

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 octobre 2022

**RAPPORT ANNUEL 2021
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL****Échange de vues**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Sophie DE WIT**
_____**SOMMAIRE**

Pages

I. Présentation du rapport annuel 2021 du Médiateur fédéral	3
II. Échange de vues	13
A. Questions et observations des membres	13
B. Réponses du Médiateur fédéral	17

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

5 oktober 2022

**JAARVERSLAG 2021
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN****Gedachtewisseling**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Sophie DE WIT**
_____**INHOUD**

Blz.

I. Voorstelling van het jaarverslag 2021 van de federale Ombudsman	3
II. Gedachtewisseling	13
A. Vragen en opmerkingen van de leden	13
B. Antwoorden van de federale Ombudsman	17

**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 : Leslie Leoni, 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*
Les Engagés : *Les Engagés*
DéFI : *Démocrate Fédéraliste Indépendant*
INDEP-ONAFH : *Indépendant – Onafhankelijk*

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 55 0000/000 : *Document de la 55^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi*
QRVA : *Questions et Réponses écrites*
CRIV : *Version provisoire du Compte Rendu Intégral*
CRABV : *Compte Rendu Analytique*
CRIV : *Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)*
PLEN : *Séance plénière*
COM : *Réunion de commission*
MOT : *Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*

Afkorting bij de nummering van de publicaties:

DOC 55 0000/000 : *Parlementair document van de 55^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*
QRVA : *Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
CRIV : *Voorlopige versie van het Integraal Verslag*
CRABV : *Beknopt Verslag*
CRIV : *Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*
PLEN : *Plenum*
COM : *Commissievergadering*
MOT : *Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)*

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, paragraphe 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a discuté du rapport annuel 2021 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 1^{er} juin 2022.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2021 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) explique pour commencer que la présentation s'articule autour de trois points: le 25^e anniversaire de l'institution, les préoccupations des citoyens ayant contacté le Médiateur fédéral ainsi que le Centre Intégrité et les défis auxquels les citoyens et les administrations sont confrontés.

2021 marque le 25^e anniversaire du Médiateur fédéral puisqu'il est opérationnel depuis 1997. En effet, si les médiateurs fédéraux ont été instaurés par une loi du 22 mars 1995¹, c'est le 3 janvier 1997 que les premiers médiateurs ont prêté serment.

C'est donc en 1997 qu'ont été traitées les premières plaintes et qu'ont été adressées les premières recommandations. Depuis, durant ce quart de siècle, des milliers de plaintes de citoyens ont été traitées. Plusieurs enquêtes ont été réalisées. De nombreux rapports et recommandations ont été rédigés sur la base des signaux reçus et ont été adressés à l'attention de la Chambre ou des administrations.

Toutes ces activités ont un but, fixé par le législateur: concilier les points de vue des citoyens et de l'administration, bâtir des ponts entre eux, aider l'administration à mieux fonctionner et fournir un input à la Chambre qu'elle puisse utiliser, si elle le souhaite, dans l'exercice de ses missions de contrôle du gouvernement et législatives. *In fine*, mettre de l'huile dans les rouages de la démocratie s'il y a lieu.

En 2013, le Médiateur fédéral s'est vu attribuer une nouvelle mission: celle de recevoir et traiter les signalements d'atteinte supposée à l'intégrité au sein des administrations fédérales et protéger les lanceurs d'alerte.

La crise sanitaire due au coronavirus, au-delà des drames humains et sociaux qu'elle a causés, a pour

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2021 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 1 juni 2022.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2021 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer Jérôme Aass (federaal Ombudsman) stelt vooreerst dat zijn uiteenzetting op drie pijlers berust: de 25^e verjaardag van de instelling, de bezorgdheden van de burgers die contact hebben opgenomen met de federale Ombudsman en met het Centrum Integriteit, alsook de uitdagingen waarmee de burgers en de administraties worden geconfronteerd.

In 2021 bestond de federale Ombudsman 25 jaar, aangezien die instelling is opgestart in 1997. De federale Ombudsman werd immers ingesteld bij de wet van 22 maart 1995¹, maar de eerste ombudsmannen hebben pas op 3 januari 1997 de eed afgelegd.

Derhalve werden in 1997 de eerste klachten behandeld en de eerste aanbevelingen geformuleerd. Sindsdien werden in die kwarteeuw duizenden klachten van burgers behandeld. Er werden meerdere onderzoeken gevoerd. Op basis van de ontvangen meldingen werden tal van verslagen en aanbevelingen opgesteld en aan de Kamer van volksvertegenwoordigers of aan de administraties bezorgd.

Al die werkzaamheden hebben een door de wetgever vooropgesteld doel: de standpunten van de burgers en de overheid op elkaar afstemmen, bruggen bouwen tussen die beide partijen, de administratieve diensten helpen om beter te werken, alsook input verstrekken aan de Kamer, die zij desgewenst kan gebruiken bij de uitoefening van de controle op de regering en bij haar wetgevende opdrachten. En *last but not least*, het raderwerk van de democratie smeren als dat nodig is.

In 2013 heeft de federale Ombudsman een nieuwe opdracht gekregen: meldingen van vermoedelijke schendingen van de integriteit binnen de federale administraties ontvangen en behandelen, alsook de klokkenluiders beschermen.

De uit de coronacrisis voortvloeiende gezondheidscrisis heeft niet alleen geleid tot menselijke en sociale drama's,

¹ Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

¹ Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen.

l'administration aussi été source de défis dont des enseignements peuvent être tirés.

M. David Baele (Médiateur fédéral) présente tout d'abord les chiffres. Le nombre de dossiers continue à croître (9 % par rapport à 2020 et 20 % par rapport à 2019); une conséquence évidente de la crise sanitaire.

Le Médiateur fédéral a reçu plus de 6 000 plaintes et plus de 2 000 demandes d'information. Plus de 80 % des dossiers ont été introduits en ligne (soit par le biais du formulaire électronique, soit par e-mail). Par ailleurs, le Médiateur fédéral a reçu plus de 8 000 appels téléphoniques. À cet égard, le Médiateur fédéral doit montrer le bon exemple en matière d'accessibilité.

La crise du coronavirus a encore sensiblement influencé le nombre et le type de plaintes en 2021. Ainsi, une plainte sur cinq portait encore sur le COVID-19. En 2020, il s'agissait d'une plainte sur quatre.

À l'instar de 2020, la majorité des plaintes traitaient des Affaires sociales, comme le remboursement des allocations de chômage.

Le nombre de plaintes relatives à la mobilité recule quant à lui. En effet, le nombre de plaintes concernant l'immatriculation d'un véhicule a diminué. Il s'agissait d'un problème que le Médiateur fédéral avait souligné à plusieurs reprises ces dernières années.

Plus de la moitié des plaintes (56 %) étaient irrecevables. Les plaintes irrecevables sont celles pour lesquelles il n'y a pas eu de premier contact avec l'administration ou celles qui ne concernaient pas une administration fédérale.

En ce qui concerne les plaintes recevables, la conciliation ou l'enquête sur le fond constituent une piste de solution, à moins que le problème ait déjà été résolu.

Le nombre de conciliations augmente. Il s'agit du moyen le plus rapide d'aider les citoyens. Cette évolution (10 % en 2020 et 4 % en 2021) est liée au COVID-19, mais s'explique également par une croissance du nombre de dossiers relatifs au chômage. L'intervenant illustre ce type de plainte au moyen d'un exemple concret.

Si une plainte ne peut être résolue par le biais d'une intervention de médiation, une enquête sur le fond est menée. L'évaluation qui en résulte sera fondée ou infondée. L'intervenant précise que les plaintes partiellement fondées sont ajoutées aux plaintes fondées.

mais heeft ook de administratieve diensten voor hete vuren geplaatst, waaruit lering kan worden getrokken.

De heer David Baele (federaal Ombudsman) bespreekt eerst en vooral de cijfers. Het aantal dossiers blijft stijgen (9 % ten opzichte van 2020 en 20 % ten opzichte van 2019). Dat is duidelijk gelinkt aan de coronacrisis.

De federale Ombudsman heeft meer dan 6 000 klachten en meer dan 2 000 informatievragen ontvangen. Meer dan 80 % van de dossiers werden elektronisch ingediend (hetzij via het onlineformulier, hetzij via e-mail). Daarnaast ontving de federale Ombudsman meer dan 8 000 telefoontjes. Op dat vlak moet de federale Ombudsman het goede voorbeeld geven qua toegankelijkheid.

De coronacrisis heeft het aantal en het soort klachten in 2021 nog sterk beïnvloed. Zo was 1 op 5 klachten nog altijd coronagerelateerd. In 2020 was dat 1 op 4 klachten.

Net als in 2020 betrof het grootste aantal klachten het thema Sociale Zaken (bijvoorbeeld de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen).

Het aantal klachten over mobiliteit daarentegen is gedaald. Er waren immers minder klachten over de inschrijving van voertuigen. Dat is een oud zeer waarop de federale Ombudsman de voorbije jaren al meermaals heeft gewezen.

Meer dan de helft van de klachten (56 %) was ontvankelijk. De niet-ontvankelijke klachten waren klachten waarvoor er geen eerste contact geweest was met de administratie of klachten die geen federale administratie betroffen.

Bij de ontvankelijke klachten werd naar een oplossing gezocht via verzoening of een onderzoek ten gronde, tenzij het probleem al was opgelost.

Het aantal bemiddelende tussenkomsten stijgt. Dat is de snelste manier om burgers te helpen. Die stijging (10 % in 2020 en 4 % in 2021) is coronagerelateerd, maar houdt ook verband met een stijging van het aantal dossiers inzake werkloosheid. De spreker illustreert zo'n klacht met een concreet voorbeeld.

Indien een klacht niet kan worden opgelost met een bemiddelende tussenkomst, wordt er een onderzoek ten gronde gevoerd. De evaluatie die daaruit voortkomt zal ongegrond of gegrond zijn. De spreker verduidelijkt dat de gedeeltelijk gegronde klachten bij de gegronde klachten worden geteld.

Parmi les plaintes fondées, le Médiateur fédéral trouve une solution pour le citoyen dans plus de 85 % des cas.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) en vient ensuite aux préoccupations des citoyens.

Les plaintes recevables et fondées sont évaluées au moment de les clôturer. Cela se fait à l'aide d'une grille de lecture constituée de 15 normes de bonne conduite administrative. En 2021, et c'est la première fois depuis plusieurs années, il s'est avéré que la norme qui le plus souvent n'a pas été respectée (soit dans près de 35 % des dossiers) est "l'application conforme des règles de droit". Viennent ensuite la norme du "délai raisonnable" (32,49 % des dossiers), et enfin la norme de "gestion consciencieuse" (13,62 % des dossiers). Ces trois normes traduisent par la même occasion les principales préoccupations des citoyens en 2021.

Les signaux reçus en 2021 s'articulent en quatre secteurs: la sécurité sociale, la fiscalité, l'asile et la migration et l'intégrité (c'est-à-dire le traitement des signalements d'atteinte à l'intégrité au sein des administrations fédérales par le Centre Intégrité).

1. Sécurité sociale: chômage

En 2021, le Médiateur fédéral a continué à recevoir de nombreuses plaintes concernant les organismes de paiement des allocations de chômage (la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et les syndicats), mais un peu moins qu'en 2020.

La nature des plaintes est semblable pour ce qui concerne le chômage temporaire, c'est-à-dire un non-paiement ou un retard dans le paiement des allocations.

L'orateur souligne deux particularités par rapport à 2020. Premièrement, un peu moins de plaintes ont été enregistrées concernant la CAPAC et un peu plus concernant les syndicats. Cela pourrait entre autres s'expliquer par le fait que le Médiateur fédéral reçoit de nouveau des plaintes concernant le chômage complet alors qu'énormément de plaintes en 2020 concernaient le chômage temporaire.

Deuxièmement, il ressort des plaintes que certains dossiers sont plus complexes, car les situations des personnes qu'ils recouvrent sont plus complexes. L'orateur illustre cela avec des exemples concrets.

En ce qui concerne la Direction générale Personnes handicapées (DG HAN), le Médiateur fédéral a enregistré en 2021 une nouvelle baisse, bien que légère, du nombre de plaintes. Ces plaintes portent sur la difficulté

Van de gegronde klachten vindt de federale Ombudsman in meer dan 85 % een oplossing voor de burger.

De heer Jérôme Aass (federaal Ombudsman) komt vervolgens terug op de bezorgdheden van de burgers.

De ontvankelijke en gegronde klachten worden geëvalueerd op het moment dat het dossier wordt gesloten. Dit gebeurt met behulp van een evaluatierooster dat vijftien normen inzake goede bestuurlijke praktijken bevat. In 2021 is voor de eerste keer sinds jaren gebleken dat de norm die het vaakst niet werd nageleefd (zijnde in bijna 35 % van de dossiers) de "overeenstemming met de rechtsregels" is, gevolgd door de norm van de "redelijke termijn" (32,49 % van de dossiers), en ten slotte de norm "zorgvuldigheid" (13,62 % van de dossiers). Die drie normen stroken met de voornaamste bezorgdheden van de burgers in 2021.

De in 2021 ontvangen meldingen kunnen worden ingedeeld in vier domeinen: sociale zekerheid, fiscaliteit, asiel en migratie en integriteit (namelijk de behandeling door het Centrum Integriteit van meldingen van integriteitsschendingen in de federale administraties).

1. Sociale zekerheid: werkloosheid

In 2021 heeft de federale Ombudsman nog steeds veel klachten ontvangen over de uitbetalingsinstellingen belast met de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen (de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de vakbonden), maar iets minder dan in 2020.

De aard van de klachten ligt in de lijn van die inzake tijdelijke werkloosheid, namelijk de niet-betaling of een vertraging in de betaling van de uitkeringen.

De spreker wijst op twee bijzonderheden in vergelijking met 2020. Vooreerst werden er iets minder klachten geregistreerd aangaande de HVW en iets meer aangaande de vakbonden. Dat kan onder meer worden verklaard door het feit dat de federale Ombudsman opnieuw klachten ontvangt betreffende de volledige werkloosheid, terwijl in 2020 zeer veel klachten de tijdelijke werkloosheid betroffen.

Ten tweede blijkt uit de klachten dat bepaalde dossiers ingewikkelder zijn omdat de situatie van de betrokkenen ingewikkelder is. In dat verband geeft de spreker een aantal concrete voorbeelden.

Wat de Directie-generaal Personen met een handicap (DG HAN) betreft, heeft de federale Ombudsman in 2021 een nieuwe, zij het lichte, daling van het aantal klachten geregistreerd. Die klachten gaan over de

à joindre le service. Cette difficulté provenait d'un départ de 24 agents au sein de cette DG. Néanmoins, au 1^{er} janvier 2022, deux tiers de ces agents avaient déjà été remplacés. Cela augure d'une meilleure accessibilité prochainement.

En outre, le déroulement des examens médicaux des personnes handicapées pose problème. Ces examens visent à évaluer l'implication du handicap de ces personnes dans leur vie quotidienne et à déterminer si elles ont droit à une reconnaissance du handicap et *in fine* à une allocation. Or, ces personnes handicapées ne comprennent pas toujours le pourquoi de ces examens médicaux.

La DG HAN a pris un certain nombre de mesures, notamment dans un programme intitulé "Excel HAN", pour rendre son service plus efficace. Elle a publié une brochure d'information à l'intention des personnes handicapées, qui explique le pourquoi des examens médicaux. Elle a également engagé une vingtaine d'assistants paramédicaux qui assistent les médecins évaluateurs lors des examens. Les personnes handicapées peuvent à présent se faire accompagner par des personnes de confiance lors de ces examens. Enfin, la DG HAN envisage ultérieurement l'engagement d'assistants sociaux.

2. Fiscalité

En 2021, le Médiateur fédéral a reçu 1 % de plaintes de plus qu'en 2020. La nature des plaintes était assez variée. Peu découlent de la crise sanitaire due au coronavirus. Un certain nombre de ces plaintes concernaient les droits de rôle.

Le Médiateur fédéral reste attentif aux signaux concernant l'aide que le SPF Finances peut apporter au remplissage des déclarations fiscales. Ainsi, le SPF Finances a accepté de prolonger le délai d'introduction des déclarations fiscales pour les victimes d'inondations. En outre, il est de nouveau possible d'obtenir une aide (par téléphone ou en vis-à-vis) pour remplir cette déclaration.

Le Médiateur fédéral reste également attentif à la problématique du recouvrement. Suite à la réorganisation de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (AGPR) en mai 2020, les "teams recouvrements personnes physiques" ont été chargés du recouvrement des dettes alimentaires en lieu et place des bureaux du Service des créances alimentaires (SECAL). Un certain nombre de problèmes sont apparus, mais ceux-ci ont été réglés suite aux contacts entre le Médiateur fédéral et la AGPR.

problèmes om de dienst te bereiken, als gevolg van het vertrek van 24 klantenbeheerders binnen die DG. Op 1 januari 2022 was echter twee derden van die klantenbeheerders reeds vervangen, zodat de dienst naar alle waarschijnlijkheid binnenkort vlotter bereikbaar zal zijn.

Bovendien doet het verloop van de medische onderzoeken van personen met een handicap problemen rijzen. Die onderzoeken zijn bedoeld om de weerslag van de handicap van die personen in hun dagelijks leven te evalueren en te bepalen of zij recht hebben op een erkenning van de handicap en, *in fine*, op een uitkering. De betrokkenen begrijpen echter niet altijd waarom die medische onderzoeken nodig zijn.

De DG HAN heeft een aantal maatregelen genomen om haar dienstverlening doeltreffender te maken, meer bepaald middels een programma "Excel HAN". Ten behoeve van de personen met een handicap heeft zij een informatiebrochure gepubliceerd, waarin wordt uitgelegd waarom die medische onderzoeken nodig zijn. Tevens werd een twintigtal paramedische assistenten aangeworven die de evaluerende artsen bijstaan tijdens de onderzoeken. De personen met een handicap kunnen zich thans laten vergezellen door vertrouwenspersonen tijdens die onderzoeken. Tot slot is de DG HAN van plan later ook maatschappelijk assistenten in dienst te nemen.

2. Fiscaliteit

In 2021 heeft de federale Ombudsman 1 % meer klachten ontvangen dan in 2020. De aard van de klachten was vrij uiteenlopend. Weinig klachten hebben te maken met de gezondheidscrisis als gevolg van het coronavirus. Een aantal van die klachten had betrekking op de rolrechten.

De federale Ombudsman blijft oog hebben voor de signalen met betrekking tot de ondersteuning die de FOD Financiën kan bieden bij het invullen van de belastingaangiften. Zo heeft de FOD Financiën ermee ingestemd om voor de slachtoffers van de overstromingen de termijn voor het indienen van de belastingaangiften te verlengen. Daarnaast kan men opnieuw (telefonisch of fysiek) worden geholpen bij het invullen van die aangifte.

De federale Ombudsman volgt ook de problemen met invorderingen nog steeds nauwgezet op. Sinds de reorganisatie van de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering (AAIL) in mei 2020 worden de onderhoudsschulden niet langer ingevorderd door de Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO), maar door de "teams Invordering natuurlijke personen". Daarbij deden zich een aantal problemen voor, maar die werden weg-gewerkt na contacten tussen de federale Ombudsman en de AAIL.

Ainsi, aujourd'hui, il est possible pour les personnes débitrices de pensions alimentaires d'obtenir des plans de remboursement. L'administration fiscale, qui avait pour habitude de n'accorder des plans que sur une période de 12 mois, avait annulé un certain nombre de plans conclus et pourtant respectés par les débiteurs avant que le recouvrement des dettes alimentaires ne soit pris en charge par les "teams recouvrements". Aujourd'hui, l'administration accepte de respecter ces plans.

Depuis 2014, une loi permet de saisir la totalité des revenus des débiteurs de pensions alimentaires. Il y avait cependant un manque d'uniformité dans les positions des "teams recouvrements personnes physiques" à cet égard, certains recouvrant l'entièreté des revenus, d'autres pas. Aujourd'hui, l'administration ne saisit le total des revenus qu'en l'absence de réaction du débiteur, en vue de le faire réagir.

L'orateur explique ensuite ce que sont les droits de rôle. Il s'agit d'impôts recouverts pour l'ouverture d'un dossier devant un tribunal. Le montant des droits de rôle varie de 25 à 325 euros. Il doit être payé dans les 15 jours à compter de la réception de l'invitation à payer.

Un certain nombre de personnes à qui l'on réclamait le paiement d'un droit de rôle indiquaient ne pas avoir reçu l'invitation à le payer. Or, une amende est automatiquement réclamée lors de l'envoi d'une lettre de rappel en cas de non-paiement. D'autre part, des personnes qui avaient demandé un plan de remboursement et qui le respectaient se voyaient néanmoins réclamer cette amende.

Le Médiateur fédéral est d'avis qu'alourdir la situation financière des personnes qui sont déjà en difficulté de paiement n'est pas une bonne pratique. Il a dès lors invité l'administration à mettre en place une procédure en vue de pouvoir exonérer ces personnes de l'amende en fonction d'une analyse au cas par cas, mais aussi lorsque le plan de remboursement était respecté. Une loi qui répond à ces préoccupations a été adoptée en ce sens en janvier 2022.²

3. Asile et Migration

Le nombre de plaintes en matière d'asile et migration est resté plus ou le moins le même en 2021 qu'en 2020 (23 %).

La problématique récurrente des visas étudiants, que le Médiateur fédéral a déjà signalée à plusieurs reprises,

Zo kan thans een afbetalingsplan worden opgesteld voor wie onderhoudsgeld verschuldigd is. De fiscale administratie had de gewoonte dergelijke plannen slechts voor een periode van 12 maanden toe te kennen en had, hoewel de schuldenaars hun verplichtingen nakwamen, een aantal afgesloten plannen opgezegd voordat de invordering van de onderhoudsschulden door de voormelde teams werd overgenomen. Momenteel heeft de administratie toegezegd zich aan die plannen te zullen houden.

Sinds 2014 is wettelijk bepaald dat beslag kan worden gelegd op alle inkomsten van wie onderhoudsgeld verschuldigd is. De standpunten van de "teams Invordering natuurlijke personen" liepen op dit punt evenwel uiteen, waardoor sommige teams beslag legden op het volledige inkomen, en andere niet. Thans wordt het volledige inkomen alleen in beslag genomen als de schuldenaar niet reageert, om de betrokkene tot actie aan te zetten.

Vervolgens licht de spreker toe wat het rolrecht is, namelijk een belasting die bedoeld is om de kosten voor het openen van een dossier bij de rechtbank te dekken. Het te betalen rolrecht kan 25 tot 325 euro bedragen en moet worden betaald binnen de 15 dagen na de ontvangst van de uitnodiging tot betaling.

Een aantal personen die het rolrecht moesten betalen, gaven te kennen dat zij de uitnodiging tot betaling nooit hadden ontvangen. Bij niet-betaling van het rolrecht wordt echter automatisch een geldboete opgelegd bij het versturen van een herinneringsbrief. Anderzijds waren er mensen die een afbetalingsplan hadden aangevraagd en die dat vervolgens in acht namen, maar die niettemin een geldboete kregen.

De federale Ombudsman is van oordeel dat het bemoeilijken van de financiële situatie van mensen die al betalingsproblemen hebben, niet bepaald een goede praktijk is. Derhalve werd de administratie verzocht een procedure uit te werken om de betrokkenen van de boete te kunnen vrijstellen na een individuele analyse, maar ook wanneer het afbetalingsplan werd nagekomen. In januari 2022 werd een wet aangenomen om aan die bezorgdheden tegemoet te komen.²

3. Asiel en Migratie

Het aantal klachten inzake asiel en migratie is in 2021 is vrijwel onveranderd gebleven ten aanzien van 2020 (23 %).

Het terugkerende probleem van de studentenvisa, waarop de federale Ombudsman al meermaals heeft

² Loi du 21 janvier 2022 portant des dispositions fiscales diverses.

² Wet van 21 januari 2022 houdende diverse fiscale bepalingen.

concerne aujourd'hui également d'autres pays que le Cameroun. En outre, le délai de 90 jours dans lequel la demande de visa doit être traitée n'est toujours pas respecté dans nombre de dossiers. Par ailleurs, des décisions de refus de visas ont été prises par l'Office des Étrangers (OE) parce que le délai d'inscription était expiré, alors que les étudiants avaient obtenu une dérogation de leur établissement d'enseignement pour pouvoir s'inscrire. Ces dérogations avaient été envoyées par mail à l'OE, mais étant débordé, l'OE n'était pas parvenu à en prendre connaissance et donc à actualiser ces dossiers avant de prendre une décision.

Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, l'OE a accepté de revoir ces décisions de refus sur la base des documents envoyés et de délivrer un certain nombre de visas.

Il existe toujours un problème en termes d'information de ces étudiants. En 2021, lorsque le poste diplomatique envoyait la demande de visa à l'OE, celui-ci envoyait un mail au demandeur l'informant qu'il pouvait suivre son dossier sur le site de l'OE trois à six semaines après avoir reçu ce mail. Cependant, la charge de travail de l'OE ne lui a pas permis d'identifier ces demandes dès la réception des demandes par valise diplomatique et il n'identifie donc pas ces demandes sur son site internet ou il ne le fait que lorsqu'il débute le traitement de la demande en question.

Le Médiateur fédéral a également contacté l'OE, car il a constaté que certaines décisions de refus se fondaient sur des motifs stéréotypés. Il s'agit principalement de cas pour lesquels l'administration estime que le projet d'étude du demandeur du visa manque de sérieux. Ces décisions ne renvoyaient toutefois à aucun élément concret du dossier. L'OE a communiqué que cela permettait de gagner du temps et de se consacrer aux dossiers dans lesquels un visa pouvait être octroyé. L'administration a assuré que tous les dossiers sont minutieusement étudiés, même en cas de refus pour motif standard. Plusieurs décisions assorties d'une réponse similaire ont été annulées par le Conseil du Contentieux des Étrangers (CCE). Le Médiateur fédéral rejoint le CCE sur le fait que ces refus ne sont pas suffisamment motivés.

Des problèmes similaires sont apparus concernant les demandes de prolongation de visa étudiant, introduites par des étudiants qui étudient déjà en Belgique et souhaitent y poursuivre leurs études.

gewezen, heeft nu ook betrekking op andere landen dan Kameroen. Bovendien wordt de termijn van 90 dagen waarbinnen de visumaanvraag moet worden behandeld, in veel gevallen nog altijd niet in acht genomen. Voorts heeft de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) in bepaalde gevallen geweigerd een visum te verlenen omdat de inschrijvingstermijn was verstreken, terwijl de studenten een afwijking hadden verkregen van hun onderwijsinstelling om zich te kunnen inschrijven. Die afwijkingen waren per e-mail naar de DVZ gestuurd, maar omdat die Dienst overbelast is, was men er niet in geslaagd er tijdig kennis van te nemen en konden die dossiers dus niet worden bijgewerkt alvorens een beslissing werd genomen.

Na interventie van de federale Ombudsman heeft de DVZ ermee ingestemd die beslissingen tot weigering te herbekijken, op basis van de bezorgde documenten; een aantal visa werd alsnog afgegeven.

Er is echter nog steeds een probleem met het informeren van die studenten. In 2021 stuurde de diplomatieke post bij het verzenden van de visumaanvraag naar de DVZ een e-mail naar de aanvrager, met de mededeling dat de betrokkene drie tot zes weken na ontvangst van de e-mail de behandeling van zijn dossier kon volgen op de website van de DVZ. Door de werklast van de DVZ konden die aanvragen echter niet worden geïdentificeerd nadat zij per diplomatieke valies werden bezorgd. Als gevolg daarvan plaatst de DVZ die aanvragen niet op haar website, of gebeurt dat pas wanneer de behandeling van de aanvraag in kwestie wordt aangevat.

Daarnaast contacteerde de federale Ombudsman de DVZ in verband met de vaststelling dat een aantal weigeringsbeslissingen een stereotiepe motivering bevatten. Het ging vooral om gevallen waarin de administratie van mening is dat het studieproject van de visumaanvrager onvoldoende geloofwaardig was. De beslissingen in kwestie bevatten echter geen verwijzing naar concrete elementen uit het dossier. De DVZ liet weten dat op die manier tijd gewonnen werd om te besteden aan dossiers waarin wel visa konden worden toegekend. De administratie garandeerde dat elk dossier grondig geanalyseerd wordt, zelfs wanneer het een weigering met een standaardmotivering betreft. Enkele beslissingen met een dergelijk antwoord werden geannuleerd door de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV). De federale Ombudsman deelt het standpunt van de RvV dat deze weigeringen onvoldoende gemotiveerd werden.

Gelijkaardige problemen rezen in verband met de aanvragen voor verlenging van studentenvisa, ingediend door studenten die reeds in België studeren en hun studie willen voortzetten.

Dans la recommandation 2022/01 au Parlement, le Médiateur fédéral demande de prévoir un statut légal spécifique pour les parents d'enfants reconnus comme réfugiés. En Belgique, les enfants qui bénéficient d'une protection internationale sont souvent des filles menacées de mutilation génitale dans leur pays d'origine. Il s'agit d'une violation des droits de l'enfant et du droit à l'intégrité physique. Les parents ne bénéficient pas nécessairement d'une protection identique et sont renvoyés vers une autre procédure afin de pouvoir séjourner en Belgique, ce qui complique la situation familiale.

C'est une modification administrative effectuée par le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) qui en est la cause. Depuis 2019, les parents accompagnant leur enfant ne jouissent plus du même statut que celui-ci, sauf s'ils sont eux aussi menacés. Le CGRA estime que seuls les enfants courent un danger et non les parents, et qu'il ne peut donc pas leur accorder une protection internationale. Par conséquent, les parents doivent suivre la procédure de régularisation visée à l'article 9bis de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Néanmoins, cette procédure peut durer longtemps et ne garantit pas aux parents un permis de séjour en Belgique. Étant donné qu'ils ne bénéficient pas d'un titre de séjour, ils ne peuvent pas travailler. En outre, ils doivent également payer une indemnité de 366 euros; une somme colossale pour certains. Si ces personnes ont fui leur pays sans documents d'identité ou preuve de liens de parenté, la régularisation est impossible et elles se trouvent en situation de séjour illégal.

Le droit à la vie familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant poussent le législateur à combler ces lacunes et à octroyer aux parents de ces enfants une protection.

Entretemps, l'OE et le CGRA ont uni leurs forces afin de mieux se coordonner et d'identifier et traiter en priorité les demandes de régularisation des parents dans cette situation. Dans l'attente d'une initiative parlementaire concernant la recommandation 2022/01, la situation s'est donc améliorée. Toutefois, les parents ne sont toujours pas sûrs de bénéficier d'une protection.

4. Centre Intégrité

M. David Baele (Médiateur fédéral) rappelle que le Médiateur fédéral examine des signalements d'atteinte supposée à l'intégrité dans les services publics depuis 2013. C'est pourquoi le Centre Intégrité a spécifiquement été fondé au sein de l'établissement.

In aanbeveling 2022/01 aan het Parlement vraagt de federale Ombudsman in een specifieke wettelijke status te voorzien voor ouders van kinderen die erkend zijn als vluchteling. Kinderen die in België internationale bescherming genieten, zijn vaak meisjes die met genitale verminking bedreigd worden in hun land van herkomst. Dit is een schending van de kinderrechten en van het recht op fysieke integriteit. Hun ouders genieten niet noodzakelijk dezelfde bescherming en worden doorverwezen naar een andere procedure om in België te kunnen blijven, wat de gezinssituatie bemoeilijkt.

De oorzaak is een administratieve wijziging door het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS). Sinds 2019 krijgen ouders die hun kind begeleiden niet meer hetzelfde statuut als het kind, behalve indien ze zelf bedreigd worden. Het CGVS is van mening dat enkel de kinderen gevaar lopen en niet de ouders, en dat aan deze laatste bijgevolg geen internationale bescherming kan toegekend worden. De ouders dienen bijgevolg de regularisatieprocedure te volgen, op basis van artikel 9bis van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. Deze procedure kan echter lang aanslepen en biedt de ouders geen enkele garantie op een machtiging tot verblijf in België. Aangezien ze niet over een verblijfstitel beschikken, kunnen ze niet werken. Bovendien moeten ze een retributie van 366 euro betalen, wat voor sommige betrokkenen een grote som is. Indien deze mensen hun land ontvlucht zijn zonder identiteitsdocumenten of bewijs van verwantschap is er geen regularisatie mogelijk en komen ze in een situatie van onwettig verblijf terecht.

Het recht op een gezinsleven en het hoger belang van het kind vereisen dat de wetgever de bestaande lacunes dicht en de ouders van deze kinderen een statuut verleent dat hen bescherming garandeert.

Ondertussen hebben de DVZ en het CGVS zich ertoe verbonden beter te coördineren en de regularisatieaanvragen van ouders in deze situatie te identificeren en prioritair te behandelen. In afwachting van een parlementair initiatief inzake aanbeveling 2022/01 is de toestand dus verbeterd. De ouders hebben echter nog steeds geen garantie op bescherming.

4. Centrum Integriteit

De heer David Baele (federaal Ombudsman) herinnert eraan dat meldingen van vermeende integriteitsschendingen in federale overheidsdiensten sinds 2013 door de federale Ombudsman onderzocht worden. Het Centrum Integriteit werd daartoe als specifieke entiteit binnen de instelling opgericht.

Les dossiers portent notamment sur le détournement de biens, les conflits d'intérêts, le favoritisme dans les procédures de sélection, les irrégularités des procédures de marchés publics, l'abus de pouvoir vis-à-vis des citoyens ou l'utilisation illégitime d'un véhicule de société. Le Médiateur fédéral analyse non seulement les dossiers, mais protège aussi les fonctionnaires lanceurs d'alertes contre d'éventuelles mesures de représailles.

En 2021, le Centre Intégrité a traité 49 dossiers, dont seulement deux signalements. Comme en 2020, le télétravail généralisé dans le cadre de la crise sanitaire due au coronavirus a réduit la présence des collaborateurs sur le lieu de travail, ce qui peut en partie expliquer cette baisse du nombre de signalements. Trois dossiers de protection contre des mesures de représailles et cinq enquêtes d'atteinte supposée à l'intégrité ont été clôturés.

Il importe de mettre en exergue le fait que les recommandations peuvent servir de moyens de prévention. Les rapports d'enquête du Centre Intégrité comportent des recommandations à l'attention de l'administration. Même lorsque l'enquête ne révèle pas d'erreurs ou de responsabilité individuelle, les recommandations dévoilent souvent des faiblesses ou des manquements dans les procédures de contrôle internes des services publics. Les recommandations du Médiateur fédéral visent ainsi à améliorer la pratique administrative et à prévenir la répétition des abus, des irrégularités ou de la fraude à l'avenir.

Un autre effet positif tient au fait que la perception négative qui est parfois ressentie au sein d'une administration, comme le sentiment d'injustice à l'égard de certaines procédures ou situations, est partiellement évacuée grâce à une enquête, même si aucune atteinte à l'intégrité n'est constatée. De cette façon, la confiance entre le fonctionnaire et son responsable, ou la confiance du fonctionnaire au sein de son administration peuvent être rétablies.

La promotion de membres du personnel sans cadre linguistique valide constitue un exemple. Des indemnités ont été versées en prévision d'une nomination à un poste plus élevé. L'enquête a révélé qu'il ne s'agissait pas d'une atteinte à l'intégrité, mais des recommandations ont été formulées en vue d'adapter les processus internes, afin d'intégrer davantage de procédures de contrôle et de clarifier davantage les responsabilités au sein de l'administration concernée.

De dossiers gaan onder meer over verduistering van goederen, belangenvermenging, vriendjespolitiek bij selectieprocedures, onregelmatigheden bij openbare-aanbestedingsprocedures, machtsmisbruik ten aanzien van burgers of onrechtmatig gebruik van dienstvoertuigen. De federale Ombudsman heeft niet alleen de opdracht om de dossiers te onderzoeken, maar ook om de ambtenaren-klokkenluiders te beschermen tegen eventuele vergeldingsmaatregelen.

In 2021 heeft het Centrum Integriteit 49 dossiers behandeld, waarvan slechts 2 meldingen. Net zoals in 2020 heeft het veralgemeende telewerk in het kader van de coronacrisis geleid tot minder aanwezigheden op de werkvloer. Dit kan de daling van het aantal meldingen deels verklaren. Daarnaast liepen er 3 beschermingsdossiers wegens vergeldingsmaatregelen en werden 5 onderzoeken naar veronderstelde integriteitsschendingen afgesloten.

Het is belangrijk aandacht te hebben voor aanbevelingen als preventief middel. In de onderzoeksrapporten van het Centrum Integriteit worden aanbevelingen aan de administratie geformuleerd. Zelfs wanneer tijdens het onderzoek geen fout of individuele verantwoordelijkheid wordt vastgesteld, wijzen de aanbevelingen vaak op zwaktes of tekortkomingen in de interne controleprocedures van overheidsdiensten. De aanbevelingen van de federale Ombudsman hebben op die manier tot doel de administratieve praktijk te verbeteren en herhaling van misbruiken, onregelmatigheden of fraude in de toekomst te voorkomen.

Een ander effect is het feit dat de negatieve perceptie die soms leeft binnen een administratie, zoals het gevoel van onrechtvaardigheid ten aanzien van bepaalde procedures of situaties, deels weggenomen wordt dankzij een onderzoek, zelfs indien er geen sprake is van een integriteitsschending. Hierdoor kan het vertrouwen tussen de ambtenaar en zijn leidinggevende, of van de ambtenaar binnen zijn administratie, hersteld worden.

Een voorbeeld betrof een bevordering van personeelsleden zonder dat er sprake was van een geldig taalkader. Er werden toelagen uitbetaald in afwachting van een benoeming in een hogere functie. Uit onderzoek bleek dat er geen sprake was van een integriteitsschending, maar er werden wel aanbevelingen gedaan om de interne processen aan te passen, zodat er meer controlemechanismen werden ingebouwd en er meer duidelijkheid kwam over de verantwoordelijkheden binnen de administratie in kwestie.

L'empathie, la clé d'un service humain

2021 est une année à nouveau synonyme de nombreux problèmes concrets et de taille dans la vie des citoyens. Depuis la création du Médiateur fédéral, l'on constate que les citoyens ont besoin d'empathie, un besoin qui s'est renforcé en raison de la crise sanitaire. L'on attend des services publics qu'ils se mettent à la place du citoyen et accordent de l'importance à sa situation personnelle, souvent précaire. Il importe de faire renaître la confiance entre le citoyen et le gouvernement.

La pandémie a d'une part confronté les services publics à d'importants défis. Ils ont dû travailler dans un contexte de crise sans précédent et dans le respect des droits de l'homme. D'autre part, les citoyens recherchent un soutien et une attention à leurs situations spécifiques et individuelles.

Le thème clé du rapport annuel concerne également l'empathie, la clé d'un service humain.

M. Baele parcourt plusieurs défis en vue de répondre à ce besoin d'empathie:

— Comment inclure l'empathie dans des relations de plus en plus, et parfois exclusivement, numériques?

— Comment concilier l'empathie à toutes les prescriptions légales, à tous les délais et procédures à respecter?

— Comment préserver l'empathie lorsque les services publics sont confrontés à une montagne de dossiers et que les collaborateurs croulent sous une charge de travail trop élevée?

— Comment garantir l'empathie nécessaire dans la prestation de services aux personnes vulnérables?

Le Médiateur fédéral continue à recevoir des plaintes de citoyens qui rencontrent des difficultés avec les plateformes numériques, telles que MyMinfin, Tax-on-web ou e-Box. Ces applications présentent de nombreux avantages pour les administrations et le citoyen (automatisation, rapidité, aucun déplacement), mais il reste nécessaire d'accorder une attention particulière aux personnes qui rencontrent des difficultés avec les services en ligne. Le Médiateur fédéral demande de continuer à déployer des alternatives au numérique suffisantes pour communiquer avec l'administration (contacts téléphoniques, rendez-vous personnels et individuels, assistance).

À cet égard, le SPF Finances est un bon élève. Cette administration a déjà lancé de nombreuses applications

Empathie, de sleutel tot een menselijke dienstverlening

In 2021 kwamen opnieuw heel wat concrete problemen aan bod die belangrijk zijn in het leven van de burgers. Sinds de oprichting van de federale Ombudsman is te merken dat mensen nood hebben aan empathie, wat nog werd versterkt door de coronacrisis. Men verwacht dat overheidsadministraties zich in de plaats stellen van de burger en aandacht hebben voor hun specifieke, vaak precare situatie. Het is belangrijk het vertrouwen tussen de burger en de overheid te herstellen.

De pandemie bracht enerzijds grote uitdagingen met zich voor de overheidsdiensten, die in een ongeziene crisiscontext moesten werken met respect voor de mensenrechten. Anderzijds zochten burgers naar een houvast en aandacht voor individuele specifieke situaties.

Het centrale thema van het jaarverslag is dan ook empathie als sleutel tot een menselijke dienstverlening.

De heer Baele overloopt enkele uitdagingen om aan die behoefte naar empathie te voldoen:

— Hoe kan empathie binnengeloodst worden in relaties die meer en meer, en soms uitsluitend, digitaal verlopen?

— Hoe kan empathie verzoend worden met alle wettelijke voorschriften, na te leven procedures en termijnen?

— Hoe kan empathie gewaarborgd worden wanneer overheidsdiensten kampen met een toestroom van dossiers en personeelsleden gebukt gaan onder een te hoge werklast?

— Hoe kan de nodige aandacht voor empathie gewaarborgd worden in de dienstverlening aan kwetsbare mensen?

De federale Ombudsman blijft klachten ontvangen van mensen die moeilijkheden ervaren met digitale platformen zoals MyMinfin, Tax-on-web of e-Box. De applicaties hebben veel voordelen voor de administraties en voor de burger (automatisering, snelheid, geen verplaatsingen), maar er blijft bijzondere aandacht nodig voor wie moeite heeft met digitale dienstverlening. De federale Ombudsman pleit ervoor in voldoende alternatieven aan de digitale dienstverlening te blijven voorzien (telefonische contacten, persoonlijke individuele afspraken en bijstand).

De FOD Financiën is op dat vlak een goede leerling. Deze administratie lanceerde reeds heel wat digitale

numériques. Tous les citoyens y sont confrontés, ce qui a déjà suscité un certain nombre de plaintes. Les relations entre le Médiateur fédéral et l'administration fiscale se déroulent toutefois bien: les signalements du citoyen sont accueillis de manière constructive et le service continue à prévoir des solutions alternatives aux possibilités numériques.

M. Baele fait référence à cet égard à la recommandation 2021/02 au Parlement visant à reconnaître l'accès à Internet comme un droit fondamental. Cela pourrait constituer une première étape en vue de réduire la fracture numérique. Toutefois, une politique à double voie orientée sur les alternatives reste nécessaire.

Défis pour le Médiateur fédéral

— La transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte

Les chiffres du Centre Intégrité ont déjà été abordés à cet égard. En 2021, le Médiateur a, comme expert indépendant, continué à contribuer aux travaux visant à transposer la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union. Les projets de loi pour le secteur privé et public ont été adoptés en première lecture par le Conseil des ministres et seront également soumis à la Chambre en 2022.

— La mission du Médiateur fédéral en tant que défenseur des droits de l'homme

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) souligne que le Médiateur fédéral doit lui-même agir conformément aux exigences internationales et renvoie aux principes de Paris, lesquels fixent les normes internationales auxquelles les institutions de protection des droits fondamentaux doivent satisfaire.

En ce qui concerne spécifiquement les institutions de médiation, les principes de Venise fournissent quelques principes fondamentaux auxquels le Médiateur fédéral se conforme largement. La Commission de Venise est un organe consultatif du Conseil de l'Europe qui lutte pour le respect de l'État de droit. Deux exigences ne sont pas encore satisfaites: l'enregistrement du Médiateur fédéral dans la Constitution et l'octroi du droit d'initiative au Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral a l'intention de contacter le Parlement au sujet de ces deux points afin de voir si des initiatives sont possibles.

toepassingen. Iedere burger komt hiermee in contact, wat reeds tot een aantal klachten leidde. De contacten tussen de federale Ombudsman en de fiscus verlopen echter goed: de signalen van de burger worden constructief onthaald en er wordt aan de slag gegaan om in alternatieven te blijven voorzien naast de digitale mogelijkheden.

De heer Baele verwijst in dit kader naar aanbeveling 2021/02 aan het Parlement om de toegang tot het internet als basisrecht te erkennen. Dat zou een eerste stap kunnen zijn om de digitale kloof te verkleinen. Een tweesporenbeleid met aandacht voor alternatieven blijft echter noodzakelijk.

Uitdagingen voor de federale Ombudsman

— De omzetting van de Europese Klokkenluidersrichtlijn

De cijfers van het Centrum Integriteit kwamen in dit verband reeds aan bod. In 2021 werkte de Ombudsman nog als onafhankelijk expert mee aan de omzetting van de Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden. De wetsontwerpen voor de private en openbare sector zijn in eerste lezing goedgekeurd door de Ministerraad en zouden in 2022 ook worden ingediend bij de Kamer.

— De opdracht van de federale Ombudsman als verdediger van de mensenrechten

De heer Jérôme Aass (federaal Ombudsman) stipt aan dat de federale Ombudsman zelf in overeenstemming met de internationale vereisten moet handelen en verwijst naar de Principes van Parijs, waarin internationale standaarden worden vastgelegd waaraan instellingen die de grondrechten beschermen, moeten voldoen.

Specifiek voor ombudsmaninstellingen voorzien de Principes van Venetië in enkele grondbeginselen, waaraan de federale Ombudsman grotendeels voldoet. De Commissie van Venetië is een van de adviesorganen van de Raad van Europa die streeft naar respect voor de rechtsstaat. Twee vereisten zijn nog niet vervuld: het opnemen van de federale Ombudsman in de Grondwet en het verlenen van initiatiefrecht aan de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman is van plan contact op te nemen met het Parlement in verband met deze twee punten, om af te toetsen of er initiatieven mogelijk zijn.

— *L'exercice de synergie en cours à la suite de l'audit des institutions bénéficiant d'une dotation*

Le Médiateur fédéral et les institutions bénéficiant d'une dotation coopèrent depuis de nombreuses années. En 2021, la Chambre a adopté un projet visant à favoriser davantage les synergies entre ces institutions (DOC 55 1924/001). Le Médiateur fédéral fait partie du groupe Droits civils et a activement participé aux groupes de travail.

II. — ÉCHANGE DE VUES

A. Questions et observations des membres

Lors de la présentation du rapport annuel, M. Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) est systématiquement impressionné des tâches essentielles qu'exécute le Médiateur fédéral. Il a entendu la demande d'enregistrer l'institution dans la Constitution et d'inclure un droit d'initiative.

Il est question d'une augmentation de 20 % du nombre de dossiers par rapport à deux ans d'ici. Observait-on déjà une augmentation avant la pandémie ou la cause de cette hausse s'explique-t-elle par la crise sanitaire?

Un tiers des plaintes n'a pas nécessité d'intervention, car l'administration a trouvé une autre solution dans l'intervalle. Cela soulève la question du délai moyen de traitement d'une plainte. Le fait qu'une majorité des cas ne nécessitent plus d'intervention peut porter à croire que le délai de traitement est extrêmement long.

L'orateur exprime son inquiétude vis-à-vis du pourcentage important de dossiers (35 % du total) qui portent sur l'application des règles de droit. L'on s'attendait plutôt à ce que la part de préoccupations concernant les délais raisonnables augmente, notamment à la suite de la crise due au coronavirus. Or, ce chiffre soulève des questions sur le service fourni par le gouvernement: les services sont-ils tellement débordés qu'ils ne peuvent plus appliquer correctement les règles de droit?

Le besoin d'empathie et de compréhension du citoyen, en particulier en ce qui concerne les contacts qui se déroulent presque exclusivement en ligne, constitue un autre point essentiel. Tous les citoyens ne bénéficient pas d'un accès facile à Internet. Il importe de veiller à ce que le contact entre l'administration et le citoyen reste possible, et ce également pour les personnes âgées et celles qui ont plus difficilement accès à Internet. Elles ne peuvent pas être considérées comme des citoyens

— *De lopende synergieoefening naar aanleiding van de audit van de dotatiegerechtigde instellingen*

Reeds vele jaren bestaan samenwerkingsverbanden tussen de federale Ombudsman en de andere dotatiegerechtigde instellingen. De Kamer keurde in 2021 een plan goed om meer synergie te bevorderen (DOC 55 1924/001). De federale Ombudsman maakt deel uit van de cluster Burgerrechten en nam actief deel aan de werkgroepen.

II. — GEDACHTEWISSELING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) is bij de voorstelling van het jaarverslag telkens onder de indruk van de essentiële taken die de federale Ombudsman uitvoert. Hij heeft oren naar de vraag om de instelling op te nemen in de Grondwet en in initiatiefrecht te voorzien.

Er was sprake van 20 % extra dossiers in vergelijking met twee jaar geleden. Was er reeds voor de pandemie een stijging merkbaar, of ligt de oorzaak van de toename inderdaad bij de coronacrisis?

Een derde van de klachten behoefde geen interventie omdat ondertussen een andere oplossing werd gevonden door de administratie. Dit doet de vraag rijzen naar de gemiddelde termijn om een klacht te behandelen. Het feit dat er voor een groot aantal gevallen in tussentijd geen actie meer nodig is, kan erop wijzen dat de behandelingstermijn erg lang is.

De spreker uit voorts zijn bezorgdheid over het aanzienlijke percentage dossiers (35 % van het totaal) dat te maken heeft met de toepassing van de rechtsregels. Het lag eerder in de lijn van de verwachtingen dat het aandeel bezorgdheden over redelijke termijnen zou stijgen, met name ten gevolge van de coronacrisis. Het cijfer roept vragen op over de dienstverlening van de overheid: zijn de diensten dusdanig overstelpt dat ze de rechtsregels niet meer correct kunnen toepassen?

Een ander belangrijk punt is de noodzaak van empathie en begrip voor de burger, meer bepaald wat contacten betreft die bijna uitsluitend digitaal verlopen. Niet elke burger heeft vlot toegang tot het internet. Het is dan ook van groot belang ervoor te zorgen dat het contact tussen de administratie en de burger mogelijk blijft, ook voor de oudsten en voor wie het minst toegang heeft tot het internet. Zij mogen niet als tweederangsburgers beschouwd worden. Het is belangrijk dat de federale

de second rang. Il est important que le Médiateur fédéral continue d'insister sur le fait que tout le monde doit bénéficier d'un accès égal aux services du gouvernement. Le Médiateur fédéral reçoit-il des plaintes concernant ltsme ou d'autres moyens de se connecter aux plateformes des administrations?

M. Defossé est enfin effaré du motif stéréotypé de l'OE en ce qui concerne le refus des demandes de visa. Il partage également les conclusions du Médiateur fédéral au sujet des parents d'enfants qui courent un danger de mutilation génitale.

Mme Nathalie Dewulf (VB) lit dans le rapport annuel un problème avec l'octroi automatique du tarif social. Comment résoudre cette situation?

La carte européenne du handicap (EDC) est-elle suffisamment connue des différentes instances? Des efforts doivent être fournis pour la faire davantage connaître.

Il a également été souligné que les personnes en situation de handicap pouvaient être accompagnées d'une personne de confiance lors d'un examen médical. Connaissent-elles cette possibilité?

Concernant les enfants en danger de mutilation génitale, l'oratrice demande la tranche d'âge dont il est question.

Indépendamment du rapport annuel, Mme Dewulf demande si le Médiateur fédéral a déjà reçu des signalements relatifs à la variole du singe.

Mme Leslie Leoni (PS) retient que l'incidence de la pandémie sur le nombre et le type de plaintes reste considérable. Les autorités politiques doivent tirer les leçons de cette période par rapport au fonctionnement et à l'accessibilité des instances. La crise sanitaire sans précédent a une fois de plus mis en avant l'importance des tâches qu'accomplissent les administrations publiques ainsi que les difficultés que rencontrent les citoyens à les contacter. À cet égard, l'oratrice pense à l'accueil du citoyen par les administrations, à la lutte contre la fracture numérique et le fossé géographique, et aux collaborateurs et aux ressources dont bénéficient les services publics afin d'accompagner au mieux le citoyen. Il est essentiel de disposer d'une administration fédérale performante, accessible et modernisée au service de l'ensemble des citoyens.

En ce qui concerne l'empathie et l'accessibilité, Mme Leoni aimerait savoir quelles sont les principales recommandations destinées à combler la fracture numérique avec l'administration. En 2021, le Médiateur fédéral avait déjà recommandé de faire de l'accès à Internet un

Ombudsman blijft benadrukken dat iedereen op gelijke voet toegang moet hebben tot de dienstverlening van de overheid. Ontvangt de instelling klachten over ltsme of andere manieren om in te loggen op de platformen van de administraties?

De heer Defossé is ten slotte ontsteld over de stereotiepe motivering van de DVZ bij het weigeren van visumaanvragen. Hij deelt eveneens de conclusies van de federale Ombudsman inzake de ouders van kinderen die gevaar lopen op genitale verminking.

Mevrouw Nathalie Dewulf (VB) leest in het jaarverslag dat er een probleem is met de automatische toekenning van het sociaal tarief. Hoe kan dat beter opgelost worden?

Is de *European Disability Card* (EDC) voldoende bekend bij de verschillende instanties? Er zou aan een ruimere bekendheid gewerkt moeten worden.

Voorts werd erop gewezen dat gehandicapten tijdens een medisch onderzoek door een vertrouwenspersoon begeleid kunnen worden. Is deze mogelijkheid voldoende bekend bij andersvaliden?

Inzake kinderen die het gevaar lopen op genitale verminking, vraagt de spreekster over welke leeftijdsgroep het dan gaat.

Los van het jaarverslag vraagt mevrouw Dewulf of de federale Ombudsman reeds meldingen heeft ontvangen in verband met apenpokken.

Mevrouw Leslie Leoni (PS) onthoudt dat de impact van de pandemie op het aantal en het type klachten aanzienlijk bleef. De politieke overheden dienen lering te trekken uit deze periode op het vlak van de werking en de toegankelijkheid van de instellingen. De ongeziene gezondheidscrisis zette eens te meer het belang van de taken die de overheidsadministraties vervullen in de verf, alsook de moeilijkheden die de mensen ervaren bij contact met de overheid. De spreekster denkt in dat verband aan het onthaal van de burger door de administraties, aan de strijd tegen de digitale en geografische kloof, en aan de mensen en middelen die de openbare diensten ontvangen om de burger zo goed mogelijk bij te staan. Het is essentieel over een performante, toegankelijke en gemoderniseerde federale administratie te beschikken die ten dienste staat van alle burgers.

Op het vlak van empathie en toegankelijkheid verneemt mevrouw Leoni graag wat de voornaamste aanbevelingen zijn om de digitale kloof in de betrekkingen met de overheid te dichten. De federale Ombudsman formuleerde reeds in 2021 de aanbeveling om van de

droit fondamental. Il s'agit d'une question transversale impliquant plusieurs niveaux politiques, comme l'a montré la position prise par le Médiateur fédéral avec ses collègues régionaux.

Depuis le 17 juin 2019, le Comité P est chargé de traiter les signalements d'atteinte supposée à l'intégrité des fonctionnaires de police, ce qui met fin à une lacune dans la législation. De telles difficultés persistent-elles encore dans d'autres secteurs? Des protocoles d'accord entre le Médiateur fédéral et d'autres services ou une nouvelle législation sont-ils nécessaires? Que pense le Médiateur fédéral d'un système de guichet unique pour certaines plaintes afin de mieux orienter le citoyen vers l'administration compétente? Cette réflexion a-t-elle également été émise par les instances de dotation?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) soutient la recommandation d'inclure l'accès à Internet dans la Constitution. Malgré les débats dans les différentes commissions de la Chambre, la situation ne s'est en réalité pas encore améliorée. Le prix de certains abonnements télécoms ne garantit pas l'accessibilité pour tous. Quelles solutions concrètes le Médiateur fédéral voit-il? Comment des entreprises publiques telles que bpost peuvent-elles être impliquées afin de résoudre ce problème?

M. Christophe Bombled (MR) retient quelques chiffres marquants du rapport annuel: l'augmentation du nombre de dossiers en raison de la crise sanitaire, le fait que plus de 80 % des plaintes soient introduites en ligne (un chiffre qui grimpera encore probablement dans les années à venir), l'issue positive dans plus de 85 % des dossiers recevables ainsi que le pourcentage incroyablement élevé de plus de 40 % de plaintes irrecevables.

L'empathie constitue en effet un facteur clé pour une administration publique humaine. Un service public est tout d'abord synonyme d'un service au citoyen.

L'orateur remet sur le tapis l'idée d'inclure l'accès à Internet dans la Constitution. Il n'est pas convaincu qu'il faille aller si loin. Cependant, l'accès à Internet doit être reconnu comme un besoin fondamental. Pour une grande partie de la population, c'est une nécessité sociale. Internet n'est plus seulement utilisé pendant son temps libre ou pour chercher des informations, il l'est aussi pour communiquer avec le gouvernement. M. Bombled a co-écrit une proposition de résolution visant à reconnaître l'accès à Internet comme un besoin essentiel (DOC 55 2284/001).

toegang tot het internet een grondrecht te maken. Het gaat om een transversale problematiek waarbij verschillende beleidsniveaus betrokken zijn, zoals bleek uit het standpunt dat de federale Ombudsman samen met zijn regionale collega's innam.

Sinds 17 juni 2019 is het Comité P bevoegd wanneer een politieambtenaar een veronderstelde integriteits-schending meldt, wat een einde maakt aan een lacune in de wetgeving. Blijven dergelijke moeilijkheden in andere sectoren voortduren? Is er nood aan protocolakkoorden tussen de federale Ombudsman en andere diensten, of aan nieuwe wetgeving? Wat is de mening van de federale Ombudsman over een éénloketsysteem voor bepaalde klachten om de burger beter te oriënteren naar de bevoegde instantie? Wordt deze denkoefening ook gemaakt door de dotatiegerechtigde instellingen?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) steunt de aanbeveling om de toegang tot het internet in de Grondwet op te nemen. Ondanks de debatten in verscheidene Kamercommissies is de situatie in werkelijkheid nog niet fundamenteel verbeterd. De kostprijs van bepaalde telecomabonnements leidt ertoe dat de toegankelijkheid niet voor iedereen gewaarborgd is. Welke concrete oplossingen ziet de federale Ombudsman? Hoe kunnen overheidsbedrijven zoals bpost ingeschakeld worden om dit probleem te verhelpen?

De heer Christophe Bombled (MR) onthoudt enkele opvallende cijfers uit het jaarverslag: de stijging van het aantal dossiers ten gevolge van de gezondheidscrisis, het feit dat meer dan 80 % van de klachten online wordt ingediend (een cijfer dat de komende jaren wellicht nog zal stijgen), de positieve uitkomst in meer dan 85 % van de ontvankelijke dossiers en het opmerkelijk hoge percentage van meer dan 40 % onontvankelijke klachten.

Empathie is inderdaad een sleutelfactor voor een menselijke overheidsadministratie. Publieke dienstverlening betekent in de eerste plaats dienstverlening aan de burger.

Er werd voorts geopperd de toegang tot het internet op te nemen in de Grondwet. De spreker is er niet van overtuigd dat men zo ver moet gaan. Wel moet de toegang tot het internet als een basisbehoefte erkend worden. Voor een groot deel van de bevolking is het een sociale noodzaak. Het internet dient niet meer enkel voor vrije tijd of om informatie op te zoeken, maar ook om met de overheid te communiceren. De heer Bombled is overigens mede-indiener van een voorstel van resolutie betreffende de erkenning van toegang tot het internet als basisbehoefte (DOC 55 2284/001).

Mme Dominiek Sneppe (VB) se penche sur la qualification du Médiateur fédéral en tant que service gratuit, fiable, professionnel, indépendant et impartial. Cependant, elle remet en question le fait que le Médiateur fédéral ne fasse pas partie du gouvernement. En effet, les ressources de cette institution proviennent de cette même autorité.

Il revient au Médiateur fédéral de combler le fossé entre le citoyen et le gouvernement. N'est-ce pas une tâche vaine? Il reste encore beaucoup de pain sur la planche. Certains services fonctionnent mieux que d'autres. Si l'institution est aussi indépendante qu'elle le prétend, peut-elle taper sur les doigts du gouvernement lorsqu'elle reçoit des plaintes en matière de politique ou se limite-t-elle uniquement aux administrations?

Le nouveau Centre Intégrité bénéficie du soutien de l'oratrice. Le fonctionnement devrait être adapté à la directive européenne de protection des lanceurs d'alerte qu'il convient de transposer en droit belge. Est-ce vrai que cette législation sera présentée en automne 2022 au Parlement? Le Médiateur fédéral dispose-t-il de suffisamment de personnel pour le Centre Intégrité? Quelles ressources sont libérées? Des actions ont-elles déjà été programmées?

L'on a beaucoup insisté, et à juste titre, sur le critère "empathie" du service au citoyen. La plupart des plaintes concernent les Affaires sociales, ce qui laisse supposer que les personnes les plus vulnérables sont celles qui introduisent une plainte. Elles ont probablement besoin de plus d'empathie, d'une oreille attentive et de solutions. Le Médiateur fédéral sait-il si un service fonctionne mieux qu'un autre à cet égard? Comment les différentes administrations mettent-elles en œuvre les recommandations? Y a-t-il de bons élèves et des plus obstinés?

L'on comprend tout au long du rapport que le citoyen ignore souvent l'institution à laquelle s'adresser. De nombreuses plaintes sont irrecevables, car elles ne sont pas adressées aux services adéquats. Existe-t-il un moyen de démêler l'écheveau des administrations publiques afin que les citoyens puissent s'adresser au bon service et être aidés plus rapidement?

Dans 57 % des dossiers, le délai de traitement des plaintes du Médiateur fédéral s'élève à trois mois. Dans 25 % des cas, il dépasse les six mois et dans 11 %, il est supérieur à un an. Pourquoi faut-il parfois attendre aussi longtemps?

Le nombre de plaintes recevables concernant les syndicats a augmenté de près de 200 %, prétendent

Mevrouw Dominiek Sneppe (VB) gaat in op de kwalificatie van de federale Ombudsman als een kosteloze, vertrouwelijke, professionele, onafhankelijke en onpartijdige dienst. Ze stelt zich echter vragen bij de stelling dat de federale Ombudsman geen deel uitmaakt van de overheid. De middelen voor de instelling komen immers van diezelfde overheid.

Het is de taak van de federale Ombudsman om de kloof tussen de burger en de overheid te dichten. Is dat vaak niet dweilen met de kraan open? Er is immers nog heel wat werk aan de winkel. Bepaalde diensten functioneren beter dan andere. Als de instelling zo onafhankelijk is als ze zelf stelt, kan ze dan de regering op de vingers tikken wanneer er klachten zijn over het beleid, of beperkt zij zich enkel tot de administraties?

Het nieuwe Centrum Integriteit geniet de steun van de spreker. De werking zou aangepast worden aan de Europese Klokkenluidersrichtlijn die in Belgische wetgeving omgezet moet worden. Klopt het dat deze wetgeving in het najaar van 2022 aan het Parlement zou voorgelegd worden? Heeft de federale Ombudsman voldoende mankracht voor het Centrum Integriteit? Welke middelen worden vrijgemaakt? Werden er reeds acties gepland?

Terecht wordt veel nadruk gelegd op empathie in de dienstverlening aan de burger. De meeste klachten hebben te maken met het thema Sociale Zaken, wat doet vermoeden dat het de meest kwetsbare mensen zijn die een klacht indienen. Wellicht hebben zij nog meer nood aan empathie, een luisterend oor en oplossingen. Heeft de federale Ombudsman er zicht op of dit bij de ene overheidsdienst beter loopt dan bij de andere? Hoe worden de aanbevelingen bij de verschillende administraties geïmplementeerd? Zijn er goede leerlingen en meer halsstarrige?

Een rode draad doorheen het jaarverslag is dat de burger vaak niet weet bij welke instantie hij terecht kan. Veel klachten zijn onontvankelijk omdat ze niet bij de juiste diensten belanden. Is er een mogelijkheid om het kluwen van overheidsadministraties enigszins te ontwarren, zodat mensen sneller bij de juiste dienst terecht komen en geholpen worden?

De doorlooptijd van de klachten bij de federale Ombudsman bedroeg 3 maanden in 57 % van de dossiers. In 25 % van de gevallen duurt het langer dan 6 maanden en 11 % van de klachten wacht meer dan een jaar op een oplossing. Hoe komt het dat er soms een dergelijke lange doorlooptijd is?

Het aantal ontvankelijke klachten over de vakbonden is met bijna 200 % gestegen, wat te wijten zou zijn aan

en raison de la crise sanitaire. Il est pourtant souhaitable qu'un organe qui se targue d'être au service des employés soit en mesure de faire face à une telle situation. Comment le Médiateur fédéral s'y prend-il pour résoudre ce problème?

En ce qui concerne la majorité des plaintes relatives aux Affaires sociales, le Médiateur fédéral avance également la rapidité à laquelle les règles ont changé pendant la pandémie. Est-ce toutefois l'explication complète ou convient-il de résoudre structurellement le problème?

Le nombre de dossiers concernant la santé publique a augmenté de 45 %, bien que ce thème figure peu dans le rapport annuel. De quelles plaintes s'agit-il précisément? Étaient-ce, par exemple, des plaintes vis-à-vis du Fonds des accidents médicaux (FAM)?

En ce qui concerne l'asile et la migration, le Médiateur fédéral a souligné à raison que les délais étaient trop longs et que certains services ne fonctionnent pas toujours bien. L'OE fait face à un déficit de personnel. Il convient tout d'abord de résoudre ce problème au lieu de modifier la législation. Afin de traiter les dossiers dans les délais, il conviendrait d'engager plus de collaborateurs et en parallèle, de mettre un terme à l'immigration, par exemple.

En matière de fiscalité, la numérisation est au cœur de l'attention. Le droit à l'accès à Internet, que le Médiateur fédéral aimerait voir ancrer dans la Constitution, n'est pas le seul critère en vue de réduire la fracture numérique. En effet, certaines personnes bénéficient d'un accès à Internet, mais sont incapables d'utiliser les applications numériques. Si l'on souhaite totalement miser sur le numérique, il convient également de s'attarder à l'alphabétisation numérique. Mme Snelpe pointe également les problèmes des plateformes MyMinfin et eHealth dus à la saturation des systèmes. L'accessibilité des applications numériques doit être assurée par des investissements suffisants.

En ce qui concerne la mobilité, le Médiateur fédéral a indiqué que la diminution des plaintes était principalement due à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV). Est-ce dû à des améliorations structurelles ou à une baisse du nombre d'enregistrements?

B. Réponses du Médiateur fédéral

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) confirme que l'augmentation du nombre de dossiers a déjà été constatée avant la crise sanitaire. En effet, en 2019, une augmentation de 10 % avait déjà été remarquée par rapport

de la coronacrisis. Het is nochtans wenselijk dat een instelling die er prat op gaat ten dienste te staan van de werknemers een dergelijke situatie wel kan bolwerken. Hoe pakt de federale Ombudsman de oplossing van deze problemen aan?

Voor het grote aantal klachten inzake Sociale Zaken verwees de Ombudsman eveneens naar de snel veranderende regels tijdens de coronacrisis. Is dat echter de volledige verklaring of moet er een structureel probleem aangepakt worden?

Het aantal dossiers inzake volksgezondheid steeg met 45 %, hoewel over dit thema weinig te vinden is in het jaarverslag. Over welke klachten gaat het precies? Waren er bijvoorbeeld klachten over het Fonds voor de medische ongevallen (FMO)?

Wat asiel en migratie betreft, stelde de federale Ombudsman terecht dat de doorlooptijd te lang is en dat bepaalde diensten niet altijd goed functioneren. De DVZ heeft te kampen met een personeelstekort. Eerst en vooral moet dat probleem aangepakt worden, in plaats van de wetgeving aan te passen. Om dossiers tijdig af te handelen zou meer personeel aangeworven kunnen worden, in combinatie met bijvoorbeeld een migratiestop.

In verband met fiscaliteit werd aandacht besteed aan de digitalisering. Het recht op toegang tot het internet, dat de federale Ombudsman graag in de Grondwet verankerd zou zien, is evenwel niet de enige vereiste om de digitale kloof te dichten. Sommige mensen hebben wel internettoegang, maar zijn niet bij machte digitale toepassingen te gebruiken. Indien men volop wil inzetten op digitalisering, is er eveneens aandacht nodig voor digitale alfabetisering. Daarnaast wijst mevrouw Snelpe op problemen met de platformen MyMinfin en eHealth door de overbelasting van de systemen. De toegankelijkheid van de digitale toepassingen moet door voldoende investeringen gewaarborgd worden.

Inzake mobiliteit gaf de federale Ombudsman aan dat de daling van het aantal klachten vooral te maken heeft met de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV). Is dat te danken aan structurele verbeteringen, of komt het door een lager aantal inschrijvingen?

B. Antwoorden van de federale Ombudsman

De heer Jérôme Aass (federaal Ombudsman) bevestigt dat het aantal dossiers al vóór de gezondheidscrisis was toegenomen. In 2019 werd immers al een stijging van 10 % vastgesteld ten opzichte van 2018. De gezondheidscrisis

à 2018. La crise sanitaire a renforcé cette tendance à la hausse puisque le nombre de dossiers a augmenté de 20 % entre 2019 et 2021.

L'intervenant confirme ensuite que le nombre de plaintes résolues sans intervention est élevé (26 %). C'est le cas notamment lorsque la personne ne réagit plus aux demandes d'information du Médiateur fédéral. Il se peut aussi que la plainte soit devenue sans objet parce que le problème a été résolu peu après que le plaignant ait contacté le Médiateur fédéral et/ou que l'intervention n'est plus nécessaire. C'est aussi le cas lorsque le service public répond à une demande d'information et que le problème a déjà été résolu.

Le pourcentage (35 %) de dossiers dans lesquels la règle de droit n'avait pas été appliquée correctement est également important. Il s'agit par exemple de dossiers concernant le non-respect par l'OE du délai de 90 jours pour traiter une demande de visa étudiant.

Plus d'une plainte recevable sur deux (57 %) est traitée dans les trois mois. Un petit nombre de plaintes (11 %) ont un délai de traitement plus long, supérieur à un an. Ces plaintes, plus complexes, font souvent l'objet d'une problématique structurelle et nécessitent des examens complémentaires des services publics. Certaines de ces plaintes font l'objet d'une recommandation dont la mise en œuvre peut parfois prendre du temps.

Puis, M. Aass précise que le Médiateur fédéral n'est pas compétent en ce qui concerne les plaintes relatives aux connexions électroniques. Des difficultés liées à la digitalisation des services et à l'accès à Internet sont constatées à tous les niveaux et dans tous les secteurs, notamment par ses collègues médiateurs et ombudsmans. En février 2021, le réseau des médiateurs belges (CPMO) a demandé aux autorités fédérales, régionales et locales de garantir un accès minimal à un Internet de qualité et abordable pour chaque ménage. Les Nations Unies et le Parlement européen ont également appelé à reconnaître l'accès à Internet comme un droit fondamental. Le Médiateur fédéral a recommandé (2021/02) au Parlement d'inscrire le droit d'accès à Internet dans la Constitution belge.

Faire du droit d'accès à Internet un droit fondamental pourrait être un premier pas vers la réduction de la fracture numérique. Cet ancrage dans la Constitution permettrait de rendre les dispositions visant à garantir ce droit juridiquement opposable à toutes les autorités du pays concernées et de constituer un levier pour mettre en pratique les différentes mesures que les autorités compétentes pourraient estimer nécessaires pour mettre ce droit en œuvre. Il est également nécessaire d'investir

heeft die tendens versterkt, want het aantal dossiers is tussen 2019 en 2021 met 20 % gestegen.

De spreker bevestigt vervolgens dat een groot aantal klachten zonder interventie werd opgelost (26 %). Dat is meer bepaald het geval wanneer de betrokkene niet langer reageert op de verzoeken om informatie van de federale Ombudsman. Het kan ook dat de klacht komt te vervallen omdat het probleem werd opgelost kort nadat de klager contact had opgenomen met de federale Ombudsman en/of omdat diens interventie niet langer nodig was. Dit is ook het geval wanneer de overheidsdienst op een verzoek om informatie antwoordt dat het probleem al opgelost is.

Het percentage dossiers waarbij de rechtsregel niet correct werd toegepast, is eveneens hoog (35 %). Het gaat bijvoorbeeld om dossiers over de niet-naleving door de DVZ van de termijn van negentig dagen om een visumaanvraag voor een student te behandelen.

Meer dan één ontvankelijke klacht op twee (57 %) wordt binnen drie maanden behandeld. Een klein aantal klachten (11 %) heeft een behandelingstermijn van meer dan een jaar. Die complexere klachten gaan vaak over een structureel probleem en vergen bijkomende onderzoeken van de overheidsdiensten. Op sommige klachten is een aanbeveling van toepassing waarvan de uitvoering soms tijd vergt.

Vervolgens verduidelijkt de heer Aass dat de federale Ombudsman niet bevoegd is voor klachten over internettoegang. Problemen met de digitalisering van de diensten en de toegang tot het internet worden op alle niveaus en in alle sectoren vastgesteld, meer bepaald door zijn collega-bemiddelaars en -ombudsmannen. In februari 2021 heeft het netwerk van Belgische ombudsmannen (POOL) de federale, gewestelijke en lokale overheden gevraagd elk huishouden een minimale, kwaliteitsvolle en betaalbare toegang tot het internet te waarborgen. Ook de Verenigde Naties en het Europees Parlement hebben opgeroepen de toegang tot het internet te erkennen als een grondrecht. De federale Ombudsman heeft het Parlement aanbevolen (2021/02) het recht op toegang tot het internet op te nemen in de Belgische Grondwet.

Door het recht op toegang tot het internet tot grondrecht te verheffen, zou een eerste stap kunnen worden gezet naar het verkleinen van de digitale kloof. Door die verankering in de Grondwet zouden de bepalingen om dat recht te waarborgen juridisch tegenwerpelijk kunnen worden gemaakt aan alle betrokken overheden van het land. Die verankering zou tevens een hefboom zijn voor de tenuitvoerlegging van de verschillende maatregelen die de bevoegde overheden nodig achten om dat recht

dans la mise à disposition de matériel, dans la formation pour renforcer les compétences numériques, etc. Il s'agit de compétences des différents niveaux de pouvoir.

Le Médiateur fédéral n'est pas non plus compétent vis-à-vis de bpost. Il existe un service de médiation spécifique pour le secteur postal. Les plaintes en lien avec bpost concernent par exemple les frais de douane ou la TVA perçue lors de l'envoi en Belgique de paquets.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) reformule sa question. Dans le cadre du constat relatif au manque d'accès à Internet et vu les prix des connexions, les entreprises publiques ne peuvent-elles pas jouer un rôle pour donner une meilleure accessibilité?

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) renvoie à sa réponse sur les plaintes relatives aux connexions électroniques.

L'intervenant est d'avis que les administrations fédérales doivent continuer à offrir, pour les personnes qui en ont besoin, la possibilité d'être contactées par d'autres moyens que les canaux numériques et, le cas échéant, de prévoir un accompagnement. Le Médiateur fédéral reçoit des signaux et plaintes relatifs à la digitalisation des services publics fédéraux. Il constate que cette évolution met la relation entre les citoyens et les services publics davantage sous pression. Les contacts sont essentiellement numériques, les procédures administratives ont été modifiées, les lignes téléphoniques sont parfois surchargées, etc. Certaines catégories de personnes rencontrent de grandes difficultés à accéder aux services publics et tous les citoyens n'ont pas les compétences numériques nécessaires ou les moyens d'accéder à Internet. Un certain nombre d'applications sont mises en œuvre par les administrations sans anticiper les problèmes que celles-ci risquent de poser aux citoyens. Il importe de se poser la question de savoir si les applications répondent aux besoins du public.

M. Aass explique alors qu'il est prévu, dans le cadre des travaux de la transposition de la directive concernant la protection des lanceurs d'alerte, que le comité R soit compétent pour les signalements au sein des services de renseignement.

M. David Baele (Médiateur fédéral) estime important que quiconque a droit au tarif social en matière d'énergie bénéficie de ce dont il a droit. Cela devrait être automatique et avoir un effet rétroactif à compter de la date d'entrée en vigueur de la décision de la DG HAN d'octroyer cette intervention. Le Médiateur fédéral plaide en ce sens depuis des années. Sur le terrain, l'octroi rétroactif automatique demeure rare. Selon le

toe te passen. Er moet bovendien worden geïnvesteerd in materiaal, in de opleiding om de digitale vaardigheden uit te bouwen enzovoort. Zulks ressorteert onder de bevoegdheden van de verschillende beleidsniveaus.

De federale Ombudsman is evenmin bevoegd voor bpost. Er bestaat een specifieke bemiddelingsdienst voor de postsector. De klachten over bpost gaan bijvoorbeeld over de douanekosten of over de btw die worden geheven bij het verzenden van pakjes vanuit België.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) herformuleert haar vraag: is er in verband met de vaststelling over de gebrekkige internettoegang en de tarieven voor de internetverbinding geen rol voor de overheidsbedrijven weggelegd om de toegankelijkheid te verbeteren?

De heer Jérôme Aass, (federaal Ombudsman), verwijst naar zijn antwoord over de klachten met betrekking tot toegang tot het internet.

De spreker is van mening dat de federale diensten zij die er nood aan hebben de mogelijkheid moeten blijven bieden om via andere dan digitale kanalen te worden gecontacteerd en eventueel in begeleiding moeten voorzien. De federale Ombudsman ontvangt de signalen en klachten over de digitalisering van de federale openbare diensten. Hij merkt op dat die evolutie de relatie tussen de burgers en de openbare diensten nog meer onder druk zet. De contacten verlopen hoofdzakelijk digitaal, de administratieve procedures werden gewijzigd, de telefoonlijnen zijn vaak overbelast enzovoort. Bepaalde groepen mensen ondervinden grote moeilijkheden om toegang te krijgen tot de openbare diensten, en niet alle burgers hebben de nodige digitale vaardigheden of de middelen om toegang te hebben tot het internet. De administratieve diensten lanceren bepaalde toepassingen zonder te anticiperen op de problemen die ze voor de burger zouden kunnen veroorzaken. Het is belangrijk dat men zich afvraagt of de toepassingen beantwoorden aan de noden van het publiek.

De heer Aass legt vervolgens uit dat het in het kader van de werkzaamheden voor de omzetting van de Europese richtlijn betreffende de bescherming van de klokkenluiders de bedoeling is dat het Vast Comité I bevoegd zou zijn voor meldingen binnen de inlichtingendienst.

De heer David Baele (federaal Ombudsman), vindt het belangrijk dat iedereen die recht heeft op het sociaal tarief energie, volledig krijgt waar hij recht op heeft. Dat zou automatisch en retroactief moeten gebeuren, vanaf de ingangsdatum van de beslissing van de DG HAN om de tegemoetkoming toe te kennen. Daar pleit de federale Ombudsman al jaren voor. In de praktijk gebeurt de automatische retroactieve toekenning nog steeds

SPF Économie, c'est impossible pour des raisons techniques. Pendant la discussion sur le plan d'action fédéral handicap 2021 à la Chambre, les ministres fédérales compétentes (ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, Karine Lalieux, et ministre de l'Énergie, Tinne Van der Straeten) ont décidé d'opter pour une prime rétroactive au lieu d'une application rétroactive du tarif social. En 2014, le SPF Économie avait déjà lancé une telle proposition pendant la réunion avec le Médiateur fédéral et la DG HAN. Dans le cadre de chaque nouveaux droit à un allocation pour les personnes en situation de handicap pour la période entre la date d'entrée en vigueur du droit à l'allocation et la date de l'application automatique du tarif social, l'idée consiste à octroyer une intervention forfaitaire égale à un montant calculé sur la base de la différence entre le tarif social et le tarif classique au cours de cette même période. Un point épineux existe cependant: à partir de quel budget le forfait sera-t-il payé et qui assumera les frais administratifs? Un budget devrait être prévu à cette fin en 2022. Le Médiateur fédéral attend encore une réponse à propos de la manière dont cette prime serait octroyée.

Le Médiateur fédéral a également constaté précédemment qu'un certain nombre de personnes ne pouvaient plus bénéficier de l'application rétroactive du tarif social en raison de la régionalisation de plusieurs allocations autrefois octroyées par la DG HAN. Il faudra voir si l'introduction de la prime rétroactive offrira une réponse immédiate à cette question. L'intervenant est ravi que le Parlement soit conscient de ce problème et renvoie pour ce faire à la proposition de loi modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en ce qui concerne l'instauration de l'application rétroactive du tarif social pour le gaz et l'électricité aux bénéficiaires d'une "allocation d'aide aux personnes âgées" (Région de Bruxelles-Capitale, Communauté germanophone, Région wallonne) ou d'un "budget de soins pour les personnes âgées nécessitant des soins" (Région flamande) et aux bénéficiaires d'une "allocation familiale supplémentaire" (Région de Bruxelles-Capitale, Communauté germanophone, Région wallonne) ou d'un "supplément de soins pour enfants ayant un besoin spécifique de soutien" (Communauté flamande) (DOC 55 2196/001). Cette proposition de loi vise à offrir à tous les ayants droit une application rétroactive générale du tarif social pour le gaz et l'électricité.

niet. Volgens de FOD Economie is dit om technische redenen onmogelijk. Tijdens de bespreking van het Federaal actieplan handicap 2021 in de Kamer werd duidelijk dat de bevoegde federale ministers (minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, Karine Lalieux, en minister van Energie, Tinne Van der Straeten) kiezen voor een retroactieve premie in plaats van de retroactieve toepassing van het sociaal tarief. De FOD Economie heeft in 2014 reeds een dergelijk voorstel gelanceerd, tijdens een vergadering met de federale Ombudsman en de DG HAN. Het komt erop neer om bij elk nieuw recht inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap voor de periode tussen de ingangsdatum van het recht op tegemoetkomingen en de startdatum van de automatische toepassing van het sociaal tarief, een forfaitaire tegemoetkoming te geven gelijk aan een bedrag berekend op basis van het verschil tussen het sociaal tarief en het gewone tarief voor diezelfde periode. Een belangrijk knelpunt blijkt te zijn vanuit welk budget het forfait betaald zou worden en wie de administratieve kosten zou dragen. In 2022 zou hiervoor in een budget voorzien worden. De federale Ombudsman wacht nog op een antwoord op de vraag hoe deze premie zou toegekend worden.

Daarnaast stelde de federale Ombudsman eerder ook al vast dat een aantal mensen ten gevolge van de regionalisering van een aantal uitkeringen die voordien door de DG HAN werden toegekend, geen aanspraak meer konden maken op de retroactieve toepassing van het sociaal tarief. Het valt af te wachten of de invoering van de retroactieve premie meteen ook een oplossing zal bieden voor dit probleem. De spreker verheugt er zich over dat het Parlement oog heeft voor dat probleem en verwijst hierbij naar het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, wat betreft de invoering van de retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit voor personen die een "tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden" (Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Duitstalige Gemeenschap, Waals Gewest) of een "zorgbudget voor ouderen met een zorgnood" (Vlaams Gewest) ontvangen en voor personen die een "bijkomende kinderbijslag" (Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Duitstalige Gemeenschap, Waals Gewest) of "een zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte" (Vlaamse Gemeenschap) ontvangen (DOC 55 2196/001). Dit wetsvoorstel beoogt voor alle rechthebbenden opnieuw te voorzien in een algemene retroactieve toepassing van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit.

Le Médiateur fédéral n'a reçu aucune plainte spécifique au sujet de la carte EDC. Le Médiateur fédéral estime que ce n'est pas à lui de faire connaître cette carte, mais au SPF Sécurité sociale et aux associations de personnes en situation de handicap.

Lors d'un entretien d'évaluation médicale avec un médecin de la DG HAN, les citoyens peuvent se faire accompagner d'une personne de confiance de leur choix. La DG HAN le stipule sur son site internet et a répondu favorablement à la demande du Médiateur fédéral d'indiquer également cette possibilité sur la lettre de convocation à l'entretien d'évaluation médicale.

En ce qui concerne les jeunes courant un risque de mutilation génitale et les demandes de protection internationale, le Médiateur fédéral répond qu'il s'agit généralement de mineurs. C'est pourquoi il est extrêmement important pour ces enfants que leurs parents puissent avoir la certitude qu'ils pourront rester auprès d'eux.

Un nombre considérable de plaintes en matière d'asile et de migration porte sur le délai de traitement des demandes. La charge de travail dans les administrations compétentes est élevée. Le Médiateur fédéral présente des recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement des administrations et se concertera avec les instances et ministres concernés.

M. Baele explique ensuite que le Médiateur fédéral constitue une instance collatérale du Parlement fédéral. Le Parlement désigne les deux médiateurs fédéraux et leur octroie une dotation. Le Médiateur fédéral est indépendant par rapport au pouvoir exécutif, car l'institution traite des plaintes des citoyens relatives au fonctionnement des administrations fédérales et constitue en ce sens un prolongement du contrôle parlementaire. En tant qu'organe de contrôle du pouvoir exécutif, le Parlement peut se servir des constats et recommandations qui résultent des signalements des citoyens ou des enquêtes. En outre, l'institution doit tous les ans rendre des comptes à la commission spéciale Comptabilité concernant les dépenses de son budget. L'organe est cependant indépendant quant à l'utilisation de ce budget par rapport à ses missions.

Le Médiateur fédéral peut indirectement "taper sur les doigts" des membres du gouvernement par le biais de recommandations et de propositions qu'il transmet aux administrations dont ils sont responsables. Les membres du gouvernement sont également informés des recommandations au moyen des rapports intermédiaires et du rapport annuel, lequel nourrit le débat parlementaire et permet de poser des questions parlementaires aux

De federale Ombudsman heeft geen specifieke klachten ontvangen in verband met de EDC-kaart. Het komt de federale Ombudsman niet toe bij te dragen tot de bekendheid van die kaart, maar wel aan de FOD Sociale Zekerheid en de verenigingen voor personen met een handicap.

Bij een medisch evaluatiegesprek met de arts van de DG HAN kunnen burgers zich laten vergezellen door een zelf gekozen vertrouwenspersoon. De DG HAN vermeldt dit op haar website en ging akkoord met de vraag van de federale Ombudsman om dat ook toe te voegen in de oproepingsbrief voor de medische evaluatie.

Wat de kinderen betreft die het risico lopen op genitale verminking en internationale bescherming aanvragen, antwoordt de Ombudsman dat het over het algemeen om minderjarigen gaat. Vandaar dat het zo belangrijk is voor deze kinderen dat hun ouders zekerheid hebben dat ze bij hen kunnen blijven.

Een groot aantal klachten inzake asiel en migratie gaat over de behandelingstermijn van de aanvragen. De werklast bij de betrokken administraties is hoog. De federale Ombudsman formuleert aanbevelingen om de werking van de administraties te verbeteren en gaat in overleg met de betrokken instanties en ministers.

De heer Baele legt vervolgens uit dat de federale Ombudsman een collaterale instelling van het Federaal Parlement is. Het Parlement benoemt de twee federale Ombudsmannen en kent de instelling een dotatie toe. De federale Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de uitvoerende macht omdat de instelling klachten behandelt van burgers over de werking van federale administraties en vormt in die zin een verlengstuk van de parlementaire controle. Als controleorgaan van de uitvoerende macht kan het Parlement gebruik maken van de vaststellingen en aanbevelingen die voortvloeien uit de signalen van de burgers of onderzoeken. Voorts moet de instelling jaarlijks verantwoording afleggen aan de bijzondere commissie voor Comptabiliteit over de besteding van haar budget. De instelling is evenwel onafhankelijk in de manier waarop ze dat budget voor haar opdrachten besteedt.

De federale Ombudsman kan de regeringsleden onrechtstreeks "op de vingers tikken" via aanbevelingen en voorstellen aan de administraties waarvoor ze verantwoordelijk zijn. De regeringsleden zijn ook op de hoogte van de aanbevelingen dankzij de tussentijdse rapporten en het jaarverslag, dat voeding geeft aan het parlementaire debat en om parlementaire vragen te stellen aan de regeringsleden. In situaties waarbij de

membres du gouvernement. Dans les situations où le ministre ou le secrétaire d'État agit en tant qu'autorité administrative fédérale ou qu'aucune autorité administrative n'a encore été désignée, le Médiateur fédéral peut également faire des recommandations au ministre ou au secrétaire d'État.

L'intervenant répond que l'on manque de main-d'œuvre et de ressources pour transposer la directive européenne de protection des lanceurs d'alerte. Une demande de budget supplémentaire a été introduite, d'autant plus que le Médiateur fédéral s'est vu confier une tâche supplémentaire, dans le cadre du traitement des dossiers d'atteinte supposée à l'intégrité pour le secteur privé. Jusqu'à présent, le Médiateur fédéral était uniquement chargé des signalements d'atteinte présumée à l'intégrité pour les services publics fédéraux.

M. Baele précise qu'une majeure partie des plaintes relatives aux Affaires sociales concernait la crise sanitaire due au coronavirus. La crise a, par exemple, poussé de nombreux travailleurs au chômage temporaire ou complet, qui ont dû introduire une demande pour la première fois, etc.

Mme Dominiek Snelpe (VB) aimerait savoir si la plupart des plaintes concernaient également les Affaires sociales avant la crise.

Selon *M. David Baele (Médiateur fédéral)*, ce n'était pas le cas. La majorité des plaintes portent globalement sur l'asile et la migration.

Les plaintes relatives aux syndicats ont en effet considérablement augmenté par rapport à 2020. En 2020, il s'agissait principalement de dossiers sur le chômage temporaire à la suite de la crise sanitaire. De nombreuses personnes se sont retrouvées au chômage pour la première fois. Elles n'étaient pas encore syndiquées et se sont tournées vers la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage. En 2021, il s'agissait à nouveau de dossiers concernant le chômage complet de personnes sans emploi depuis plus longtemps et qui sont affiliées à un syndicat. Le Médiateur fédéral continue à suivre cela structurellement. Une concertation est notamment programmée avec les syndicats.

Le nombre de plaintes fondées concernant le SPF Santé publique a grimpé de 17 en 2020 à 25 en 2021. Ces plaintes supplémentaires étaient principalement liées à la crise sanitaire, comme des plaintes relatives aux tests PCR, au formulaire PLF et au site internet *masanté.be*.

ministre of staatssecretaris zelf optreedt als federale administratieve overheid of er nog geen administratieve overheid is aangeduid, kan de federale Ombudsman ook aanbevelingen tot de minister of staatssecretaris zelf richten.

De spreker antwoordt vervolgens dat er onvoldoende mensen en middelen beschikbaar zijn voor de omzetting van de Europese Klokkenluidersrichtlijn. Daarvoor werd bijkomend budget aangevraagd, temeer omdat de federale Ombudsman een bijkomende opdracht krijgt, namelijk de behandeling van dossiers van vermeende integriteitsschendingen voor de privésector. Tot nu toe was de federale Ombudsman enkel bevoegd voor meldingen over mogelijke integriteitsschendingen bij de federale overheidsdiensten.

De heer Baele laat vervolgens weten dat een groot deel van de klachten met betrekking tot de sector Sociale Zaken coronagerelateerd waren. Zo werden heel wat mensen door de crisis tijdelijk of volledig werkloos, moesten ze voor het eerst een aanvraag indienen enzovoort.

Mevrouw Dominiek Snelpe (VB) verneemt graag of vóór de crisis de meeste klachten ook betrekking hadden op Sociale Zaken.

Volgens *de heer David Baele (federaal Ombudsman)*, was dat niet het geval. Over het algemeen behoort het gros van de klachten tot het domein van asiel en migratie.

De klachten over de vakbonden zijn inderdaad fors toegenomen in vergelijking met 2020. In 2020 ging het vooral om dossiers tijdelijke werkloosheid als gevolg van de coronacrisis. Veel mensen werden voor het eerst werkloos. Zij waren nog geen lid van een vakbond en richtten zich tot de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen. In 2021 ging het opnieuw over dossiers volledige werkloosheid van mensen die langere tijd werkloos zijn en wel aangesloten zijn bij een vakbond. De federale Ombudsman blijft dit structureel opvolgen. Zo is er onder meer een overleg gepland met de vakbonden.

Het aantal gegronde klachten over de FOD Volksgezondheid steeg van 17 in 2020 naar 25 in 2021. Die extra klachten hadden voornamelijk te maken met de coronacrisis. Het ging bijvoorbeeld om klachten over PCR-testen, het PLF-formulier en de website *mijngezondheid.be*.

En 2021, le Médiateur fédéral a reçu très peu de plaintes sur le Fonds des accidents médicaux et aucune sur l'arriéré ou le long délai de traitement.

Le nombre de plaintes dans le secteur de la mobilité a diminué. C'est surtout au sujet du délai de traitement des demandes d'immatriculation écrites de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) que le Médiateur fédéral a reçu significativement moins de plaintes en 2021. Pendant des années, l'instance a reçu des plaintes, principalement en été, étant donné qu'à cette période, de nombreux collaborateurs de la DIV sont en congé, à propos du délai de traitement des demandes d'immatriculation d'un véhicule. Le Médiateur fédéral a continué à encourager la DIV à prendre des mesures et a formulé une recommandation³ visant à ce que le service traite les demandes dans un délai de sept jours, même en été. La DIV a depuis pris des mesures structurelles afin de garantir le délai de traitement de sept jours. En 2021, la situation s'est donc considérablement améliorée.

Enfin, les Médiateurs fédéraux se félicitent de la proposition de la présidente Sophie De Wit d'organiser une réunion dans le courant de l'année pour examiner le suivi des recommandations.

La rapporteuse-présidente,

Sophie DE WIT

Over het Fonds voor de Medische Ongevallen ontving de federale Ombudsman in 2021 zeer weinig klachten en geen enkele specifiek over de achterstand of de lange behandelingsduur.

Het aantal klachten in de sector Mobiliteit is gedaald. Vooral over de behandelingsduur van papieren inschrijvingsaanvragen door de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) ontving de federale Ombudsman in 2021 significant minder klachten. Jarenlang kregen ze vooral in de zomer – onder meer omdat er in die periode veel medewerkers van de DIV met verlof zijn – klachten over de verwerkingstermijnen van de aanvragen voor de inschrijving van een voertuig. Ze bleven bij de DIV aandringen op maatregelen, en deden een aanbeveling³ om ook in de zomer de aanvragen binnen zeven dagen te behandelen. De DIV heeft intussen structurele maatregelen genomen om de behandelingstermijn van zeven dagen te waarborgen. In 2021 is de situatie dan ook merkkelijk verbeterd.

Tot slot verheugen de federale Ombudsmannen zich over het voorstel van voorzitter Sophie De Wit om later dit jaar een vergadering te organiseren om de opvolging van de aanbevelingen te overlopen.

De rapportrice-voorzitter,

Sophie DE WIT

³ Recommandation RO 17/05 à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports.

³ Aanbeveling OA 17/05 aan de Directie Inschrijvingen van Voertuigen van de FOD Mobiliteit en Vervoer.