



- Onderzoekscommissie Terroristische aanslagen ♦
- Nieuwe maatregelen in de strijd tegen terrorisme ♦
- Bijzondere commissie Panama Papers ♦
- Onderzoekscommissie Optima ♦
- Scenario's voor een gegarandeerde dienstverlening bij het spoor ♦
- De federale Ombudsman ♦

INHOUD

Onderzoekscommissie Terroristische aanslagen.....	4
Vaste commissies – Bijzondere commissies – Onderzoekscommissies – Adviescomités.....	8
Nieuwe maatregelen in de strijd tegen terrorisme.....	9
Panama Papers.....	12
Stakingen bij het spoor Scenario's voor een gegarandeerde minimale dienstverlening.....	14
Onderzoekscommissie Optima	19
Een nieuw gebouw voor de Kamer.....	20
Gezonde voeding De Kamer pleit voor een gemakkelijk herkenbaar label	21
De federale Ombudsman	23
Wapenstilstand – Koningsdag	28

VOORWOORD



Beste lezer,

Dit is het jaar geweest van de onderzoekscommissies. De commissies die de aanslagen van 22 maart en het faillissement van Optima onderzoeken, verzetten bergen werk: zij horen getuigen, zij studeren, zij doen vaststellingen en zullen aanbevelingen formuleren. Komt daarbij: een onderzoekscommissie heeft dezelfde bevoegdheden als een onderzoeksrechter, waardoor elk nieuw element het voorwerp kan uitmaken van nieuw onderzoek. En intussen is er ook nog een derde onderzoekscommissie. Zij onderzoekt de totstandkoming van de 'afkoopwet' naar aanleiding van de zaak Chodiev.

Daarbovenop neemt een 'bijzondere' commissie de zogeheten *Panama Papers* onder de loep. Een bijzondere commissie heeft minder bevoegdheden dan een onderzoekscommissie: ze kan geen onderzoeksdaden stellen. Maar de logistieke organisatie is voor het overgrote deel dezelfde. Over de werking van al deze commissies vindt u hierna meer.

U weet dat het parlement een open huis is. Ook de zittingen van deze commissies kan het publiek bijwonen, tenzij wordt besloten te vergaderen met gesloten deuren.

Een parlementaire vergadering bijwonen is een bijzondere ervaring. Ik kan dat zeer aanbevelen. De media geven een bepaald beeld weer, maar de sfeer en de dynamiek ervaart men alleen live. Ik nodig u dus graag uit in ons 'open huis'!

En de omgeving wordt er alleen maar beter op: in oktober hebben we het gloednieuwe Forumgebouw in gebruik genomen. Het Paleis der Natie, waar Kamer en Senaat gevestigd zijn, gaat al mee van bij de eerste steenlegging in 1779. De Kamer vergadert in de plenumzaal sinds 1830. Het nieuwe gebouw vult het rijke decorum van het Paleis der Natie aan: alle moderne technologische snufjes zijn aanwezig. Binnenkort zijn de vergaderingen te zien op grote schermen. Toegankelijk, transparant én comfortabel: dat is het motto!

Binnenkort kan u trouwens ook alles online volgen: niet alleen de plenaire vergaderingen, maar ook commissiezittingen zullen live gestreamd worden.

En ten slotte nog dit (iets om trots op te zijn): de zes nieuwe commissiezaal kregen de namen van verdienstelijke burgers: Desiderius Erasmus, René Magritte, Marguerite Yourcenar, Marie Popelin, Gerard Mercator en Gabrielle Petit. Ik ben er ook heel trots op dat de grote polyvalente ruimte op het gelijkvloers Toots Thielemans heet. Het is ons eerbetoon aan de bekende jazzmuzikant die de voorbije zomer overleed.

U merkt het: er verandert veel, zoals u in dit magazine verneemt. Ik wens u een aangename lectuur.

Siegfried Bracke
Voorzitter van de Kamer

Onderzoekscommissie

Terroristische aanslagen

Doc nr. 1752



22 maart 2016 zal voor altijd geboekstaafd staan als een van de zwartste bladzijden in de geschiedenis van ons land. Bij explosies in de luchthaven Brussel-Nationaal en het metrostation Maalbeek in Brussel kwamen 32 mensen om het leven en raakten 300 personen gewond. Een kleine maand later stond een onderzoekscommissie met een heel ruime opdracht in de startblokken. Ze neemt niet alleen de hulpverlening onder de loep, maar onderzoekt ook de werking van de veiligheidsdiensten en het fenomeen van de radicalisering. De onderzoekscommissie moest haar werkzaamheden afronden tegen eind 2016 maar werd tot maart 2017 verlengd. De onderzoekscommissie wil in de

grootste openheid werken en publiceerde daarom begin augustus al een tussentijds voorlopig verslag over het aspect 'hulpverlening'.

22 maart 2016. Om 7.58 uur deden zich twee explosies voor in de vertrekhal van de luchthaven Brussel-Nationaal. Een uur later volgde een derde explosie in het Brusselse metrostation Maalbeek. Snel bleek dat het om terroristische aanslagen ging: ze werden opgeëist door de terroristische djihaadistische groepering IS (Daesh). De trieste balans van het gebeuren: 32 doden en meer dan 300 gewonden. Onderzoek toonde aan dat er een link was tussen de daders van die aanslagen en de daders van de aanslagen in Parijs op 13 november 2015.

Parlementaire onderzoekscommissie

De omvang van de aanslagen en de onduidelijke passages in het verleden van de terroristen deden de voorzitters van de politieke fracties in de Kamer besluiten een beroep te doen op het recht van onderzoek dat de Grondwet toekent aan de Kamer. Op 14 april 2016 nam de voltallige Kamer het voorstel tot oprichting van een onderzoekscommissie aan.

Ruime opdracht

De commissie moet niet alleen een chronologische reconstructie maken van alle relevante feiten die hebben geleid tot de aanslagen van 22 maart 2016. Ze moet zich ook buigen over de manier waarop

het gebeuren werd aangepakt en over de hulpverlening aan de slachtoffers. Meer algemeen moet ze nagaan of de veiligheidsdiensten in ons land naar behoren werken en op zoek gaan naar de oorzaken van radicalisering en terrorisme. De wet verleent aan parlementaire onderzoekscommissies heel wat mogelijkheden. Een onderzoekscommissie kan alle onderzoeksmaatregelen treffen die bepaald zijn in het Wetboek van strafvordering en ze kan getuigen onder eed horen. Voor bepaalde onderzoeksmaatregelen kan de commissie zich laten bijstaan door een magistraat.



De commissie begon haar werkzaamheden met een bezoek aan de plaats van de aanslagen (zie foto op blz. 4 en 6). Ze had er een gesprek met personeelsleden van Brussels Airport Company en de MIVB en met getuigen.



Hulp aan de slachtoffers

In de maanden mei, juni en juli bogen de commissieleden zich hoofdzakelijk over het aspect 'bijstand en hulpverlening aan de slachtoffers'. Ze wilden dit luik als eerste behandelen, niet alleen uit respect voor de talrijke slachtoffers maar ook om het werk van de bevoegde diensten en de lopende gerechtelijke procedures niet te belemmeren.

De commissie hoorde heel wat personen die meteen na de aanslagen betrokken waren bij de organisatie van de hulpverlening: de minister van Binnenlandse Zaken, de minister van Volksgezondheid, de gouverneur van Vlaams-Brabant, de hoge ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vertegenwoordigers van de Brussels Airport Company, de Brusselse vervoersmaatschappij MIVB, het Federaal Crisiscentrum, de FOD Volksgezondheid,

Deze wetten regelen de werking van parlementaire onderzoekscommissies:

Wet van 3 mei 1880

Wet van 30 juni 1996

Vier experts staan de onderzoekscommissie bij:

Paul Martens, emeritus voorzitter van het Grondwettelijk Hof
 Willy Bruggeman, professor aan de UGent en voorzitter van de Federale Politieraad
 Dirk Van Daele, professor aan de KULeuven
 Michaël Dantinne, professor aan de ULg (universiteit Luik)

Meer info:

www.dekamer.be > Documenten > Volledig overzicht > Document nr. 1752

Niet te verwarren !

We mogen de **onderzoekscommissie Terroristische Aanslagen** niet verwarren met de **tijdelijke commissie Terrorismebestrijding** die in november 2015 opgericht werd. De tijdelijke commissie behandelt wetsontwerpen en wetsvoorstellen die nodig zijn om de strijd tegen het terrorisme op te voeren.

Meer info over de tijdelijke commissie Terrorismebestrijding vindt u op de pagina's 9-11.

de 112-centrales, het Rode Kruis, de brandweerlui en de spoedartsen die op 22 maart aanwezig waren.

Om zich te informeren over de nazorg aan de slachtoffers organiseerde de commissie vervolgens hoorzittingen met de federale procureur, de diensten voor slachtofferhulp van de gemeenschappen en met Assuralia, de Beroepsvereniging voor Verzekeringsondernemingen.

Ten slotte nodigde ze vertegenwoordigers uit van het radiocommunicatiesysteem Astrid, van Proximus en van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

Zij verschaften inzicht in de oorzaken van de communicatieproblemen op de dag van de aanslagen en deelden mee welke maatregelen genomen werden om

een herhaling van dergelijke problemen te voorkomen.

Tussentijds verslag met aanbevelingen

Na afloop van die hoorzittingen publiceerde de onderzoekscommissie een tussentijds en voorlopig verslag met vaststellingen en aanbevelingen om de hulpverlening aan slachtoffers van terroristische aanslagen te verbeteren.

Zo stelt de commissie onder meer voor de 100/112-centrales nauwer te laten samenwerken, een digitaal platform te ontwikkelen dat de beschikbare ziekenhuiscapaciteit in real time weergeeft en een digitaal systeem voor de registratie van slachtoffers.

Ze pleit ook voor een interdepartementaal plan van aanpak voor de opvang van slachtoffers bij aanslagen of rampen, en voor gratis psychosociale en juridische bijstand.

De commissie onderstreept verder dat het Crisiscentrum over duidelijke besluitvormingsprocedures moet beschikken en over een communicatie- en opvolgingsplatform om de genomen beslissingen vlot te kunnen uitvoeren.

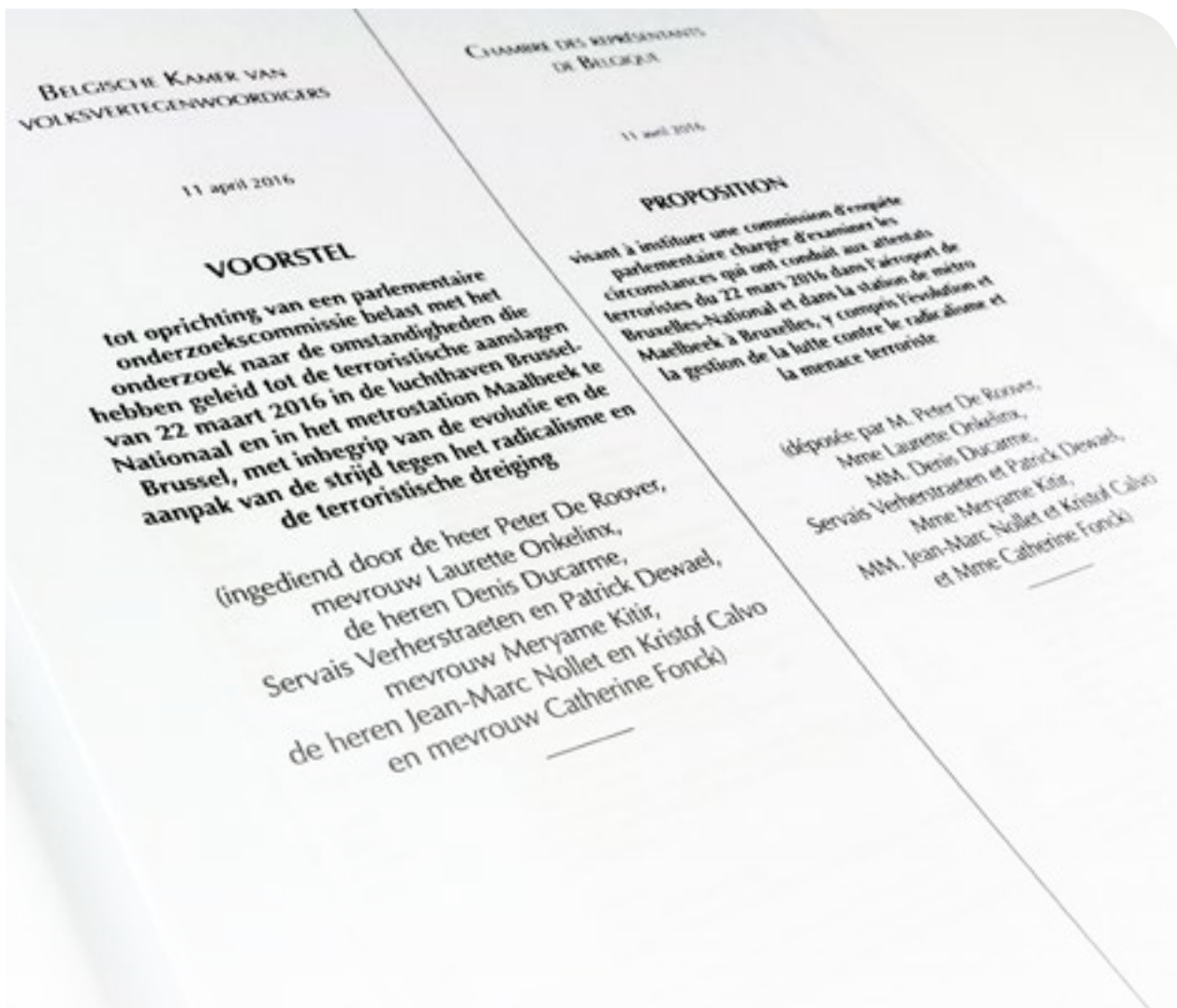
Veiligheidsarchitectuur

In september 2016 vatte de onderzoekscommissie het luik 'veiligheidsarchitectuur' aan. Ze ging na of de bevoegde diensten (politie, inlichtingendiensten, OCAD, gerechtelijke instanties,...) goed werkten en op een efficiënte manier samenwerkten.

Radicalisering

Het derde luik ten slotte heeft betrekking op radicalisering. De





onderzoekscommissie onderzoekt wat de oorzaken zijn van het probleem van radicalisering in ons land en wat het verband is tussen radicalisering en terrorisme. Ze gaat na waarom er vanuit ons land meer strijders naar Syrië en Irak vertrekken dan vanuit andere landen.

Aan het einde van haar werkzaamheden brengt de onderzoekscommissie haar vaststellingen en aanbevelingen samen in een definitief verslag dat ten laatste in maart 2017 aan de plenaire vergadering van de Kamer wordt voorgesteld.

Wist u dit?

- ✓ De meeste commissievergaderingen zijn openbaar.
- ✓ Om een vergadering bij te wonen meldt u zich gewoon aan bij het onthaal (met uw identiteitskaart).
- ✓ Op www.dekamer.be kunt u zien welke commissievergaderingen plaatsvinden en wat er op de agenda staat.

Surf naar www.dekamer.be

- > Publicaties > Parlementaire infosteekkaarten
- >> [Nummer 12.02 – de commissies](#)
- >> [Nummer 11.09 – onderzoekscommissies](#)



Commissies

Vaste commissies - Bijzondere commissies Onderzoekscommissies - Adviescomités

Wat is wat? Wie doet wat?

Vaste commissies

De Kamer telt 11 vaste commissies. We spreken van 'vaste commissies' omdat ze samengesteld worden na de parlementsverkiezingen en tot de volgende parlementsverkiezingen actief blijven. Ze vergaderen gewoonlijk een of meerdere keren per week.

- Binnenlandse Zaken
- Sociale Zaken
- Buitenlandse Betrekkingen
- Bedrijfsleven
- Justitie
- Herziening van de Grondwet en Hervorming van de Instellingen
- Volksgezondheid, Leefmilieu en Maatschappelijke Hernieuwing
- Financiën en Begroting
- Infrastructuur, Verkeer en Overheidsbedrijven
- Landsverdediging
- Handels- en Economisch Recht

Bijzondere commissies

Bijzondere commissies hebben een specifieke opdracht of worden opgericht om een bepaald probleem te onderzoeken.

Zo werd in april 2016 de bijzondere commissie Panama Papers opgericht. Meer info: zie bladzijde 12-13.

Onderzoekscommissies

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan een onderzoekscommissie oprichten om een ernstig maatschappelijk probleem grondig te onderzoeken. Met de onderzoekscommissie heeft de Kamer een heel belangrijk controlemiddel in handen. Een onderzoekscommissie heeft in principe dezelfde bevoegdheden als een onderzoeksrechter in een gerechtelijk onderzoek. Een onderzoekscommissie kan getuigen oproepen en onder eed verhoren. Ze kan getuigen met elkaar confronteren. Ze kan documenten opvragen en in beslag laten nemen, huiszoeken laten uitvoeren, plaatsbezoeken organiseren,...

U leest meer over:

- de onderzoekscommissie Terroristische aanslagen op de pagina's 4-7.
- de onderzoekscommissie Optima op pag. 19.

Adviescomités

Adviescomités geven adviezen aan de plenaire vergadering die kunnen uitmonden in resoluties van de Kamer. Het Adviescomité voor Europese Aangelegenheden bijvoorbeeld volgt de Europese besluitvorming op de voet en informeert de parlementsleden daarover.

Nieuwe maatregelen in de strijd tegen terrorisme



De strijd tegen het terrorisme is een werk van lange adem. In november 2015, meteen na de aanslagen in Parijs, kondigde premier Michel een pakket maatregelen aan om de strijd tegen het terrorisme op te voeren. In juli 2016 nam de Kamer twee belangrijke wetsontwerpen aan. De anonimiteit van de zogenaamde prepaid cards werd afgeschaft en een aantal bepalingen van het Strafwetboek werd aangepast aan de evolutie van de dreiging.

Voorafbetaalde telefoonkaarten niet meer anoniem

Het eerste wetsontwerp schafte de anonimiteit bij voorafbetaalde telefoonkaarten (*prepaid cards*) voor gsm's af. Die kaarten waren zeer in trek bij leden van terroristische organisaties omdat de identiteit van de gebruiker bijna niet kon worden achterhaald. Door de afschaffing

van de anonimiteit kunnen de politie-, de veiligheids- en de inlichtingendiensten terroristen of kandidaat-terroristen gemakkelijker opsporen.

Voortaan kunnen aangekochte en voorafbetaalde kaarten alleen nog worden geactiveerd nadat de eindgebruiker zich geïdentificeerd heeft. Wie een voorafbetaalde kaart kocht vóór de nieuwe regeling in werking trad, heeft maximaal zes maanden de tijd om zich te identificeren.

De veiligheids- en inlichtingendiensten zullen via de banken de identiteit kunnen achterhalen van personen die online een voorafbetaalde kaart aankochten. Het is aan de telecomoperatoren om de betrouwbaarheid van de identificatiegegevens te controleren, niet aan de handelaar die de kaart verkocht.

Concreet komt het erop neer dat u zich zal moeten identificeren wanneer u een

voorafbetaalde telefoonkaart koopt. De verkoper zal uw elektronische identiteitskaart lezen of een kopie nemen van uw identiteitskaart. Koopt u de kaart online, dan gebeurt de identificatie via uw elektronische identiteitskaart of elektronische handtekening, via een aanmeldingsdienst voor digitale overheidstoepassingen, door een bankverrichting, per sms of via telefonisch contact met de operator.

Aanpassing strafrecht

Verder moest ons strafrecht op een aantal specifieke punten aan de evolutie van de dreiging worden aangepast.

Wat is strafbaar?

Allereerst werd gesleuteld aan de omschrijving van het strafbare feit 'aanzetten tot terrorisme'. 'Aanzetten tot terrorisme' speelt een belangrijke rol bij de verspreiding van radicalisering en



Federaal parket

Het parket of openbaar ministerie vertegenwoordigt bij elke rechtbank of elk hof de belangen van de maatschappij. Het openbaar ministerie heeft als hoofdtak misdrijven op te sporen, de vermoedelijke daders te vervolgen en de straffen te vorderen.

Het federaal parket, opgericht in 2002, is niet verbonden met een bepaald gerecht. Het is bevoegd voor het hele Belgische grondgebied.

Voorlopige hechtenis

De voorlopige hechtenis is de bij wet geregelde situatie waarbij een persoon die ervan verdacht wordt een strafbaar feit te hebben gepleegd, maar hiervoor nog niet schuldig is verklaard door een definitieve rechterlijke uitspraak van zijn vrijheid wordt beroofd.

terrorismen in tijden waarin vrijwel iedereen toegang heeft tot het internet en sociale media. 'Aanzetten tot terrorisme' was al strafbaar op voorwaarde dat de aansporing het risico van terroristische aanvallen meebracht. Die voorwaarde wordt nu geschrapt. De persoon moet wel daadwerkelijk de intentie hebben aan te sporen tot terrorisme. Dat kan bijvoorbeeld worden aangetoond aan de hand van de woorden die de pleger van het misdrijf heeft gebruikt.

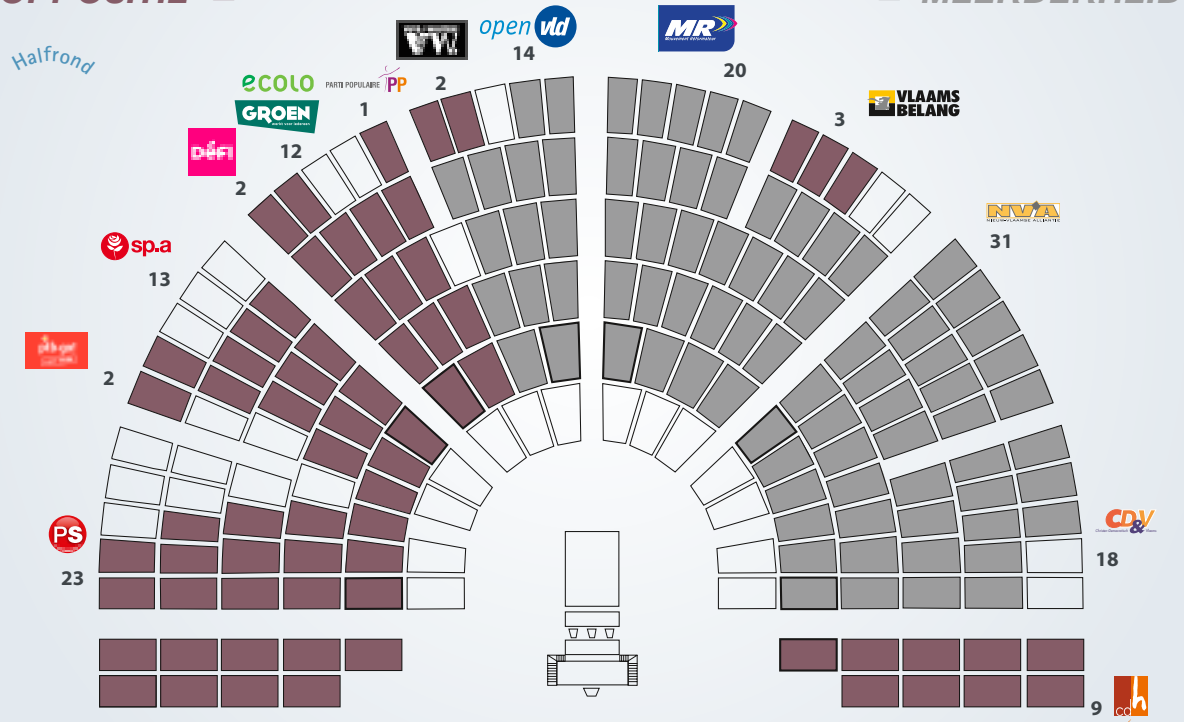
Mensen ronselen voor actie in het buitenland

Een tweede wijziging had betrekking op het ronselen voor terrorisme. Personen ronselen voor het plegen van een terroristische aanslag of om zich bij een terroristische groepering aan te sluiten was al strafbaar. Nu is het ook strafbaar

Meerderheid en oppositie

OPPOSITIE ■

MEERDERHEID ■





28/09/2016: Leden van de tijdelijke commissie
Terrorismebestrijding op bezoek bij Europol in Den Haag

om personen te ronselen om met terroristische doeleinden naar het buitenland, bijvoorbeeld Syrië of Irak, te vertrekken.

Verder krijgen rechters meer mogelijkheden om daders die in het buitenland een terroristische aanslag hebben gepleegd te vervolgen en wordt de bevoegdheid van het **federaal parket** in overeenstemming gebracht met eerdere wetswijzigingen.

Voorlopige hechtenis

Ten slotte werden de voorwaarden aangepast waaronder een rechter kan beslissen een persoon in **voorlopige hechtenis** te plaatsen. In het kader

van een terroristisch misdrijf kan dat voortaan op voorwaarde dat er ernstige aanwijzingen zijn van schuld en de maatregel volstrekt noodzakelijk is voor de openbare veiligheid. Personen kunnen evenwel nooit automatisch in voorlopige hechtenis worden geplaatst. De rechter moet geval per geval beoordelen.

Bedenkingen van de oppositie

De strijd tegen het terrorisme moet worden opgevoerd en waar nodig moet onze wetgeving worden aangepast. Daarover zijn de Kamerleden van **meerderheid en oppositie** het eens. Maar toch vielen er tijdens de debatten over deze wetswijzigingen een aantal kritische bedenkingen te noteren.

Een moeilijk punt was en is het wankle evenwicht tussen onze democratische basisrechten, zoals bijvoorbeeld de vrije meningsuiting, enerzijds, en de maatregelen in de strijd

Deze maatregelen werden eerder al genomen

De wet van 20 juli 2015 maakt verplaatsingen naar het buitenland voor terroristische doeleinden strafbaar en zorgt ervoor dat wie veroordeeld is voor een terroristisch misdrijf de Belgische nationaliteit kan verliezen.

De wet van 27 april 2016 maakt huiszoekingen's nachts mogelijk, legt de juridische grondslag voor gemeenschappelijke gegevensbanken en breidt de mogelijkheden van telefoontaps uit.

tegen het terrorisme, anderzijds. In hoeverre mogen die basisrechten worden ingeperkt? Daarover lopen de meningen uiteen.

Heel wat leden van de oppositie vragen zich af of het wel noodzakelijk was om de wet op de voorlopige hechtenis aan te passen. Volgens hen wees niets erop dat de vroegere regelgeving niet beantwoordde aan de noden op het terrein.

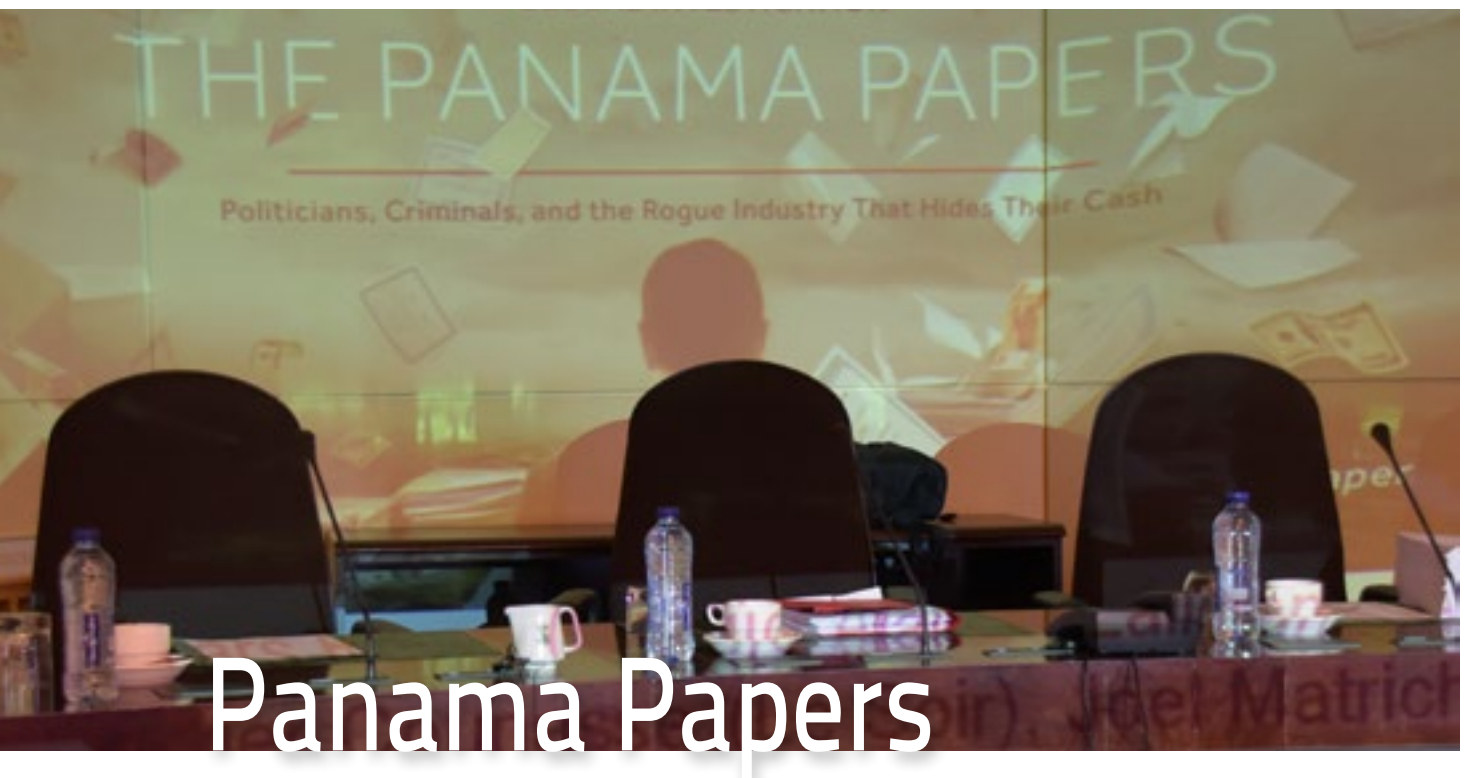
De oppositieleden betreurden verder dat de tijdelijke commissie Terrorismebestrijding te weinig tijd had gekregen om de ontwerpen grondig te analyseren en om eventueel hoorzittingen te organiseren.

Een aantal oppositieleden merkte ten slotte op dat de regering geïsoleerde maatregelen treft, maar dat een globale visie op de strijd tegen het terrorisme ontbreekt.

Meer info

U vindt deze wetsontwerpen op www.dekamer.be, in de rubriek Documenten > Volledig overzicht.

- ✓ Afschaffing anonimiteit voorafbetaalde telefoonkaarten: document nr. 1964
- ✓ Diverse bepalingen ter bestrijding van terrorisme: document nr. 1951



Sinds april 2016 buigt een bijzondere commissie van de Kamer zich over het probleem van de internationale fiscale fraude. De bijzondere commissie *Panama Papers* moet onder meer het Belgische luik van dit dossier grondig onderzoeken en nagaan of het Belgische antifraudebeleid wel efficiënt en daadkrachtig genoeg is. De zeventien Kamerleden worden bijgestaan door twee experts, professoren in fiscaal recht. Tegen eind maart 2017 zal de bijzondere commissie haar werkzaamheden afronden.

Panama Papers

Het *Panama Papers* schandaal begon met een belangrijke lek van informatiegegevens. In de loop van 2015 lekte een anonieme bron een gigantische hoeveelheid vertrouwelijke informatiegegevens afkomstig van het Panamese advocatenkantoor Mossack Fonseca aan de pers. Een groep journalisten,

verenigd in het *International Consortium of Investigative Journalism* (ICIJ), analyseerde de vele duizenden e-mails, contracten en documenten allerhande en kon aantonen dat het advocatenkantoor Mossack Fonseca voor zijn cliënten in [belastingparadijzen](#) fictieve [offshore](#) bedrijven creëerde, onder meer in Panama. Dankzij dergelijke ingewikkelde juridische constructies konden hun cliënten belastingen ontwijken. De journalisten van het *ICIJ* slaagden er ook in tal van personen te identificeren die

van de diensten van Mossack Fonseca hadden kunnen profiteren. Onder hen publieke figuren, staatshoofden, ministers... In maart 2016 maakten de journalisten van het *ICIJ* hun bevindingen wereldkundig: *Panama Papers* werd een feit. En meteen werd het debat over de internationale fiscale fraude fors aangewakkerd. *Panama Papers* bevindt zich nu in het lijstje van gelijkaardige dossiers zoals *Luxleaks*, *Swissleaks*, en minder recent KBLux.

Bijzondere commissie in de Kamer

Die onthullingen brachten de Kamer ertoe op 21 april 2016 een bijzondere commissie op te richten. Twee universiteitsprofessoren gespecialiseerd in fiscaal recht staan de Kamerleden bij. De bijzondere commissie hoorde al journalisten van het *ICIJ* en nam de rol van banken en consultancybedrijven onder de loep. In juli ontving ze een

Offshore



Met [offshore](#) wordt verwezen naar delen van een onderneming die zich in het buitenland bevinden. Soms bevinden offshore bedrijven zich in landen met een gunstige belastingwetgeving, [belastingparadijzen](#) genaamd.

officiële delegatie uit Panama. En sinds september onderzoekt ze de organisatie en doelmatigheid van de Belgische belastingadministratie en justitie.

Het is niet de eerste keer dat de Kamer dossiers van fiscale fraude onder de loep neemt. In 2008 en 2009 was er in de Kamer al een onderzoekscommissie actief die een reeks grote fiscale fraudedossiers onderzocht. In die periode was het de KBLux-affaire die de gemoederen beroerde. Aan het einde van haar werkzaamheden, in mei 2009, formuleerde die onderzoekscommissie maar liefst 108 aanbevelingen om de strijd tegen de fiscale fraude op te voeren.

Nagaan wat er met die aanbevelingen uit 2009 is gebeurd, is nu de eerste opdracht van de bijzondere commissie *Panama Papers*. Tweede opdracht: onderzoeken of personen vanuit België hebben kunnen profiteren van constructies zoals die opgezet door Mossack Fonseca, en zo ja, nagaan of we dit in de toekomst kunnen voorkomen.



De bijzondere commissie moet heel wat vragen beantwoorden. Is ons anti-fraudebeleid streng genoeg? Passen de verschillende betrokken actoren, zoals de belastingadministratie en de gerechtelijke wereld, dat beleid nauwgezet toe? Hebben de Belgische banken dit soort constructies aangemoedigd en worden die banken voldoende gecontroleerd?

Ten slotte is het zonneklaar dat ons land de strijd tegen de internationale fiscale fraude niet in zijn eentje kan voeren. De bijzondere commissie zal dus ook moeten nagaan hoe ons land zijn buitenlandse beleid kan aanpassen en daarover aanbevelingen formuleren.

07/07/2016: Hoorzitting met de vice-minister van Financiën en de vice-minister van Buitenlandse Zaken van Panama





Stakingen bij het spoor

Scenario's voor een gegarandeerde minimale dienstverlening

Het spoor neemt ongeveer een tiende van het woon-werkverkeer voor zijn rekening. Dagelijks nemen circa 400.000 pendelaars de trein. Wanneer door stakingen het treinverkeer wordt verstoord, dan heeft dat gevolgen voor honderdduizenden Belgen. Al bij haar aantreden in oktober 2014 beklemtoonde de federale regering werk te willen maken van de continuïteit van de dienstverlening bij treinstakingen. In mei 2016 stelden vertegenwoordigers van de spoorbedrijven in de Kamer scenario's voor om de minimale dienstverlening bij stakingen te realiseren. De vakbonden wijzen die scenario's nog af. Zij voeren aan dat een goed sociaal klimaat maar kan worden bereikt via een goede dialoog tussen werkgevers en vakbonden.

Bijna elke ochtend brengen de nieuwsredacties ons op de hoogte van het fileleed op de Belgische wegen. De toegangswegen naar de grote steden en economische centra slibben dicht. De mobiliteitsproblemen bezorgen de weggebruikers veel stress en komen de bedrijven duur te staan. Bovendien is het autoverkeer belastend voor het milieu. Het openbaar vervoer vormt een goed alternatief. Tenminste, als stakingen geen roet in het eten gooien. Voor de regering Michel vormt de gegarandeerde minimale dienstverlening bij

stakingen een van haar prioriteiten. In het regeerakkoord van 10 oktober 2014 staat: "De regering zal beide bedrijven (nvdr: NMBS en Infrabel) opdragen om, na overleg met de sociale partners, een voorstel uit te werken dat in geval van staking toch in een gegarandeerde dienst voorziet. Indien geen akkoord kan worden bereikt binnen een redelijke termijn zal de regering zelf een wetgevend initiatief nemen. Daarbij wordt voorrang gegeven aan de sociale dialoog en zal geen afbreuk gedaan worden aan het stakingsrecht."

Minister van Mobiliteit François Bellot kwam op het thema terug tijdens zijn beleidsverklaring in de commissie Infrastructuur op 25 mei 2016. Hij beklemtoonde dat, indien de sociale dialoog geen oplossing zou opleveren, de regering zelf met een voorstel zou komen dat de vrijheid van iedereen om naar school of naar het werk te gaan zou garanderen, zonder evenwel afbreuk te doen aan het stakingsrecht.

Minimale dienstverlening: vier scenario's

Op 31 mei 2016 stelden Etienne De Ganck (NMBS), Jan De Geijselaer (HR Rail) en Ann Billiau (Infrabel) in de Kamercommissie Infrastructuur vier scenario's van gegarandeerde minimale dienstverlening voor.

Scenario 1

Dienstverlening

Zowat **100.000 pendelaars** kunnen worden vervoerd tijdens de **brede spits**, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur, **op de grote assen, enkel met IC-treinen.**

Vereist werkwillig personeel

- 15 % van de treinbestuurders
- 43 % van het stationspersoneel
- 100 % van de permanenties van de technici voor de stations en het reserve treinpersoneel
- 85 % van het personeel in de seinhuizen

Scenario 2

Dienstverlening

Zowat **192.000 pendelaars** kunnen worden vervoerd tijdens de **brede spits**, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur, **over bijna het hele net.**

Vereist werkwillig personeel

- 39 % van de treinbestuurders
- 71 % van het stationspersoneel
- 100 % van de permanenties van de technici voor de stations en het reserve treinpersoneel
- 85 % van het personeel in de seinhuizen

Scenario 3

Dienstverlening

Zowat **216.000 pendelaars** kunnen worden vervoerd **bijna de hele dag**, over **bijna het hele net.**

Vereist werkwillig personeel

- 43 % van de treinbestuurders
- 75 % van het stationspersoneel
- 100 % van de permanenties van de technici voor de stations en het reserve treinpersoneel
- 85 % van het personeel in de seinhuizen

Scenario 4

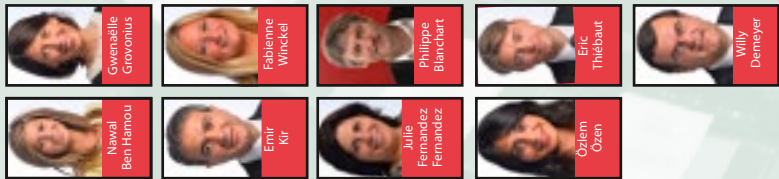
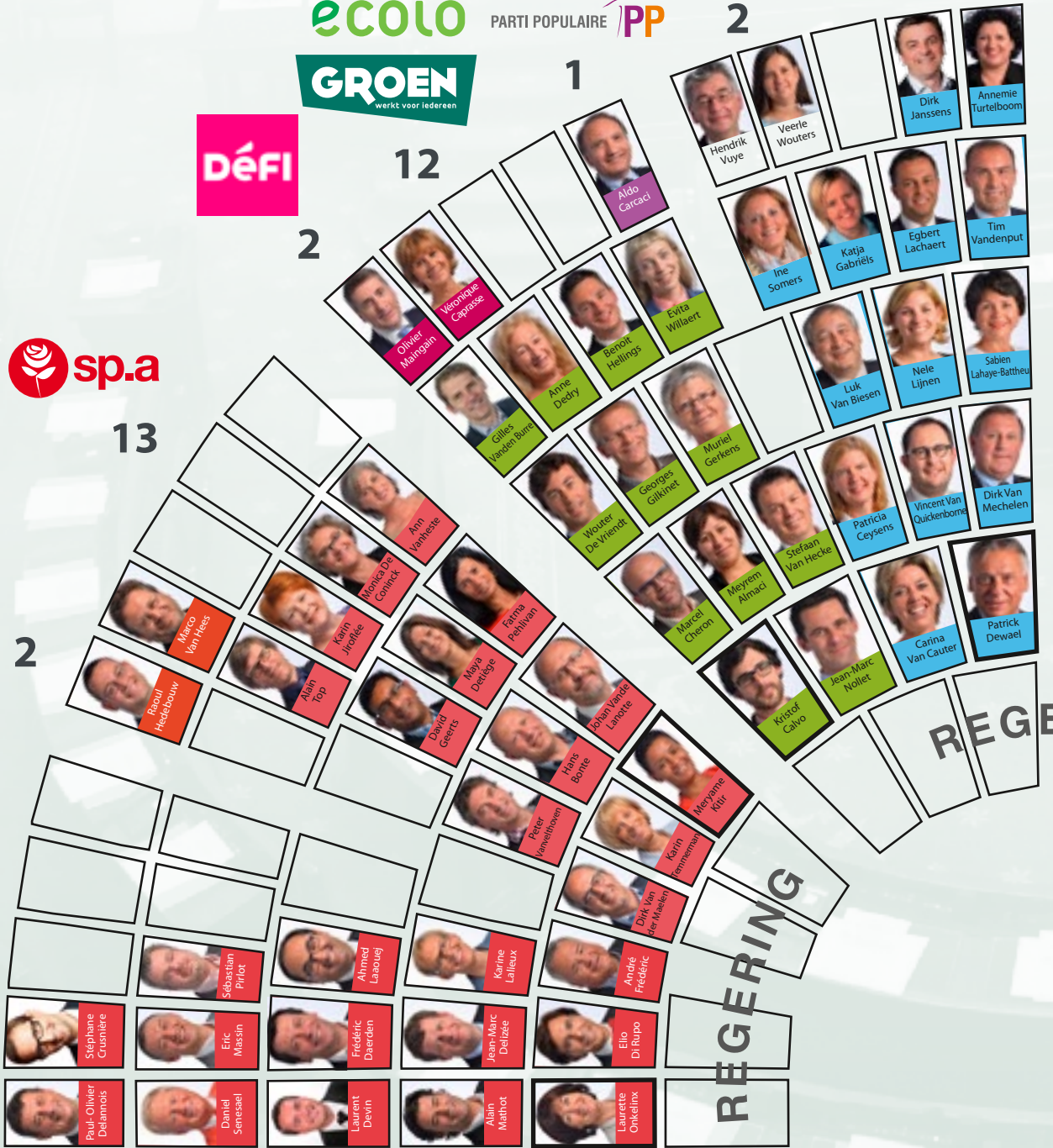
Dienstverlening

Zowat **100.000 pendelaars** kunnen worden vervoerd tijdens de **brede spits**, tussen 6 en 9 uur en tussen 16 en 19 uur, **op de grote assen.**

Vereist werkwillig personeel

- 15 % van de treinbestuurders
- 43 % van het stationspersoneel
- 100 % van de permanenties van de technici voor de stations en het reserve treinpersoneel
- 44 % van het personeel in de seinhuizen (op voorwaarde dat het programma waarbij de seinhuizen geconcentreerd worden, gerealiseerd wordt)

150 Kamerleden
rechtstreeks verkozen
in 11 kieskringen



Siegfried Bracke
Kamervoorzitter



20



3



31

ERING

REGERING



18



9



centre démocrate humaniste



In alle scenario's

In alle scenario's zou een staking **minstens 72 uur vooraf** moeten worden **aangekondigd**. Dat is nodig om er zeker van te zijn dat voldoende werkwilleg personeel voor elke categorie aanwezig is, om de informatica-programma's aan te passen en om de reizigers te informeren. Informatie aan de reizigers is essentieel aangezien slechts een kwart tot de helft van de pendelaars op een stakingsdag de trein kan nemen.

De **veiligheid** van de reizigers, het personeel en het materieel moet **absoluut gewaarborgd** zijn.

De **terugreis moet verzekerd** zijn. Een reiziger die 's ochtends met de trein vertrekt, moet 's avonds met de trein kunnen terugreizen.



Vragen & antwoorden

Op de voorstelling van de scenario's volgde een gedachtewisseling. Dit zijn de belangrijkste elementen.

Vragen van de commissieleden	Antwoorden van de NMBS-groep
Hebben de categorieën waarvan 100 % aanwezig moet zijn (in de seinhuizen is dat in drie scenario's 85 %) wel stakingsrecht of moeten zij een speciaal statuut krijgen?	De categorieën waarvan 100 % aanwezig moet zijn, tellen weinig personeelsleden (respectievelijk 20 en 50 in alle scenario's). Door de concentratie van de seinhuizen kan het aantal vereiste seingevers worden gereduceerd. Trouwens, bij de seingevers wordt doorgaans weinig gestaakt.
Wat indien het percentage werkwilleg in een enkele categorie niet wordt gehaald?	HR Rail, Infrabel en de NMBS kunnen in overleg de scenario's aanpassen aan het aantal werkwilleg.
Het aantal werkwilleg bij stakingen verschilt fundamenteel per gewest. Kunnen de scenario's worden aangepast aan de situatie in het gewest?	Er werden geen scenario's per gewest ontworpen.
Kan een deel van het personeel worden opgevorderd?	De minister kan een deel van het personeel opvorderen, maar de voorkeur wordt gegeven aan het oproepen van personeel met verlof.
Holt deze regeling het internationaal verankerd stakingsrecht niet uit?	De regeling holt het stakingsrecht niet uit.
Kan het international treinverkeer doorgaan?	Het internationaal treinverkeer was bij stakingen altijd al gewaarborgd.

Onderzoekscommissie Optima

Op 7 juli 2016 zette de voltallige Kamer het licht op groen voor de oprichting van de onderzoekscommissie Optima. Die voert een onderzoek naar de oorzaken van het faillissement van de Optima bank en gaat onder meer na of er sprake is van belangenvermenging tussen de Optima Groep en de openbare besturen. Heel wat politieke mandatarissen zetelden namelijk in de verschillende bestuursorganen van de Optima Bank, de Optima Groep en Optima Global Estate.

De Optima Bank kreeg in november 2011 een banklicentie van de Nationale Bank nadat eerst de toenmalige CBFA (nu [FSMA](#)) die banklicentie had geweigerd.

De onderzoekscommissie onderzoekt onder meer of de financiële toezichthouders voldoende controle uitgeoefend hebben en of ze adequaat gereageerd hebben op het functioneren van de bank. Ze gaat ook na of de extra middelen die de toezichthouders kregen na de bankencrisis voldoende zijn.

Kamerlid Eric Van Rompuy (CD&V) zit de onderzoekscommissie voor.

21/09/2016: Luc Coene, ere-gouverneur van de Nationale Bank en lid van de Toezichtsraad van de Europese Centrale Bank, en Jan Smets, gouverneur van de Nationale Bank, tijdens een hoorzitting

De onderzoekscommissie zal haar werkzaamheden beëindigen tegen 31 maart 2017.

Er werden twee experts aangeduid om de werkzaamheden van de commissie te begeleiden.



FSMA

De FSMA werd op 1 april 2011 opgericht en heet voluit Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (*Financial Services and Markets Authority* of FSMA).

De FSMA houdt, naast de Nationale Bank van België, toezicht op de Belgische financiële sector. De wetgever heeft de FSMA talrijke bevoegdheden toegekend waarmee zij kan optreden om de consumenten te beschermen en de integriteit van de markten veilig te stellen.

Bron: www.fsma.be



Een nieuw gebouw voor de Kamer



De voorbije oktobermaand nam de Kamer van volksvertegenwoordigers een gloednieuw gebouw in gebruik. Het nieuwe Forumgebouw bevindt zich in de directe omgeving van het Paleis der Natie, het achttiende-eeuwse gebouw waar de Kamer en de Senaat sinds 1830 gehuisvest zijn.

Modernisering

De Kamer had al geruime tijd behoefte aan echt moderne werkplekken en vergaderzalen. Wie af en toe in de Kamer komt of het Wetstraatgebeuren vanop een afstand volgt, zal dat zeker beamen. De plenaire vergaderingen worden sinds jaren gestreamd en zijn dus live via onze website te volgen. Maar voor de commissievergaderingen was dat minder het geval. Er was maar één commissiezaal waar live streaming mogelijk was, waardoor we journalisten

en geïnteresseerde burgers af en toe moesten teleurstellen.

Het gloednieuwe Forumcomplex telt zes commissiezalen. Ze zijn uitgerust met de modernste multimediafaciliteiten: hectische toestanden waarbij kabels over straat moeten worden getrokken, behoren zo definitief tot het verleden. In de loop van volgende maanden zal streaming vanuit meer zalen mogelijk zijn.

De nieuwe commissiezalen werden genoemd naar bekende personen uit onze contreien: Desiderius Erasmus, René Magritte, Marguerite Yourcenar, Marie Popelin, Gerard Mercator en Gabrielle Petit.

In het gebouw is ook een grote polyvalente ruimte die werd genoemd naar jazzmuzikant Toots Thielemans, die in augustus 2016 overleed. Deze zaal kan worden gebruikt voor recepties, tentoonstellingen enzovoort.

Over afzienbare tijd zullen we onze bezoekersgroepen in het Forumgebouw onthalen. Momenteel is er een videozaal beschikbaar en een zaal waar de groepen hun lunchpakket kunnen nuttigen. Op middellange termijn komt er onder

meer ook wifi en zullen de bezoekers de vergaderingen van de commissies en de plenaire vergadering op grote schermen kunnen volgen.

Rationalisatie

De Kamer moest dus dringend moderniseren maar wilde ook rationaliseren. Tot voor enkele jaren waren de diensten van het parlement in verschillende gebouwen op verschillende plaatsen ondergebracht. Dat was niet praktisch en financieel niet interessant.

De quaesturdiensten van de Kamer (de logistieke diensten zeg maar) bevinden zich al enige tijd in het Forumcomplex. En begin 2017 verhuizen ook de commissiedienst en de vertaaldiensten naar hun nieuwe stek.

Verder heeft een reeks instellingen waarmee het parlement nauw samenwerkt, waaronder de Comit  s P en I, de federale Ombudsman, de Hoge Raad voor Justitie en de Privacycommissie, in het Forumcomplex een onderkomen gevonden. Voorheen moesten zij op de priv  markt hoge huurkosten betalen voor gebouwen die niet altijd functioneel waren en die bovendien over het centrum van Brussel verspreid lagen. Nu betalen ze alleen nog huurlasten.

Milieu

De Kamer zette bij de verbouwing van het Forumgebouw voluit in op milieuvriendelijkheid. Van superge  soleerde buitenmuren tot hoogpresterende verwarmingsketels, en van energiezuinige liften tot toiletten op regenwater. Deze en een heleboel andere maatregelen werden genomen om een zo goed mogelijke duurzaamheidsscore te bereiken.

Doc nr. 1124

Gezonde voeding

De Kamer pleit voor een gemakkelijk herkenbaar label



Belga Image

Op het etiket van voorverpakte voedingsmiddelen staan veel gegevens: de benaming van het levensmiddel, de ingrediënten, de hoeveelheid van bepaalde ingrediënten, bepaalde stoffen die allergieën of intoleranties kunnen veroorzaken, enzovoort. Allemaal nuttig, maar een aantal Kamerleden vroeg zich af of zoveel informatie niet tot verwarring leidt bij de consument. Daarom pleitten ze in een voorstel van **resolutie** voor de invoering van een positief voedingslabel: een gemakkelijk interpreteerbaar label op de voorkant

van de verpakking. Zo kunnen we in de winkel, zonder al te grote inspanning, een gezond product kiezen.

In de toelichting bij het voorstel van resolutie lezen we dat "een studie uitwijst dat een gemakkelijk interpreteerbaar label op de voorkant van de verpakking meer impact heeft op een gezonde voedingskeuze dan de beschrijvende tabel op de achterkant van de verpakking die tot nu toe in Europa verplicht is."



Resolutie

Behalve wetten kan de Kamer ook resoluties aannemen. Met een voorstel van resolutie zetten één of meer Kamerleden hun standpunt over een bepaald onderwerp uiteen en vragen ze de regering vervolgens om rond bepaalde maatschappelijke of internationale problemen actie te ondernemen. Aangenomen resoluties hebben geen 'kracht van wet', maar de regering moet de Kamer wel inlichten over de manier waarop ze aan de resolutie gevolg heeft gegeven.

Feiten en cijfers

In België heeft 45 % van de bevolking een BMI hoger dan 25. 16 % van de bevolking heeft obesitas en dat percentage neemt toe.

Obesitas is gelinkt aan aandoeningen zoals diabetes, hoge bloeddruk, hart- en vaatziekten, gewichtsproblemen...

De obesitasproblematiek kost het individu en de samenleving handenvol geld, dit onder meer als gevolg van toegenomen ziekteverzuim, lagere productiviteit op de werkvloer en het meer voorkomen van premature geboortes.



Een positief voedingslabel: wat is dat?

Een positief voedingslabel duidt voor een bepaalde productcategorie de gezondste producten aan. Daarbij wordt rekening gehouden met de samenstelling van het product en de hoeveelheid vet, suiker, zout en vezels die het bevat. Een onafhankelijk panel van wetenschappers bepaalt de maximale hoeveelheid toegevoegde suikers, vetten en zout en de minimale hoeveelheid voedingsvezels die een productcategorie mag/moet bevatten. Alleen producten die beantwoorden aan de vooropgestelde waarden, krijgen het label.

De Kamerleden beseffen dat sleutelen aan de etikettering niet het enige middel is in de strijd tegen ongezonde eetgewoonten, maar het is alvast een belangrijk puzzelstukje dat past in de ruimere aanpak van overgewicht en obesitas. Bovendien is informatie over evenwichtige voeding

in ons land een bevoegdheid van de gemeenschappen, waarbij het onderwijs een cruciale rol speelt.

Alleen maar voordelen

De voorstanders van de resolutie beklemtonen dat de consument via het label extra informatie krijgt maar vervolgens zelf beslist of hij zich door een dergelijk logo laat leiden of niet. Ook voor de producenten is het systeem interessant. Zij krijgen immers duidelijke en onafhankelijke criteria waaraan ze hun producten kunnen aanpassen.

In andere landen

In heel wat Europese landen is er al een dergelijk label. Het *Keyhole* logo werd ingevoerd in onder meer Zweden, Noorwegen, Denemarken en IJsland, het *Hart* logo in Finland en Slovenië en het *Ik kies bewust*-label vind je onder meer in Nederland.

Wat vraagt de Kamer aan de federale regering?

In de aangenomen resolutie vraagt de Kamer dat de federale regering met alle betrokken partijen (de voedingsindustrie, consumentenorganisaties, belangenorganisaties, de medische en academische wereld, gezondheidsorganisaties enzovoort) rond de tafel gaat zitten om de invoering van een systeem van aanvullende etikettering te bespreken.

Ze vraagt eveneens dat de federale regering zich informeert bij andere (Europese) landen die al ervaring hebben met dergelijke initiatieven.

Bij de eventuele invoering van een bijkomend voedingslabel zou er een informatie- en sensibiliseringscampagne moeten komen, dit in samenwerking met de gemeenschappen.

De Kamer vraagt verder dat de federale regering op Europees niveau pleit voor de uniformering van de verschillende nationale initiatieven.

Ten slotte vraagt de Kamer aandacht voor de situatie van de kleinste ondernemers voor wie bijkomende reglementering moeilijk kan zijn. Voor hen zou een afwijkende regeling moeten worden overwogen.



Meer info

De volledige tekst van de resolutie vindt u op www.dekamer.be
> Documenten > Volledig overzicht > Document nr. 1124



de federale Ombudsman

Een brug tussen
de burger en de overheid

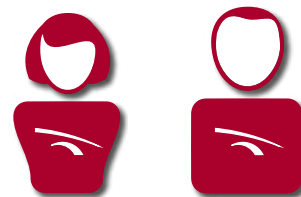
Voor heel wat zaken in uw dagelijkse leven doet u een beroep op de overheid. Meestal staat u daar niet bij stil omdat alles naar wens verloopt. Maar soms loopt er toch iets fout en staat u voor een onverwacht probleem. Dan kunt u terecht bij de federale Ombudsman. Sinds januari 1997 probeert de federale Ombudsman een brug te vormen tussen de burger en de overheid. Sinds 20 jaar helpt de federale Ombudsman de burger een oplossing te vinden voor zijn of haar probleem en werkt hij constructief mee aan een efficiëntere overheid. In het belang van alle burgers. En jaarlijks overhandigt de federale Ombudsman een verslag over zijn activiteiten en vaststellingen aan de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers. In de praktijk is de federale Ombudsman een college bestaande uit twee personen, Catherine De Bruecker en Guido Herman. We gingen bij hen langs voor een gesprek.

U bent de federale Ombudsman en Ombudsvrouw. Wat houdt die functie precies in?

Catherine De Bruecker: Onze opdracht zit vervat in ons logo: luisteren, overtuigen en bemiddelen. We luisteren naar burgers die een probleem

hebben met de federale overheid. We onderzoeken hun klacht en gaan in dialoog met de administratie om een oplossing te vinden voor het probleem. Vervolgens proberen we vanuit die individuele gevallen de situatie te verbeteren voor iedereen, en dat altijd in dialoog. Op een of andere manier


de federale Ombudsman
een brug tussen burger en overheid



creëren we een brug tussen de burger en de overheid.

Guido Herman: Belangrijk is het signaal dat we krijgen van de burger. Een burger die iets niet begrijpt, of die vindt dat iets niet goed loopt en die in de federale Ombudsman een partner vindt die dat

rechtstreeks met de administratie kan bespreken. Er komt als het ware een stukje realiteit naar boven, wij analyseren dat en, als het kan, maken we er iets beters van. Zodanig dat het vertrouwen, en dat is ook het beeld van de brug in ons logo, tussen de burger en de administratie hersteld wordt.

Zijn de klachten die u ontvangt in de loop van de jaren veranderd?

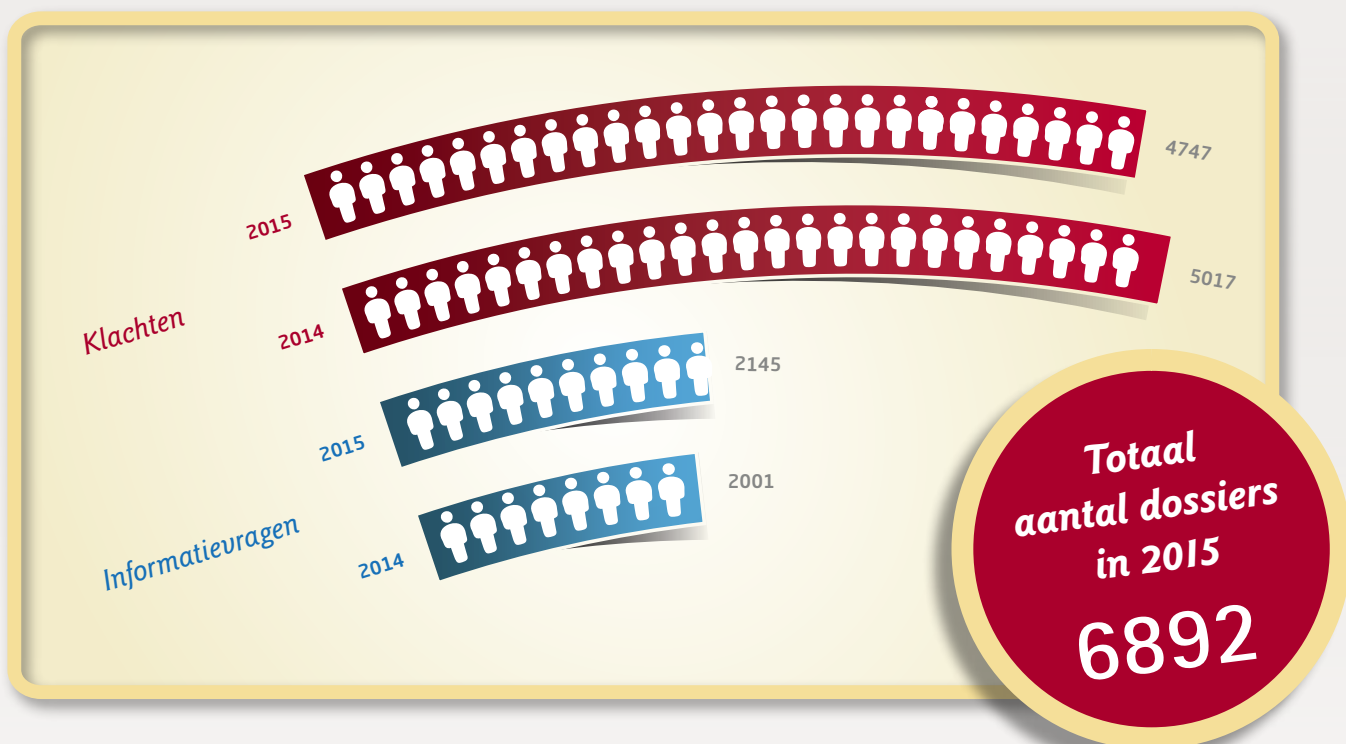
G. Herman: Uiteraard, aangezien we te maken hebben met een stukje realiteit dat naar boven komt. Wanneer de realiteit verandert, wanneer nieuwe dingen ontstaan, oude dingen verdwijnen, veranderen ook de problemen waarmee de burger geconfronteerd wordt. En de samenleving verandert vrij snel. Denk aan de internationalisering van de wereld, mensen gaan meer dan vroeger in het buitenland werken, hebben kinderen hier, een partner in het buitenland...

De samenleving wordt ook almaar complexer. En we zien dat de administratie het niet altijd gemakkelijk heeft om een oplossing op maat van de burger te vinden. Of dat de regelgeving niet snel genoeg wordt aangepast.

C. De Bruecker: Dat klopt. Sinds enkele jaren stellen we vast dat er steeds meer klachten zijn die te maken hebben met de toepassing van de regelgeving. Europese teksten, internationale conventies, de Staatshervorming waardoor sommige zaken deels federale en deels gewestelijke bevoegdheid zijn... De context is zo ingewikkeld geworden dat de overheid zelf moeite heeft om de regels toe te passen. En daar komt nog bij dat de regelgeving vaak te laat wordt aangepast aan de ontwikkelingen in de samenleving.

G. Herman: Regelmatig horen we de burger zeggen 'Ik begrijp het niet meer. Ik

zit in dezelfde situatie als mijn buurman, en voor mij geldt dat niet, en voor mijn buurman geldt dat wel'. Meestal heeft dat te maken met een heleboel factoren die in de wetgeving voorzien zijn, en die maken dat het resultaat voor die personen verschillend is. Wij vragen daarom aan de administratie dat ze goed argumenteert waarom ze iets zo doet en niet anders. De administratie moet oplossingen aanbieden die transparant zijn, die te begrijpen zijn. Het is ook belangrijk dat een burger, wanneer hij een beslissing moet nemen, kan inschatten wat de gevolgen van die beslissing zullen zijn. Neem het voorbeeld van een gezin met twee kinderen waarbij de ouders uit elkaar gaan. Ze moeten beslissen wie voor de kinderen zal instaan, waar ze meestal zullen verblijven enzovoort. Het is belangrijk dat ze weten wat de gevolgen daarvan zullen zijn voor hun belastingen. Dat moet transparant zijn.





“De administratie moet oplossingen aanbieden die transparant zijn, die te begrijpen zijn”

dat de administratie tijdens de onderhandelingen met ons beslist haar werkwijze aan te passen, nog voor er een aanbeveling komt, in alle stilte. Dat is een goede zaak.

C. De Bruecker: Neem het voorbeeld van de uitkeringen voor personen met een beperking. Sommige personen krijgen een tijdelijke erkenning van hun handicap omdat hun medische toestand nog gaat evolueren. De administratie herbekijkt hun situatie om de vier jaar. Vroeger deed ze dat pas op de laatste dag van de tijdelijke erkenning. Maar doordat het vier, vijf of zes maanden duurt om tot een nieuwe beslissing te komen, ontvingen personen van wie de handicap zwaarder was geworden hun hogere uitkering pas met maanden vertraging. We zijn met de administratie gaan praten en ze heeft haar werkwijze aangepast. Nu wordt de herzieningsprocedure vier maanden voor de vervaldag opgestart. Op die manier ontvangen gehandicapten vanaf de vervaldag meteen een aangepaste uitkering.

Over welke kwaliteiten moet een ombudsman beschikken?

C. De Bruecker: Een ombudsman moet goed kunnen luisteren, met anderen

“Een ombudsman moet niemand de les spellen, maar werken aan oplossingen”

meeleven en een constructieve ingesteldheid hebben. Een zeker analysevermogen komt ook van pas, omdat wij uit een probleemsituatie de essentie moeten kunnen halen. Een ombudsman moet niemand de les spellen, maar werken aan oplossingen.

G. Herman: Wij moeten ook veel aandacht hebben voor wat er in de samenleving gebeurt. We moeten begrijpen waarom bepaalde klachten komen, waarom ze plots veel sneller en in grotere aantallen komen in een snel veranderende samenleving. We moeten altijd op twee fronten werken: we moeten een oplossing vinden voor het concrete probleem van die persoon, en als we weten dat het probleem het individuele overstijgt, moeten we werken aan een structurele oplossing.

En op die manier kan een klacht van een burger leiden tot een oplossing voor anderen die zich in dezelfde situatie bevinden.

G. Herman: Inderdaad. Neem het voorbeeld van iemand die problemen had met *TaxOnWeb*. Het was voor die persoon niet duidelijk wat hij in een bepaald veld moest aanklikken. En daar kwam



Is dat niet het geval, dan kan er onbegrip voor de administratie en zelfs wantrouwen ontstaan.

Heeft u als federale Ombudsman een invloed op de werking van de administraties?

C. De Bruecker: Dat is de bedoeling. We onderzoeken de signalen die we van een burger krijgen en vervolgens proberen we door een constructieve dialoog met de administratie deze ervan te overtuigen haar werkwijze aan te passen ten gunste van de burger. We houden de administratie een spiegel voor. We tonen haar wat de effecten zijn van haar optreden. In 2011 hebben we alle federale administraties aanbevolen een interne klachtendienst op te richten, nadat enkele departementen al initiatieven hadden genomen. Het is de bedoeling dat er in elke administratie een ploeg klaar staat om naar de burger te luisteren. En vandaag hebben 65 federale organisaties een klachtendienst. Is de burger nadien nog niet tevreden, dan kan hij, in tweede instantie, bij ons aankloppen.

G. Herman: Een sleutelwoord in onze werking is 'constructief'. Het gebeurt

Hoe snel wordt een klacht opgelost?



**1 OP DE 2 KLACHTEN WORDT
BINNEN DE 3 MAANDEN OPGELOST**



Hoeveel klachten werden rechtgezet?

In **86%** van de gegronde klachten werd het probleem rechtgezet.

een klacht van. We bestudeerden dat en stelden vast dat de tekst in dat veld niet duidelijk was. We contacteerden de fiscus en zij waren het met ons eens. De tekst werd aangepast. Het was een heel kleine aanpassing maar met grote gevolgen voor de belastingbetaler.

C. De Bruecker: De burger die naar ons komt met een klacht, komt op voor zichzelf maar ook voor anderen. We proberen altijd eerst een oplossing te vinden voor die persoon, maar vervolgens gaan we praten met de administratie, zodat de gevonden oplossing ook ten goede komt aan anderen die zich in een gelijkaardige situatie bevinden.

G. Herman: Door die dialoog met de administratie kunnen wij nadien aan de burger uitleggen waarom het soms zo lang duurt om een probleem, dat er op het eerste gezicht eenvoudig uitziet, op te lossen. Omdat we bijvoorbeeld

weten dat er een complexe software achter zit. Het feit dat we de elementen hebben om dat te kunnen uitleggen, is heel belangrijk. Praktijken worden door de burger als legitiem ervaren als hij ze begrijpt. Als hij de gang van zaken niet begrijpt, is er ruimte voor wantrouwen.

U doet ook onderzoek naar structuren en systemen. Zo nam u de gezinsfiscaliteit onder de loep. Kan u dat even toelichten?

C. De Bruecker: We vertrekken altijd van de individuele gevallen die ons worden voorgelegd. Maar achter die gevallen schuilt soms een structureel probleem dat we moeten onderzoeken. Soms moeten we een hele regelgeving tegen het licht houden om de oorzaken van het probleem te vinden. En dat is wat we gedaan hebben met de gezinsfiscaliteit. Sommige ouders begrijpen niet waarom, na een scheiding, situaties die op elkaar

lijken toch een verschillend fiscaal resultaat opleveren. We hebben vastgesteld dat de regelgeving enerzijds te ingewikkeld geworden is en er anderzijds niet in slaagt om een antwoord te geven op alle familiale situaties: co-ouderschap, alleenstaande ouders, nieuw samengestelde gezinnen... De wetgeving kan de maatschappelijke evolutie niet helemaal volgen. We hebben aan de Kamer verslag uitgebracht over onze bevindingen. Het is nu aan de Kamerleden om de wetgeving aan te passen indien ze dat nodig achten.

Hoe bereikt een dienst in Brussel de burgers tot in alle uithoeken van het land?

C. De Bruecker: We werken op verschillende fronten. We stellen ons klachtenformulier ter beschikking via internet en we zien dat burgers daar steeds meer gebruik van maken.

Maar daarnaast proberen we de mensen ook via niet-digitale weg te bereiken. Zo hebben we begin 2016 informatieve brochures bezorgd aan de gemeentelijke administraties en de OCMW's. Verder houdt de federale Ombudsman spreekuren in elke provincie. Daarvoor werken we samen met de gemeentelijke ombudsmannen in Vlaanderen en de informatiecentra in Wallonië. Eén keer per maand gaat iemand van ons team ter plaatse. Hij ontvangt er de personen die hun problemen liever mondeling voorleggen of die niet naar Brussel kunnen komen.

G. Herman: De samenwerking met de collega's is goed. Als iemand bijvoorbeeld bij de collega die op stadsniveau bevoegd is een klacht neerlegt over een zaak die ook een federale bevoegdheid is, ik denk bijvoorbeeld aan de vreemdelingenwetgeving, dan kan die vraag ook bij ons terechtkomen. We zullen dan als collega's goed overleggen wat de meest efficiënte aanpak is.

C. De Bruecker: We werken ook samen met armoededeskundigen, inburgeringsdiensten, schuldbemiddelaars enzovoort.

Hoe weet de burger welke ombudsman hij moet contacteren voor welk probleem?

C. De Bruecker: Het antwoord is eenvoudig: www.ombudsman.be. Dat is een portaalsite waar u kan uitzoeken wie de juiste ombudsman is voor uw probleem. Maar als een ombudsman toch een klacht ontvangt die niet voor hem bestemd is, stuurt hij die gewoon door naar de collega die wel bevoegd is. Het komt zelfs voor dat een klacht eigenlijk bestemd is voor meerdere ombudsmannen. Dan werken we zo efficiënt mogelijk samen.

De federale Ombudsman bij u in de buurt



- ① Brussel
- ② Antwerpen
- ③ Brugge
- ④ Gent
- ⑤ Leuven
- ⑥ Hasselt
- ⑦ Bergen
- ⑧ Charleroi
- ⑨ Namen
- ⑩ Luik
- ⑪ Aarlen
- ⑫ Waver
- ⑬ Eupen

De federale Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel
 e-mail: contact@federaalombudsman.be
 tel: 0800 99 962
www.federaalombudsman.be

11 november

Herdenking Wapenstilstand

Net zoals de voorbije jaren namen een 200-tal leerlingen van het vijfde en zesde leerjaar in het Federaal Parlement deel aan de herdenking van Wapenstilstand. Samen met de

aanwezige oud-strijders en leden van vaderlandslievende verenigingen wonden ze de plichtigheid bij aan het Graf van de Onbekende Soldaat. In de namiddag hadden ze een boeiend gesprek met

Dr Bruno Benvindo (Cegesoma) over het leven van de kinderen tijdens de Eerste Wereldoorlog.



15 november

Koningsdag

Op 15 november vieren we in België Koningsdag. Het Federaal Parlement organiseert die dag een plechtigheid voor de leden van de Koninklijke familie waarop burgers uit het hele land worden uitgenodigd. Het Koningspaar zelf komt op 15 november niet naar het parlement. De traditie wil het zo. Op 15 november 2016 stond de plechtigheid in het teken van 'Leven in een geglobaliseerde wereld'.



Test uw kennis

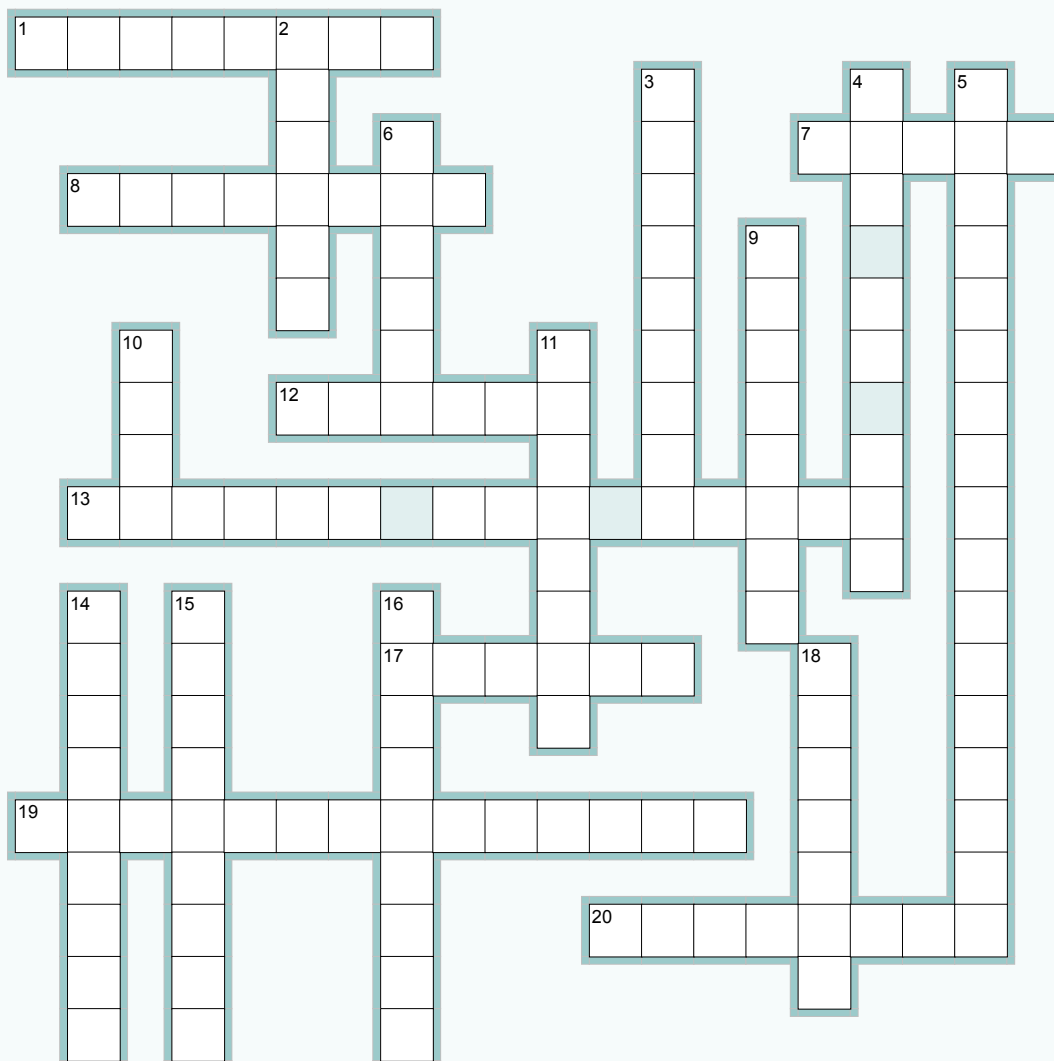
U vindt alle antwoorden in dit magazine

Horizontaal

1. Verwijst naar delen van een bedrijf die zich in het buitenland bevinden
7. Etiket
8. Lichamelijke beperking
12. Het werk neerleggen om eisen af te dwingen
13. Naam van het historische gebouw waarin de Kamer en de Senaat zich bevinden
17. Deskundige
19. Gevoelig maken voor
20. Suikerziekte

Verticaal

2. Bank die in juni 2016 failliet werd verklaard
3. Bemiddelt tussen burger en overheid
4. Daar kunt u uw belastingbrief online invullen
5. Land zonder of met een lage belasting
6. Land in Latijns-Amerika waarnaar verwezen wordt in een schandaal van fiscale fraude
9. Belgische schilder naar wie een commissiezaal in de Kamer werd genoemd
10. Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (afk.)
11. Beheert de infrastructuur van het Belgische spoorwegnet
14. Persoon die heen- en terugreist tussen woon- en werkplaats
15. Maakt geen deel uit van de regering
16. Tekst waarin de Kamer een standpunt inneemt over een kwestie waarin ze geen beslissingsmacht heeft
18. Daar kan u de Kamer volgen



Antwoorden tonen

Antwoorden verbergen

Meer weten over de Kamer?

Had u altijd al willen weten hoe het er in een parlement aan toe gaat? Hoe een wet tot stand komt? Wat er besproken wordt tijdens de parlementaire vergaderingen? We zetten de mogelijkheden voor u op een rijtje.

Een vergadering bijwonen

De plenaire vergaderingen en de meeste commissievergaderingen zijn openbaar. Iedereen kan ze bijwonen. Vooraf reserveren hoeft niet. U meldt zich gewoon aan bij het onthaal.

Surf naar www.dekamer.be om te weten welke vergaderingen wanneer plaatsvinden en wat er op de agenda staat.

U kan de plenaire vergaderingen ook live volgen op onze website: ga naar 'Plenaire vergaderingen VIDEO'. Daar vindt u ook de gearchiveerde beelden van de voorbije vergaderingen.

Een rondleiding volgen

Dagelijks, behalve op zondag, vinden er rondleidingen plaats. Een groepsbezoek is gratis en duurt anderhalf tot twee uur. Een groep bestaat best uit 20 personen. We raden u aan uw bezoek minstens twee maanden vooraf te boeken. We ontvangen immers jaarlijks vele duizenden bezoekers uit binnen- en buitenland.

Volg ons op Twitter

Via Twitter brengen we u op de hoogte van de belangrijkste punten op de parlementaire agenda, het resultaat van de stemmingen en andere wetenswaardigheden.

Meer info over dit magazine

Op onze website vindt u een elektronische versie van dit magazine met tal van doorklikmogelijkheden.



Meer info

Een vergadering bijwonen

Leuvenseweg 13
1000 Brussel

Een rondleiding of een themabezoek

"Het Parlement tijdens de Grote Oorlog" boeken

Tel.: 02 549 81 36

bezoekers@dekamer.be

Meer exemplaren van dit magazine ontvangen?

Een adreswijziging melden?

Uit ons bestand geschrapt worden?

Laat het ons weten op

info@dekamer.be

www.dekamer.be



COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Marc Van der Hulst, secretaris-generaal
van de Kamer van volksvertegenwoordigers

Redactie

Dienst Public Relations en Internationale Betrekkingen
Tel.: 02 549 90 46
pri@dekamer.be

Werkten mee aan dit nummer:

Pierre Charlot, Anne Coppens, Liêm Dang-Duy, Christian de Borchgrave,
Reinhilde Deboutte, Serge De Ryck, Sandra Gasten, Alberik Goris,
Nadia Marion, Nicole Marquet, Isabelle More, Eric Morreel, Luc Peetermans,
Mireille Pöttgens, Philippe Tans, Sébastien Van Koekenbeek,
Mireille Van Wilderode en Stéphanie Zouliamis

Foto's

Belga Image en Inge Verhelst

Vormgeving en illustraties

Antoine Marcelis, Bart Van de Steene en Johan Wynen

Druk

Prepress en drukkerij van de Kamer

De redactie werd afgesloten op 02/12/2016

