

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 januari 2025

14 janvier 2025

JAARVERSLAG 2023
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2023
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Gedachtewisseling

Échange de vues

Verslag

namens de commissie
voor Verzoekschriften
uitgebracht door
de heer **Franky Demon**

Rapport

fait au nom de la commission
des Pétitions
par
M. Franky Demon

Inhoud Blz.

I.	Voorstelling van het jaarverslag 2023 van de federale Ombudsman	3
II.	Gedachtewisseling	8
	A. Vragen van de commissieleden.....	8
	B. Antwoorden van de federale Ombudsman	10

Sommaire Pages

I.	Présentation du rapport annuel 2023 du Médiateur fédéral.....	3
II.	Échanges de vue.....	8
	A. Questions des membres de la Commission.....	8
	B. Réponses du Médiateur fédéral.....	10

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Dominiek Spinnewyn-Snepe

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Dorien Cuylaerts, Christoph D'Haese, Sophie De Wit
VB	Katleen Bury, Dominiek Snepe
MR	Charlotte Deborsu, Julie Taton
PS	Dimitri Legasse, Marie Meunier
PVDA-PTB	Julien Ribaudo, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Pierre Kompany, Carmen Ramlot
Vooruit	Fatima Lamarti
cd&v	Franky Demon
Ecolo-Groen	Tinne Van der Straeten
Open Vld	Katja Gabriëls

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Peter Buysrogge, Theo Francken, Michael Freilich, Darya Safai
Ellen Samyn, Francesca Van Belleghem, Alexander Van Hoecke
Mathieu Bihet, Youssef Handichi, Florence Reuter
Ridouane Chahid, Lydia Mutyebele Ngoi, Patrick Prévot
Roberto D'Amico, Farah Jacquet, Nadia Moscufo
N ., Isabelle Hansez, Ismaël Nuino
N .
N ., Tine Gielis
N .
Vincent Van Quickenborne, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, eerste lid, b), van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2023 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 4 december 2024.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2023 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer David Baele (federaal ombudsman) verduidelijkt om te beginnen dat het gebruikelijk is om het jaarverslag in april, na bezorging ervan aan de Kamer eind maart, aan de commissie voor Verzoekschriften voor te stellen. Dit jaar is er echter voor gekozen om te wachten tot na de verkiezingen van juni 2024 en om het jaarverslag 2023 voor te stellen aan de nieuw samengestelde commissie.

Klachten: tendensen 2023

2023 was een heel bijzonder jaar. Zo ontving de instelling een recordaantal klachten en informatievragen. Daarnaast werden de bevoegdheden van de federale Ombudsman inzake de klokkenluiders uitgebreid. Bovendien kreeg de federale Ombudsman een tijdelijke opdracht van de parlementaire onderzoekscommissie naar seksueel geweld om getuigenissen van slachtoffers van seksueel geweld te ontvangen.

De spreker geeft enkele voorbeelden van het soort problemen waarvoor de burgers de federale Ombudsman contacteerden.

De federale Ombudsman ontving maar liefst 7383 klachten en 2812 informatievragen.

In 75 % van de gevallen kon de federale Ombudsman een positief resultaat behalen. Dat betekent hetzij na bemiddeling een oplossing vinden voor de burger, hetzij na een onderzoek ten gronde herstellen verkrijgen van de overheidsinstantie.

In 77 % van de gevallen contacteren de burgers de instelling online (per mail of via het onlineklachtenformulier).

Op vijf jaar tijd liet het aantal klachten bij de federale Ombudsman een stijging optekenen van bijna 45 %. Dat heeft zeker te maken met de opeenvolgende crisissen (de coronacrisis, de energiecrisis enzovoort) die ons land de voorbije jaren heeft meegemaakt, maar ook met de problematische situatie bij de diensten bevoegd voor

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 1^{er}, b), du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2023 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 4 décembre 2024.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2023 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. David Baele (médiateur fédéral) précise pour commencer qu'il est de coutume de présenter le rapport annuel à la commission des Pétitions en avril, après son dépôt à la Chambre fin mars. Cette année, il a néanmoins été décidé d'attendre le résultat des élections de juin 2024 et de présenter le rapport annuel 2023 à la nouvelle commission.

Plaintes: tendances 2023

L'année 2023 a été très particulière. L'institution a ainsi reçu un nombre record de plaintes et de demandes d'information. Les compétences du Médiateur fédéral ont par ailleurs été élargies en ce qui concerne les lanceurs d'alerte. Le Médiateur fédéral s'est également vu confier une mission temporaire par la commission d'enquête parlementaire sur les abus sexuels afin de recueillir le témoignage de victimes d'abus sexuels.

L'orateur cite quelques exemples du type de problèmes à propos desquels les citoyens ont pris contact avec le Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral a enregistré pas moins de 7383 plaintes et 2812 demandes d'information.

Dans 75 % des cas, le Médiateur fédéral est parvenu à un résultat positif, c'est-à-dire soit trouver une solution pour le citoyen au terme d'une médiation, soit obtenir une correction auprès de l'administration après une enquête sur le fond.

Dans 77 % des cas, les citoyens contactent l'institution en ligne (par courriel ou via le formulaire de plainte en ligne).

En cinq ans, le nombre de plaintes déposées auprès du Médiateur fédéral a augmenté de près de 45 %. Cette hausse trouve certainement son origine dans la succession de crises (pandémie, crise énergétique, etc.) traversées par notre pays ces dernières années mais également dans la situation problématique au

asiel en migratie, zoals de dienst Lang Verblijf van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Volgens de spreker getuigt deze evolutie van een vertrouwensprobleem tussen de burgers en de overheidsinstanties.

Vertrouwen versterken

De heer Jérôme Aass (federaal ombudsman) wijst vooreerst op de titel van het jaarverslag 2023: “Vertrouwen versterken”.

Het vertrouwen van de burgers in de overheid is heel belangrijk voor de democratie. De wetgever heeft de federale Ombudsman precies in het leven geroepen om dat vertrouwen indien nodig te herstellen. De federale Ombudsman vangt het ongenoegen van de burgers en de ondernemingen op via klachten over de handelingen en de werking van de federale overheidsinstanties en gaat samen met de desbetreffende overheidsinstantie op zoek naar oplossingen.

De voorbije jaren werden niet alleen de burgers maar ook de overheidsinstanties geconfronteerd met opeenvolgende crisissen en tal van uitdagingen. De burgers hebben steun gezocht bij de overheid, maar voor bepaalde overheidsinstanties werd het almaar moeilijker om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden vanwege de hoge werkdruk en de nieuwe uitdagingen. De burgers hebben dan weer niet of slechts moeilijk verkregen waarop ze recht hadden wat hun vertrouwen in de overheid kan aantasten.

Op basis van de hem voorgelegde zaken heeft de federale Ombudsman enkele aandachtspunten geformuleerd om dat vertrouwen te versterken.

De overheidsinstanties moeten de door hen gemaakte beloften kunnen nakomen. Daartoe moeten zij stressbestendig zijn. De spreker is zich ervan bewust dat de overheidsinstanties in moeilijke en dringende omstandigheden hebben moeten werken, maar naar zijn mening mogen de burgers daarvan niet het slachtoffer zijn.

De overheidsinstanties moeten daarenboven hun digitale toepassingen veilig en gebruiksvriendelijk maken. Hoewel de digitalisering tal van voordelen heeft voor alle burgers en overheidsinstanties, zijn er nog steeds burgers die het daarmee moeilijk hebben en die liever een persoonlijk en rechtstreeks contact hebben met een overheidsinstantie.

Voorts moeten de overheidsinstanties zelf bij machte zijn de fouten die in de dossiers werden gemaakt te corrigeren. Daarom vormt een degelijke

sein des services compétents en matière d’asile et de migration, comme le Service long séjour de l’Office des Étrangers (OE). Selon l’orateur, cette évolution est le signe d’un problème de confiance entre les citoyens et les administrations.

Renforcer la confiance

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) rappelle pour commencer le titre du rapport annuel 2023: “Renforcer la confiance”.

La confiance des citoyens dans les administrations est d’une grande importance pour notre démocratie. Le législateur a d’ailleurs mis en place le Médiateur fédéral pour rétablir cette confiance s’il y a lieu. Le Médiateur fédéral recueille le mécontentement des citoyens et des entreprises par le biais des plaintes relatives aux actes et au fonctionnement des administrations fédérales et il cherche des solutions avec l’administration.

Ces dernières années, les citoyens mais aussi les administrations ont été confrontés à des crises successives et de nombreux défis. Les citoyens ont cherché le soutien du gouvernement, mais pour certaines administrations il était de plus en plus difficile de fournir un service de qualité en raison de la charge de travail élevée et des nouveaux défis auxquels elles faisaient face. D’autre part, des citoyens n’ont pas reçu ou ont eu des difficultés à obtenir ce à quoi ils avaient droit, ce qui peut ébranler leur confiance dans les administrations.

À partir des dossiers reçus, le Médiateur fédéral a formulé des points d’attention pour renforcer cette confiance.

Les administrations doivent être en mesure de tenir les promesses faites. Pour cela, elles doivent être résistantes au stress. L’orateur comprend les situations difficiles et urgentes dans lesquelles les administrations ont dû travailler, mais il estime que les citoyens ne doivent pas en être les victimes.

Les administrations doivent aussi rendre leurs applications numériques sûres et conviviales. Même si la numérisation présente d’énormes avantages pour l’ensemble des citoyens et des administrations, il subsiste toujours des citoyens qui ont des difficultés par rapport à cette numérisation et qui souhaitent un contact personnel et direct avec l’administration.

Par ailleurs, les administrations doivent être en mesure de corriger elles-mêmes les erreurs commises dans les dossiers. Pour cela, un solide service de plainte de

eerstelijnsklachtendienst een sleutelement voor een goede vertrouwensrelatie tussen de burgers en de overheidsinstanties.

Ten slotte moeten de overheidsinstanties open en transparant communiceren. Ze moeten op proactieve wijze heldere informatie aanreiken. De burgers kunnen begrip opbrengen wanneer ze erover worden geïnformeerd dat iets niet zo goed gaat als verwacht of dat ze langer zullen moeten wachten dan gepland.

Het Centrum Integriteit in cijfers

Met de nieuwe klokkenluiderswetgeving die begin 2023 in werking is getreden, werd een belangrijke stap gezet opdat klokkenluiders gemakkelijker zaken zouden kunnen melden. Sindsdien kunnen ook de werknemers uit de privésector dat doen. Voorheen was een en ander vrijwel alleen mogelijk in de openbare sector en reeds bij de federale Ombudsman.

Thans kunnen de klokkenluiders uit de openbare dan wel de privésector zaken melden via drie kanalen: intern (binnen de onderneming of overheidsinstantie), extern of door openbaarmaking.

De federale Ombudsman is een extern kanaal voor de meldingen uit de federale openbare sector. Voor alles wat de politiediensten betreft, fungeert het Comité P als extern kanaal. Inzake de inlichtingendiensten vervult het Comité I die rol.

De federale Ombudsman stelt onderzoeken in. Na afloop daarvan wordt een verslag opgesteld met mogelijke aanbevelingen om de werking van die overheidsinstanties te verbeteren.

In de privésector kunnen zaken extern gemeld worden bij de federale Ombudsman en bij een dertigtal door de regelgeving aangewezen bevoegde autoriteiten. In die sector is de federale Ombudsman ook de federale coördinator voor de behandeling van de meldingen door die bevoegde autoriteiten. Zo probeert de federale Ombudsman goede praktijken te bevorderen. De federale Ombudsman stelt met andere woorden over het algemeen geen onderzoek in in de privésector. Na te hebben nagekeken of een melding ontvankelijk is, bezorgt de federale Ombudsman haar aan de bevoegde autoriteit voor verder onderzoek. Slechts in zeldzame gevallen zal de federale Ombudsman een onderzoek instellen: wanneer er geen bevoegde autoriteit is of wanneer die aangeeft dat zijzelf het onderzoek niet kan instellen.

première ligne vaut son pesant d'or dans une bonne relation de confiance entre les citoyens et les administrations.

Enfin, les administrations doivent communiquer de manière ouverte et transparente. Elles doivent fournir des informations claires de manière proactive. Les citoyens peuvent faire preuve de compréhension lorsqu'ils savent que quelque chose se passe moins bien que prévu ou qu'ils vont devoir attendre plus longtemps que prévu.

Le Centre Intégrité en chiffres

Avec la nouvelle législation sur les lanceurs d'alerte entrée en vigueur début 2023, une étape importante a été franchie pour faciliter les signalements des lanceurs d'alerte. Depuis lors, les employés du secteur privé peuvent aussi effectuer des signalements. Auparavant, cela n'était possible principalement que dans le secteur public et déjà auprès du Médiateur fédéral.

Tant les lanceurs d'alerte du secteur public que du secteur privé peuvent effectuer un signalement de trois manières. Ils peuvent le faire en interne (au sein de l'entreprise ou de l'administration), en externe ou encore en le divulguant publiquement.

Le Médiateur fédéral est un canal externe pour les signalements qui émanent du secteur public fédéral. Pour tout ce qui touche aux services de police, c'est le comité P qui fait fonction de canal externe. Pour les services de renseignement, ce rôle est attribué au comité R.

Le Médiateur fédéral effectue des enquêtes. À la fin de celles-ci, il établit un rapport qui comprend d'éventuelles recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement de ces administrations.

Dans le secteur privé, le signalement externe peut être effectué auprès du Médiateur fédéral et auprès d'une trentaine d'autorités compétentes désignées par la réglementation. Dans ce secteur, le Médiateur fédéral est aussi le coordinateur fédéral pour le traitement des signalements par ces autorités compétentes. Le Médiateur fédéral essaie par exemple de promouvoir des bonnes pratiques. En d'autres termes, le Médiateur fédéral n'effectue généralement pas d'enquête dans ce secteur. Après avoir analysé la recevabilité du signalement, il le transmet à l'autorité compétente pour effectuer une enquête plus approfondie. Ce n'est que dans de rares cas que le Médiateur fédéral effectue l'enquête lorsqu'il n'existe pas d'autorité compétente ou lorsque celle-ci indique ne pas être en mesure de mener l'enquête elle-même.

In 2023 hebben de bevoegde autoriteiten 1010 meldingen ontvangen. Daarnaast heeft de federale Ombudsman 209 meldingen ontvangen uit de privésector.

De federale Ombudsman heeft 62 meldingen van klokkenluiders uit de federale openbare sector en 22 beschermingsdossiers behandeld. Beoogd wordt de klokkenluiders te beschermen tegen mogelijke represailles (ontslag, overplaatsing enzovoort).

Van alle ontvangen meldingen waren er 74 anoniem. De nieuwe wetgeving die in 2023 in werking is getreden, heeft anonieme meldingen mogelijk gemaakt.

Opvolging van de rapporten en de aanbevelingen

Energiepremies

De spreker merkt op dat de bevoegde ministers het noodzakelijke budget hebben kunnen vrijmaken om alle toegekende energiepremies uit te betalen. De aanbeveling inzake de energiepremies zal dus binnenkort kunnen worden afgevinkt, aangezien ze in de praktijk is gebracht.

Registratierechten (Brussel en Wallonië)

De spreker brengt in herinnering dat registratierechten een gewestbevoegdheid zijn. Vlaanderen int zelf de registratierechten die op zijn grondgebied van toepassing zijn, terwijl de registratierechten ten gunste van het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door de FOD Financiën worden geheven.

Elk jaar moeten ongeveer 1000 mensen het bij de aankoop van hun woning verkregen belastingvoordeel op de registratierechten terugstorten aan de FOD Financiën en ook nog eens een boete betalen, aangezien ze niet aan de voorwaarden voldoen om dat voordeel te kunnen blijven genieten.

De federale Ombudsman heeft in zijn onderzoeksverslag melding gemaakt van enkele problemen, zoals het gebrek aan informatie en de moeilijkheid om plots bedragen op te hoesten die tot 30.000 euro kunnen oplopen.

Naar aanleiding daarvan heeft de federale Ombudsman negen aanbevelingen aan de FOD Financiën gedaan. De spreker somt er enkele van op. Zes ervan werden reeds in de praktijk gebracht; voor de overige drie ziet de federale Ombudsman toe op de opvolging.

En 2023, les autorités compétentes ont reçu 1010 signalements. À ce chiffre s'ajoutent les 209 signalements émanant du secteur privé reçus par le Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral a traité 62 signalements de lanceurs d'alerte au sein du secteur public fédéral et 22 demandes de protection. Il s'agit de protéger les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles mesures de représailles (licenciement, mutation, ...).

De tous les signalements reçus, 74 ont été effectués de manière anonyme. Cette possibilité est prévue par la nouvelle législation entrée en vigueur en 2023.

Suivi des rapports et des recommandations

Primes énergie

L'orateur relève que les ministres compétents ont pu dégager le budget nécessaire pour payer toutes les primes énergies octroyées. La recommandation relative aux primes énergie sera donc bientôt clôturée puisqu'elle a été rencontrée.

Droits d'enregistrement (Bruxelles et Wallonie)

L'orateur rappelle que les droits d'enregistrement sont une matière régionalisée. La Flandre perçoit elle-même les droits d'enregistrement. Dans les cas de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale, c'est le SPF Finances qui perçoit les droits d'enregistrement pour leur compte.

Chaque année, un millier de personnes doit rembourser l'avantage fiscal reçu sur les droits d'enregistrement à l'achat de leur habitation et payer une amende au SPF Finances car elles n'ont pas respecté les conditions prévues par la réglementation pour continuer à en bénéficier.

Dans son rapport d'enquête, le Médiateur fédéral a relevé un certain nombre de problèmes, notamment en matière d'information et des difficultés à rembourser subitement des montants qui peuvent s'élever jusqu'à 30.000 euros.

Le Médiateur fédéral a adressé neuf recommandations en la matière au SPF Finances. L'orateur en donne quelques exemples. Six d'entre elles ont déjà été rencontrées. Le Médiateur fédéral assure le suivi des trois autres.

Nationaliteit van kinderen van Palestijnse afkomst

De federale Ombudsman heeft in zijn aanbeveling daarover aan de DVZ gevraagd dat de wettelijke bevoegdheden inzake nationaliteit zouden worden geëerbiedigd.

In het najaar van 2023 kreeg de federale Ombudsman verscheidene klachten over brieven van de DVZ aan de Belgische gemeenten, met daarin de instructie de Belgische nationaliteit van in België geboren kinderen met ouders van Palestijnse afkomst in te trekken of te wijzigen. Sommige gemeenten hebben die instructies gevolgd, andere niet.

De federale Ombudsman heeft vastgesteld dat de DVZ daarmee zijn bevoegdheden te buiten is gegaan, aangezien de bevoegdheid inzake de toekenning van de Belgische nationaliteit de ambtenaar van de burgerlijke stand toebehoort. In geval van twijfel kan die laatste de procureur des Konings om advies verzoeken. Die adviserende bevoegdheid is exclusief van aard.

De federale Ombudsman volgt de aanhoudende klachten daarover verder op.

Memorandum

Naar aanleiding van de federale verkiezingen en op basis van klachten van burgers heeft de federale Ombudsman ter attentie van de beleidsverantwoordelijken en de federale parlementsleden een memorandum opgesteld met onder andere aandachtspunten inzake het optreden en de werking van de federale overheidsinstanties en de behandeling van meldingen van klokkenluiders.

In dat memorandum verzoekt de federale Ombudsman de beleidsmakers om te blijven investeren in betrouwbare federale overheidsdiensten.

Hij pleit daarin tevens voor performante, wendbare, toegankelijke, menselijke en empathische overheidsdiensten, alsook voor een antwoord op de door de digitalisering opgeworpen uitdagingen (zeker ten behoeve van wie zwakker staat) en op de eerbiediging van de mensenrechten.

Voorts beklemtoont de federale Ombudsman dat de goede werking van de democratie en het vertrouwen van de burger in de overheidsinstanties en in de bedrijven vallen of staan met de mate waarin de overheidsinstanties en de bedrijven integer zijn.

Misbruiken, fraude en inbreuken tegen de wet moeten krachtdadig worden aangepakt en zoveel mogelijk worden voorkomen. Wat dat betreft, spelen de meldingen

Nationalité d'enfants d'origine palestinienne

Dans sa recommandation en la matière, le Médiateur fédéral a demandé à l'OE de respecter les compétences légales en matière de nationalité.

À l'automne 2023, le Médiateur fédéral a été saisi de plaintes dans lequel il ressortait que l'OE adressait des courriers aux communes belges leur demandant de retirer ou modifier la nationalité belge d'enfants nés en Belgique de parent(s) d'origine palestinienne. Certaines communes ont suivi ces instructions, d'autres pas.

Le Médiateur fédéral a constaté que l'OE dépassait ses compétences. La compétence en matière d'attribution de la nationalité belge est une compétence de l'officier d'état civil de la commune. En cas de doute, il lui est possible de demander un avis au procureur du Roi. Cette compétence d'avis est exclusive.

Le Médiateur fédéral a continué à recevoir des plaintes à ce sujet et en assure le suivi.

Mémorandum

Suite aux élections fédérales, le Médiateur fédéral a adressé un mémorandum aux responsables politiques et aux députés fédéraux comprenant certains points d'attention découlant des signaux reçus des citoyens à travers leurs plaintes relatives aux actes et fonctionnement des administrations fédérales ou du traitement des signalements de lanceurs d'alerte.

Dans ce mémorandum, le Médiateur fédéral demande de continuer à investir dans des services publics fédéraux fiables.

Le Médiateur fédéral souligne également le besoin de services publics performants et agiles, d'accessibilité, d'humanité et d'empathie, d'apporter une réponse aux défis posés par la numérisation (en particulier pour les publics vulnérables) et de respecter les droits humains.

Le Médiateur fédéral souligne par ailleurs que l'intégrité des services publics et des entreprises est essentielle au bon fonctionnement de la démocratie et à la confiance des citoyens dans les administrations et les entreprises.

Les abus, les fraudes et les infractions à la loi doivent être traités avec fermeté et évités autant que possible. À cet égard, les lanceurs d'alerte qui les signalent jouent

van klokkenluiders een essentiële rol. Met de nieuwe wetgeving inzake klokkenluiders werd een grote stap gezet, aangezien werknemers uit privébedrijven voortaan ook meldingen kunnen doen.

Toch zijn er nog hiaten in de wet en gebeurt het dat werknemers in bedrijven en bij overheidsinstanties onregelmatigheden niet willen of durven melden.

De federale Ombudsman pleit dan ook voor een verdieping van de speak-upcultuur en voor het wegwerken van de leemten in de klokkenluiderswet, die tevens meer bekendheid moet krijgen.

Op de agenda

Op 9 december 2024 organiseert de federale Ombudsman een studiedag naar aanleiding van de tiende verjaardag van het Centrum Integriteit en van de inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving inzake klokkenluiders.

De publicatie van de gids ter attentie van de klokkenluiders staat gepland voor 11 december 2024. Op die manier probeert de federale Ombudsman zoveel mogelijk ruchtbaarheid aan die wetgeving te geven, teneinde ze beter bekend te maken.

In 2025 zal de federale Ombudsman een verslag over de betaling van de werkloosheidsuitkeringen publiceren. Later op het jaar komt er een rapport over migratie.

Eind maart 2025 zal de federale Ombudsman het jaarverslag 2024 aan de voorzitter van de Kamer bezorgen.

II. — GEDACHTEWISSELING

A. Vragen van de commissieleden

Mevrouw Marie Meunier (PS) bedankt de federale ombudsmannen voor hun verslag en vooral voor hun belangrijke werk, waarmee zij dagelijks helpen voorkomen dat er een muur wordt opgetrokken tussen de burgers en de federale overheidsdiensten.

Andermaal blijkt dat de federale Ombudsman steeds meer dossiers opent. Dient men daaruit op te maken dat de diensten van de federale Ombudsman meer bekendheid krijgen of dat de kloof tussen de overheidsinstanties en de burgers groter lijkt te worden?

un rôle essentiel. Avec la nouvelle législation concernant les lanceurs d'alerte, une étape importante a été franchie puisque maintenant les membres du personnel des entreprises du secteur privé ont également la possibilité de faire des signalements.

Cependant, d'une part, certaines lacunes subsistent et, d'autre part, les collaborateurs des entreprises et des administrations ne veulent pas ou n'osent pas toujours signaler des irrégularités.

Le Médiateur fédéral appelle donc à développer davantage la culture de la parole et à combler les lacunes de la législation sur les lanceurs d'alerte et à mieux faire connaître cette législation.

Sur l'agenda

Le 9 décembre 2024, le Médiateur fédéral organise une journée d'étude à l'occasion du dixième anniversaire du Centre Intégrité et de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation sur les lanceurs d'alerte.

Il est prévu de publier le 11 décembre 2024 un guide à l'attention des lanceurs d'alerte. Ainsi, le Médiateur fédéral essaie aussi d'assurer la meilleure publicité possible afin de mieux faire connaître cette législation.

Le Médiateur fédéral publiera également en 2025 un rapport concernant le paiement des allocations de chômage. Plus tard dans l'année, il est prévu de publier un rapport sur la migration.

Fin mars 2025, le Médiateur fédéral remettra le rapport annuel 2024 au président de la Chambre.

II. — ÉCHANGES DE VUE

A. Questions des membres de la Commission

Mme Marie Meunier (PS) remercie les médiateurs fédéraux pour leur rapport et surtout pour leur important travail qui permet au quotidien d'éviter qu'un mur ne se construise entre les citoyens et les services publics fédéraux.

Une nouvelle fois, on doit constater une augmentation du nombre de dossiers qui parviennent au Médiateur fédéral. Doit-on le comprendre comme le fait que les services du Médiateur fédéral sont de plus en plus connus ou qu'un fossé semble se creuser entre les administrations et les citoyens?

Het verslag en de hoofdlijnen ervan weerspiegelen onze maatschappij: de digitale kloof, de opvangcrisis, de toegang tot de overheidsdiensten enzovoort. Het zijn allemaal voorbeelden van alomtegenwoordige thema's, die voor de PS-fractie eveneens speerpunten zijn. Dit verslag zal dus eens te meer een belangrijke inspiratiebron vormen voor de parlementaire werkzaamheden van de PS-fractie.

Inzake de klokkenluiders en de nieuwe wetgeving vraagt de spreker hoe de ombudsmannen een en ander evalueren, wat zowel hun interne capaciteiten als de tenuitvoerlegging van de wetgeving in de openbare en de privésector betreft. Wat voor evoluties hebben zij gezien sinds het vorige verslag? Zijn er verschillen tussen de openbare en de privésector? Wat voor overleg heeft er plaatsgevonden tussen de ombudsmannen en de andere verantwoordelijken voor het beheer van de klachten van klokkenluiders, bijvoorbeeld binnen de politie (Comité P) of Defensie?

Aangaande de toegankelijkheid van de overheidsdiensten en in het bijzonder de aanpak van de digitale kloof vraagt de spreker 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. Wat vinden de federale ombudsmannen van de verschillende door de Federale Staat ontwikkelde applicaties en van de bevattelijkheid en toegankelijkheid ervan voor burgers met een smartphone of met de nodige computervaardigheden?

Vervolgens vraagt de spreker wat voor mogelijkheden de burgers hebben wanneer hun klacht onontvankelijk wordt verklaard. Binnen welke termijn mag de burger over het algemeen een antwoord verwachten, gelet op het toenemende aantal dossiers?

Wat voor overleg is er tot slot op intra-Belgisch niveau, soms lokaal en intrafederaal, met name om de grote tendensen te analyseren en een goede communicatie tussen de ombudsmannen te bewerkstelligen, rekening houdend met de bevoegdheidsverdeling die wegens de Belgische staatsstructuur niet altijd even duidelijk is?

Sinds 2023 kunnen meldingen anoniem worden ingediend bij het Centrum Integriteit. Dat jaar werden er 74 meldingen anoniem ingediend. *Mevrouw Katleen Bury (VB)* verneemt graag wat de ombudsmannen van deze evolutie vinden.

Van de negen aanbevelingen die verband houden met registratierechten zijn er zes uitgevoerd. Waarover handelen de overige drie aanbevelingen?

Le rapport et les lignes majeures identifiées sont le miroir de notre société: le fossé numérique, la crise de l'accueil, l'accès aux services publics... Autant de thématiques omniprésentes et qui constituent également des priorités pour le groupe PS. Ce rapport constituera donc, une nouvelle fois, une source d'alimentation importante pour les travaux parlementaires du groupe PS.

Concernant les lanceurs d'alerte et la nouvelle législation, la députée se demande quelle évaluation les médiateurs en tirent tant par rapport à leurs capacités internes que par rapport à la mise en œuvre de la législation dans les secteurs public et privés. Depuis le précédent rapport, quelles évolutions ont-ils observées? Y-a-t-il des différences entre les secteurs public et privé? Quelle concertation les médiateurs ont-ils avec les autres responsables de la gestion des plaintes des lanceurs d'alerte par exemple au niveau de la police (Comité P) ou de la Défense?

En ce qui concerne l'accessibilité des services publics, et notamment la lutte contre le fossé numérique, des réunions ont-elles déjà eu lieu avec le gouvernement (et notamment avec le SPF BOSA) à ce sujet pour assurer le suivi des recommandations du Médiateur fédéral? Quel regard les médiateurs portent-ils 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?

Puis, l'oratrice s'interroge sur les pistes données aux citoyens lorsque leur plainte est déclarée "non-recevable". Quel est en général le délai de réponse vu les chiffres en constante augmentation?

Enfin, quelle concertation existe-t-il au niveau intra-belge, parfois local et intra-fédéral, notamment dans l'analyse des tendances lourdes, pour assurer une bonne communication entre les médiateurs, notamment en fonction de la répartition des compétences pas toujours claire compte tenu de l'organisation de notre pays?

Depuis 2023, les signalements peuvent être introduits de manière anonyme auprès du Centre Intégrité. Cette année-là, 74 signalements ont été effectués de manière anonyme. *Mme Katleen Bury (VB)* aimerait savoir ce que les médiateurs pensent de cette évolution.

Sur les neuf recommandations relatives aux droits d'enregistrement, six ont été mises en œuvre. Sur quoi portent les trois recommandations restantes?

Het jaarverslag 2023 vermeldt zes werven. Welke uitdagingen stelt elk van die werven nog aan de federale Ombudsman? Welke stappen zullen worden ondernomen om vooruitgang te maken?

Tot slot vraagt de spreekster hoe de federale Ombudsman phishing, waarbij overheidsdiensten worden betrokken, kan anticiperen.

De federale Ombudsman monitort vragen waarvoor het niet bevoegd is. Zo gaan signalen niet verloren. Dat blijkt ook uit de rubriek “veelgestelde vragen” op de website van de federale Ombudsman. *De heer Franky Demon (cd&v)* heeft daar enkele vragen bij. Als vaak wordt geklikt op eenzelfde vraag, wordt de desbetreffende overheidsinstantie daarvan op de hoogte gebracht? Zo ja, heeft dat het gewenste resultaat? Loopt de samenwerking met bepaalde overheidsinstanties stroever of loopt het overal even vlot?

Uit het jaarverslag blijkt dat federale overheidsinstanties soms niet bij machte zijn om crisismaatregelen tijdig en correct uit te voeren. De federale Ombudsman verwijst hierbij naar het gebrek aan personeel en middelen en naar de noodzaak om beslissingen meermaals te communiceren. De instelling pleit er ook voor om overheidsinstanties voldoende voorbereidingstijd te geven. Ontbreekt het niet gewoon aan risicocultuur bij onze overheidsinstanties? Kan men uit het jaarverslag afleiden dat de overheidsinstanties te weinig voorbereid zijn op crisissen en op de noodzaak om in dergelijke gevallen snel te schakelen? Hoe kan men daaraan tegemoetkomen? Hoe kunnen federale overheidsinstanties crisisbestendiger worden gemaakt en hoe kan ervoor worden gezorgd dat ook in zulke situaties de dienstverlening aan de burger niet in het gedrang komt?

Volgens de federale Ombudsman dienden de FOD Economie (in het kader van uitkeringen van energiepremies) en de DVZ (voor verschillende problematieken) in 2023 nog steeds structurele oplossingen uit te werken. Valt er intussen bij de betrokken overheidsinstanties voldoende vooruitgang vast te stellen? De spreker ontvangt graag een actuele stand van zaken.

Sinds het najaar van 2023 zijn er opnieuw klachten van werklozen die door de laattijdigheid van de uitbetalingsinstelling hun werkloosheidsuitkering misliepen. Het onderzoek van de federale Ombudsman hieromtrent zou daarom worden voortgezet, zelfs nadat de RVA eerder al een actieplan had uitgewerkt. Hoe staat het met dat onderzoek? Komen er nog dergelijke klachten binnen?

Le rapport annuel 2023 mentionne six chantiers. Quels défis le Médiateur fédéral doit-il encore relever pour chacun d'entre eux? Quelles mesures seront prises pour progresser?

Enfin, l'intervenante s'interroge sur la manière dont le Médiateur fédéral peut anticiper le hameçonnage impliquant les administrations.

Le Médiateur fédéral procède au monitoring des questions pour lesquelles il n'est pas compétent. Ces signalements ne sont donc pas perdus. Cela ressort également de la section “questions fréquentes” sur le site web du Médiateur fédéral. *M. Franky Demon (cd&v)* s'interroge à ce sujet. Si l'on clique souvent sur une même question, l'administration concernée en est-elle informée? Dans l'affirmative, cela produit-il le résultat escompté? Y a-t-il des administrations où la coopération est plus difficile à cet égard, ou est-elle partout aussi fluide?

Il ressort du rapport annuel que les administrations fédérales ne sont parfois pas à même de mettre en œuvre les mesures de crise correctement et dans les temps. Le Médiateur fédéral évoque à cet égard le manque de personnel et de moyens et la nécessité de communiquer les décisions plusieurs fois. L'institution plaide également pour que l'on accorde un temps de préparation suffisant aux administrations. Nos administrations n'auraient-elles tout simplement pas assez la culture du risque? Peut-on déduire du rapport annuel que les administrations ne sont pas assez préparées aux crises et à la nécessité d'intervenir rapidement dans ces situations? Comment ce problème peut-il être résolu? Comment peut-on faire en sorte que les administrations fédérales réagissent mieux face aux crises et que le service aux citoyens ne soit pas mis à mal dans ce type de situations?

Le Médiateur fédéral rapporte qu'en 2023, des solutions structurelles devaient encore et toujours être élaborées par le SPF Économie (dans le cadre du versement des primes énergie) et par l'OE (pour diverses problématiques). Constate-t-on dans l'intervalle des avancées suffisantes dans les administrations concernées? L'intervenant aimerait obtenir un état des lieux de la situation.

Depuis l'automne 2023, on enregistre de nouveau des plaintes de chômeurs qui n'ont pas reçu leur allocation de chômage en raison du retard pris par l'organisme de paiement. L'enquête menée par le Médiateur fédéral concernant ce problème allait dès lors être poursuivie, même si l'ONEM avait déjà élaboré précédemment un plan d'action. Où en est cette enquête? Le Médiateur fédéral reçoit-il encore des plaintes de ce type?

Mevrouw Fatima Lamarti (Vooruit) verneemt graag hoe de federale Ombudsman digitaal arme burgers bereikt. Welke stappen onderneemt de instelling om die doelgroep te informeren?

B. Antwoorden van de federale Ombudsman

Volgens de heer *Jérôme Aass (federaal ombudsman)* is de stijging van het aantal klachten voornamelijk te wijten aan de verscheidene crisissen waarmee de burgers en de overheidsinstanties werden geconfronteerd. Tijdens de COVID-19-crisis en ten tijde van de oplopende energieprijzen heeft de regering maatregelen genomen, zoals de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid, teneinde de burger te ondersteunen. Het gevolg daarvan was dat de ter zake bevoegde overheidsinstanties overstelpt werden met uitkeringsaanvragen. Daardoor hebben ze de aanvragen niet zo snel kunnen verwerken als ze zelf hadden gewild.

In 2022-2023 heeft de federale Ombudsman 20 % meer klachten inzake socialezekerheidsuitkeringen geregistreerd dan het jaar ervoor. Wat de energieprijzen betreft, liepen er in de loop van één jaar 1700 klachten binnen. Nooit eerder heeft de instelling zoveel klachten over eenzelfde probleem in een zo korte tijd binnengekregen.

Het zou ook kunnen dat de federale Ombudsman ondertussen beter bekend is, maar dat is moeilijk becijferbaar. In de rubriek met de veelgestelde vragen op de website van de federale Ombudsman werd het item over de energieprijzen 55.000 maal bekeken. Dat bewijst dat veel mensen weet hebben van het bestaan van de federale Ombudsman en dus de weg naar de website hebben gevonden.

Eind 2022 heeft het Parlement de dotatie voor de federale Ombudsman verhoogd, zodat extra medewerkers konden worden aangetrokken ter invulling van de nieuwe bevoegdheden die de nieuwe wetgeving inzake klokkenluiders aan de instelling heeft toegekend. Er werden reeds drie medewerkers aangeworven. De eerste selectieprocedure voor de functie van een forensisch auditor in de Franse taalrol heeft geen succes gehad.

De nieuwe klokkenluiderswetgeving wordt momenteel door de FOD Economie, die daartoe met BOSA samenwerkt, aan een evaluatie onderworpen. Volgens de federale Ombudsman zou de wetgeving op bepaalde punten kunnen worden verbeterd. Zo vindt de spreker dat wie als “informele” facilitator voor een klokkenluider optreedt, een gelijkaardige bescherming zou moeten kunnen genieten als een “formele” facilitator.

Mme Fatima Lamarti (Vooruit) souhaiterait savoir comment le Médiateur fédéral atteint les citoyens en difficulté numérique. Quelles démarches l'institution entreprend-elle en vue d'informer ce groupe cible?

B. Réponses du Médiateur fédéral

Pour *M. Jérôme Aass (médiateur fédéral)*, l'augmentation du nombre de plaintes est essentiellement liée aux différentes crises auxquelles les citoyens et les administrations ont été confrontés. Lors de la crise du COVID-19 et de l'augmentation des prix de l'énergie, le gouvernement avait pris des mesures, telles que les allocations de chômage temporaire, pour aider les citoyens. Les administrations compétentes en la matière ont été submergées de demandes d'allocations. De ce fait, elles n'ont pas pu traiter les demandes aussi vite qu'elles auraient voulu le faire.

Le Médiateur fédéral a enregistré en 2022-2023 20 % de plaintes supplémentaires en matière d'allocations de sécurité sociale par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne les primes énergie, 1700 plaintes ont été enregistrées sur une période d'un an. L'institution n'a jamais enregistré autant de plaintes concernant une seule problématique dans un délai aussi court.

Il se peut aussi que le Médiateur fédéral soit mieux connu, mais cela est difficilement chiffrable. Dans la rubrique “Questions fréquentes” du site du Médiateur fédéral, 55.000 vues ont été enregistrées sur la question relative aux primes énergie. Cela témoigne du fait que beaucoup de personnes se sont dirigées vers ce site car elles connaissaient l'existence de l'institution.

Fin 2022, le Parlement a augmenté la dotation pour le Médiateur fédéral afin d'engager des collaborateurs supplémentaires suite aux nouvelles compétences qui lui étaient confiées par la nouvelle législation concernant les lanceurs d'alerte. Trois collaborateurs ont déjà pu être engagés. La première procédure de sélection pour le poste d'auditeur forensic francophone n'a pas eu de succès.

Un processus d'évaluation de la nouvelle législation relative aux lanceurs d'alerte est en cours et est mené par le SPF Économie en collaboration avec le SPF BOSA. Selon le Médiateur fédéral, certains points de la législation mériteraient d'être améliorés. Par exemple, l'orateur est d'avis que les facilitateurs “informels” des lanceurs d'alerte devraient bénéficier d'une protection similaire à celle des facilitateurs “formels”.

Tussen 2022 en 2023 is het aantal klokkenluidersmeldingen spectaculair toegenomen. Terwijl er in 2022 slechts 58 dossiers waren, telde men er in 2023 niet minder dan 293. Die stijging valt te verklaren door de nieuwe bevoegdheden van de instelling inzake de meldingen uit de privésector. De spreker veronderstelt dat die groei zal aanhouden, hoewel de omvang ervan moeilijk in te schatten valt. Hoe dan ook is het huidige team van zeven (en binnenkort misschien acht) medewerkers er klaar voor.

De spreker bevestigt dat hij vergaderingen heeft gehad met de verantwoordelijken van de diensten van Defensie en van de Politie. Het ministerie van Defensie was toen bezig met de instelling van haar interne meldingskanaal voor klokkenluiders en wenste daarover advies van de federale Ombudsman.

De federale Ombudsman heeft ook contacten gehad met BOSA over het bestrijden van de digitale kloof en met de FOD Financiën over de eBox. Uit klachten was immers gebleken dat sommige burgers zich er niet van bewust waren dat hun eBox, waarnaar federale overheidsinstanties boodschappen stuurden, was geactiveerd. Dat leverde vooral problemen op bij de betaling van rolrechten of voor de ontvangst van aanslagbiljetten.

Naar aanleiding van die vergaderingen toonden de diensten van de FOD BOSA zich bereid maatregelen te nemen om de eBoxen die al enige tijd niet waren gebruikt, te supprimeren en om de bezitters van een dergelijke eBox te wijzen op de gevolgen van de activering ervan.

Zodra de federale Ombudsman een probleem vaststelt, ongeacht of het al dan niet met de digitale kloof verband houdt, neemt hij contact op met de betrokken overheidsinstantie en probeert hij in samenspraak ermee een oplossing te vinden. De spreker benadrukt trouwens dat de federale Ombudsman er net dankzij de samenwerking met de overheidsinstanties in slaagt tot oplossingen te komen.

De federale Ombudsman is niet bevoegd voor, bijvoorbeeld, dossiers waarin de betrokkenen op zijn diensten een beroep doen zonder voorafgaande acties te hebben ondernomen. Het is immers zo dat de federale Ombudsman pas in de tweede lijn optreedt. De instelling streeft ernaar zo nodig het vertrouwen te herstellen en de standpunten van de burger en de overheidsinstantie met elkaar te verzoenen. In het ideale scenario komt de benadeelde samen met de overheidsinstantie tot een oplossing, zonder dat de federale Ombudsman hoeft op te treden.

L'évolution de 2022 à 2023 en matière de signalements des lanceurs d'alerte a été remarquable. En effet, le nombre de dossiers est passé de 58 en 2022 à 293 en 2023. Cela s'explique par les nouvelles compétences en la matière par rapport au secteur privé. L'orateur suppose que cette croissance continuera, mais il est difficile de l'apprécier. En tout cas, l'équipe actuelle de sept (prochainement huit?) collaborateurs fait front.

L'orateur confirme avoir eu des réunions avec les responsables des administrations de la Défense et de la Police. Le ministère de la Défense mettait à l'époque en place son canal interne pour les signalements de lanceurs d'alerte et souhaitait obtenir des conseils du Médiateur fédéral en la matière.

Le Médiateur fédéral a eu des contacts avec le SPF BOSA au sujet de la lutte contre le fossé numérique, ainsi qu'avec le SPF Finances en ce qui concerne l'eBox. En effet, il était ressorti d'un certain nombre de plaintes que des citoyens n'avaient pas conscience que leur eBox, où leur étaient envoyés des messages d'administrations fédérales, avait été activé. Cela avait posé problème notamment en matière de paiements de droits de mise au rôle ou de réception d'avertissements-extrait de rôle.

Suite à ces réunions, l'administration du SPF BOSA a indiqué vouloir prendre des mesures notamment pour supprimer les eBox non utilisés depuis un certain délai et attirer plus l'attention des personnes disposant de cet eBox sur les conséquences d'une activation de celle-ci.

Dès que le Médiateur fédéral constate un problème, lié ou non à la lutte contre le fossé numérique, il prend contact avec l'administration concernée et essaie avec celle-ci de trouver une solution. L'orateur souligne par ailleurs que c'est grâce à la collaboration avec les administrations que le Médiateur fédéral parvient à trouver des solutions.

Les dossiers pour lesquels le Médiateur fédéral n'est pas compétent concernent par exemple des personnes qui n'ont pas effectué de démarches préalables. En effet, le Médiateur fédéral intervient en deuxième ligne. L'institution vise à restaurer la confiance s'il y a lieu, concilier les points de vue entre le citoyen et l'administration. Le scénario idéal est que la personne lésée trouve une solution avec l'administration, sans intervention du Médiateur fédéral.

De federale Ombudsman is niet bevoegd voor dossiers waarin geen federale overheidsinstanties betrokken zijn. In die gevallen verwijzen de diensten van de federale Ombudsman de betrokkenen naar de juiste ombudsdienst door. Indien die niet bestaat, verschaft de federale Ombudsman alle informatie waarover hij beschikt.

Er bestaat een Belgisch netwerk van ombudsdiensten, namelijk *ombudsman.be*. De verscheidene ombudsmannen zien elkaar geregeld en bespreken problemen waarmee ze allen worden geconfronteerd. Op basis van die contacten leert men hoe een of andere dienst bekender kan worden gemaakt, opdat het grote publiek er gemakkelijker de weg naar vindt.

De heer Aass meldt vervolgens dat de doorlooptijd van dossiers doorgaans drie maanden bedraagt.

Er zijn een aantal problemen vastgesteld met applicaties van de federale overheid; vooral over de verkeersboete-applicatie zijn er klachten binnengekomen. Bij de lancering van de applicatie zijn een aantal kinderziekten opgedoken. Wanneer een overheidsinstantie een digitale applicatie lanceert, dient die volgens de spreker aan een behoefte van de burger tegemoet te komen en moeten er vóór de ingebruikname testen op zijn gedaan, zodat de burger de kinderziekten ervan niet lijdzaam dient te ondergaan. De problemen die de federale Ombudsman aan de betrokken overheidsinstantie heeft gemeld, werden ondertussen opgelost.

De heer David Baele (federaal ombudsman) legt uit dat de federale Ombudsman al sinds 2013 bevoegd is om meldingen van vermeende integriteitsschendingen met betrekking tot federale overheidsinstanties te ontvangen. Deze bevoegdheid werd uitgebreid naar andere federale instanties en de privésector. Sinds 2023 zijn ook anonieme meldingen mogelijk.

De federale Ombudsman heeft een beperkt aantal anonieme meldingen ontvangen. De werkwijze hierbij verschilt met die van niet-anonieme meldingen. Zo wordt aan de betrokkenen gevraagd om anonieme e-mailadressen te gebruiken voor de verdere communicatie. De federale Ombudsman onderzoekt de mogelijkheid om een applicatie te ontwikkelen om op een meer professionele manier anoniem te kunnen communiceren.

Anonieme meldingen zijn wellicht een goede zaak, al zal dat op termijn moeten blijken. De spreker gelooft dat deze optie voor sommige mensen de drempel verlaagt om een melding te doen.

Le Médiateur fédéral n'est pas compétent pour les dossiers qui ne concernent pas les administrations fédérales. Dans ces cas-là, les services du Médiateur fédéral aiguillent les intéressés vers le bon service de médiation. S'il n'en existe pas, le Médiateur fédéral leur fournit toutes les informations dont il dispose.

Il existe un réseau belge de services de médiation, à savoir *ombudsman.be*. Les différents ombudsmans se voient régulièrement et échangent sur les problèmes communs auxquels ils sont confrontés. Ces contacts permettent de déterminer comment améliorer la notoriété de l'un ou l'autre service pour que les citoyens trouvent plus rapidement leur chemin.

M. Aass indique ensuite que le délai de traitement des dossiers est en général de trois mois.

Le Médiateur fédéral a relevé un certain nombre de problèmes par rapport à des applications développées par l'État fédéral, notamment celle portant sur les amendes routières. Lorsqu'elle a été lancée, l'application a rencontré un certain nombre de maladies de jeunesse. L'orateur estime que, lorsqu'une administration met en place une application numérique, il conviendrait qu'elle corresponde à un besoin pour les citoyens et que des tests soient effectués avant de la mettre en fonction de manière à ce que les citoyens ne fassent pas les frais des maladies de jeunesse. Les problèmes relayés par le Médiateur fédéral à l'administration concernée ont pu être réglés.

M. David Baele (médiateur fédéral) explique que le Médiateur fédéral est déjà compétent depuis 2013 pour recevoir les signalements d'atteintes supposées à l'intégrité au sein des administrations fédérales. Cette compétence a été étendue à d'autres instances fédérales et au secteur privé. Depuis 2023, les signalements anonymes sont également possibles.

Le Médiateur fédéral a reçu un nombre limité de signalements anonymes. La façon de procéder n'est pas la même que pour les signalements non anonymes. Il est ainsi demandé aux intéressés d'utiliser des adresses mail anonymes pour les échanges ultérieurs. Le Médiateur fédéral examine la possibilité de développer une application pour pouvoir communiquer anonymement de manière plus professionnelle.

Il est sans doute positif qu'il soit à présent possible de faire des signalements anonymes, même si l'avenir devra nous le confirmer. L'orateur pense que, grâce à cette option, certaines personnes seront moins réticentes à l'idée d'effectuer un signalement.

Mevrouw Katleen Bury (VB) vraagt of er geen misbruik wordt gemaakt van anonieme meldingen om anderen de duivel aan te doen.

De heer David Baele (federaal ombudsman) antwoordt dat van elke melding de ontvankelijkheid wordt nagegaan. Als de melding nergens op slaat, laat de federale Ombudsman dat ook weten. Een melding doen heeft immers gevolgen, zoals de toekenning van het klokkenluidersstatuut en een bescherming.

De spreker legt vervolgens uit waarom drie aanbevelingen met betrekking tot de registratierechten nog niet uitgevoerd zijn.

Zo werd aan de betrokken overheidsinstantie aanbevolen een herinneringsbrief te sturen naar wie riskeert niet aan zijn verplichtingen inzake registratierechten te voldoen en om te wijzen op de gevolgen van de niet-nakoming van die verplichtingen. Die herinneringsbrief werd nog niet verstuurd omdat de applicatie die de diensten van de FOD Financiën hiervoor ontwikkelen, nog niet helemaal in orde is.

In een derde aanbeveling pleitte de federale Ombudsman voor duidelijke criteria voor het kwijtschelden van de boete bij niet-nakoming van de voorwaarden. De diensten overleggen daar nog over met de experts.

De ombudsman heeft er goede hoop op dat deze drie aanbevelingen uiteindelijk uitgevoerd geraken.

Mevrouw Katleen Bury (VB) wil graag weten of een deadline werd vastgelegd voor het opleveren van de applicatie voor het versturen van de herinneringsbrieven.

De heer David Baele (federaal ombudsman) zegt de uitvoering van aanbevelingen steeds systematisch op te volgen.

In 2019 werd een veranderingstraject binnen de instelling opgestart, in samenwerking met een extern bureau. Tijdens de coronacrisis is dat voor een stuk stilgevalen, maar nadien werd daar nieuw leven ingeblazen met input van het personeel.

De eerste werf betreft het onthaal. De reorganisatie ervan is zo goed als helemaal uitgevoerd. Zo is de instelling overgegaan naar een halftijdse telefonische bereikbaarheid. De burgers kunnen zich nog steeds twee halve dagen per week spontaan aanbieden bij de instelling. Ze kunnen ook nog een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek. In de *front office* worden alle telefoontjes beantwoord, burgers ontvangen en de

Mme Katleen Bury (VB) demande si les signalements anonymes ne sont pas utilisés à mauvais escient pour nuire à autrui.

M. David Baele (médiateur fédéral) répond que la recevabilité de chaque signalement est vérifiée. Si le signalement n'est pas fondé, le Médiateur fédéral le fait également savoir. En effet, faire un signalement a des conséquences, comme l'octroi du statut de lanceur d'alerte et d'une protection.

L'orateur explique ensuite pourquoi trois recommandations relatives aux droits d'enregistrement n'ont pas encore été mises en œuvre.

Il a ainsi été recommandé à l'administration concernée d'envoyer une lettre de rappel aux personnes qui risquent de ne pas respecter leurs obligations en matière de droits d'enregistrement et de les sensibiliser aux conséquences du non-respect de ces obligations. Cette lettre de rappel n'a pas encore été envoyée car l'application que le SPF Finances développe à cet effet n'est pas encore opérationnelle.

Dans une troisième recommandation, le Médiateur fédéral a préconisé l'établissement de critères clairs pour la remise de l'amende en cas de non-respect des conditions. L'administration est encore en concertation avec les experts à ce sujet.

Le médiateur a bon espoir que ces trois recommandations seront mises en œuvre.

Mme Katleen Bury (VB) souhaite savoir si une date limite a été fixée pour la livraison de l'application nécessaire à l'envoi des lettres de rappel.

M. David Baele (médiateur fédéral) explique qu'il suit toujours systématiquement la mise en œuvre des recommandations.

En 2019, un processus de changement a été lancé au sein de l'institution en collaboration avec un bureau externe. Ce processus s'est en partie arrêté pendant la crise du coronavirus, mais un nouvel élan lui a été insufflé par la suite, avec l'implication du personnel.

Le premier chantier concerne l'accueil. Sa réorganisation est quasiment finalisée. L'institution est ainsi désormais joignable par téléphone une demi-journée chaque jour de la semaine. Les citoyens peuvent encore se présenter spontanément auprès de l'institution deux demi-journées par semaine. Ils ont encore aussi la possibilité de prendre rendez-vous pour un entretien personnel. Les *front officers* répondent à tous les appels

dossiers aangemaakt die vervolgens naar de dossierbeheerders gaan.

In een tweede werf werd nagedacht over de manier waarop beter kon worden ingezet op individuele en structurele dossierbehandeling. Het is gebruikelijk dossiers individueel te behandelen. Dat is echter niet altijd mogelijk. Wanneer de federale Ombudsman een reeks klachten krijgt over dezelfde problematiek maar moeilijk een oplossing uit de brand kan slepen bij de overheidsinstantie (bijvoorbeeld bij de DVZ inzake migratie), worden de klachten gegrond verklaard maar verwijst de federale Ombudsman naar zijn structurele optreden. Een individuele dossierbehandeling kan gepaard gaan met veel tijdsverlies. Daarom evolueert de instelling naar een structurelere aanpak, waaruit de dossierbeheerders bovendien meer voldoening putten.

De federale Ombudsman blijft ook verder inzetten op structurele onderzoeken, die kunnen leiden tot aanbevelingen.

De heer Baele licht vervolgens de derde werf toe: het actualiseren van de procedures voor de behandeling van de klachten.

In het kader van de transitie van een virtuele desktop naar de *Microsoft Windows 365-cloud*, wordt gewerkt aan een nieuw dossierbehandelingssysteem dat geïntegreerd is in dat Microsoftplatform.

In het kader van de vierde werf (organisatiestructuur en beslissingsprocessen) wordt het strategisch plan geoptimaliseerd en worden de doelstellingen verder uitgewerkt. Er worden ook smartformulieren ontwikkeld.

Het kennisbeheer en de kennisdeling (werf 5) houdt verband met de tools die in het Microsoftplatform verder zullen worden ontwikkeld.

De zesde werf (human resources), ten slotte, getuigt van het belang dat de instelling hecht aan het welzijn van haar personeel, dat wordt geconfronteerd met een zware werklust.

De federale Ombudsman is niet bevoegd voor phishing, maar verleent daarover wel de nodige uitleg en tips wanneer daar vragen over worden gesteld.

De heer Baele bevestigt dat de federale Ombudsman vragen monitort waarvoor het niet bevoegd is. Die worden mee opgenomen in verslagen en aanbevelingen. De rubriek met veelgestelde vragen op de website van

téléphoniques, accueillent les citoyens et créent les dossiers qui seront ensuite transmis aux gestionnaires de dossiers.

Dans le cadre d'un deuxième chantier, il a été examiné comment mieux articuler le traitement individuel et structurel des dossiers. D'ordinaire, les dossiers sont traités individuellement, ce qui n'est toutefois pas toujours possible. Lorsque le Médiateur fédéral reçoit une série de plaintes portant sur la même problématique mais peut difficilement obtenir une solution de la part de l'administration (comme, par exemple, auprès de l'OE en matière de migration), les plaintes sont déclarées fondées, mais le Médiateur fédéral renvoie à son intervention structurelle. Un traitement individuel des dossiers peut potentiellement générer une perte de temps considérable. C'est pourquoi l'institution tend vers une approche plus structurelle, laquelle est en outre plus valorisante pour les gestionnaires de dossiers.

Le Médiateur fédéral continue également à miser davantage sur des enquêtes structurelles, lesquelles peuvent conduire à des recommandations.

M. Baele commente ensuite le troisième chantier, à savoir l'actualisation des procédures de traitement des plaintes.

Dans le cadre de la transition d'un office virtuel vers le cloud *Microsoft 365*, un nouveau système de traitement individuel des dossiers intégré sur la plateforme *Microsoft* est en chantier.

Dans le cadre du quatrième chantier (structure organisationnelle et processus décisionnels), le plan stratégique est optimisé et l'élaboration des objectifs est poursuivie. Des formulaires intelligents sont également développés.

La gestion et le partage des connaissances (chantier 5) concernent les outils dont le développement sera poursuivi sur la plateforme *Microsoft*.

Pour terminer, le sixième chantier (ressources humaines) témoigne de l'importance que l'institution accorde au bien-être de son personnel, qui est confronté à une lourde charge de travail.

Bien que le hameçonnage ne relève pas de la compétence du Médiateur fédéral, ce dernier fournit les explications et les astuces nécessaires lorsque des questions lui sont posées à ce sujet.

M. Baele confirme que le Médiateur fédéral procède à un monitoring des questions qui ne relèvent pas de sa compétence. Elle sont intégrées aux rapports et aux recommandations. La rubrique du site internet du

de federale Ombudsman doet dienst als virtuele *front office*. Dankzij de informatie die er wordt gegeven, hoeven burgers niet meer te bellen of een klacht in te dienen. De spreker illustreert dat aan de hand van een voorbeeld. De federale Ombudsman zet daar verder op in.

Veelgestelde vragen worden doorgegeven aan de betrokken overheidsinstanties om een oplossing te verkrijgen. Overleg met de administraties blijft een prioriteit.

De FOD Financiën is een van de betere leerlingen. De diensten ervan nemen vaak de aanbevelingen van de federale Ombudsman ter harte en volgen die ook op. Bij de DVZ loopt het vaak minder vlot. De spreker heeft begrip voor de hoeveelheid aan aanvragen waarmee de dienst wordt geconfronteerd, maar het blijft de taak van de federale Ombudsman om de rechten van de burger te doen respecteren. Burgers mogen immers niet de dupe zijn van organisatorische problemen of het gebrek aan stressbestendigheid van een overheidsinstantie.

De heer Demon stelde dat sommige overheidsinstanties niet bij machte zijn om crisismaatregelen uit te voeren. De federale Ombudsman heeft dat kunnen vaststellen naar aanleiding van de klachten inzake de energiepremies bij de FOD Economie. De regering heeft toen maatregelen genomen om de energiefactuur van de burgers betaalbaar te houden. Door de ingewikkelde wetgeving had de FOD Economie het echter niet makkelijk om die maatregelen uit te voeren. Dat had wellicht voor een stuk te maken met een gebrek aan risicocultuur en stressbestendigheid, maar was ook te wijten aan een gebrek aan middelen. De diensten werden toen ook in snelheid gepakt. Voor de dossierbeheerders van de federale Ombudsman was het ook een heel moeilijke periode.

Voor de federale Ombudsman boekt de DVZ onvoldoende vooruitgang. Daarom werkt de instelling ook aan een uitgebreid verslag rond migratie dat volgend jaar wordt gepubliceerd. Er komen heel veel klachten binnen over dit thema. Ook over de problemen met betrekking tot de werkloosheidsuitkeringen wordt gewerkt aan een verslag. Het aantal klachten hieromtrent blijft immers zeer hoog. Vóór de pandemie waren het er een vijftigtal per jaar, sindsdien zijn het er meer dan 200, met een piek van 1300 klachten in 2020.

Om kwetsbare groepen te bereiken, zet de federale Ombudsman in op naamsbekendheid. Zo is een tweetal jaar geleden een nieuwe website ontwikkeld. Die wordt vaak geraadpleegd. Tijdens een ombudstour is de federale Ombudsman met andere ombudsinstellingen op marktplaatsen uitleg gaan geven over wat ze

Médiateur fédéral comprenant les questions fréquemment posées tient lieu de *front office* virtuel. Grâce aux informations qui y sont fournies, les citoyens ne doivent pas appeler ni introduire une plainte. L'orateur illustre son propos à l'aide d'un exemple. Le Médiateur fédéral poursuit dans cette voie.

Les questions fréquemment posées sont transmises aux administrations concernées afin de trouver une solution. La concertation avec les administrations reste une priorité.

Le SPF Finances fait partie des meilleurs élèves. L'administration prend souvent à cœur les recommandations du Médiateur fédéral et assure leur suivi. Les choses sont souvent moins simples au sein de l'OE. L'orateur a conscience de la quantité des demandes auxquelles l'Office est confronté mais il appartient au Médiateur fédéral de faire respecter les droits des citoyens. En effet, ceux-ci ne doivent pas faire les frais des problèmes d'organisation ou du manque de résistance au stress d'une administration.

M. Demon relève que certaines administrations étaient incapables de mettre en œuvre des mesures de crise. Le Médiateur fédéral a pu le constater à la suite de plaintes concernant les primes énergie adressées au SPF Économie. À l'époque, le gouvernement a pris des mesures pour que les factures d'énergie des citoyens restent abordables. Toutefois, en raison de la complexité de la législation, il n'a guère été aisé pour le SPF Économie de mettre en œuvre ces mesures. C'était sans doute dû en partie à un manque de culture du risque et de résistance au stress mais aussi à un manque de moyens. L'administration a en outre été prise de vitesse. Pour les gestionnaires de dossiers du Médiateur fédéral, la période a également été très difficile.

Le Médiateur fédéral est d'avis que l'OE ne progresse pas suffisamment. C'est pourquoi l'institution travaille également à l'élaboration d'un rapport complet sur la migration, qui sera publié l'année prochaine. De nombreuses plaintes sont déposées à ce sujet. Un rapport est également en cours de préparation sur les problèmes liés aux allocations de chômage. En effet, le nombre de plaintes à ce sujet reste très élevé. Avant la pandémie, le Médiateur en recevait une cinquantaine par an; depuis, il y en a plus de 200, avec un pic de 1300 plaintes en 2020.

Pour atteindre les groupes vulnérables, le Médiateur fédéral mise sur sa notoriété. Un nouveau site web a ainsi été développé il y a environ deux ans. Il est fréquemment consulté. À l'occasion de l'Ombudstour, le Médiateur fédéral et d'autres services de médiation se sont rendus sur des places publiques pour expliquer comment ils

voor de burgers kunnen betekenen. Dat was een groot succes. Ze zijn ook uitleg gaan geven aan partners op stedelijk en gemeentelijk niveau. Onlangs is dat ook op een virtuele manier gebeurd met OCMW's en CAW's.

De federale Ombudsman heeft ook ervaringsdeskundigen in dienst. Dat zijn ambtenaren gedetacheerd van de POD Maatschappelijke Integratie. Vanuit hun leefwereld hebben ze ervaring met armoede. Zij geven de federale Ombudsman inzichten over hoe op een laagdrempelige manier kan worden gecommuniceerd met kwetsbare groepen. De spreker herinnert eraan dat de federale Ombudsman in de eerste plaats is opgericht voor de kwetsbare groepen.

Mevrouw Sophie De Wit, voorzitter a.i., maakt van de gelegenheid gebruik om de federale Ombudsman te bedanken voor zijn waardevolle bijdrage tijdens de afgelopen legislatuur, in het kader van de parlementaire onderzoekscommissie seksueel geweld.

De rapporteur,

Franky Demon

De voorzitters,

Dominiek Sneppe
Sophie De Wit (a.i.)

peuvent aider les citoyens. L'opération a rencontré un grand succès. Les médiateurs ont également fourni des explications aux partenaires des villes et des communes. Récemment, l'expérience a été renouvelée de manière virtuelle avec les CPAS et les CAW.

Le Médiateur fédéral emploie également des experts du vécu. Il s'agit de fonctionnaires détachés par le SPP Intégration sociale. De par leur parcours de vie personnel, ils ont accumulé une certaine expérience en matière de pauvreté. Ils donnent au Médiateur fédéral des indications sur la manière de communiquer avec les groupes vulnérables d'une manière accessible. L'orateur rappelle que le Médiateur fédéral a été avant tout créé pour les groupes vulnérables.

Mme Sophie De Wit, présidente a.i., profite de l'occasion pour remercier le Médiateur fédéral pour sa précieuse contribution à la commission d'enquête parlementaire sur les abus sexuels lors de la dernière législature.

Le rapporteur,

Franky Demon

Les présidentes,

Dominiek Sneppe
Sophie De Wit (a.i.)