

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 juillet 2023

**RAPPORT ANNUEL 2022
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL****Échange de vues****Rapport**fait au nom de la commission
des Pétitions
par
Mme **Dominiek Sneppe**
_____**Sommaire****Pages**

I. Présentation du rapport annuel 2022 du Médiateur fédéral (17 mai 2023).....	3
II. Échange de vues (31 mai 2023).....	12
A. Questions et observations des membres.....	12
B. Réponses des Médiateurs fédéraux.....	17

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 juli 2023

**JAARVERSLAG 2022
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN****Gedachtewisseling****Verslag**namens de commissie
voor Verzoekschriften
uitgebracht door
mevrouw **Dominiek Sneppe**
_____**Inhoud****Blz.**

I. Voorstelling van het jaarverslag 2022 van de federale Ombudsman (17 mei 2023)	3
II. Gedachtewisseling (31 mei 2023)	12
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	12
B. Antwoorden van de federale Ombudsmannen.....	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:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, paragraphe 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a discuté du rapport annuel 2022 du Médiateur fédéral au cours de ses réunions du 17 mai et du 31 mai 2023.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2022 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL ((17 MAI 2023))

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde premièrement le thème central du rapport annuel et ensuite les tendances générales des signaux que le Médiateur fédéral a reçus des citoyens en 2022 ainsi que le travail du Centre Intégrité.

Le fil rouge de ce rapport est l'accessibilité. Les personnes qui font appel au Médiateur fédéral sont découragées et fatiguées par leurs démarches. Elles éprouvent de grandes difficultés à faire valoir leurs droits et demandent un contact direct et humain.

S'engager pour l'accessibilité est primordial pour les services publics fédéraux. Il s'agit de plus qu'une norme de prestation de service satisfaisante. L'accessibilité permet de rétablir la confiance des citoyens.

Cette accessibilité peut être déclinée en quatre piliers ou enjeux qui forment la base d'un service de qualité et humain, à savoir: une accessibilité téléphonique de qualité, utiliser ou offrir différents canaux de communication, réagir à temps et limiter les temps d'attente, être accessible à tous, aussi aux citoyens vulnérables.

M. Aass développe chacun de ces thèmes à l'aide d'exemples tirés des plaintes reçues en 2022.

Par téléphone, les citoyens peuvent facilement et rapidement entrer en contact avec un service public. Or, l'accessibilité téléphonique des services publics fédéraux laisse parfois à désirer. À cet égard, le Médiateur fédéral reçoit toujours un nombre élevé de plaintes concernant les allocations de chômage. Outre le problème de fond, le citoyen mentionne un problème d'accessibilité. Il ne parvient par exemple pas à joindre l'organisme de paiement par téléphone, il y a une longue attente pour avoir un interlocuteur, ou des conversations téléphoniques sont interrompues.

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig artikel 144, eerste lid, b), van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het Jaarverslag 2022 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergaderingen van 17 en 31 mei 2023.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2022 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN (17 MEI 2023)

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) snijdt eerst het centrale thema van het jaarverslag aan en gaat vervolgens in op de algemene trends in de signalen die de federale Ombudsman in 2022 heeft ontvangen van de burgers en van het Centrum Integriteit.

Toegankelijkheid is de rode draad van het jaarverslag. Wie op de federale Ombudsman een beroep doet, is uitgeput en moegestreden van de vele ondernomen stappen. Burgers blijken grote moeilijkheden te ondervinden om hun rechten te doen gelden en zijn vragende partij voor rechtstreeks, menselijk contact.

Voor de federale openbare diensten is het inzetten op toegankelijkheid uiterst belangrijk. Bovendien gaat het om meer dan een norm voor toereikende dienstverlening. Door toegankelijkheid kan het vertrouwen van de burger worden hersteld.

Die toegankelijkheid kan worden uitgesplitst in vier pijlers of thema's die de basis vormen voor kwalitatief hoogstaande en menselijke dienstverlening, namelijk: kwaliteitsvolle telefonische bereikbaarheid, gebruik of aanbod van verschillende communicatiekanalen, aanvaardbare responstijd en beperkte wachttijd, universele toegankelijkheid, ook voor kwetsbare burgers.

De heer Aass licht elk van die thema's toe aan de hand van voorbeelden van klachten die hij in 2022 heeft ontvangen.

Via de telefoon kunnen burgers gemakkelijk en snel met een openbare dienst in contact treden. De telefonische bereikbaarheid van de federale openbare diensten laat echter vaak te wensen over. In dat verband ontvangt de federale Ombudsman nog steeds veel klachten over werkloosheidsuitkeringen. Naast de klacht ten gronde kaart de burger vaak ook een gebrek aan toegankelijkheid van de uitbetalingsinstelling aan. Zo slaagt de burger er bijvoorbeeld niet in om die instelling telefonisch te bereiken, duurt het lang voordat hij een contactpersoon aan de lijn krijgt of worden telefoongesprekken onderbroken.

Le Médiateur fédéral est en contact avec les organismes de paiement (mais également l'ONEM) en vue de promouvoir des bonnes pratiques pour répondre à ces situations.

Le SPF Finances, de son côté, a supprimé la possibilité de contacter directement un agent ou un service du SPF Finances par téléphone en faveur d'un système centralisé de téléphonie, organisé en groupes de réponse spécialisés dans une matière.

Les plaintes reçues portent sur un long délai d'attente sans qu'au bout, le citoyen entre en contact direct avec un interlocuteur qui peut résoudre le problème. Parfois le citoyen se voit proposé d'être rappelé (le système du "call back"), mais il arrive qu'il ne le soit pas.

Le Médiateur fédéral a contacté le SPF Finances, qui a indiqué qu'il allait abandonner le système du call-back suite aux résultats décevants, et qu'il allait mentionner plus souvent un code sur les courriers permettant au citoyen d'être mis directement en contact avec un collaborateur en mesure de l'aider. Cela devrait donc améliorer l'accessibilité du SPF Finances.

En ce qui concerne les primes énergie décidées par le gouvernement suite à l'augmentation des prix de l'énergie, le Médiateur fédéral constate qu'en raison de la succession de différentes mesures, des nombreuses demandes que le SPF Économie doit traiter, des demandes de clarification et des plaintes qui en découlent, le SPF Économie semble avoir de plus en plus de difficultés à répondre à toutes les demandes et plaintes dans un délai raisonnable.

Le SPF Économie est en fait surchargé d'appels. Les personnes attendent des nouvelles concernant la demande qu'ils ont introduite ou le traitement de leur dossier, ou de la décision négative qu'ils ont reçue et qu'ils ne comprennent pas parce que ces décisions sont souvent motivées de manière standard. Le Médiateur fédéral est en contact avec le SPF Économie à ce sujet. Il envisage d'adresser prochainement une recommandation au Parlement.

Il existe, à côté du téléphone, différents moyens de joindre les services publics: l'e-mail, le courrier postal ou le rendez-vous sur place. D'autres alternatives existent également: les chatbots, les rendez-vous en visioconférence, les plateformes en ligne telles que l'eBox ou MyMinfin. Il ressort des plaintes reçues en 2022 que ces différents canaux de communication ne sont pas toujours accessibles ou utilisables.

De federale Ombudsman staat met de uitbetalingsinstellingen (en met de RVA) in contact om te komen tot best practices die dergelijke situaties moeten verhelpen.

Bij de FOD Financiën, dan weer, zijn medewerkers of diensten niet langer rechtstreeks telefonisch bereikbaar. In plaats daarvan is er een centraal nummer, van waaruit de oproeper in contact wordt gebracht met de juiste gespecialiseerde antwoordgroep.

De klachten dienaangaande betreffen oproepen waarbij de beller lang moet wachten, maar uiteindelijk niemand aan de lijn krijgt die het probleem kan oplossen. Soms krijgt de burger het voorstel om door de dienst te worden teruggebeld (*call back*), maar dat gebeurt dan niet altijd.

De federale Ombudsman heeft contact opgenomen met de FOD Financiën, die heeft aangegeven dat het *call back*-systeem naar aanleiding van de teleurstellende resultaten zal worden stopgezet en dat voortaan in de briefwisseling een code zal worden vermeld waarmee de burger rechtstreeks in contact kan komen met een medewerker die gepaste hulp kan bieden. Een en ander zou de FOD Financiën bereikbaarder moeten maken.

Naar aanleiding van de stijgende energieprijzen had de regering energiepremies ingevoerd. De federale Ombudsman stelt vast dat de FOD Economie, ten gevolge van de rist opeenvolgende maatregelen, de vele af te handelen aanvragen, de verzoeken om verduidelijking en de daaruit voortvloeiende klachten het kennelijk almaar moeilijker heeft al die vragen en klachten binnen een redelijke termijn te beantwoorden.

De FOD Economie wordt bedolven onder de oproepen. De mensen verwachten nieuws over hun aanvraag, over de afwikkeling van hun dossier of over de ontvangen negatieve beslissing, die ze niet begrijpen omdat ze met een standaarduitleg wordt gemotiveerd. De federale Ombudsman overlegt hierover met de FOD Economie. Hij zal het Parlement binnenkort een aanbeveling doen.

De openbare diensten zijn te bereiken per telefoon, per e-mail, per brief en ter plaatse, op afspraak. Nog andere mogelijkheden worden geboden: chatbots, videochats en onlineplatforms als eBox en MyMinfin. Uit de in 2022 ontvangen klachten blijkt dat die communicatiekanalen niet altijd toegankelijk of bruikbaar zijn.

Le Médiateur fédéral a contacté le SPF BOSA au sujet de l'eBox. Ce SPF est conscient des problèmes et a entretemps pris un certain nombre de mesures, qui devraient permettre d'éviter les activations involontaires et de procéder à la fermeture des eBox qui ne sont pas consultées au cours de l'année.

Le SPF BOSA s'emploie également à développer des mécanismes qui permettraient de retirer automatiquement l'autorisation si la personne concernée ne peut pas être informée des nouveaux messages, par exemple parce qu'aucune adresse e-mail n'a été saisie ou qu'elle n'est plus valide.

Le Médiateur fédéral examinera si les adaptations déjà effectuées et celles annoncées se révèlent suffisantes pour répondre aux problèmes auxquels les citoyens sont confrontés.

M. David Baele (Médiateur fédéral) a hélas constaté en 2022 que le citoyen devait parfois s'armer de beaucoup de patience. Depuis la crise du coronavirus, les services publics offrent souvent la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone ou par e-mail. Dans la pratique, cependant, les plaintes reçues par le Médiateur fédéral montrent qu'en raison de la charge de travail élevée dans les différents services publics, les citoyens doivent parfois attendre bien longtemps avant de pouvoir s'adresser au service concerné. Cette situation est problématique, puisqu'un entretien sur place ou une visioconférence est parfois nécessaire pour poser une question ou résoudre un problème.

Ainsi, les citoyens ont peiné à obtenir un rendez-vous à brève échéance auprès des organismes de paiement des allocations de chômage. De leur côté, les ressortissants étrangers ont dû attendre longtemps avant d'obtenir un rendez-vous dans un poste diplomatique ou dans un centre de demande de visa, alors qu'il peut s'agir d'une urgence, certains visas devant être demandés dans un délai donné.

L'accessibilité signifie que les services publics sont disponibles et joignables pour tous les citoyens. Le Médiateur fédéral relaie ce message depuis des années. Le baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin montre que la moitié de la population adulte n'a toujours pas de contact numérique avec le gouvernement. De nombreux citoyens n'ont toujours pas accès à Internet.

Les administrations doivent être conscientes des obstacles auxquels les citoyens peuvent être confrontés, qu'il s'agisse d'obstacles physiques, par exemple pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, mais aussi d'obstacles financiers, d'obstacles

Betreffende de eBox heeft de federale Ombudsman contact opgenomen met de FOD Beleid en Ondersteuning. Die is zich bewust van de problemen en heeft ondertussen maatregelen getroffen om onopzettelijke activering te voorkomen en eBoxen te sluiten die een jaar lang niet zijn geraadpleegd.

De FOD Beleid en Ondersteuning treft ook maatregelen om automatisch de toestemming in te trekken wanneer de betrokkene niet van nieuwe berichten op de hoogte kan worden gebracht omdat bijvoorbeeld het e-mailadres ontbreekt of ongeldig is.

De federale Ombudsman zal onderzoeken of de reeds doorgevoerde en aangekondigde aanpassingen volstaan om de problemen van de burgers te verhelpen.

De heer David Baele (federale Ombudsman) stelde in 2022 helaas vast dat de burger soms veel geduld moet hebben. Overheidsdiensten bieden sinds de coronacrisis vaak de mogelijkheid aan om telefonisch of via mail een afspraak te maken. Uit de klachten die de federale Ombudsman ontvangt, blijkt in de praktijk echter dat de burger door de hoge werklast bij verschillende overheidsdiensten soms pas na lange tijd bij de betrokken administratie terecht kan. Dat is problematisch, aangezien een gesprek ter plaatse of een videogesprek soms aangewezen is om een vraag te stellen of om een probleem op te lossen.

Burgers slaagden er bijvoorbeeld moeilijk in om op korte termijn een afspraak te maken bij de instellingen die de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen. Buitenlanders moesten dan weer lang wachten op een afspraak bij een diplomatieke post of bij de centra voor visumaanvragen, terwijl dit soms dringend kan zijn, aangezien sommige visa binnen een bepaalde termijn dienen te worden aangevraagd.

Toegankelijkheid houdt in dat overheidsdiensten voor alle burgers beschikbaar en bereikbaar zijn. De federale Ombudsman brengt deze boodschap al jaren. Uit de barometer met betrekking tot de digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat de helft van de volwassen bevolking nog steeds geen digitaal contact met diensten van de overheid heeft. Veel mensen hebben nog geen toegang tot het internet.

Administraties moeten oog hebben voor de drempels die burgers kunnen ondervinden. Dat kunnen fysieke drempels zijn, zoals voor mensen die minder mobiel zijn of een handicap hebben, maar ook financiële hinderpalen, drempels als gevolg van laaggeschooldheid

dus à une faible scolarisation ou à l'analphabétisme, ou d'obstacles dus à des difficultés à passer par la voie numérique.

Faire appel à des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale peut aider les administrations à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes vulnérables.

Les conséquences de la numérisation sur les missions de service public doivent également faire l'objet d'une attention particulière: les administrations doivent proposer des alternatives (physiques, téléphoniques) aux contacts numériques et le gouvernement doit s'engager à assurer l'accès à Internet pour tous. L'orateur rappelle la recommandation 2021/02 au Parlement à faire de l'accès à Internet un droit fondamental et à l'inscrire dans la Constitution.

M. Baele commente ensuite les chiffres. En 2022, le Médiateur fédéral a enregistré plus de 6.000 plaintes et plus de 2.200 demandes d'information. Il s'agit d'une très légère augmentation dans les deux catégories de dossiers par rapport à 2021.

Cependant, par rapport à 2019, le nombre de plaintes a considérablement augmenté: plus de 17 %. Sur les cinq dernières années, le nombre de plaintes a grimpé d'un tiers.

Il convient de souligner que le nombre de plaintes reçues est plus élevé encore qu'avant la crise sanitaire. En 2022, le nombre de plaintes liées à la pandémie était toutefois négligeable (2 % environ du total), alors qu'en 2020, un peu plus d'un dossier sur quatre était lié à la pandémie, et un sur cinq encore en 2021.

Pourquoi le nombre de plaintes reste-t-il élevé après la crise du COVID-19? Ces dernières années, les crises se sont succédé. Le gouvernement prend des mesures de soutien, comme les primes énergétiques et les initiatives en matière d'allocations de chômage. C'est alors aux administrations de mettre en œuvre ces mesures, mais elles ne disposent pas des effectifs et des moyens suffisants pour ce faire. Et c'est le citoyen qui en est la victime.

Pour expliquer plus concrètement le nombre toujours élevé de plaintes en 2022, le Médiateur fédéral identifie des problèmes persistants chez les organismes de paiement des allocations de chômage à la suite de la crise sanitaire, des problèmes d'accessibilité au SPF Finances, la crise énergétique, et la situation problématique du Service Long séjour de l'Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur.

of analfabetisme, of drempels voor wie moeilijkheden heeft om digitaal te werken.

De inzet van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting kan administraties helpen om drempels voor kwetsbare personen weg te werken.

Er moet ook aandacht gaan naar de gevolgen van de digitalisering op de openbare dienstverlening: de administraties moeten alternatieven aanbieden voor digitale contacten (fysiek, telefonisch) en de overheid moet inzetten op toegang tot internet voor iedereen. De spreker herinnert aan de aanbeveling 2021/02 aan het Parlement om van de toegang tot het internet een fundamenteel recht te maken en dit op te nemen in de Grondwet.

De heer Baele geeft vervolgens toelichting bij de cijfers. In 2022 registreerde de federale Ombudsman ruim 6.000 klachten en meer dan 2.200 informatievragen. Dit is een heel lichte stijging van beide categorieën dossiers ten opzichte van 2021.

Ten opzichte van 2019 steeg het aantal klachten echter aanzienlijk, met meer dan 17 %. In de afgelopen vijf jaar is het aantal klachten met een derde toegenomen.

Het is opvallend dat er nog steeds meer klachten werden ontvangen dan voor de coronacrisis. In 2022 werd het aantal coronagerelateerde klachten met ongeveer 2 % van het totaal echter verwaarloosbaar, waar in 2020 iets meer dan één op de vier dossiers coronagerelateerd was, en in 2021 nog één op de vijf.

Waarom blijft het aantal klachten na de COVID-19-crisis hoog? De voorbije jaren is men geconfronteerd met crisis na crisis. De regering neemt steunmaatregelen, zoals energieprijzen en initiatieven inzake werkloosheidsuitkeringen. De administraties dienen de maatregelen te implementeren, maar hebben daarvoor niet voldoende mensen en middelen. De burger is daarvan het slachtoffer.

Concreet als verklaring voor het blijvend hoge aantal klachten in 2022 ziet de federale Ombudsman de aanhoudende problemen bij de uitbetalingsinstellingen van de werkloosheidsuitkeringen in de nasleep van de coronacrisis, de toegankelijkheidsproblemen bij de FOD Financiën, de energiecrisis en de problematische situatie bij de dienst Lang Verblijf van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) van de FOD Binnenlandse Zaken.

Le nombre de plaintes n'est pas seul à augmenter: les demandes d'information se multiplient également. De nombreuses demandes d'information parviennent au Médiateur fédéral par téléphone. En 2022, le personnel du Médiateur fédéral a répondu à plus de 8.600 appels téléphoniques.

Les chiffres par domaine confirment également que le nombre de plaintes reste élevé.

C'est en 2020 et en 2021 que le nombre de plaintes recevables en matière d'affaires sociales a été le plus élevé. Cela s'explique assurément par la crise sanitaire, et plus spécifiquement par les problèmes liés aux allocations de chômage. En 2022 également, le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes sur ce point (plus de 900 pour l'ensemble des organismes de paiement).

Les plaintes en matière d'asile et de migration, qui avaient diminué pendant la crise sanitaire en raison des restrictions de voyage qui en avaient découlé, ont de nouveau augmenté en 2022 pour devenir la catégorie la plus importante. Ceci est principalement dû à des problèmes au niveau du Service Long séjour de l'OE.

Le nombre de dossiers dans la catégorie Fiscalité a, en 2022, augmenté pour la troisième année consécutive. Les nombreux problèmes d'accessibilité du SPF Finances jouent peut-être un rôle à cet égard.

Plus de 60 % des plaintes adressées au Médiateur fédéral sont recevables, soit une augmentation par rapport à 2021 où ce chiffre était de 56 %. Lorsque la plainte est recevable, une solution est recherchée par le biais de la conciliation ou par une enquête sur le fond.

Les plaintes irrecevables sont celles où le plaignant n'a pas entrepris de démarche préalable auprès de l'administration ou celles où le problème n'est pas lié à une administration fédérale (il concerne par exemple les télécoms ou les fournisseurs d'énergie). Si la plainte relève de la compétence d'un autre médiateur, le dossier est transmis directement au service compétent.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) apporte ensuite des précisions en ce qui concerne les plaintes recevables. Le Médiateur fédéral cherche à résoudre le problème par la conciliation ou l'enquête au fond. Il s'avère que le nombre de conciliations est encore en augmentation par rapport à 2021. C'est le moyen le plus rapide d'aider les citoyens. L'orateur donne un exemple de plainte résolue par le biais d'une conciliation.

Niet alleen het aantal klachten stijgt, maar ook het aantal informatievragen. Vele informatievragen bereiken de federale Ombudsman telefonisch. De medewerkers van de federale Ombudsman beantwoordden in 2022 in totaal meer dan 8.600 telefonische oproepen.

Dat het aantal klachten hoog blijft, is ook te zien in de cijfers per domein.

Zowel in 2020 als in 2021 was het aantal ontvankelijke klachten over sociale zaken het grootst. Dat had zonder twijfel te maken met de coronacrisis, en meer specifiek met de problemen rond de werkloosheidsuitkeringen. Ook in 2022 kreeg de federale Ombudsman daar nog veel klachten over (meer dan 900 over alle uitbetalingsinstellingen heen).

De klachten over asiel en migratie, die tijdens de coronacrisis en de daarbij horende reisrestricties waren afgenomen, zijn in 2022 weer gestegen tot de grootste categorie. Vooral de problemen bij de dienst Lang Verblijf van de DVZ zijn daarvan de oorzaak.

De dossiers in de categorie fiscale zaken zijn in 2022 voor het derde jaar op rij gestegen. De vele problemen met de toegankelijkheid van de FOD Financiën spelen daarbij mogelijk mee.

Meer dan 60 % van de klachten gericht aan de federale Ombudsman is ontvankelijk. Dit is een stijging ten opzichte van 2021, toen dat cijfer 56 % bedroeg. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt een oplossing gezocht door middel van verzoening of een onderzoek ten gronde.

Niet-ontvankelijke klachten zijn klachten waarbij de indiener geen voorafgaande stappen heeft ondernomen bij de administratie of klachten waarbij het probleem geen betrekking heeft op een federale administratie (bijvoorbeeld telecom of energieleveranciers). Indien de klacht onder de bevoegdheid van een andere ombudsman valt, wordt het dossier rechtstreeks naar de bevoegde dienst doorgestuurd.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) verduidelijkt een en ander met betrekking tot de ontvankelijke klachten. De federale Ombudsman streeft naar oplossingen via bemiddelende tussenkomst of een onderzoek ten gronde. Het aantal bemiddelende tussenkomsten is nog gestegen ten opzichte van 2021. Het is de snelste manier om de burgers te helpen. De spreker geeft een voorbeeld van een klacht waarbij een bemiddelende tussenkomst tot een oplossing heeft geleid.

Si la conciliation ne peut pas résoudre le problème, le Médiateur entame une enquête au fond qui aboutira sur une évaluation de la plainte. Pour effectuer cette évaluation, il utilise 15 normes de bonne conduite administrative qui constituent en quelque sorte des critères de qualité pour un service public. Plusieurs normes peuvent être enfreintes dans le cadre d'une même plainte.

En 2022, les citoyens se sont principalement plaints du fait que les services publics n'appliquaient pas correctement la réglementation, qu'ils devaient attendre trop longtemps une décision ou une réponse à leur demande et qu'ils ne parvenaient pas à entrer en contact avec les services publics.

En 2021, le Médiateur fédéral avait constaté que, pour la première fois depuis plusieurs années, ce n'était pas la norme du "délai raisonnable" qui avait été la norme la plus enfreinte, mais la "norme de l'application conforme des règles de droit". Il en va de même pour 2022 pour 41 % des cas.

Il convient toutefois de nuancer ce constat, car bon nombre de plaintes dans lesquelles le respect des règles de droit a été enfreint concernaient la violation d'un délai légal. Le respect des délais – qu'ils soient ou non prévus par la loi – reste l'un des problèmes majeurs de nombreuses administrations.

En 2022, dans 83 % des plaintes recevables et fondées, le Médiateur fédéral a obtenu une solution au problème du citoyen, grâce à la bonne collaboration de l'administration dans ces dossiers.

M. David Baele (Médiateur fédéral) se penche ensuite sur les problèmes liés à l'asile et à la migration, en particulier au sein du Service Long séjour de l'Office des étrangers.

Ce service est chargé de traiter plusieurs types de demandes, comme les prorogations de certains titres de séjour arrivant à expiration et les demandes de visa pour études et pour raisons humanitaires.

Le Médiateur fédéral reçoit toujours plus de plaintes concernant le fonctionnement de ce service, plus particulièrement concernant le délai de traitement des demandes qui lui sont adressées. Ces délais sont souvent plus que déraisonnables et mettent les demandeurs dans des situations compliquées. Il en résulte beaucoup de stress et d'insécurité. Sont concernés, tant les ressortissants étrangers qui introduisent une demande de visa et dont le sort reste incertain pendant de nombreux mois (voire de nombreuses années pour les demandes de visa humanitaires) que les étrangers

Indien het probleem niet opgelost geraakt met een bemiddelende tussenkomst, kan de Ombudsman een onderzoek ten gronde instellen, dat moet uitmonden in een evaluatie van de klacht. Hij baseert zich voor die evaluatie op 15 ombudsnormen, die in zekere zin kunnen worden gezien als kwaliteitscriteria voor een openbare dienst. Bij eenzelfde klacht kunnen soms meerdere ombudsnormen worden geschonden.

In 2022 beklagden de burgers er zich vooral over dat de openbare diensten de regelgeving niet correct toepasten, dat ze te lang moesten wachten op een beslissing of op een antwoord op hun vraag, of dat ze met een openbare dienst geen contact konden opnemen.

In 2021 heeft de federale Ombudsman vastgesteld dat voor het eerst in jaren niet de norm "redelijke termijn" het vaakst werd geschonden, maar wel de norm "overeenstemming met de rechtsregels". Ook in 2022 betreft 41 % van de klachten die norm.

Enige nuancering is echter nodig, want bij veel klachten waar de overeenstemming met de rechtsregels werd geschonden, ging het over de schending van een wettelijke termijn. Het respecteren van de termijnen – ongeacht of ze al dan niet bij wet zijn bepaald – blijft voor veel administraties een van de grote problemen.

In 2022 is de federale Ombudsman er voor 83 % van de ontvankelijke en gegronde klachten in geslaagd het probleem van de burger op te lossen dankzij de goede medewerking van de diensten in die dossiers.

De heer David Baele (federale Ombudsman) gaat vervolgens dieper in op de problemen inzake asiel en migratie, vooral bij de dienst Lang Verblijf van de DVZ.

De dienst Lang Verblijf behandelt verschillende soorten aanvragen, zoals voor de verlenging van bepaalde verlopen verblijfsvergunningen en voor visa om studie- of humanitaire redenen.

Het aantal klachten bij de federale Ombudsman over de werking van deze dienst neemt toe, en in het bijzonder de klachten over de behandelingstermijn van de aanvragen. Deze termijnen zijn vaak meer dan onredelijk lang en brengen aanvragers in bijzonder moeilijke situaties. Dit leidt tot veel stress en onzekerheid. De aanvragers zijn zowel vreemdelingen die een visum aanvragen en van wie het lot vele maanden (of voor humanitaire visumaanvragen zelfs jaren) onzeker blijft, als vreemdelingen die zich al op het Belgisch grondgebied bevinden. Hun dagelijks leven staat onder druk omdat ze wachten

qui se trouvent déjà sur le territoire belge et dont la vie quotidienne est mise à mal par l'attente d'un document dont le renouvellement requiert l'intervention de l'Office des étrangers. En 2022, 57,5 % des plaintes adressées au Médiateur fédéral au sujet de l'Office des étrangers concernaient le Service Long séjour.

Le Médiateur a enregistré plus de 200 plaintes en 2022 sur ce seul sujet du délai de traitement des demandes de renouvellement de permis de séjour. Les problèmes persistent: les dernières informations reçues par le Médiateur fédéral de la part du Service Long séjour montrent que celui-ci avait toujours 5.000 dossiers en souffrance à la fin février 2023. C'est pourquoi le Médiateur fédéral attire à nouveau l'attention sur cette situation. Il convient de trouver une solution structurelle à l'Office des étrangers.

Si une solution structurelle s'impose dans une administration en difficulté et que, malgré l'intervention du Médiateur fédéral, aucune solution durable immédiate n'est en vue, le Médiateur peut alors adresser une recommandation visant à rendre la procédure plus équitable.

Ainsi, en septembre 2022, le Médiateur fédéral a adressé une recommandation au Parlement pour qu'il modifie d'urgence la législation afin de trouver une solution pour les étrangers qui attendent la prorogation de leur permis de séjour.

Il a été recommandé au Parlement d'insérer, dans la loi, des garanties procédurales afin qu'un ressortissant étranger qui a demandé le renouvellement de son titre de séjour et n'a pas reçu de décision à l'échéance du document, ne subisse pas les conséquences de retards dans le traitement de leur dossier dont ils ne sont pas responsables.

Plus concrètement, le Médiateur fédéral a demandé ce qui suit:

— fournir aux étrangers concernés un titre de séjour électronique leur permettant de se déplacer librement et d'exercer pleinement leurs droits;

— revoir la sanction appliquée en cas d'introduction tardive d'une demande de renouvellement afin qu'elle soit proportionnée au regard du but poursuivi, lequel est d'inciter le demandeur à introduire sa demande à temps;

— prévoir la possibilité pour le ressortissant étranger d'établir que l'introduction tardive de la demande ne lui est pas imputable, auquel cas la sanction ne lui sera pas applicable.

op de verlenging van een document waarvoor de tussenkomst van de DVZ nodig is. In 2022 had 57,5 % van de klachten bij de federale Ombudsman over de DVZ betrekking op de dienst Lang Verblijf.

Alleen al over die behandelingstermijn van de aanvragen van verlenging van de verblijfsvergunning registreerde de federale Ombudsman in 2022 meer dan 200 klachten. De problemen blijven aanhouden: uit de meest recente informatie die de federale Ombudsman van de dienst Lang Verblijf heeft ontvangen, blijkt dat de dienst eind februari 2023 nog bijna 5.000 dossiers moest onderzoeken. Daarom vraagt de federale Ombudsman nogmaals aandacht voor deze situatie. Er moet een structurele oplossing komen bij de DVZ.

Indien er een structurele oplossing nodig is bij een administratie in moeilijkheden, waar er ondanks de tussenkomst van de federale Ombudsman geen onmiddellijke duurzame oplossing komt, dan zal deze overwegen om een aanbeveling te doen om de procedure rechtvaardiger te maken.

In september 2022 heeft de federale Ombudsman dan ook een aanbeveling gericht aan het Parlement om de wetgeving dringend te wijzigen om een oplossing te vinden voor de buitenlanders die op de verlenging van hun verblijfsvergunning wachten.

Aan het Parlement werd aanbevolen om procedurele waarborgen in de wet op te nemen, zodat buitenlanders die een aanvraag hebben ingediend om hun verblijfstitel te verlengen en die op het moment waarop de geldigheidsduur van dit document bereikt is geen beslissing hebben ontvangen, niet de gevolgen dragen van vertragingen bij de behandeling van hun dossier waarvoor zij niet verantwoordelijk zijn.

Concreet heeft de federale Ombudsman gevraagd dat:

— de betrokken buitenlanders een elektronische verblijfstitel krijgen waarmee zij zich vrij kunnen bewegen en hun rechten volledig kunnen uitoefenen;

— de sanctie die wordt toegepast in geval van te late indiening van een vernieuwingsaanvraag wordt herzien, zodat deze in verhouding staat tot het doel, namelijk de aanvrager ertoe aanzetten zijn aanvraag tijdig in te dienen;

— als het niet aan de buitenlander ligt dat zijn aanvraag te laat werd ingediend, hij de mogelijkheid krijgt dit aan te tonen. Ingeval hij dit kan aantonen, zou de sanctie moeten vervallen.

Le Médiateur fédéral appelle de nouveau instamment à ce que des mesures soient prises pour donner suite à cette recommandation.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde ensuite le travail du Centre Intégrité auprès du Médiateur fédéral.

Depuis 2014, le Centre Intégrité n'examinait que les signalements d'atteinte supposée à l'intégrité au sein des administrations fédérales. Il s'agit d'abus, de fraude, de favoritisme ou d'irrégularité au sein des organismes publics fédéraux. Le Centre Intégrité protégeait également les lanceurs d'alerte.

C'est toujours le cas aujourd'hui, mais la mission a été élargie au secteur privé en 2023 dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte¹. L'orateur précise en quoi la mission intégrité a été élargie.

Pour ce qui est du secteur public fédéral, les possibilités de signalement d'atteinte à l'intégrité et de protection des lanceurs d'alerte ont été élargies et renforcées. Il existe trois canaux de signalement (interne, externe et la possibilité de faire une divulgation publique sous certaines conditions). La procédure couvre l'ensemble des organismes publics fédéraux. Toute personne ayant obtenu des informations dans un contexte professionnel peut introduire un signalement. Il est possible de faire un signalement anonyme sous certaines conditions.

Dans le secteur public fédéral, le rôle du Médiateur fédéral reste quasiment inchangé par rapport à ce que prévoyait la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel: le Médiateur fédéral mène lui-même les enquêtes et rédige les rapports qui contiennent d'éventuelles recommandations.

En ce qui concerne le secteur privé, le législateur a confié au Médiateur fédéral le rôle de coordinateur fédéral pour les signalements externes de violations de la législation dans les entreprises. Le Médiateur fédéral ne mène en principe pas les enquêtes, mais transmet les signalements aux autorités compétentes qui sont chargées d'enquêter.

Le Médiateur fédéral protège les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles, tant dans le secteur public fédéral que dans le secteur privé.

De federale Ombudsman dringt er nogmaals op aan om gevolg te geven aan deze aanbeveling.

De heer Jérôme Aass (federaal Ombudsman) heeft het vervolgens over de activiteiten van het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman.

Sinds 2014 spitste het Centrum Integriteit zich uitsluitend toe op meldingen van veronderstelde integriteitsschendingen bij federale administraties. Het ging om misbruik, fraude, bevoordeling of onregelmatigheid bij federale overheidsinstanties. Het Centrum Integriteit bood ook bescherming aan klokkenluiders.

Dat is nog steeds zo, maar in het kader van de omzetting van de Europese Klokkenluidersrichtlijn¹ werd de opdracht van het centrum in 2023 uitgebreid tot de privésector. De spreker gaat dieper op de uitbreiding van die integriteitsopdracht in.

Voor de federale overheidssector werden de mogelijkheden om integriteitsschendingen te melden en klokkenluiders te beschermen uitgebreid en versterkt. Er bestaan drie meldingskanalen (intern, extern en, onder bepaalde voorwaarden, openbaarmaking). De procedure geldt voor alle federale overheidsinstanties. Iedereen die in een werkgerelateerde context informatie heeft verkregen, kan een melding doen. Onder bepaalde voorwaarden kan ook anoniem melding worden gemaakt.

In de federale publiek sector is de rol van de federale Ombudsman vrijwel onveranderd gebleven ten opzichte van wat de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden bepaalt: de federale Ombudsman voert zelf de onderzoeken en stelt rapporten met eventuele aanbevelingen op.

Wat de privésector betreft, heeft de wetgever de rol van federale coördinator voor externe meldingen van inbreuken op de wetgeving in bedrijven toebedeeld aan de federale Ombudsman. De federale Ombudsman voert in principe niet zelf het onderzoek, maar zendt de meldingen over aan de voor het onderzoek bevoegde autoriteiten.

De federale Ombudsman beschermt de klokkenluiders tegen eventuele represailles, zowel in de federale openbare sector als in de privésector.

¹ 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.

¹ 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.

Le Médiateur fédéral a toujours veillé à être le plus accessible possible pour les citoyens qui lui adressent des signalements et a toujours insisté sur la nécessité de mettre en œuvre une procédure de signalement et de protection accessible et à la portée de tous.

Les Médiateurs continuent à mettre en œuvre cette accessibilité à l'égard des lanceurs d'alerte. Ainsi mettent-ils à disposition toutes les informations sur la procédure de signalement et de protection, notamment sur leur site internet.

L'accessibilité réside également dans les nombreux accès au canal de signalement et dans le fait que grâce à la Chambre qui a voté la nouvelle législation, les signalements peuvent être faits de manière anonyme et la procédure de protection peut être initiée sans beaucoup de formalités.

En 2022, le Centre Intégrité auprès du Médiateur fédéral a ouvert 58 dossiers et clôturé 6 enquêtes forensic. Trois enquêtes ont conclu au constat d'une atteinte à l'intégrité. Le Médiateur fédéral a par ailleurs protégé un lanceur d'alerte contre des représailles.

Les six enquêtes forensic ont porté entre autres sur des procédures de marchés publics, la participation de fonctionnaires à un événement organisé par une organisation qu'ils contrôlent, un processus de contrôle de biens de valeur.

M. Aass illustre le travail du Centre Intégrité en détaillant l'enquête menée au sein du SPF Mobilité et Transports. Le Médiateur a adressé des recommandations au SPF concerné. Celui-ci a donné suite à ces recommandations.

M. David Baele (Médiateur fédéral) conclut par une explication sur le projet de synergies. Il y a quelques années, la commission Comptabilité de la Chambre a initié une étude sur les synergies supplémentaires entre les institutions à dotation. Le projet visait à réaliser à la fois des économies et des gains en termes d'efficacité, par exemple par le regroupement des services et la simplification administrative. Il visait également à favoriser la mobilité entre les institutions et à améliorer le bien-être du personnel.

En 2022, le *pool* de véhicules commun aux institutions hébergées au Forum voyait le jour. Des protocoles ont été signés avec la Chambre dans le cadre du projet de rationalisation du parc automobile et de la création d'un *pool* de véhicules pour toutes les institutions. Le véhicule du Médiateur fédéral a été mis à disposition

De federale Ombudsman heeft er altijd op toegezien zo toegankelijk mogelijk te zijn voor de burgers die hem met een melding contacteren en heeft altijd het belang benadrukt van een toegankelijke, laagdrempelige meldings- en beschermingsprocedure.

De Ombudsmannen zullen die toegankelijkheid blijven waarmaken voor klokkenluiders. Zo stellen ze alle informatie over de meldings- en beschermingsprocedure ter beschikking, onder meer via hun website.

De toegankelijkheid uit zich ook in de vele toegangen tot het meldingskanaal en in het feit dat meldingen, dankzij de door de Kamer nieuw aangenomen wetgeving, anoniem kunnen gebeuren en de beschermingsprocedure kan worden gestart zonder allerlei formaliteiten.

In 2022 heeft het Centrum Integriteit bij de federale Ombudsman 58 dossiers geopend en 6 forensische onderzoeken gesloten. Bij drie onderzoeken werd een integriteitsschending vastgesteld. De federale Ombudsman heeft overigens één klokkenluider beschermd tegen represailles.

De zes forensische onderzoeken hadden onder meer betrekking op aanbestedingsprocedures, op de deelname van ambtenaren aan een evenement van een organisatie waar zij op toezien, en op de controle van goederen.

Ter illustratie van het werk van het Centrum Integriteit gaat de heer Aass nader in op het onderzoek bij de FOD Mobiliteit en Vervoer. De Ombudsman heeft aanbevelingen gericht aan die overheidsdienst, die er gevolg aan heeft gegeven.

De heer David Baele (federale Ombudsman) sluit af met een toelichting bij het project inzake synergieën. Enkele jaren geleden initieerde de commissie Comptabiliteit van de Kamer een onderzoek naar mogelijke bijkomende synergieën tussen de dotatiegerechtigde instellingen. Het project beoogde zowel besparingen te realiseren als efficiëntiewinsten te boeken door bijvoorbeeld diensten te groeperen en administratieve vereenvoudiging te realiseren. Daarnaast werd beoogd om mobiliteit tussen de verschillende instellingen te creëren en het welzijn van het personeel te verhogen.

In 2022 werd het gemeenschappelijke wagenpark van de in het Forumgebouw gehuisveste instellingen operationeel. Met de Kamer werden protocollen afgesloten in het kader van het project inzake de rationalisering van het wagenpark en de oprichting van een pool van voertuigen voor alle instellingen. Het voertuig van de federale

de ce *pool*, et son chauffeur y effectue des missions de soutien opérationnel.

La commission Comptabilité a également approuvé un vade-mecum en matière de règles budgétaires. L'harmonisation des estimations des postes budgétaires permet une structuration claire. D'autres propositions, telles qu'un statut harmonisé du personnel, sont encore en discussion. Le Médiateur fédéral a informé les services de la Chambre qu'il était disposé à coopérer dans ce domaine.

Dans le cadre des discussions sur le budget de décembre 2022, le Médiateur fédéral, comme les autres institutions à dotation, a eu l'occasion d'exprimer son point de vue. Il y a souligné son adhésion au principe et aux objectifs des synergies: un meilleur service aux citoyens, une meilleure visibilité des institutions, une politique de ressources humaines plus moderne, un meilleur partage des connaissances et de meilleures pratiques.

En même temps, il a souligné la nécessité de confronter ces synergies à la réalité de l'institution, en prenant en compte l'intérêt du citoyen, les spécificités et les missions du Médiateur fédéral et en tenant compte également des normes nationales et internationales qui y sont liées.

En outre, le Médiateur fédéral a souligné qu'il collaborait depuis de nombreuses années avec d'autres institutions à dotation, notamment en partageant des fonctions d'appui structurel ou occasionnel. Sur les dernières années, il l'a également fait de sa propre initiative. Cette collaboration se poursuivra à l'avenir.

II. — ÉCHANGE DE VUES (31 MAI 2023)

A. Questions et observations des membres

Mme Leslie Leoni (PS) souligne pour commencer l'important travail du Médiateur fédéral qui permet au quotidien de briser le "mur" qui existe parfois entre les services publics et les citoyens.

Une fois de plus, on constate une augmentation du nombre de dossiers adressés au Médiateur fédéral. On peut voir le verre à moitié plein – les citoyens connaissent le Médiateur fédéral et s'adressent à lui – ou à moitié vide – les nombres de plaintes ou de difficultés augmentent – selon l'angle de lecture.

Ombudsman werd ter beschikking gesteld van de pool en de chauffeur voert operationele en ondersteunende taken uit voor deze pool.

De commissie Comptabiliteit keurde ook een vademecum voor de begrotingsregels van de dotatiegerechtigde instellingen goed. Een harmonisering van de ramingen van de budgettaire kosten zorgt voor een duidelijke structurering. Andere voorstellen, zoals het geharmoniseerd personeelsstatuut, zijn volop in bespreking. De federale Ombudsman heeft de diensten van de Kamer laten weten bereid te zijn daaraan mee te werken.

In het kader van de begrotingsbesprekingen van december 2022 heeft de federale Ombudsman, net zoals de andere dotatiegerechtigde instellingen, de mogelijkheid gekregen om zijn zienswijze toe te lichten. Er werd beklemtoond dat de federale Ombudsman zich aansluit bij het beginsel en de doelstellingen van de synergieën: een betere dienstverlening voor de burgers, betere zichtbaarheid voor de instellingen, een moderner personeelsbeleid, betere kennisdeling en betere praktijken.

Tegelijk werd gewezen op de noodzaak om de synergieën te toetsen aan de realiteit van de instelling, waarbij het belang van de burger, de kenmerken en de opdrachten van de federale Ombudsman centraal staan en waarbij rekening gehouden moet worden met de nationale en internationale normen die aan de instelling verbonden zijn.

Verder heeft de federale Ombudsman erop gewezen dat er reeds vele jaren wordt samengewerkt met andere dotatiegerechtigde instellingen, onder meer door structureel of incidenteel ondersteunende functies te delen. De voorbije jaren werd dat ook op eigen initiatief gedaan en dat zal in de toekomst voortgezet worden.

II. — GEDACHTEWISSELING (31 MEI 2023)

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Leslie Leoni (PS) benadrukt vooreerst het belangrijke werk van de federale Ombudsman, die het mogelijk maakt de "muur" te slopen die tussen de overheidsdiensten en de burgers staat.

Andermaal blijkt het aantal dossiers bij de federale Ombudsman te stijgen. Naargelang van de insteek is het glas daarmee halfvol (de burgers kennen de federale Ombudsman en vinden hun weg ernaartoe) of halfleeg (meer klachten en problemen).

Le rapport et les lignes majeures identifiées sont le miroir de la société: le fossé numérique toujours grandissant, la crise de l'accueil, l'accès aux services publics, etc., sont autant de thématiques omniprésentes et qui constituent également des priorités pour le groupe PS. Le rapport des Médiateurs fédéraux constituera donc à nouveau une source d'alimentation importante des travaux parlementaires. La détresse décrite dans certaines situations ne peut devenir la norme au risque de menacer les missions essentielles des services publics, mais aussi *in fine* les droits des citoyens.

Par ailleurs, cette année aura vu une importante évolution des missions du Médiateur fédéral avec la nouvelle législation capitale dont s'est enfin dotée notre pays en matière de protection des lanceurs d'alerte. De manière globale, comment les Médiateurs fédéraux évaluent-ils leurs capacités internes (et singulièrement du Centre d'Intégrité) et la mise en œuvre de la législation dans les secteurs public et privés?

L'oratrice s'interroge plus spécifiquement sur la question de la connaissance par toutes et tous de cette nouvelle procédure et du rôle de "coordinateur" du Médiateur fédéral. En quoi consiste ce rôle de coordination? Qu'en est-il par ailleurs de la protection des lanceurs d'alerte tout au long de la procédure, notamment par rapport à la confidentialité et à leur anonymisation (les Médiateurs font référence à des contacts par courriel)? Comment s'organisent les contacts avec les autorités judiciaires le cas échéant? Quand on parle dans certains cas de "recommandations" s'agissant des SPF mais de "signalements aux autorités concernées" pour le secteur privé, comment explique-t-on cette différence? Lors de la présentation, Mme Leoni s'est aussi posé la question de savoir si des permanences étaient dès lors organisées par les services du Médiateur fédéral.

Concernant l'accessibilité des services publics et notamment la lutte contre le fossé numérique, le Médiateur fédéral a-t-il déjà eu des réunions avec le gouvernement et plus spécifiquement le SPF BOSA à ce sujet pour assurer le suivi de ses recommandations? Quel regard le Médiateur fédéral porte-t-il sur les différentes applications développées par l'État fédéral, leur lisibilité et accessibilité pour les citoyens disposant d'un smartphone ou des connaissances informatiques nécessaires?

Dans les statistiques, les Médiateurs indiquent à chaque fois le nombre de plaintes non-recevables. Quelles pistes sont alors données aux citoyens concernés? Quel est en général le délai de réponse, compte tenu des chiffres en constante augmentation auxquels ils font référence?

Het jaarverslag en de belangrijkste krijtlijnen ervan weerspiegelen de maatschappij: de groeiende digitale kloof, de opvangcrisis, de toegang tot openbare diensten enzovoort. Het zijn allemaal voorbeelden van alomtegenwoordige thema's, die voor de PS-fractie eveneens speerpunten zijn. Het verslag van de federale Ombudsman zal met andere woorden andermaal de parlementaire werkzaamheden kunnen stofferen. De beschreven ontredde in sommige situaties mag niet de norm worden, op het gevaar af dat niet alleen de kerntaken van de openbare diensten, maar uiteindelijk ook de rechten van de burgers in het gedrang zouden komen.

Dit jaar zijn de opdrachten van de federale Ombudsman bovendien sterk veranderd omdat België eindelijk de nieuwe cruciale wetgeving inzake de bescherming van klokkenluiders heeft aangenomen. Hoe kijkt de federale Ombudsman algemeen aan tegen zijn interne capaciteit (in het bijzonder die van het Integriteitscentrum) en tegen de tenuitvoerlegging van de wetgeving in de overheids- en de privésector?

De spreekster heeft meer bepaald vragen over de algemene bekendheid van die nieuwe procedure en over de coördinerende rol van de federale Ombudsman. Waarin bestaat laatstgenoemde rol? Hoe zit het voorts met de bescherming van de klokkenluiders in de loop van de procedure, in het bijzonder op het vlak van de vertrouwelijkheid en van hun anonimiteit? De Ombudsman maakt immers gewag van contacten per e-mail. Hoe verlopen in voorkomend geval de contacten met het gerecht? Met betrekking tot de federale openbare diensten worden kennelijk soms "aanbevelingen" gedaan, terwijl het met betrekking tot de privésector om "meldingen aan de bevoegde autoriteiten" gaat; vanwaar dat verschil? Tijdens de presentatie heeft mevrouw Leoni zich voorts afgevraagd of de federale Ombudsman wachtdiensten organiseert.

Aangaande de toegankelijkheid van de openbare diensten en in het bijzonder de aanpak van de digitale kloof wil de spreekster weten of de federale Ombudsman al met de regering en meer bepaald met de FOD Beleid en Ondersteuning overleg heeft gepleegd over de follow-up van zijn aanbevelingen. Hoe ziet de federale Ombudsman de diverse door de federale Staat ontwikkelde applicaties, de bevattelijkheid en toegankelijkheid ervan voor burgers met een smartphone en de nodige computervaardigheden?

In de statistieken vermeldt de federale Ombudsman telkens het aantal onontvankelijke klachten. Welke alternatieve wegen worden de betrokken burgers dan geboden? Wat is doorgaans de responstijd, rekening houdend met de almaar stijgende cijfers waarvan gewag wordt gemaakt?

Au niveau intra-belge (entités fédérées), parfois local (certaines villes disposant de services de médiation) et intra-fédéral (Médiateur du rail, etc.), quelle concertation les Médiateurs fédéraux ont-ils notamment dans l'analyse des tendances lourdes et pour assurer une bonne communication entre eux, en fonction de la répartition des compétences pas toujours claire compte tenu de l'organisation de notre pays?

M. Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) remercie le Médiateur fédéral pour son travail essentiel de médiation entre les citoyens et les administrations.

Les problèmes d'accessibilité ont-ils disparu dans l'après-COVID-19, ou les effets de la crise sanitaire se font-ils encore sentir aujourd'hui? Le télétravail, largement adopté dans les administrations, peut-il avoir un impact négatif sur l'accessibilité, par exemple pour le suivi des appels téléphoniques?

L'intervenant va suivre attentivement les recommandations relatives au SPF Économie.

En ce qui concerne la fracture numérique, le Médiateur fédéral a déclaré que 50 % des adultes n'avaient pas de contact numérique avec les pouvoirs publics. Il s'agit d'un chiffre très élevé, qui justifie, par exemple, la décision de cette commission de continuer à autoriser les pétitions sur papier. Il convient de tenir compte des citoyens déconnectés qui ne sont pas en mesure de contacter numériquement les services publics.

En outre, le nombre de plaintes a augmenté de 17 % par rapport à la période précédant la pandémie. Comment l'expliquer? Le Médiateur fédéral a lui-même fait référence aux différentes mesures de soutien qui ont entraîné une hausse. Est-ce plus généralement dû au fait que les services du Médiateur fédéral sont mieux connus du public, ou plutôt au fait que les citoyens rencontrent davantage de problèmes avec l'administration? Ou s'agit-il d'une combinaison de ces deux facteurs?

En ce qui concerne l'asile et l'immigration, la situation catastrophique du Service Long séjour de l'OE a été rappelée. Cette administration est incapable de faire face aux demandes, avec un arriéré de 5.000 dossiers de renouvellement en attente. Le Médiateur fédéral a cité quelques exemples marquants de personnes qui se retrouvent coincées. La recommandation d'accorder un titre de séjour électronique temporaire lorsqu'un document de séjour est arrivé à expiration peut déjà résoudre certains problèmes.

Pendant la crise sanitaire, l'afflux de nouveaux arrivants a temporairement ralenti, et de manière significative. Le

Hoe bespreekt de federale Ombudsman samen met andere entiteiten binnen België (de deelstaten), met eventuele lokale besturen (sommige steden beschikken over een eigen ombudsdienst) of met andere ombudspersonen op federaal niveau (ombudsman van de spoorwegen enzovoort) meer bepaald de grote tendensen en de vereiste goede communicatie tussen al die actoren, rekening houdend met de bevoegdheidsverdeling, die wegens de staatsstructuur niet altijd even duidelijk is?

De heer Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) bedankt de federale Ombudsman voor zijn essentiële bemiddelingswerk tussen de burger en de administraties.

Zijn de problemen inzake toegankelijkheid verdwenen in de post-COVID-19-periode, of werken de gevolgen van de coronacrisis vandaag nog door? Kan het in de administraties algemeen ingeburgerde telewerk negatieve gevolgen hebben voor de toegankelijkheid, bijvoorbeeld voor het opvolgen van telefonische oproepen?

De spreker volgt verder aandachtig de aanbevelingen inzake de FOD Economie op.

Inzake de digitale kloof liet de federale Ombudsman weten dat 50 % van alle volwassenen geen digitaal contact met de overheid onderhoudt. Dit is een zeer hoog cijfer, wat bijvoorbeeld de keuze van deze commissie rechtvaardigt om petitie op papier te blijven toelaten. Er moet rekening gehouden worden met gedeconnecteerde burgers die niet staat zijn om digitaal in contact te treden met de overheid.

Voorts steeg het aantal klachten met 17 % ten opzichte van de periode voor de pandemie. Hoe kan dat verklaard worden? De federale Ombudsman verwees zelf naar de verschillende steunmaatregelen die een stijging tot gevolg hadden. Ligt het meer algemeen aan het feit dat de diensten van de federale Ombudsman bekender geworden zijn bij het publiek, of ondervindt de burger meer problemen met de administratie? Is de reden te zoeken in een combinatie van beide factoren?

Wat asiel en migratie betreft, werd de rampzalige toestand van de dienst Lang Verblijf van de DVZ in herinnering gebracht. De administratie in kwestie kan de aanvragen niet bolwerken, met een achterstand van 5.000 dossiers die op hernieuwing wachten. De federale Ombudsman haalde enkele frappante voorbeelden aan van mensen wier situatie geblokkeerd is. De aanbeveling om een tijdelijk elektronisch verblijfsdocument toe te kennen wanneer een verblijfskaart verlopen is kan reeds enkele problemen oplossen.

De instroom van nieuwkomers werd gedurende de coronaperiode tijdelijk sterk vertraagd. Heeft de federale

Médiateur fédéral a-t-il constaté une nouvelle augmentation des demandes relatives à l'asile et à la migration depuis que la libre circulation est à nouveau possible?

En outre, l'intervenant souhaite obtenir plus de précisions sur la concertation avec d'autres médiateurs.

Enfin, l'utilisation d'*Itsme* est-elle problématique ou ce système fonctionne-t-il correctement et doit-il continuer à être utilisé? Dans la négative, quelles sont les recommandations du Médiateur fédéral pour améliorer le système?

M. Christophe Bombled (MR) rappelle que les citoyens peuvent se faire entendre par le biais du Médiateur fédéral ou d'une pétition. Chacune des deux options a ses propres avantages et limites. Une procédure par l'intermédiaire du Médiateur permet une analyse plus fine et un examen plus approfondi d'une situation donnée.

Le nombre de plaintes a augmenté de 17 % par rapport à 2019. Le Médiateur fédéral insiste sur l'importance de l'accessibilité des services publics pour chaque citoyen, y compris les plus vulnérables. Cette accessibilité doit être concrétisée de plusieurs manières: par téléphone, en personne et en ligne. Dans le pays qui héberge de nombreuses institutions européennes, il existe toujours des zones blanches. Le télétravail est une bonne chose, mais à certains endroits, il est pratiquement impossible d'obtenir tous les services nécessaires auprès d'un unique opérateur. Est-il possible d'améliorer l'accessibilité, par exemple par le biais d'une législation, en imposant des obligations à certains opérateurs ou en donnant le bon exemple au sein du gouvernement?

Par ailleurs, le nombre de plaintes liées à l'asile et à la migration a fortement augmenté en raison des délais de traitement anormalement longs des demandes de prorogation de permis de séjour. Un délai raisonnable peut être dépassé, mais l'absence de réponse est inacceptable.

Enfin, les demandes ne peuvent pas toutes être satisfaites, mais le Médiateur fédéral joue néanmoins un rôle important en formulant des recommandations et en proposant des améliorations et des solutions au bénéfice des citoyens. L'administration et le législateur doivent tenir compte de ces recommandations.

M. Thierry Warmoes (PVDA-PTB) rappelle que l'accessibilité de l'administration est le fil rouge du rapport annuel. Les Médiateurs ont mis l'accent sur les difficultés à joindre les administrations (pas de réponse au

Ombudsman een nieuwe toename van het aantal vragen met betrekking tot asiel en migratie vastgesteld nu er opnieuw vrijer verkeer mogelijk is?

Verder verneemt de spreker graag meer informatie over het overleg met andere ombudsdiensten.

Is het gebruik van *Itsme* ten slotte problematisch of functioneert dit systeem behoorlijk en dient het verder gebruikt te worden? Indien niet, welke aanbevelingen heeft de federale Ombudsman om het systeem te doen verbeteren?

De heer Christophe Bombled (MR) stipt aan dat de burger zich kan laten horen via de federale Ombudsman of via een verzoekschrift. Beide mogelijkheden hebben hun voordelen en beperkingen. Een procedure via de Ombudsman maakt een meer verfijnde analyse en een meer diepgaande overweging van een bepaalde situatie mogelijk.

Het aantal klachten steeg met 17 % ten opzichte van 2019. De federale Ombudsman hamert op het belang van de toegankelijkheid van de openbare diensten voor elke burger, met inbegrip van de meest kwetsbare. Toegankelijkheid moet op velerlei manieren bewerkstelligd worden, zowel telefonisch, fysiek als digitaal. In het land waar tal van Europese instellingen gevestigd zijn, bestaan er nog steeds zones zonder bereik. Telewerk is een goede zaak, maar in bepaalde gebieden is het zo goed als onmogelijk om alle noodzakelijke diensten te verkrijgen bij eenzelfde operator. Kan een betere toegankelijkheid bijvoorbeeld gerealiseerd worden door middel van wetgeving, door verplichtingen op te leggen aan bepaalde operatoren, of door als overheid het goede voorbeeld te geven?

Verder steeg het aantal klachten met betrekking tot asiel en migratie sterk, omwille van de abnormaal lange behandelingstermijnen van aanvragen van verlenging van een machtiging tot verblijf. Een redelijke termijn kan door de beugel, maar het uitblijven van een antwoord is onaanvaardbaar.

Niet elk verzoek kan tot slot ingewilligd worden, maar de federale Ombudsman speelt desondanks een belangrijke rol door aanbevelingen te doen en verbeteringen en oplossingen ten voordele van de burger voor te stellen. De administratie en de wetgever dienen daar rekening mee te houden.

De heer Thierry Warmoes (PVDA-PTB) onthoudt dat de toegankelijkheid van de administratie de rode draad doorheen het jaarverslag is. De Ombudsman focust op de problemen om de administraties te bereiken (geen

téléphone, accès uniquement en ligne) et ont souligné que les citoyens préféreraient le contact humain.

Quatre piliers ont été avancés: l'accessibilité téléphonique, l'utilisation de différents canaux de communication, une réaction à temps et une limitation des temps d'attente. L'importance de services publics accessibles à tous, y compris aux citoyens vulnérables, a également été soulignée.

L'intervenant se demande si la pénurie de personnel au sein des services publics n'est pas le nœud du problème. Plusieurs groupes en appellent à une accessibilité maximale, mais les gouvernements successifs ne cessent de réduire constamment les effectifs des services publics et ne remplacent pas les fonctionnaires en partance. Ainsi, le SPF Finances a perdu 10.000 employés au fil des ans et ferme des agences régionales, alors que ces fonctions génèrent indéniablement des recettes fiscales dont le gouvernement a grand besoin. L'accessibilité téléphonique, une réaction à temps et une limitation des temps d'attente ne peuvent être réalisées qu'avec un personnel suffisant. Dans quelle mesure les problèmes sont-ils effectivement dus à un manque d'effectifs?

Le rapport annuel indique que les longs délais d'attente sont souvent la conséquence de la charge de travail élevée au sein des services concernés. Le personnel présent a donc peu de marge pour donner concrètement suite aux demandes des citoyens.

En 2022, le Médiateur fédéral a reçu 6.062 plaintes. Cette hausse s'explique par les multiples crises qui obligent le gouvernement à prendre des mesures pour aider la population, alors que l'administration dispose de trop peu de personnel et de moyens pour mettre en œuvre ces décisions. Le gouvernement prend-il donc des mesures sans s'assurer que l'administration dispose des effectifs suffisants pour les mettre en œuvre?

En ce qui concerne l'asile et la migration, le Médiateur fédéral a indiqué que les plaintes sur le Service Long séjour de l'OE étaient en hausse. Une solution structurelle est nécessaire, à présent que l'arriéré s'élève à 5.000 dossiers. Une recommandation au Parlement d'adapter la procédure a été émise, mais aucune suite n'y a été réservée. Quand cette recommandation a-t-elle été formulée, quel en est le contenu et pourquoi n'a-t-elle pas été transmise au gouvernement?

Existe-t-il d'autres possibilités – hors la résolution du problème d'effectifs – pour garantir un service public de qualité accessible à tous?

telefonisch antwoord, enkel online toegang) en stelt vast dat de burger menselijk contact verkiest.

Vier pijlers werden vooropgesteld: telefonische bereikbaarheid, het gebruik van verschillende communicatiekanalen, tijdig reageren en wachttijden beperkt houden. Daarbij werd het belang van bereikbare overheidsdiensten voor iedereen benadrukt, ook voor kwetsbare burgers.

De spreker vraagt zich af of het personeelstekort bij de overheid niet het kernprobleem vormt. Verschillende fracties pleiten wel voor een maximale toegankelijkheid, maar de opeenvolgende regeringen blijven voortdurend het personeel van de openbare diensten afbouwen en vervangen vertrekkende ambtenaren niet. De FOD Financiën verloor doorheen de jaren bijvoorbeeld 10.000 medewerkers en sluit regionale kantoren, terwijl deze functies ontegensprekelijk de nodige fiscale opbrengsten voor de overheid genereren. Telefonische bereikbaarheid, tijdige reacties en beperkte wachttijden kunnen alleen met voldoende personeel bewerkstelligd worden. In welke mate worden problemen inderdaad veroorzaakt door een gebrek aan personeel?

In het jaarverslag is te lezen dat de lange wachttijden vaak te wijten zijn aan de hoge werklast van de betrokken diensten. Het personeel dat wel aanwezig is heeft bijgevolg weinig ruimte om effectief gevolg te geven aan de vragen van burgers.

In 2022 ontving de federale Ombudsman 6.062 klachten. De stijging werd verklaard door de veelvuldige crises die de regering noodzaken om maatregelen te nemen teneinde de bevolking te helpen, terwijl de administratie te weinig mensen en middelen heeft om deze beslissingen uit te voeren. Neemt de regering dan maatregelen zonder ervoor te zorgen dat de administratie voldoende mankracht heeft om deze uit te voeren?

Wat asiel en migratie betreft, gaf de federale Ombudsman aan dat het aantal klachten over de dienst Lang Verblijf van de DVZ stijgt. Er is een structurele oplossing nodig nu de achterstand 5.000 dossiers bedraagt. Er werd een aanbeveling aan het Parlement geformuleerd teneinde de procedure aan te passen, waaraan geen gevolg werd gegeven. Wanneer werd deze aanbeveling gedaan, wat is de inhoud ervan en waarom werd ze niet aan de regering overgemaakt?

Zijn er – behalve de aanpak van het personeelsprobleem – nog andere mogelijkheden om een kwaliteitsvolle en alom toegankelijke dienstverlening van de overheid te bewerkstelligen?

Mme Sophie De Wit, présidente de la commission, lit ensuite les questions transmises au secrétariat de la commission par e-mail par Mme Dominiek Sneppe (VB) et Mme Nathalie Dewulf (VB).

1. De nombreux problèmes identifiés reviennent d'une année à l'autre: la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC), l'OE et l'accessibilité des services publics, pour n'en citer que quelques-uns. Le Médiateur fédéral a-t-il l'impression que ses recommandations ne sont pas entendues? Sont-elles un emplâtre sur une jambe de bois?

2. En ce qui concerne l'intégrité des lanceurs d'alerte, le Médiateur fédéral a évoqué la demande d'un budget supplémentaire. A-t-elle été satisfaite? De quel montant s'agit-il? Est-il suffisant pour accomplir les tâches supplémentaires?

3. 76 % des dossiers sont traités dans les trois mois, ce qui est un bon résultat, mais 10 % traînent par contre pendant plus d'un an. Quelle en est la cause?

4. Les plaintes relatives au paiement des allocations de chômage sont en baisse en ce qui concerne la CAPAC, mais elles augmentent à l'égard des syndicats. Quelle en est la cause?

5. En ce qui concerne les étudiants étrangers et le retard à l'OE, le Médiateur fédéral invite à une adaptation procédurale sous la forme d'un sauf-conduit électronique, afin que les étudiants étrangers concernés ne fassent pas les frais du retard de l'Office des étrangers. Le groupe VB aurait préféré que le Médiateur fédéral recommande une politique d'asile plus stricte. Tant que l'afflux ne sera pas freiné, cela restera un emplâtre sur une jambe de bois: le problème n'est pas que l'OE manque de personnel, mais bien que le nombre de demandeurs d'asile est trop élevé. Une politique d'asile stricte permettrait à l'OE de disposer de plus de temps pour traiter ces dossiers d'étudiants étrangers. La recommandation aurait donc pu être formulée comme suit: garantir une politique d'asile sévère mais juste pour que l'OE puisse consacrer du temps et de l'énergie aux demandes d'asile légitimes. Le groupe VB considère qu'il s'agit d'une occasion manquée de nommer le problème tel qu'il est et de l'attaquer à la racine.

B. Réponses des Médiateurs fédéraux

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) remercie les membres pour leurs questions, qui témoignent de leur intérêt pour le rapport annuel.

Mevrouw Sophie De Wit, commissievoorzitster, leest vervolgens de vragen voor die via e-mail door mevrouw Dominiek Sneppe (VB) en mevrouw Nathalie Dewulf (VB) aan het commissiesecretariaat werden bezorgd.

1. Heel wat problemen komen elk jaar opnieuw terug: de Hulpkas voor Werklozen (HVW), de DVZ en de bereikbaarheid van de overheid, om er maar een paar uit te lichten. Heeft de federale Ombudsman de indruk dat er niet geluisterd wordt naar zijn aanbevelingen? Is het dweilen met de kraan open?

2. Inzake de integriteit van de klokkenluiders had de federale Ombudsman het over bijkomend budget dat aangevraagd werd. Werd dit ook verkregen en over welk bedrag gaat het? Is dat bedrag voldoende voor de bijkomende taken?

3. 76 % van de dossiers wordt binnen de drie maanden afgehandeld, wat een goed resultaat is, maar toch sleept 10 % van de dossiers nog meer dan een jaar aan. Wat is daar de oorzaak van?

4. Klachten in verband met de werkloosheidsuitkeringen dalen wat de HVW betreft, maar bij de vakbonden zit het aantal in stijgende lijn. Wat is daar de oorzaak van?

5. In verband met de buitenlandse studenten en de vertraging bij de DVZ stelt de federale Ombudsman dat er een procedurele aanpassing moet komen in de vorm van een elektronische vrijgeleide, zodat de betrokken buitenlandse studenten niet de dupe zijn van de vertraging bij de DVZ. De VB-fractie had liever gezien dat de federale Ombudsman een strenger asielbeleid zou aanbevelen. Zolang de instroom niet aan banden gelegd wordt, is het immers dweilen met de kraan open. Het is niet de DVZ die te weinig personeel heeft, maar het aantal asielzoekers dat te groot is. Een streng asielbeleid zou ervoor zorgen dat de DVZ meer tijd heeft voor deze buitenlandse studentendossiers. *Ergo*, de aanbeveling had evengoed als volgt kunnen luiden: zorg voor een streng maar rechtvaardig asielbeleid, zodat de DVZ tijd en energie aan rechtmatige asielaanvragen kan besteden. De VB-fractie ziet dit als een gemiste kans om het probleem bij naam te noemen en bij de wortel aan te pakken.

B. Antwoorden van de federale Ombudsmannen

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) bedankt de leden voor de vragen, die getuigen van de interesse voor het jaarverslag.

En premier lieu, il répond à la question de Mme Leoni sur les lanceurs d'alerte et l'évaluation de la capacité interne du Médiateur fédéral à traiter ces signalements, ainsi que sur l'application de la législation.

Depuis la loi du 15 septembre 2013, le Médiateur fédéral est habilité à traiter les signalements d'atteinte à l'intégrité au sein des services publics fédéraux. Il assume ces fonctions, dans la pratique, depuis la création du Centre Intégrité en 2014. Ce service compte quatre auditeurs forensic, dont un coordinateur qui rend compte aux Médiateurs fédéraux. Une certaine expertise avait ainsi déjà été acquise avant la mise en œuvre de la loi du 8 décembre 2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée.

Dans le cadre de la réglementation européenne, le gouvernement et le législateur ont également donné au Médiateur fédéral le pouvoir d'agir en tant que coordinateur fédéral pour les atteintes à l'intégrité dans le secteur privé. Lors de la transposition en droit belge de la directive (UE) 2019/1937 relative à la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union, le principe de sauvegarde du niveau de protection s'applique. Ce principe implique que le niveau de protection déjà en place dans un pays pour les lanceurs d'alerte et pour le traitement des signalements d'atteintes à l'intégrité ne peut pas diminuer avec la transposition de la directive. Cet élément est particulièrement important, parce que la loi du 15 septembre 2013 offre un niveau de protection élevé, avec une définition large du concept d'atteinte à l'intégrité qui va au-delà de la directive précitée.

Par conséquent, pour la transposition aux services publics fédéraux, le législateur a repris les dispositions de la loi du 15 septembre 2013. C'est la raison pour laquelle la Chambre a dû adopter deux lois différentes pour transposer la directive; l'une s'applique au gouvernement fédéral² (où le niveau de protection existant ne pouvait pas être réduit), l'autre au secteur privé³.

La directive identifie une série de secteurs économiques au sein du secteur privé. Les travailleurs de ces secteurs ont la possibilité de signaler des violations du droit de l'Union; le législateur a étendu cette disposition

Allereest gaat de spreker in op de vraag van mevrouw Leoni over klokkenluiders en de evaluatie van de interne capaciteit van de federale Ombudsman om deze meldingen te verwerken, alsook op de uitvoering van de wetgeving.

Sinds de wet van 15 september 2013 is de federale Ombudsman bevoegd om meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen bij de federale overheidsdiensten te behandelen. In de praktijk gebeurt dat sinds de oprichting van het Centrum Integriteit in 2014. Deze dienst telt vier forensisch auditeurs, onder wie één coördinator, die rapporteert aan de federale Ombudsman. Er werd reeds een zekere expertise opgebouwd in aanloop naar de uitvoering van de wet van 8 december 2022 betreffende de meldingskanalen en de bescherming van de melders van integriteitsschendingen in de federale overheidsinstanties en bij de geïntegreerde politie.

De regering en de wetgever hebben de federale Ombudsman in het kader van de Europese regelgeving eveneens de bevoegdheid gegeven om als federale coördinator te opereren voor integriteitsschendingen in de privésector. Bij de omzetting naar nationale wetgeving van Richtlijn (EU) 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, geldt het beginsel van vrijwaring van beschermingsniveau. Dit principe houdt in dat het in een land reeds bestaande beschermingsniveau voor klokkenluiders en voor de behandeling van meldingen inzake integriteitsschendingen niet mag verminderen bij de omzetting van de richtlijn. Dit is belangrijk omdat de wet van 15 september 2013 in een breed beschermingsniveau voorziet, met een ruime definitie van het begrip integriteitsschending, die verder gaat dan de voornoemde richtlijn.

Voor de omzetting naar de federale overheidsdiensten heeft de wetgever bijgevolg de bepalingen van de wet van 15 september 2013 overgenomen. Dit verklaart waarom de Kamer twee verschillende wetten heeft moeten aannemen teneinde de richtlijn om te zetten. De ene wet is van toepassing op de federale overheid² (waar het bestaande beschermingsniveau niet teruggeschoefd mocht worden), de andere op de privésector³.

De richtlijn identificeert een reeks economische sectoren wat de privésector betreft. Werknemers in deze sectoren hebben de mogelijkheid om schendingen van het Unierecht te melden. De wetgever heeft dit

² Loi du 8 décembre 2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée.

³ Loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé.

² Wet van 8 december 2022 betreffende de meldingskanalen en de bescherming van de melders van integriteitsschendingen in de federale overheidsinstanties en bij de geïntegreerde politie.

³ Wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector.

aux signalements de violations du droit belge. La fraude sociale et fiscale a également été ajoutée à la législation.

Pour chacun de ces secteurs, des autorités compétentes ont été désignées, chargées de traiter les signalements. En matière financière, par exemple, il s'agit de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et de la Cellule de traitement des informations financières (CTIF). Le gouvernement a désigné une trentaine de services compétents par arrêté royal.⁴

Dans le cas de signalements d'atteintes à l'intégrité dans un service public fédéral, le Médiateur fédéral vérifie la recevabilité des signalements ainsi que les suspicions raisonnables d'atteinte à l'intégrité, une enquête est menée et le lanceur d'alerte est protégé. Pour le secteur privé, le rôle du Médiateur fédéral est différent. Le lanceur d'alerte pourra s'adresser directement à l'autorité compétente de son secteur, ou au Médiateur fédéral en sa qualité de coordinateur fédéral.

Par conséquent, le Médiateur fédéral est habilité à recevoir des signalements et à en examiner la recevabilité. En principe, ce n'est toutefois pas lui qui mène l'enquête: il la transfère au service compétent. Le Médiateur fédéral est habilité à protéger les lanceurs d'alerte.

En outre, le rôle de coordinateur fédéral consiste à promouvoir les bonnes pratiques de traitement des signalements par les différentes autorités compétentes, en vue d'y apporter une certaine cohérence. Dans ce cadre, le Médiateur fédéral conclut des protocoles d'accord avec les services compétents pour définir les modalités de coopération et régir le transfert d'informations. Parmi les autres questions examinées figurent le respect des mesures de confidentialité, la conformité aux exigences du RGPD, la mise en place de groupes de discussion se réunissant régulièrement et promouvant l'échange de bonnes pratiques, ainsi que la garantie d'une bonne cohérence de tous les signalements.

Un protocole d'accord a déjà été signé. Chaque autorité souhaite adapter le modèle d'accord à ses besoins. Une réunion d'information avec tous les services concernés a également été organisée.

⁴ Arrêté royal du 22 janvier 2023 portant désignation des autorités compétentes pour la mise en œuvre de la Loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé.

doorgetrokken naar meldingen van schendingen van Belgisch recht. Sociale en fiscale fraude werden eveneens aan de wetgeving toegevoegd.

Voor elk van deze sectoren werden bevoegde autoriteiten aangeduid, belast met de behandeling van de meldingen. In financiële zaken gaat het bijvoorbeeld over de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI). De regering heeft een dertigtal bevoegde diensten aangeduid bij koninklijk besluit.⁴

Bij meldingen van integriteitsschendingen bij een federale overheidsdienst verifieert de federale Ombudsman de ontvankelijkheid van meldingen alsook het redelijke vermoeden dat de integriteitsschending effectief heeft plaatsgevonden, wordt een onderzoek uitgevoerd en de klokkenluider beschermd. Voor de privésector is de rol van de federale Ombudsman anders ingevuld. De klokkenluider zal zich rechtstreeks tot de bevoegde autoriteit voor zijn sector kunnen wenden, of tot de federale Ombudsman in diens hoedanigheid van federale coördinator.

De federale Ombudsman heeft bijgevolg de bevoegdheid om meldingen te ontvangen en de ontvankelijkheid ervan te onderzoeken. Het onderzoek wordt echter normaal gezien niet door deze instelling gevoerd, maar overgemaakt aan de bevoegde dienst. De federale Ombudsman is wel bevoegd om de klokkenluiders te beschermen.

Daarnaast omvat de rol van federale coördinator het bevorderen van goede praktijken voor het behandelen van de meldingen door de verschillende bevoegde autoriteiten. Het is de bedoeling om enige coherentie te brengen in deze behandeling. In dit kader sluit de federale Ombudsman protocolakkoorden met de bevoegde diensten, teneinde de samenwerkingsmodaliteiten vast te leggen en de informatieoverdracht te regelen. Andere zaken die bekeken worden zijn het naleven van de vertrouwelijkheidsmaatregelen, het voldoen aan de vereisten van de AVG, het voorzien van discussiegroepen om geregeld te vergaderen en de uitwisseling van goede praktijken te bevorderen, alsook een goede coherentie van alle meldingen te waarborgen.

Er werd reeds één protocolakkoord getekend. Elke autoriteit wenst het modelakkoord aan te passen aan haar noden. Er werd daarnaast een informatievergadering met alle betrokken diensten georganiseerd.

⁴ Koninklijk besluit van 22 januari 2023 tot aanduiding van de bevoegde autoriteiten voor de uitvoering van de wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector.

M. David Baele (Médiateur fédéral) ajoute que le Médiateur fédéral, en tant que coordinateur fédéral pour les atteintes à l'intégrité dans le secteur privé, peut recevoir des signalements externes et est censé juger de la recevabilité et du caractère raisonnable des suspicions d'une atteinte ou non à l'intégrité. Ensuite, il examine qui est compétent, sur la base de l'arrêt royal du 22 janvier 2023 précité et des protocoles d'accord avec les autorités compétentes. Le signalement est transmis et le suivi est assuré par l'autorité compétente, qui mènera une enquête.

Dans des cas exceptionnels, s'il apparaît que l'arrêt royal précité ne désigne pas d'autorité compétente pour suivre un signalement donné, le Médiateur fédéral mènera lui-même l'enquête.

La réception et l'envoi sont assurés par le Médiateur fédéral, ce qui n'empêche pas les autorités compétentes de recevoir directement un signalement.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde ensuite la collaboration avec l'Institut fédéral des droits humains (IFDH) concernant la mise en œuvre des deux lois précitées pour le secteur public et pour le secteur privé. La directive (UE) 2019/1937 prévoit plusieurs mesures de soutien. Les lanceurs d'alerte ont la possibilité de demander une assistance financière, juridique ou psychologique à l'IFDH.

Des contacts sont également noués entre le Médiateur fédéral et l'IFDH en vue d'une bonne collaboration. L'IFDH joue un rôle d'information à l'égard des lanceurs d'alerte et sensibilise aux deux législations.

Au niveau de la procédure, plusieurs signalements relatifs au secteur privé ont déjà été reçus à ce jour. Après une enquête de recevabilité, ils ont été transmis aux autorités compétentes, à l'exception d'un signalement qui a été traité par le Médiateur fédéral lui-même.

M. David Baele (Médiateur fédéral) répond ensuite à la question des effectifs et des moyens requis du fait de la nouvelle compétence prévue par la législation sur le secteur privé. Un montant de 832.000 euros a été demandé pour le recrutement de 9 ETP (auditeurs forensic et personnel de soutien). La commission Comptabilité de la Chambre a décidé provisoirement d'allouer un

De heer David Baele (federale Ombudsman) vult aan dat de federale Ombudsman als federale coördinator voor integriteitsschendingen in de private sector externe meldingen kan ontvangen en verondersteld wordt om te oordelen over de ontvankelijkheid en het redelijke vermoeden of er al dan niet sprake is van een integriteitsschending. Vervolgens wordt op basis van het voornoemde koninklijk besluit van 22 januari 2023 en de samenwerkingsprotocollen met de bevoegde autoriteiten bekeken wie bevoegd is. De melding wordt doorgestuurd en de opvolging wordt verzekerd door de betrokken autoriteit die een onderzoek zal voeren.

In uitzonderlijke gevallen, als blijkt dat er bij het voornoemde koninklijk besluit geen autoriteit is aangewezen die bevoegd zou zijn om een bepaalde melding op te volgen, zal de federale Ombudsman zelf het onderzoek voeren.

De ontvangst en dispatching worden verzorgd door de federale Ombudsman, wat niet wegneemt dat de bevoegde autoriteiten ook rechtstreeks een melding kunnen ontvangen.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) gaat vervolgens in op de samenwerking met het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (FIRM) wat de uitvoering van de voornoemde twee wetten voor de overheid en voor de privésector betreft. De Richtlijn (EU) 2019/1937 voorziet in meerdere ondersteuningsmaatregelen. Klokkenluiders hebben de mogelijkheid om bij het FIRM financiële, juridische of psychologische bijstand te vragen.

Er is tevens contact tussen de federale Ombudsman en het FIRM met het oog op een goede samenwerking. Het FIRM heeft een informerende rol ten aanzien van de klokkenluiders en het vergroot de bekendheid van beide wetgevingen.

Wat de procedure betreft, werden op heden reeds enkele meldingen met betrekking tot de privésector ontvangen. Deze meldingen werden na een ontvankelijkheidsonderzoek doorverwezen naar de bevoegde autoriteiten, behalve één melding, die door de federale Ombudsman zelf werd behandeld.

De heer David Baele (federale Ombudsman) beantwoordt vervolgens de vraag naar de bijkomende mensen en middelen die werden gevraagd naar aanleiding van de nieuwe bevoegdheid in het kader van de wetgeving voor de private sector. Er werd 832.000 euro gevraagd voor de aanwerving van 9 VTE (forensisch auditeurs en ondersteunende personeelsleden). De commissie

budget pour le recrutement de 4 ETP pour un montant de 318.000 euros, frais de fonctionnement inclus.

Au cours des années 2023 et 2024, il conviendra d'évaluer si ces quatre personnes sont suffisantes pour assurer les nouvelles compétences légales.

Le Médiateur fédéral dispose également d'un pouvoir de conseil technique auprès de toute autorité impliquée dans la protection. Les lanceurs d'alerte qui déposent une plainte pour représailles des suites du signalement d'une atteinte à l'intégrité sont protégés. Le lanceur d'alerte est libre de se tourner par la suite vers les tribunaux et d'y déposer plainte. Le Médiateur fédéral est alors censé informer le tribunal de la protection déjà accordée au lanceur d'alerte. La meilleure manière d'y procéder, par exemple sous la forme d'un certificat électronique, est encore à l'étude.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) examine ensuite les contacts avec les autorités judiciaires. Lorsqu'il existe une suspicion raisonnable de crime ou de délit dans le cadre d'un signalement, le Médiateur fédéral clôt le dossier et le transmet au parquet.

Au sujet des permanences, le Médiateur fédéral s'efforce d'être aussi accessible et disponible que possible. Outre la possibilité d'un rendez-vous physique avec un membre du personnel à Bruxelles, des permanences sont organisées dans d'autres villes.

M. Aass répond ensuite à la question relative aux applications électroniques proposées par le gouvernement fédéral.

La numérisation des administrations présente des avantages et des inconvénients. Un service qui met en place une application doit le faire pour répondre aux besoins des citoyens, et uniquement après avoir recherché les éventuels bugs pour que tout problème soit corrigé en amont, avant la mise en service.

La plateforme en ligne pour le paiement des amendes routières, par exemple, souffrait de quelques bugs: les numéros de dossier affichés n'étaient pas toujours les bons, de sorte que les paiements ne pouvaient pas être identifiés correctement, avec tous les problèmes que cela entraîne. Deux recommandations ont été adressées à l'administration des suites de ce dossier, et les bugs ont également été corrigés.

Comptabilité van de Kamer besliste om voorlopig budget toe te kennen voor de aanwerving van 4 VTE, voor een bedrag van 318.000 euro, werkingskosten inbegrepen.

In de loop van 2023 en 2024 moet geëvalueerd worden of deze vier mensen volstaan om de nieuwe wettelijke bevoegdheden op te nemen.

De federale Ombudsman heeft ook een bevoegdheid inzake technische adviesverlening ten aanzien van iedere autoriteit die betrokken is bij de bescherming. Klokkenluiders die een klacht indienen omwille van represaillemaatregelen naar aanleiding van de melding van een integriteitsschending worden beschermd. Het staat de melder vrij om nadien nog naar de rechtbank te stappen en daar een klacht in te dienen. De federale Ombudsman wordt dan verondersteld om de rechtbank ook in te lichten over de bescherming die reeds werd toegekend aan de melder. Er wordt nog bekeken op welke manier dat het best aangepakt wordt, bijvoorbeeld in de vorm van een elektronisch certificaat.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) gaat vervolgens in op de contacten met de gerechtelijke autoriteiten. Wanneer in het kader van een melding een redelijk vermoeden van een misdrijf of misdaad bestaat, sluit de federale Ombudsman het dossier en draagt hij het over aan het parket.

Wat de permanenties betreft, probeert de federale Ombudsman zo toegankelijk en beschikbaar mogelijk te zijn. Naast de mogelijkheid tot een fysieke afspraak met een medewerker in Brussel worden er permanenties in andere steden georganiseerd.

De heer Aass antwoordt daarnaast op de vraag met betrekking tot de elektronische toepassingen die door de federale overheid ter beschikking gesteld worden.

De digitalisering van de administraties heeft voor- en nadelen. Een dienst die een applicatie opzet, dient dat te doen om een antwoord te bieden op de noden van de burger, en na een analyse van eventuele bugs, opdat deze problemen opgelost worden voor ingebruikname.

Het online-platform voor de betaling van verkeersboetes had bijvoorbeeld met enkele bugs te kampen: dossiernummers verschenen niet altijd correct, waardoor de betalingen niet correct geïdentificeerd konden worden, met alle problemen van dien. Uit dit geval vloeiden twee aanbevelingen aan de administratie voort. De bugs werden eveneens opgelost.

Il est également important de continuer à offrir aux citoyens qui ne disposent pas de l'équipement ou des connaissances suffisantes pour utiliser ces applications la possibilité de communiquer avec l'administration par d'autres moyens, notamment par un contact personnel direct.

Pourquoi un grand nombre de plaintes sont-elles irrecevables?

Il s'agit surtout, d'une part, de citoyens qui n'ont pas d'abord essayé de trouver eux-mêmes une solution avec l'administration concernée. Une solution proposée par le service concerné lui-même est la meilleure manière de réconcilier les citoyens avec l'administration. Le Médiateur fédéral, lui, n'intervient qu'en deuxième ligne.

D'autre part, des plaintes relatives à des administrations non fédérales sont encore régulièrement déposées. Dans ce cas, la plainte est transmise directement au service de médiation compétent.

Le Médiateur fédéral s'efforce toujours d'aider le citoyen, soit en transférant le dossier au service compétent, soit en indiquant au citoyen les mesures qu'il doit prendre avant que le Médiateur puisse intervenir.

Les services de médiation sont en effet assez nombreux en Belgique, notamment pour les Parlements de toutes les Communautés et Régions. D'autres sont liés aux chemins de fer, à la STIB, aux problèmes liés à l'énergie, aux consommateurs, aux pensions et à certaines communes. Ces services se réunissent de manière informelle au sein de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO). Tous les services de médiation et leurs compétences sont répertoriés sur le site Internet *ombudsman.be*. Le citoyen peut y retrouver le service de médiation à contacter, selon le domaine concerné.

Par ailleurs, des réunions sont régulièrement organisées pour discuter de problèmes similaires, engranger des avancées et, par exemple, améliorer l'accessibilité pour les citoyens vulnérables le cas échéant. Un groupe de travail a été créé pour étudier de telles questions.

M. David Baele (Médiateur fédéral) explique plus avant la question de l'accessibilité, cruciale dans le rapport annuel, qui appelle à prévoir plusieurs canaux de communication.

Proposer des applications numériques est une bonne chose, mais elles doivent être suffisamment claires, sûres et conviviales.

Daarnaast is het belangrijk om aan burgers die niet over voldoende apparatuur of kennis beschikken om deze toepassingen te gebruiken, de mogelijkheid te blijven bieden om op andere manieren met de administratie te communiceren, inzonderheid via rechtstreeks persoonlijk contact.

Verder werd gevraagd waarom een groot aantal klachten niet ontvankelijk is.

Eenzijds gaat het vooral om burgers die niet eerst zelf geprobeerd hebben om een oplossing te vinden bij de betrokken administratie. De beste manier om de burger met de administratie te verzoenen is via een oplossing die door de dienst zelf geboden wordt. De federale Ombudsman komt pas in tweede lijn tussen.

Anderzijds worden nog geregeld klachten ingediend over niet-federale administraties. In dat geval wordt de klacht direct overgemaakt aan de bevoegde ombudsdienst.

Er wordt steeds getracht om de burger zo goed mogelijk verder te helpen, door het dossier aan de bevoegde dienst over te maken of door te wijzen op de noodzakelijke stappen die de burger moet zetten alvorens de federale Ombudsman tussenbeide kan komen.

Er bestaan inderdaad vrij veel ombudsdiensten in België, onder meer bij alle gemeenschaps- en gewestparlementen. Verder zijn er diensten voor de spoorwegen, de MIVB, voor problemen in verband met energie, consumenten, pensioenen, en bij sommige gemeenten. Op een informele manier komen deze diensten samen in het Permanent Overleg Ombudslui (POOL). Alle ombudsdiensten en hun bevoegdheden worden opgelijst op de website *ombudsman.be*. Naargelang van de materie kan de burger daar terugvinden welke ombudsdienst hij kan contacteren.

Daarnaast wordt geregeld overlegd om gelijkaardige problemen te bespreken, vooruitgang te boeken en om bijvoorbeeld indien nodig de toegankelijkheid voor kwetsbare burgers te vergroten. Een werkgroep werd opgericht om dergelijke vragen te onderzoeken.

De heer David Baele (federale Ombudsman) geeft verdere toelichting bij het probleem van de toegankelijkheid dat centraal staat in het jaarverslag, en waarin wordt gevraagd om verschillende communicatiekanalen aan te bieden.

Het werken met digitale toepassingen is weliswaar een goede zaak, maar deze dienen voldoende duidelijk, veilig en gebruiksvriendelijk te zijn.

Auparavant, les citoyens étaient sans cesse renvoyés d'un interlocuteur à l'autre dans leurs contacts avec une administration. Aujourd'hui, le constat est qu'ils sont renvoyés du call center vers la section "Foire aux questions" du site Internet, ou du *chatbot* vers le formulaire. Tout cela est bien compliqué pour les citoyens, en particulier pour les personnes vulnérables qui ont moins de connaissances numériques, par exemple.

Il a été demandé, dans ce contexte, si le Médiateur fédéral prenait des mesures pour aider à promouvoir les compétences numériques. Son rôle est de signaler les problèmes liés à la numérisation et au manque de compétences requises parmi certains groupes vulnérables, mais c'est à d'autres niveaux politiques de prendre de telles initiatives, par exemple dans le domaine de la formation.

Dans le cadre de l'accessibilité, des contacts ont eu lieu avec le SPF BOSA, plus particulièrement au sujet de problèmes relatifs à l'eBox. Les plaintes sont principalement apparues des suites de la crise sanitaire, où il est apparu qu'un nombre important de citoyens avaient involontairement activé cette eBox pour télécharger un certificat COVID-19. Certaines personnes n'ont pas fourni d'adresse électronique et n'ont donc pas été informées de l'arrivée de nouveaux documents dans l'eBox. Il a été demandé au SPF BOSA si des mesures avaient été prises pour améliorer le fonctionnement de l'eBox. Il est en effet prévu, par exemple, de révoquer le consentement automatique si aucune adresse électronique n'a été fournie, et de rendre l'application plus sûre et plus conviviale. Certains aspects seraient même inscrits dans la loi.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) répond ensuite à la question de M. Defossé sur les conséquences du COVID-19. La pandémie est peut-être terminée, mais certaines administrations ont accumulé un arriéré pendant cette période en raison de la charge de travail supplémentaire, par exemple au niveau des allocations de chômage.

En ce qui concerne un potentiel impact négatif du télétravail sur l'accessibilité, tout dépend de la manière dont l'administration concernée s'organise pour rester accessible alors qu'une partie de son personnel travaille à domicile. Pendant la pandémie, par exemple, un système de consultation des dossiers à distance faisait parfois encore défaut. Des progrès ont toutefois été réalisés depuis lors.

Chez le Médiateur fédéral lui-même, des efforts sont consentis pour concilier accessibilité et la demande légitime du personnel de pouvoir télétravailler. Un système de tournante a été mis en place pour assurer une

Vroeger werden mensen bij contact met een administratie vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Nu stelt men vast dat ze van het callcenter naar de rubriek "Veel gestelde vragen" op de website, of van de chatbot naar het formulier gestuurd worden. Voor de burger is dit niet evident, in het bijzonder voor kwetsbare mensen die bijvoorbeeld minder digitaal vaardig zijn.

In deze context werd gevraagd of de federale Ombudsman actie onderneemt om bij te dragen tot het bevorderen van digitale vaardigheden. Het is zijn rol om te wijzen op problemen met digitalisering en het ontbreken van de nodige vaardigheden bij bepaalde kwetsbare groepen, maar het is aan andere beleidsniveaus om dergelijke initiatieven te nemen, bijvoorbeeld op het vlak van vorming.

In het kader van de toegankelijkheid vonden inderdaad contacten plaats met de FOD BOSA, meer bepaald wat de problemen inzake de eBox betreft. De klachten ontstonden voornamelijk naar aanleiding van de coronacrisis, waarbij duidelijk werd dat een aanzienlijk aantal burgers deze eBox onbewust had geactiveerd om een COVID-19-certificaat te downloaden. Sommige mensen gaven geen e-mailadres op en ontvingen vervolgens geen melding van nieuwe documenten in de eBox. Aan de FOD BOSA werd gevraagd of er initiatieven bestaan om het functioneren van de eBox te verbeteren. Er zijn inderdaad plannen om bijvoorbeeld de automatische toestemming weer in te trekken indien er geen e-mailadres werd opgegeven en om de toepassing veiliger en gebruiksvriendelijker te maken. Bepaalde aspecten zouden zelfs wettelijk verankerd worden.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) gaat vervolgens in op de vraag van de heer Defossé in verband met de gevolgen van COVID-19. De pandemie is weliswaar voorbij, maar sommige administraties bouwden tijdens deze periode een achterstand op ten gevolge van de bijkomende werklust, bijvoorbeeld op het vlak van de werkloosheidsuitkeringen.

Inzake de mogelijk negatieve impact van telewerk op de toegankelijkheid hangt alles af van hoe de betrokken administratie zich organiseert teneinde bereikbaar te blijven terwijl een deel van het personeel thuiswerkt. Tijdens de pandemie was er bijvoorbeeld nog niet altijd een systeem beschikbaar om dossiers op afstand te consulteren. Sindsdien werd er wel vooruitgang geboekt.

Bij de federale Ombudsman zelf wordt geprobeerd de legitieme vraag van het personeel naar telewerk te verzoenen met toegankelijkheid. Er werd een beurtrol uitgewerkt om steeds fysiek bereikbaar te blijven tijdens

accessibilité physique permanente pendant les heures d'ouverture. Pour les contacts téléphoniques, le télétravail ne pose aucun problème.

M. David Baele (Médiateur fédéral) ajoute que rien n'indique que le télétravail en soi aurait un impact négatif sur l'accessibilité des administrations.

Par contre, les administrations ne disposent pas toutes d'un système de gestion électronique des dossiers, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur les délais de traitement et l'accessibilité.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde ensuite l'augmentation significative du nombre de plaintes depuis 2018: elles ont augmenté d'environ un tiers en cinq ans. Pendant la pandémie, de nombreuses plaintes spécifiques ont été déposées dans le domaine de la sécurité sociale, en particulier concernant le paiement des allocations de chômage temporaire. En outre, le Médiateur fédéral est mieux connu du public, les administrations signalant aux citoyens qu'ils peuvent s'adresser à lui s'ils ne sont pas satisfaits d'une décision.

L'orateur ne pense pas que le mécontentement envers les administrations ait augmenté, sauf pendant la crise sanitaire où certains services, comme la CAPAC, ont été submergés de demandes.

M. David Baele (Médiateur fédéral) estime que l'explication de la forte hausse du nombre de plaintes doit également être recherchée dans l'afflux important de dossiers dans les administrations, ainsi que dans les initiatives visant à mieux faire connaître le Médiateur fédéral. Par exemple: un nouveau site Internet, des activités sur les médias sociaux et des efforts pour expliquer dans la presse la mission du Médiateur.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde ensuite le domaine de l'asile et de la migration ainsi que le délai de traitement des demandes de prorogation des permis de séjour. Si l'administration ne peut pas traiter une demande dans les délais, une annexe 15 sera délivrée au demandeur. Ce document papier couvre le séjour dans l'attente d'une décision sur la demande de renouvellement. Cependant, ce document ne permet pas toujours de voyager ou d'accéder à certaines applications électroniques. Les employeurs hésitent également à donner ou à prolonger des contrats de travail avec des personnes sous annexe 15. Compte tenu des délais de traitement d'une longueur inacceptable, et de l'alternative inadéquate que représente l'annexe 15, le Médiateur fédéral recommande au Parlement de veiller à ce que les personnes concernées continuent à jouir de

de ouvertures. Voor telefonisch contact vormt telewerk alvast geen probleem.

De heer David Baele (federale Ombudsman) voegt toe dat er geen indicaties zijn dat telewerk op zich een negatieve impact zou hebben op de toegankelijkheid van administraties.

Niet elke administratie beschikt echter over een elektronisch dossierbeheersysteem, wat mogelijk negatieve gevolgen had voor de behandeldingsduur en de toegankelijkheid.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) staat vervolgens stil bij de aanzienlijke toename van het aantal klachten sinds 2018. In vijf jaar tijd steeg dit met ongeveer een derde. Tijdens de pandemie werden veel specifieke klachten ingediend in het domein van de sociale zekerheid, in het bijzonder over de uitkeringen tijdelijke werkloosheid. Daarnaast is de federale Ombudsman bekender geworden bij het publiek. Administraties wijzen burgers er ook op dat ze de federale Ombudsman kunnen contacteren wanneer ze niet tevreden zijn over een beslissing.

De spreker denkt niet dat de ontevredenheid over de administraties gestegen is, behalve tijdens de coronaperiode, toen sommige diensten, zoals de HVW, overweldigd werden door de aanvragen.

De heer David Baele (federale Ombudsman) zoekt de verklaring voor de sterke stijging van het aantal klachten eveneens bij de grote toevloed van dossiers bij de administraties, alsook bij de initiatieven om de bekendheid van de federale Ombudsman te vergroten. Voorbeelden daarvan zijn een nieuwe website, activiteit op de sociale media en inspanningen om de opdracht van de Ombudsman uit te leggen in de pers.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) gaat vervolgens in op het domein asiel en migratie en de termijn voor de behandeling van aanvragen tot verlenging van de verblijfsvergunning. Indien de administratie een aanvraag niet binnen de termijn kan behandelen, wordt een bijlage 15 afgeleverd aan de aanvrager. Dit papieren document dekt het verblijf in afwachting van een beslissing over de verlengingsaanvraag. Mensen kunnen echter niet altijd reizen met dit document en hebben geen toegang tot bepaalde elektronische toepassingen. Werkgevers schrikken er bovendien voor terug om mensen met een bijlage 15 een arbeidscontract te geven of dit te verlengen. Rekening houdend met de zeer lange, moeilijk te aanvaarden behandelingstermijn en het onvolwaardige alternatief dat de bijlage 15 biedt, beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan ervoor te

leurs droits. Une solution possible serait, par exemple, la délivrance d'un titre de séjour électronique.

Pendant la pandémie, le nombre de plaintes relatives à l'asile et à la migration a diminué, mais en 2022, il a de nouveau augmenté pour atteindre près de 38 % du volume total des plaintes. Cela s'explique assurément par le retour à la normale après la pandémie, mais aussi par l'absence de solution structurelle aux problèmes rencontrés par l'OE.

M. David Baele (*Médiateur fédéral*) déclare ensuite que seules huit plaintes ont été reçues au sujet d'*Itsme* en 2020, et six en 2021. Il arrive que des questions sur *Itsme* soient posées par téléphone. L'une des plaintes concernait l'accessibilité du helpdesk.

Le nombre de plaintes concernant *Itsme* reste limité. Par ailleurs, le Médiateur fédéral n'est pas, à proprement parler, compétent pour traiter ces plaintes, puisque *Itsme* relève d'un consortium privé, et non d'un service public fédéral. Cette application permet d'accéder tant aux services publics qu'à des entreprises privées telles que les banques.

Pour des problèmes techniques dans l'application, il est possible de renvoyer au Service de médiation pour le consommateur, le cas échéant.

Il a aussi été demandé pourquoi les problèmes liés à la CAPAC, à l'OE et à l'accessibilité des services publics se répètent, et si les recommandations du Médiateur fédéral ne sont pas suffisamment prises en compte.

M. Baele souligne que 83 % des interventions se sont soldées par un résultat positif, soit par l'obtention d'une réparation totale ou partielle, soit – en cas de difficulté de jauger de la recevabilité ou non d'une plainte – par une médiation. Cette dernière permet souvent de parvenir à une résolution rapide pour le citoyen.

Les recommandations s'adressent d'une part à l'administration, d'autre part au Parlement. Le suivi et la mise en œuvre par les administrations se déroulent généralement bien. Le Médiateur fédéral travaille en bonne intelligence avec les services concernés et réagit rapidement. En ce qui concerne les recommandations au Parlement, M. Baele fait référence au rapport intermédiaire, avec aperçu du suivi durant les dernières années.⁵ L'orateur n'a pas l'impression que le Médiateur fédéral n'est pas écouté, bien au contraire.

⁵ <https://www.mediateurfederal.be/fr/suivi-des-recommandations-2020-2022-0>

zorgen dat de betrokkenen hun rechten kunnen blijven genieten. Een mogelijke oplossing is bijvoorbeeld het afleveren van een elektronisch verblijfstitel.

Tijdens de pandemie nam het aantal klachten over asiel en migratie af, terwijl het in 2022 opnieuw toenam tot bijna 38 % van het totale aantal. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de terugkeer naar een normale situatie na de pandemie, maar ook met het gebrek aan een structurele oplossing voor de problemen bij de DVZ.

De heer David Baele (*federale Ombudsman*) licht vervolgens toe dat er in 2020 slechts acht klachten over *Itsme* werden ontvangen, en zes in 2021. Af en toe worden telefonisch vragen over *Itsme* gesteld. Een klacht betrof de bereikbaarheid van de helpdesk.

Het aantal klachten inzake *Itsme* blijft bijgevolg beperkt. De federale Ombudsman is strikt genomen overigens niet bevoegd om deze klachten te behandelen, aangezien achter *Itsme* een privéconsortium schuilt en geen federale overheidsdienst. De toepassing biedt toegang tot zowel overheidsdiensten als private bedrijven zoals banken.

Voor technische problemen met de applicatie kan eventueel doorverwezen worden naar de consumenten-ombudsdienst.

Verder werd gevraagd waarom de problemen met betrekking tot de HVW, de DVZ en de bereikbaarheid van de overheid telkens terugkeren, en of er te weinig naar de aanbevelingen van de federale Ombudsman wordt geluisterd.

De heer Baele wijst erop dat in 83 % van de tussenkomsten een positief resultaat wordt bereikt, hetzij door het verkrijgen van een geheel of gedeeltelijk herstel, hetzij – wanneer moeilijk kan beoordeeld worden of een klacht al dan niet gegrond is – door een bemiddelende tussenkomst. Op deze laatste manier wordt vaak snel een oplossing voor de burger bekomen.

Aanbevelingen worden enerzijds aan de administratie en anderzijds aan het Parlement gericht. De opvolging en uitvoering door de administraties verloopt meestal vlot. De federale Ombudsman werkt goed samen met de betrokken diensten en speelt kort op de bal. Voor de aanbevelingen aan het Parlement verwijst de heer Baele naar het tussentijds verslag met een overzicht van de opvolging gedurende de voorbije jaren.⁵ De spreker heeft niet de indruk dat er niet naar de federale Ombudsman geluisterd wordt, wel integendeel.

⁵ <https://www.federaalombudsman.be/nl/stand-van-zaken-van-de-aanbevelingen-2020-2022>

Une autre question portait sur les 10 % du nombre total de dossiers dont le traitement prend plus d'un an. Ce pourcentage est en légère baisse par rapport aux 11,5 % de 2021. Il s'agit principalement de plaintes plus complexes sur des problèmes structurels qui nécessitent une enquête et des questions auprès de l'administration. Parfois, les procédures ou la législation doivent être adaptées, ce qui prend du temps. Certains dossiers sont également liés à une recommandation, et prennent de même ainsi plus de temps.

La bonne nouvelle est que la majorité (60 %) des plaintes recevables sont traitées dans un délai de trois mois.

Les plaintes relatives aux allocations de chômage sont en effet en baisse pour la CAPAC, mais en hausse pour les syndicats: leur nombre a fortement augmenté par rapport à 2020, année où les dossiers concernaient principalement le chômage temporaire dû à la crise sanitaire. Souvent, les bénéficiaires recevaient des allocations pour la première fois et n'étaient pas membres d'un syndicat, ce qui les amenait à s'adresser à la CAPAC. En 2021, il s'agissait à nouveau de dossiers de chômage complet pour les personnes qui se sont peut-être affiliées à un syndicat dans l'intervalle. Cela explique le nombre plus élevé de plaintes concernant les syndicats. Le Médiateur fédéral continue d'assurer un suivi ponctuel.

En ce qui concerne les étudiants étrangers et le retard accusé par l'OE, le Médiateur fédéral plaide effectivement pour une adaptation de la procédure. Il a été demandé pourquoi il ne préconisait pas une politique d'asile sévère mais juste. M. Baele y répond que le Médiateur fédéral reste une institution à dotation du Parlement et qu'il n'adopte pas de positions politiques. Lorsque le Médiateur fédéral constate que les délais de traitement prévus par la loi sont d'une longueur inacceptable, il intervient et formule des recommandations au Parlement sur la base des plaintes reçues.

M. Jérôme Aass (Médiateur fédéral) aborde ensuite les éventuelles plaintes liées au manque de personnel au sein des services publics. Ce point n'apparaît pas explicitement dans les plaintes des citoyens, mais il se révèle indirectement à travers des plaintes concernant de nouvelles mesures spécifiques. Ainsi, M. Warmoes a évoqué la mise en œuvre des mesures gouvernementales pour aider la population pendant la crise énergétique.

Un nombre important de questions et de plaintes de la part des citoyens a amené le Médiateur fédéral à contacter le SPF Économie, Direction générale de l'énergie. Lors d'une réunion de travail, l'administration a souligné que les citoyens ne devaient pas nécessairement remplir

Een andere vraag ging over de 10 % van het totale aantal dossiers waarvoor de behandeling meer dan een jaar in beslag neemt. Dit percentage is licht gedaald in vergelijking met de 11,5 % van 2021. Het betreft voornamelijk meer complexe klachten over structurele problemen die bijkomend onderzoek en vragen aan de administratie vergen. Soms moeten procedures of wetgeving aangepast worden, wat meer tijd kost. Sommige dossiers zijn ook gelinkt aan een aanbeveling en nemen daarom meer tijd in beslag.

Het positieve nieuws is dat het merendeel (60 %) van de ontvankelijke klachten binnen een termijn van drie maanden wordt behandeld.

De klachten in verband met de werkloosheidsuitkeringen dalen inderdaad wat de HVW betreft, maar zitten in stijgende lijn voor de vakbonden. Deze zijn fors toegenomen in vergelijking met 2020, toen er vooral dossiers tijdelijke werkloosheid als gevolg van de coronacrisis werden behandeld. Mensen ontvingen vaak voor het eerst een uitkering en waren geen lid van een vakbond, waarop ze zich tot de HVW richtten. In 2021 ging het opnieuw over dossiers volledige werkloosheid van mensen die ondertussen wellicht wel bij een vakbond zijn aangesloten. Dat verklaart het hogere aantal klachten inzake de vakbonden. De federale Ombudsman volgt dit structureel verder op.

Wat de buitenlandse studenten en de vertraging bij de DVZ betreft, pleit de federale Ombudsman inderdaad voor een procedurele aanpassing. Er werd gevraagd waarom er geen streng maar rechtvaardig asielbeleid wordt aanbevolen. De heer Baele wijst erop dat de federale Ombudsman een dotatiegerechtigde instelling van het Parlement blijft, die geen politieke standpunten inneemt. Wanneer de federale Ombudsman vaststelt dat de wettelijke behandelingstermijnen onaanvaardbaar lang zijn, komt hij tussen en gaat hij op basis van de ontvangen klachten over tot aanbevelingen aan het Parlement.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) gaat vervolgens in op eventuele klachten in verband met personeelstekorten bij de overheid. Op zichzelf komt dat punt niet voor in klachten van burgers, maar blijkt het eerder onrechtstreeks uit klachten over nieuwe specifieke maatregelen. Zo verwees de heer Warmoes naar de uitvoering van de regeringsmaatregelen om de bevolking te helpen tijdens de energiecrisis.

Een aanzienlijk aantal vragen en klachten van de burger brachten de federale Ombudsman ertoe om de FOD Economie, Algemene Directie Energie, te contacteren. Tijdens een werkvergadering stipte de administratie aan dat burgers voor de verschillende maatregelen en

les mêmes conditions pour bénéficier des différentes mesures et primes. C'est ainsi, par exemple, que deux applications informatiques différentes ont dû être mises en service pour deux primes différentes, avec une charge de travail supplémentaire à la clé. Beaucoup de travail a été accompli avec les effectifs disponibles. Le Médiateur fédéral reste en contact avec le SPF Économie pour examiner comment traiter les problèmes résiduels.

M. David Baele (Médiateur fédéral) répond enfin à la question de M. Warmoes sur la pénurie de personnel dans les administrations publiques en tant que nœud du problème.

Le fil rouge du rapport annuel 2022 est que les administrations ne sont pas résilientes lorsque le gouvernement prend des mesures en réponse à une crise (coronavirus, Ukraine, etc.): les effectifs et les moyens sont insuffisants pour mettre en œuvre ces mesures. C'est au gouvernement qu'il appartient d'y remédier.

L'orateur évoque ainsi l'initiative de la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, Mme Petra De Sutter, concernant une réserve d'environ 100 fonctionnaires à déployer en cas de pics de demande ou de crises. Cela pourrait être une solution envisageable.

M. Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) demande si MM. Baele et Aass ont l'impression que le retard accumulé par les administrations au cours de la crise sanitaire est en train de se résorber ou, au contraire, de s'accroître davantage en raison de nouvelles demandes.

M. David Baele (Médiateur fédéral) répond que l'arriéré des allocations de chômage est en train d'être comblé, mais qu'il reste important. Le nombre de plaintes introduites auprès du Médiateur fédéral reste également assez élevé, ce qui est lié aux conséquences de la crise sanitaire. Ainsi, l'ONEM mène actuellement des procédures de vérification, des rectifications doivent être apportées et un retour d'information doit être fourni aux organismes de paiement, ce qui prend du temps.

Le nombre de plaintes relatives aux primes énergie reste également conséquent. Le Médiateur fédéral recherche une solution en concertation avec le SPF Économie.

La rapporteure,

Dominiek Sneppe

La présidente,

Sophie De Wit

premies niet noodzakelijk aan dezelfde voorwaarden hoefden te voldoen. Daardoor moesten bijvoorbeeld twee verschillende informaticatoepassingen in gebruik genomen worden voor twee verschillende premies. Dit brengt bijkomende werklast met zich mee. Met het beschikbare personeel werd zeer veel werk verzet. Voor de resterende problemen blijft de federale Ombudsman in contact met de FOD Economie om te bekijken hoe deze behandeld kunnen worden.

De heer David Baele (federale Ombudsman) gaat ten slotte in op de vraag van de heer Warmoes over het personeelstekort bij de overheidsadministraties als centraal probleem.

Een rode draad doorheen het jaarverslag 2022 is dat de administraties niet bestand zijn tegen een stresstest wanneer de regering maatregelen uitvaardigt naar aanleiding van een crisis (corona, Oekraïne enzovoort). Er zijn onvoldoende mensen en middelen om de maatregelen te implementeren. Het is echter aan de regering om op dat vlak actie te ondernemen.

De spreker verwijst naar het initiatief van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, mevrouw Petra De Sutter, inzake een reservepool van een honderdtal ambtenaren die inzetbaar zijn bij aanvraagpieken of tijdens crisissen. Dat kan bijvoorbeeld een mogelijke oplossing zijn.

De heer Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) vraagt of de heren Baele en Aass de indruk hebben dat de tijdens de covidperiode door de administraties opgelopen achterstand verdwijnt, of integendeel verder toeneemt door nieuwe aanvragen.

De heer David Baele (federale Ombudsman) geeft aan dat de achterstand met betrekking tot de werkloosheidsuitkeringen weliswaar wordt ingehaald, maar nog steeds groot blijft. Het aantal klachten bij de federale Ombudsman blijft ook nog vrij hoog, wat te maken heeft met de nasleep van de coronacrisis. Zo voert de RVA nu verificatieprocedures uit, er moeten rechtzettingen gebeuren en er dient teruggekoppeld te worden naar de uitkeringsinstellingen, wat allemaal tijd vergt.

Het aantal klachten in verband met de energieprijzen blijft eveneens zeer hoog. De federale Ombudsman zoekt samen met de FOD Economie naar een oplossing.

De rapportrice,

Dominiek Sneppe

De voorzitter,

Sophie De Wit