation pour souligner le travail des prédécesseurs des médiateurs fédéraux. En effet, le travail des médiateurs s'inscrit dans la durée. Il salue également l'arrivée des nouveaux médiateurs et leur souhaite d'être aussi performants que leurs prédécesseurs.

L'intervenant souligne également combien la médiation est importante dans la mesure où le Médiateur

te organiser. De spreker verneemt van betrokken ambtenaren dat dit geen goede zaak is.

In 2019 maakten nog 615 000 mensen gebruik van de mogelijkheid om in het belastingkantoor hulp te krijgen bij het invullen van hun aangifte. Het is hoogst onwaarschijnlijk dat zij in 2020 allemaal een goede oplossing gevonden hebben.

De federale Ombudsman formuleerde terecht een aanbeveling om belastingplichtigen schriftelijk te verwittigen wanneer er een vereenvoudigde aangifte beschikbaar is op Tax-on-web. In oktober 2020 kregen veel mensen die niet in orde waren met hun aangifte een verwittiging, door het feit dat ze hiervan niet op de hoogte waren. Het is betreurenswaardig dat belastingplichtigen precies op dat moment geen enkele bijstand konden krijgen van de administratie.

Uit de toelichting bij het jaarverslag bleek dat de aanbevelingen inzake de vereenvoudigde aangifte opgenomen zullen worden. Dit betekent dat de minister werk zou maken van de schriftelijke verwittiging wanneer een vereenvoudigde aangifte op Tax-on-web te vinden is. De spreker hoopt dat de federale Ombudsman dit verder onder de aandacht blijft brengen.

De heer Verduyck onthoudt daarnaast dat het Parlement nog geen initiatieven nam ter verbetering van de problemen inzake kinderen ten laste, waarbij soms niet de interessantste referentiepersoon wordt aangeduid omwille van een complexe gezinssamenstelling.

Een laatste punt is de complexiteit van de energiemarkt. Net zoals op het gebied van de fiscaliteit ondervinden veel mensen moeilijkheden op dat vlak. Het lijkt de spreker nuttig en noodzakelijk om de medewerkers van OCMW's en andere sociale diensten in de eerstelijnszorg bijkomende opleidingsmogelijkheden te bieden. Sectoren zoals energie en fiscaliteit veranderen voortdurend. Welke oplossingen zien de federale Ombudsmannen? Zou het interessant zijn om deze doelgroep actuele opleidingen over het functioneren van de energiesector aan te bieden?

De heer André Flahaut (PS) wenste deze voorstelling bij te wonen om het werk van de voorgangers van de federale Ombudsmannen te benadrukken. Zij werken immers op de lange termijn. Hij verwelkomt voorts de nieuwe ombudsmannen en hoopt dat zij in hun werk even doeltreffend zullen zijn als hun voorgangers.

De spreker onderstreept hoe belangrijk bemiddelen is, wat moge blijken uit het feit dat de federale Ombudsman

fédéral est, par définition, une institution qui dépend du Parlement. En cela, le Parlement a pour mission de protéger cette fonction et de lui permettre de fonctionner dans les meilleures conditions qui soient. C'est la raison pour laquelle la commission de la Comptabilité réfléchit à des pistes pour améliorer encore le support que le Parlement peut apporter.

Dans la complexité dans laquelle nous vivons aujourd'hui, et notamment à l'arrivée de nouveaux modes de communication, le nombre d'interpellations va augmenter dans le secteur informatique.

Ensuite, M. Flahaut attire l'attention sur la collaboration entre les différents médiateurs, permettant aux citoyens d'éviter d'avoir recours à la justice.

L'intervenant invite les médiateurs à réfléchir, dans les mois et les années à venir, à des façons pour améliorer la proximité et la visibilité du Médiateur fédéral et pour apporter des réponses rapides et concrètes aux préoccupations des citoyens.

M. Daniel Senesael (PS) corrobore pour commencer ce qui a été dit au niveau de la CAPAC. Il a en effet reçu plusieurs plaintes concernant la CAPAC. Il a dès lors lui-même pris la peine d'intervenir auprès de celle-ci. L'orateur critique le manque de simplification administrative au sein de cette institution. Ne recevant pas de suivi positif à ses demandes, il a conseillé aux citoyens qui l'ont interpellé de s'adresser au Médiateur fédéral. Des plaintes ont dès lors été introduites.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) rappelle un problème persistant soulevé dans le rapport annuel, à savoir l'application rétroactive du tarif social pour le gaz et l'électricité. En réponse à une recommandation antérieure sur cette problématique, l'intervenante avait pourtant déposé une proposition de loi, qui avait finalement conduit à une modification de la loi en 2019. Il apparaît à présent que l'octroi entièrement automatique n'est toujours pas à l'ordre du jour, car la Direction générale des Personnes handicapées (DG HAN) n'est pas en mesure de le concrétiser pour des raisons techniques. Quelles sont au juste ces raisons et comment y remédier? Une concertation a-t-elle éventuellement déjà été organisée à ce sujet avec la DG HAN? Il faut en effet veiller à ce que chacun, et surtout les personnes handicapées, obtienne ce à quoi il a droit. Le problème est donc réglé sur le plan juridique, mais pas dans la pratique.

per définition een instelling is die onder het Parlement ressorteert. In die hoedanigheid komt het Parlement de taak toe die functie te beschermen en er de best mogelijke werkomstandigheden voor te scheppen. De commissie voor de Comptabiliteit beraadt zich dan ook over mogelijkheden om de door het Parlement geboden ondersteuning voort te verbeteren.

Gelet op de complexiteit van de hedendaagse wereld en meer bepaald op de opmars van nieuwe communicatievormen zal het aantal vragen met betrekking tot de informaticasector toenemen.

Vervolgens vestigt de heer Flahaut de aandacht op de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten, zodat burgers niet altijd naar de rechtbank hoeven te stappen.

De spreker roept de ombudsmannen ertoe op om de komende maanden en jaren na te denken over hoe de federale Ombudsman dichterbij het brede publiek kan worden gebracht en er beter bekend bij kan worden gemaakt, alsmede over snelle en concrete antwoorden op de bekommelingen van de burgers.

De heer Daniel Senesael (PS) sluit zich in de eerste plaats aan bij wat is gezegd met betrekking tot de HVW. Over die Hulpkas heeft hij inderdaad meerdere klachten ontvangen. Daarom heeft hij er zelf contact mee opgenomen. De spreker uit kritiek op het feit dat de administratieve vereenvoudiging bij die instelling nog ver te zoeken is. Aangezien op zijn vragen niet werd ingegaan, heeft hij de burgers die bij hem te rade waren gegaan, geadviseerd contact op te nemen met de federale Ombudsman. Er werden dan ook klachten ingediend.

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) herinnert aan een aanhoudend probleem dat aan bod komt in het jaarverslag, namelijk de retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. De spreker heeft nochtans, naar aanleiding van een eerdere aanbeveling over deze problematiek, een wetsvoorstel ingediend dat uiteindelijk in 2019 tot een wetswijziging heeft geleid. Nu blijkt dat de volledige automatische toekenning toch nog niet in orde is omdat de Directie-Generaal Personen met een handicap (DG HAN) dit om technische redenen niet kan. Wat zijn dan juist deze redenen en hoe kan dit verholpen worden? Is daarover eventueel al overleg geweest met DG HAN? Er moet namelijk voor gezorgd worden dat iedereen, zeker mensen met een handicap, krijgt waar hij recht op heeft. Wettelijk is het dus in orde, maar in de praktijk niet.

Le Médiateur fédéral évoque par ailleurs un autre problème: la régionalisation des allocations familiales (majorées) et des allocations d'aide aux personnes âgées empêche toute application rétroactive, dès lors que ces matières ne sont plus prises en charge par la DG Personnes handicapées. Le Médiateur fédéral estime-t-il que ce point pourrait encore être modifié au moyen d'une modification additionnelle de la législation fédérale et, dans l'affirmative, de quelle manière?

B. Réponses du Médiateur fédéral

Il est en effet important pour le Médiateur fédéral d'entretenir un dialogue régulier avec la Chambre et, comme l'indique M. Flahaut, de recevoir son soutien, en toute indépendance et dans les meilleures conditions possibles. MM. Aass et Baele remercient les membres de la commission et saisissent cette occasion pour relever que les Principes de Venise et la résolution des Nations Unies appellent notamment à protéger et renforcer les médiateurs institutionnels. La situation vécue il y a quelques semaines par le Médiateur polonais est inacceptable dans une démocratie. Le 15 avril 2021, la Cour constitutionnelle de Pologne a décidé qu'Adam Bodnar ne pouvait plus exercer ses fonctions de médiateur alors que son successeur n'est pas encore désigné. Il était un fervent défenseur de l'État de droit, mais le gouvernement polonais le considérait comme acteur hostile à sa politique.

Le Médiateur fédéral est non seulement proche du Parlement, mais également du citoyen qui cherche une solution à ses problèmes administratifs. Le Médiateur est dès lors satisfait de constater qu'une issue positive peut être trouvée pour le citoyen dans plus de 85 % des plaintes fondées introduites. S'agissant de la question de Mme Sneppe relative à ce pourcentage, il indique que celui-ci ne tient pas compte des plaintes irrecevables et des plaintes infondées. Cela signifie qu'aucune réponse n'a pu être apportée aux problèmes des citoyens dans les 15 % de dossiers restants. On parle alors de "correction refusée" et de "correction impossible".

En sa qualité d'organisation au service des citoyens, le service du Médiateur fédéral estime qu'il importe aussi d'expliquer au citoyen ayant introduit une plainte pourquoi il n'a pas été possible de trouver une solution à son cas concret. Certains de ces problèmes sont structurels et peuvent ainsi encore être résolus si le Médiateur formule une recommandation, qui sera ensuite mise en œuvre par le Parlement et/ou l'administration.

Il est décidé de rendre une évaluation "correction refusée" lorsque l'administration ne souhaite pas remédier à la situation problématique signalée. En guise d'exemple

De federale Ombudsman wijst daarnaast op een ander probleem: door de regionalisering van de (verhoogde) kinderbijslag en de tegemoetkoming van hulp aan bejaarden, blijkt de retroactieve toepassing niet van toepassing te zijn omdat die niet langer behandeld worden door DG HAN. Kan dit volgens de federale Ombudsman door een bijkomende federale wetswijziging nog aangepast worden, en op welke manier?

B. Antwoorden van de federale Ombudsman

Voor de federale Ombudsman is het inderdaad belangrijk een regelmatige dialoog in stand te houden met de Kamer en, zoals de heer Flahaut aangeeft, diens steun te genieten, in volstrekte onafhankelijkheid en in de best mogelijke omstandigheden. De heren Aass en Baele danken de commissieleden en grijpen deze gelegenheid aan om erop te wijzen dat de principes van Venetië en de VN-resolutie er onder meer toe oproepen de institutionele ombudsdiensten te beschermen en te versterken. Wat de Poolse Ombudsman enkele weken geleden heeft meegemaakt, is in een democratie onaanvaardbaar. Op 15 april 2021 heeft het Poolse Grondwettelijk Hof beslist dat Adam Bodnar zijn functie van Ombudsman niet langer mocht uitoefenen, en dit terwijl zijn opvolger nog niet eens is aangesteld. Hij is een fervent pleitbezorger van de rechtsstaat, maar de Poolse regering beschouwt hem als een vijand van haar beleid.

De federale Ombudsman staat niet alleen dicht bij het Parlement, maar ook bij de burger, die een oplossing zoekt voor zijn problemen met de administratie. Hij is dan ook tevreden dat in meer dan 85 % van de gegronde klachten een positief resultaat voor de burger kan bereikt worden. Wat de vraag van mevrouw Sneppe inzake de cijfers betreft, geeft hij aan dat de onontvankelijke en de ongegronde klachten daar geen deel van uitmaken. In de overige 15 % kon het probleem van de burger niet worden opgelost. Er is dan sprake van "herstel geweigerd" of "herstel onmogelijk".

Als burgergerichte organisatie vindt de federale Ombudsman het belangrijk om de persoon die de klacht indiende ook uit te leggen waarom het niet mogelijk was een oplossing te vinden in zijn of haar concreet geval. Sommige van die problemen zijn structureel en kunnen alsnog opgelost worden als hij een aanbeveling maakt die later opgevolgd wordt door het Parlement en/of de administratie.

Tot de evaluatie "herstel geweigerd" wordt besloten als de administratie de aangekaarte situatie niet wil rechtzetten. Een voorbeeld van een typedossier

de dossier type ayant donné lieu à une évaluation “correction refusée” en 2020, l’orateur cite les plaintes ayant visé le Service Séjours de courte durée de l’Office des Étrangers (OE) pour avoir rendu des décisions négatives justifiées uniquement par un renvoi aux dispositions du Code des visas, sans préciser sur la base des éléments du dossier individuel pourquoi ce motif de refus prévu par les dispositions du Code des visas était applicable en l’occurrence. Le Médiateur fédéral a pressé l’OE de clarifier les motivations qu’il rendait dans ses décisions, ce que l’OE a refusé de faire.

Il n’est presque jamais décidé de rendre une évaluation “correction impossible”, sauf dans des circonstances très exceptionnelles.

Cette approche centrée sur le citoyen vaut également pour la question concernant les délais de traitement. Plus de deux tiers des dossiers sont bouclés en moins de trois mois. Les citoyens sont régulièrement tenus au courant de l’état d’avancement de leur dossier et le service du Médiateur fédéral reste en contact avec eux, surtout lorsque le traitement de leur dossier dure plus de trois mois. Durant ce délai, les citoyens peuvent également contacter le gestionnaire de leur dossier s’ils ont des questions. Si le traitement d’un dossier dure plus de trois mois, c’est parce qu’il s’agit d’un dossier complexe nécessitant un examen plus approfondi, ou parce que le gestionnaire du dossier attend des informations supplémentaires de la part du plaignant ou de l’administration, etc.

Être orientés citoyen et être accessibles pour chaque citoyen sont des préoccupations partagées par tous les médiateurs en Belgique. Comme le soulignait M. Flahaut, le Médiateur fédéral travaille effectivement, de manière active, avec les autres médiateurs. En ce sens, il transmet bien évidemment au médiateur compétent les plaintes qu’il reçoit et pour lesquelles il n’est pas compétent. Au-delà de ce mode opératoire, la collaboration avec les autres médiateurs passe par le réseau CPMO (Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans de Belgique). Cette année, avec ses collègues de la CPMO, le Médiateur fédéral a transmis une résolution commune aux différents parlements du pays pour reconnaître l’accès à internet comme un besoin essentiel. Avec les autres médiateurs, il a également développé un projet commun pour une meilleure accessibilité des services.

Travailler à des services accessibles et humains est aussi un des points d’attention pour les administrations fédérales comme les organismes de paiement des allocations de chômage et le SPF Finances. Le Médiateur fédéral a détaillé ces quatre points d’attention lors de la présentation de son rapport.

uit 2020 waarin tot “herstel geweigerd” werd besloten, waren de klachten waarin de Dienst Kort verblijf van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) negatieve beslissingen nam en in die beslissingen enkel een weigeringsmotief van de visumcode opnam en niet individueel motiveerde waarom de DVZ *in concreto* oordeelde dat op die aanvraag precies dat weigeringsmotief uit de visumcode van toepassing was. De federale Ombudsman drong er bij de DVZ op aan de motivering te verduidelijken maar de DVZ weigert dit te doen.

De evaluatie “herstel onmogelijk” komt zo goed als niet voor. Daartoe wordt enkel besloten in heel uitzonderlijke omstandigheden.

De burgergerichte aanpak geldt ook voor de vraag in verband met de behandelingstermijn. Meer dan twee derden van de dossiers worden afgerond in minder dan drie maanden. Burgers worden op geregelde tijdstippen op de hoogte gehouden van de stand van zaken van hun dossier en de medewerkers van de federale Ombudsman blijven in contact met hen, en zeker ook als het langer duurt dan drie maanden. Zij kunnen in die periode ook steeds terecht bij hun dossierbeheerder als ze vragen hebben. Indien het langer duurt dan drie maanden, is dat omdat het een complex dossier betreft waarin grondiger onderzoek nodig is, of omdat de dossierbehandelaar wacht op extra informatie van de klager of de administratie, enzovoort.

Alle ombudsmannen in België willen burgergericht zijn en voor iedereen toegankelijk zijn. Zoals de heer Flahaut onder de aandacht heeft gebracht, werkt de federale Ombudsman daadwerkelijk en actief samen met de overige ombudsmannen. In dat opzicht spreekt het vanzelf dat hij de klachten die hij ontvangt maar waarvoor hij niet bevoegd is, verzendt aan de bevoegde ombudsman. Naast die werkwijze verloopt de samenwerking met de overige ombudsmannen via het POOL-netwerk (Permanent Overleg van Ombudslui). Dit jaar heeft de federale Ombudsman samen met de POOL-collega’s aan de diverse parlementen van het land een gemeenschappelijke resolutie overgezonden opdat de toegang tot internet als een noodzakelijke behoefte zou worden erkend. Samen met de andere ombudsmannen heeft hij ook een gemeenschappelijk project op het getouw gezet om de diensten toegankelijker te maken.

Werk maken van toegankelijke en menselijke diensten is tevens een van de aandachtspunten voor de federale administraties, zoals de instellingen voor de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen en de FOD Financiën. De federale Ombudsman heeft die vier aandachtspunten toegelicht tijdens de voorstelling van zijn jaarverslag.

Comme le relevait M. Senesael, le Médiateur fédéral est satisfait d'avoir pu rétablir la communication entre les organismes de paiement des allocations de chômage, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et les syndicats, et de très nombreux citoyens qui tentaient en vain de les contacter et d'obtenir une réponse à leur demande. Ces citoyens se trouvaient parfois dans une situation financière précaire et ils avaient besoin de toute urgence d'une solution à leur problème.

Les organismes de paiement se sont retrouvés face à une situation exceptionnelle et les médiateurs ont fait preuve de compréhension à leur égard. Mais plus d'un an après le début de la crise sanitaire, l'effet de surprise ne devrait plus pouvoir être invoqué pour justifier les retards dans le traitement des dossiers de demande ou de paiement des allocations de chômage. Il ne suffit pas que les autorités prennent des mesures d'aide, elles doivent aussi s'assurer que les services publics disposent des moyens nécessaires pour les mettre en œuvre. Le Médiateur fédéral poursuit son travail avec les organismes de paiement pour trouver des solutions durables pour les citoyens.

S'agissant des questions de M. Verduyck, le Médiateur fédéral a effectivement constaté dans le cadre de l'enquête sur la proposition de déclaration fiscale simplifiée (DFS) que le SPF Finances ne communiquait pas de manière suffisamment claire et transparente à ce propos. L'orateur se réjouit que l'ensemble des recommandations formulées dans cette enquête à l'intention du SPF Finances aient désormais été mises en œuvre. L'une d'elles était par exemple d'avertir dorénavant les citoyens qui ne recevront plus de DFS, ce qui permettra ainsi d'éviter qu'ils paniquent en octobre à la réception d'un courrier leur indiquant qu'ils n'ont introduit aucune déclaration et qu'ils doivent le faire urgentement.

Les citoyens peuvent également bénéficier d'une aide physique pour consulter leur DFS, une facilité à propos de laquelle le SPF ne communique pas de manière explicite. Le Médiateur fédéral continuera d'accorder de l'attention à ce point spécifique.

Puisqu'il est impossible d'aider correctement tout le monde par téléphone ou par voie numérique, un service physique est toujours nécessaire et implique dans certains cas que des citoyens se rendent physiquement dans les services du Médiateur fédéral. Lorsqu'il est devenu clair, en 2020, qu'il était exclu, en raison de la crise du coronavirus, de fournir une aide physique pour remplir les déclarations d'impôt, des solutions administratives alternatives ont dû être trouvées. Il a alors été décidé de remplacer cette aide physique par un système d'aide téléphonique sur rendez-vous. Toutefois, cette solution ne

Zoals de heer Senesael heeft opgemerkt, is de federale Ombudsman opgetogen dat hij de communicatie vlot heeft kunnen trekken tussen de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen, de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de vakbonden, en de zeer talrijke burgers die vruchteloos poogden met hen contact op te nemen en een antwoord op hun vraag te krijgen. Die burgers bevonden zich soms in een moeilijke financiële situatie en zij moesten dringend een oplossing voor hun probleem zien te vinden.

De uitbetalingsinstellingen hebben met een uitzonderlijke situatie te maken gekregen en de ombudsmannen hebben zich begripvol opgesteld. Meer dan een jaar na het uitbreken van de gezondheidscrisis mag het verrassingsmoment echter niet langer worden aangevoerd om vertragingen bij de behandeling van aanvraagdossiers of bij de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen te rechtvaardigen. Het volstaat niet dat de overheid steunmaatregelen uitwerkt, ze moet er ook voor zorgen dat de overheidsdiensten over de nodige middelen beschikken om die maatregelen ten uitvoer te leggen. De federale Ombudsman blijft samen met de uitbetalingsinstellingen zoeken naar duurzame oplossingen voor de burgers.

Wat de vragen van de heer Verduyck betreft, stelde de federale Ombudsman in het onderzoek over het voorstel van vereenvoudigde belastingaangifte (VVA) inderdaad vast dat de FOD Financiën onvoldoende duidelijk en transparant communiceerde over het VVA. Hij is tevreden dat alle aanbevelingen aan de FOD Financiën uit het onderzoek intussen uitgevoerd zijn. Bijvoorbeeld worden burgers die geen VVA meer ontvangen, daar voortaan ook van op de hoogte gebracht. Zo wordt vermeden dat zij in oktober schrikken wanneer ze plots een brief krijgen dat ze geen aangifte hebben ingediend en dit dringend moeten doen.

Mensen kunnen ook fysieke hulp krijgen om hun VVA na te zien, iets waar de FOD wel niet expliciet over communiceert. Dat blijft een aandachtspunt dat de federale Ombudsman verder opvolgt.

Niet iedereen kan telefonisch of digitaal even goed geholpen worden. Een menselijke dienstverlening is altijd nodig en in sommige gevallen betekent dat mensen ter plaatse, fysiek te woord staan. Toen in 2020 duidelijk werd dat, wegens de coronacrisis, fysieke hulp bij het invullen van de belastingaangifte uitgesloten was, moest de administratie alternatieven vinden. Zij heeft er toen voor gekozen deze fysieke hulp te vervangen door een systeem van telefonische hulp op afspraak. Dat is niet voor iedereen een goede oplossing. Daarom is het belangrijk om in deze omstandigheden samen

convient pas à tout le monde. C'est pourquoi il importe, dans ces circonstances, de coopérer avec des organisations qui connaissent mieux et sont en mesure de mieux entrer en contact avec les groupes cibles difficiles à atteindre, comme les organisations locales et/ou sociales telles que les CPAS. Le SPF Finances a recouru à cette coopération. Il s'agit d'une bonne pratique que d'autres administrations pourraient également appliquer.

En ce qui concerne les enfants à charge, le Médiateur fédéral continue de plaider auprès du Parlement pour simplifier les règles concernant l'attribution des enfants à charge, ces règles étant toujours trop complexes à l'heure actuelle. Cette complexité, ainsi que les différentes compositions familiales, font qu'il est pratiquement impossible pour le SPF Finances de pré-remplir complètement et correctement les informations relatives aux enfants à charge des cohabitants de fait dans la déclaration d'impôt.

Le Médiateur fédéral est toujours enclin à commenter ses recommandations relatives à ce sujet au Parlement au sein de la commission compétente.

Enfin, le tarif social en matière d'énergie est également une question très importante pour les citoyens en difficulté. Les personnes handicapées y ont droit. Depuis 2012, le Médiateur fédéral œuvre pour que ce tarif social soit octroyé à partir de la prise d'effet de la décision d'octroi de l'intervention, et pas seulement à partir du trimestre au cours duquel la Direction générale personnes handicapées (DG HAN) prend cette décision. C'est le seul moyen d'éviter que les personnes handicapées ne perdent le bénéfice du tarif social pendant plusieurs mois.

En 2017, le Médiateur fédéral a adressé une recommandation² en ce sens au Parlement et en 2019, la loi a été modifiée. Pour les décisions prises par la DG HAN à partir du 15 mars 2019, le tarif social doit être accordé automatiquement à partir de la prise d'effet de la décision, avec une rétroactivité maximale de 2 ans.

En principe, la recommandation du Médiateur fédéral a donc été respectée, mais pas encore dans la pratique. La Direction générale de l'Énergie du SPF Économie continue de soutenir que l'application rétroactive automatique du tarif social à cette catégorie de personnes est impossible pour diverses raisons. Afin de rendre tout de même possible l'octroi rétroactif du tarif social dans l'attente d'une solution, la DG HAN délivre des certificats que les personnes concernées remettent à

te werken met organisaties die de moeilijk te bereiken doelgroepen beter kennen en kunnen bereiken, zoals lokale en/of sociale organisaties zoals de OCMW's. De FOD Financiën heeft hiervan gebruik gemaakt. Dat is een goede praktijk die ook andere administraties zouden kunnen toepassen.

Wat de kinderen ten laste betreft, blijft de federale Ombudsman er bij het Parlement op aandringen om de regelgeving over de toewijzing van de kinderen ten laste te vereenvoudigen. De wetgeving is nog steeds te complex. De complexiteit samen met de diverse gezinssamenstellingen maakt het de FOD Financiën zo goed als onmogelijk om de gegevens over kinderen ten laste bij feitelijk samenwonenden volledig en correct vooraf in te vullen op de belastingaangifte.

De federale Ombudsman is steeds bereid om zijn aanbeveling aan het Parlement hierover toe te lichten in de betrokken commissie.

Het sociaal tarief energie ten slotte is eveneens een kwestie die heel belangrijk is voor burgers die het moeilijk hebben. Personen met een handicap kunnen daar aanspraak op maken. Sedert 2012 ijvert de federale Ombudsman ervoor om dat sociaal tarief te laten ingaan vanaf de ingangsdatum van de beslissing tot toekenning van de tegemoetkoming en niet pas vanaf het trimester waarin de Directie-Generaal Personen met een handicap (DG HAN) die beslissing neemt. Alleen zo kan men voorkomen dat personen met een handicap gedurende meerdere maanden het voordeel van het sociaal tarief verliezen.

In 2017 richtte de federale Ombudsman een aanbeveling² in die zin aan het Parlement en in 2019 werd de wet aangepast. Voor beslissingen die de DG HAN neemt vanaf 15 maart 2019, moet het sociaal tarief automatisch toegekend worden vanaf de ingangsdatum van de beslissing, met een maximum retroactiviteit van 2 jaar.

In principe is dus tegemoetgekomen aan de aanbeveling van de federale Ombudsman, maar in de praktijk nog niet. De Directie-Generaal Energie van de FOD Economie blijft echter volhouden dat de automatische retroactieve toepassing van het sociaal tarief aan deze categorie van personen om allerlei redenen onmogelijk is. Om in afwachting van een oplossing de retroactieve toekenning van het sociaal tarief toch mogelijk te maken reikt de DG HAN attesten uit die de betrokkenen aan hun

² <http://www.mediateurfederal.be/fr/rec/algemene-aanbevelingen/2017> (RG17/05).

² <http://www.federaalombudsman.be/nl/rec/algemene-aanbevelingen/2017> (AA17/05).

leur fournisseur d'énergie. Il n'est donc pas question d'un octroi rétroactif complètement automatique.

Le Médiateur fédéral a pris contact avec la ministre de l'Énergie, Mme Tinne Van der Straeten, à propos de ce problème. Son cabinet l'a informé qu'il tenterait de trouver une solution avec la DG Énergie. Le Médiateur fédéral continue de suivre cette question.

Un autre problème est que la loi prévoit uniquement une application rétroactive du tarif social accordé sur la base d'une décision du SPF Sécurité sociale, dont la DG HAN fait partie. Mais l'allocation pour l'aide aux personnes âgées et les allocations familiales majorées pour enfants handicapés ont entre-temps été régionalisées et ne sont donc plus gérées par la DG HAN. La loi du 2 mai 2019, modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et la loi-programme du 27 avril 2007, a été modifiée afin que le droit au tarif social soit maintenu, mais les dispositions relatives à l'application rétroactive n'ont pas été adaptées.

Une modification des dispositions légales applicables est donc nécessaire. En particulier, les dispositions concernant l'application rétroactive doivent être adaptées à la suite de la régionalisation. Si la Chambre souhaite obtenir des informations complémentaires, le Médiateur fédéral est disposé à les lui fournir.

M. Aass et M. Baele restent également à disposition pour donner des explications complémentaires sur les autres thèmes abordés ou pour faire le point sur certains dossiers en cours.

La rapporteure,

Nahima LANJRI

La présidente,

Sophie DE WIT

energieleverancier bezorgen. Van een volledig automatische retroactieve toekenning is dus geen sprake.

De federale Ombudsman had over deze problematiek contact met de minister van Energie, mevrouw Tinne Van der Straeten. Haar kabinet deelde mee dat het met de DG Energie zou pogen tot een oplossing te komen. De federale Ombudsman volgt deze problematiek verder op.

Een ander probleem is dat de wet enkel voorziet in een retroactieve toepassing van het sociaal tarief dat wordt toegekend op basis van een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid, waarvan de DG HAN deel uitmaakt. Maar de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden en de verhoogde kinderbijslag voor kinderen met een handicap zijn intussen geregionaliseerd en worden dus niet langer behandeld door de DG HAN. De wet van 2 mei 2019 tot wijziging van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en van de programmawet van 27 april 2007 werd wel aangepast zodat het recht op sociaal tarief behouden blijft, maar de bepalingen over de retroactieve toepassing werden niet mee aangepast.

Er is dus een wijziging in de toepasselijke wettelijke bepalingen nodig. Meer bepaald de bepalingen rond de retroactieve toepassing moeten worden aangepast aan de regionalisering. Indien de Kamer graag meer informatie wenst is de federale Ombudsman bereid dit verder toe te lichten.

De heren Aass en Baele blijven ook ter beschikking om verdere toelichting te geven over de andere thema's die werden toegelicht of om een stand van zaken te geven van enkele lopende dossiers.

De rapportrice,

Nahima LANJRI

De voorzitter,

Sophie DE WIT