

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

5 april 2000

**JAARVERSLAG 1999
VAN HET COLLEGE VAN FEDERALE
OMBUDSMANNEN**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Marie-Thérèse COENEN**

INHOUDSOPGAVE

I. Voorstelling van het jaarverslag door de federale ombudsmannen	3
II. Follow-up van de voorstellen van de Commissie voor de Verzoekschriften	3
III. Bespreking van hoofdstuk II. – « Analyse van de dossiers »	4
IV. Bespreking van de door het college geformuleerde aanbevelingen	31
V. Voorstellen van de commissie voor de Verzoekschriften	33

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 avril 2000

**RAPPORT ANNUEL 1999
DU COLLÈGE DES MÉDIATEURS
FÉDÉRAUX**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Marie-Thérèse COENEN**

SOMMAIRE

I. Présentation du rapport annuel 1999 par les Médiateurs fédéraux	3
II. Suivi des propositions formulées par la commission des Pétitions concernant les rapports annuels 1997 et 1998 du collège	3
III. Examen du chapitre II – « Analyse des dossiers »	4
IV. Examen des recommandations formulées par le collège	31
V. Propositions de la commission des Pétitions	33

Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/

Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :

Voorzitter / Président : Vincent Decroly

A. — Vaste leden / Membres titulaires

VLD	Filip Anthuenis, Jan Eeman, Martial Lahaye.
CVP	Hubert Brouns, Luc Goutry, Joke Schauvliege.
Agalev-Ecolo	Vincent Decroly, Simonne Leen
PS	Colette Burgeon, André Frédéric.
PRL FDF MCC	Olivier Chastel, Josée Lejeune.
Vlaams Blok	Roger Bouteica, Jaak Van den Broeck.
SP	Magda De Meyer.
PSC	André Smets.
VU&ID	Frieda Brepoels.

B. — Plaatsvervangers / Membres suppléants

Yolanda Avontroodt, Maggie De Block, Georges Lenssen, Marilou Vanden Poel- Welkenhuyse.
 Marcel Hendrickx, Jozef Van Eetvelt, Daniël Vanpoucke.
 Marie-Thérèse Coenen, Anne-Mie Descheemaeker, Muriel Gerkens.
 Claude Eerdeken, Patrick Moriau, N.
 Pierette Cahay-André, Olivier Maingain, N.,
 Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, John Spinnewyn.
 Jan Peeters, Daan Schalck.
 Jacques Lefevre, Jean-Jacques Viseur.
 Annemie Van de Casteele, Karel Van Hoorebeke.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CVP	:	Christelijke Volkspartij
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SP	:	Socialistische Partij
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 50 0000/000:	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + het nummer en het volgnummer	DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° et du n° consécutif
QRVA	: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	: Questions et Réponses écrites
HA	: Handelingen (Integraal Verslag)	HA	: Annales (Compte Rendu Intégral)
BV	: Beknopt Verslag	CRA	: Compte Rendu Analytique
PLEN	: Plenum	PLEN	: Séance plénière
COM	: Commissievergadering	COM	: Réunion de commission

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers		Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	
Bestellingen :		Commandes :	
Natieplein 2		Place de la Nation 2	
1008 Brussel		1008 Bruxelles	
Tel. : 02/ 549 81 60		Tél. : 02/ 549 81 60	
Fax : 02/549 82 74		Fax : 02/549 82 74	
www.deKamer.be		www.laChambre.be	
e-mail : alg.zaken@deKamer.be		e-mail : aff.generales@laChambre.be	

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig artikel 95*ter*, 1, b), en 3, van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het jaarverslag 1999 van het College van federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergaderingen van 6 en 20 december 1999, 10, 17 en 24 januari, 7 februari en 20 maart 2000.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG DOOR DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

De federale ombudsmannen, de heren Herman Wuyts en Pierre-Yves Monette, hebben het jaarverslag 1999 aan de voorzitter van de Kamer en aan de commissie voor de Verzoekschriften aangeboden tijdens de vergadering van 6 december 1999. Voor de algemene voorstelling van het jaarverslag wordt verwezen naar het document dat verkrijgbaar is bij de diensten van het College van federale ombudsmannen (Hertogstraat 43, 1000 Brussel; tel.: 02/289 27 27; fax: 02/289 27 28; e-mail: email@federaalombudsman.be).

II. — FOLLOW-UP VAN DE VOORSTELLEN VAN DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN

Het verslag van de commissie voor de Verzoekschriften over de jaarverslagen 1997 en 1998 (stuk Kamer nr. 2139/1 - 98/99) is goedgekeurd tijdens de plenaire vergadering van 28 april 1999; als gevolg van de ontbinding van de Kamers op 5 mei 1999 is aan de voorstellen van de commissie geen gevolg gegeven.

Naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 1999 van het College van federale ombudsmannen heeft de commissie besloten de bespreking te hervatten van de voorstellen die tijdens de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 van het College van federale ombudsmannen waren geformuleerd.

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 95*ter*, 1, b), et 3, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 1999 du collège des médiateurs fédéraux au cours de ses réunions des 6 et 20 décembre 1999, 10, 17 et 24 janvier, 7 février et 20 mars 2000.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 1999 PAR LES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

Les médiateurs fédéraux, MM. Pierre-Yves Monette et Herman Wuyts, ont présenté le rapport annuel 1999 au président de la Chambre et à la commission des pétitions au cours de la réunion du 6 décembre 1999. Pour la présentation générale de ce rapport annuel, il est renvoyé à ce document, qui peut être obtenu auprès des services du collège des médiateurs fédéraux (Rue Ducale, 43, 1000 Bruxelles – tél : 02/289.27.27 – fax : 02/289.27.28 – e-mail@mediateurfederal.be).

II. — SUIVI DES PROPOSITIONS FORMULÉES PAR LA COMMISSION DES PÉTITIONS CONCERNANT LES RAPPORTS ANNUELS 1997 ET 1998 DU COLLÈGE

Le rapport de la commission des pétitions sur les rapports annuels 1997 et 1998 (doc. Chambre n° 2139/1-98/99) a été approuvé au cours de la séance plénière du 28 avril 1999 ; à la suite de la dissolution des Chambres le 5 mai 1999, il n'a pas été donné suite aux propositions de la commission.

A l'occasion de l'examen du rapport annuel 1999 du collège des médiateurs fédéraux, la commission a décidé de reprendre l'examen des propositions formulées lors de la discussion des rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux.

III. — BESPREKING VAN HOOFDSTUK II. — « ANALYSE VAN DE DOSSSIERS »

Dit hoofdstuk gaat over de klachten die het College van federale ombudsmannen heeft ontvangen van 1 oktober 1998 tot 31 juli 1999¹; ze zijn gegroepeerd per departement en zijn samengevat teneinde de nadruk te kunnen leggen op de belangrijkste vaststellingen waartoe ze leiden en op de officiële² en algemene³ aanbevelingen waartoe ze aanleiding hebben gegeven.

1. Diensten van de eerste minister

De heer Herman Wuyts stelt dat departement voor. Er zijn 6 klachten tegen geformuleerd, d.w.z. 0,4 % van het totale aantal door de federale ombudsmannen ontvangen klachten. Daarbij is echter geen enkel fundamenteel probleem betrokken. In het kader van dit verslag is geen enkele aanbeveling geformuleerd.

Mevrouw Magda De Meyer (SP) vestigt de aandacht op een klacht in verband met de *Federale Voorlichtingsdienst* (FVD). Met betrekking tot de werking ervan heeft zij al tekortkomingen moeten vaststellen, terwijl die dienst voor de communicatie met het publiek in haar ogen toch een belangrijke rol speelt. De ombudsman antwoordt dat die klacht geen betrekking heeft op de structurele werking van de FVD.

De heer Pierre-Yves Monette herinnert aan de *algemene aanbeveling 97/20* die het college van federale ombudsmannen de mogelijkheid geeft een klacht naar de Vaste commissie voor taaltoezicht over te zenden; in haar verslag van 24 april 1999 (stuk nr. 2139/1 - blz. 29) had de commissie laten optekenen dat die aanbeveling geen voorrang vergt.

De commissie beslist om ook nu geen voorrang te geven aan die aanbeveling.

De commissie is van mening dat gevolg dient te worden gegeven aan de aanbeveling die in het kader van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 is geformuleerd en beslist dat het probleem dat door de ombudsmannen in verband met de laattijdige uitvoering van de arresten van de Raad van State is opgeworpen (stuk nr. 2139/1 - blz. 3 en 30), aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken dient te worden overgezonden.

¹ Wat de kwalitatieve analyse betreft van de dossiers die door het College van federale ombudsmannen zijn behandeld, heeft het jaarverslag 1999 betrekking op een periode die loopt tot 30 september 1999.

² De officiële aanbevelingen worden met toepassing van artikel 14, derde lid, van de wet van 22 maart 1995 aan de administratieve overheid gericht.

³ De algemene aanbevelingen worden met toepassing van artikel 15, eerste lid, van de wet van 22 maart 1995 aan de Kamer van volksvertegenwoordigers gericht.

III. — EXAMEN DU CHAPITRE II — « ANALYSE DES DOSSIERS »

Ce chapitre traite des réclamations reçues par le collège des médiateurs fédéraux du 1^{er} octobre 1998 au 31 juillet 1999¹; elles sont regroupées par département et font l'objet d'une synthèse visant à mettre en évidence les principales constatations auxquelles elles conduisent ainsi que les recommandations officielles² et recommandations générales³ auxquelles elles ont donné lieu.

1. Services du Premier ministre

M. Herman Wuyts présente ce département, qui a fait l'objet de 6 réclamations, soit 0,4 % du total des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux; elles ne soulèvent par ailleurs pas de problèmes fondamentaux. Aucune recommandation n'a été formulée dans le cadre du présent rapport.

Mme Magda De Meyer (SP) relève qu'une réclamation concerne le Service fédéral d'information, à l'égard duquel elle a déjà noté des déficiences de fonctionnement, alors qu'il joue, à son sens, un rôle important dans la communication avec le public. Le médiateur communique que cette réclamation ne se rapporte pas au fonctionnement structurel du SFI.

M. Pierre-Yves Monette rappelle la *recommandation générale 97/20* relative à la possibilité pour le collège des médiateurs fédéraux de transmettre une réclamation à la Commission permanente de contrôle linguistique; dans son rapport du 24 avril 1999 (doc. n° 2139/1 - p. 29), la commission avait noté que cette recommandation ne requiert pas de priorité.

La commission décide de ne pas davantage accorder de priorité à cette recommandation.

La commission estime qu'il y a lieu de donner suite à la proposition formulée dans le cadre de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998 et décide de renvoyer à la commission de l'Intérieur le problème soulevé par les médiateurs en ce qui concerne l'exécution tardive des arrêts du Conseil d'Etat (doc. n° 2139/1 - pp. 3 et 30).

¹ En ce qui concerne l'analyse qualitative des dossiers traités par le collège des médiateurs fédéraux, le rapport annuel 1999 couvre une période qui s'étend jusqu'au 30 septembre 1999.

² Les recommandations officielles sont adressées aux autorités administratives en application de l'article 14, alinéa 3, de la loi du 22 mars 1995.

³ Les recommandations générales sont adressées à la Chambre des représentants en application de l'article 15, alinéa 1^{er}, de la loi du 22 mars 1995.

2. Ministerie van Ambtenarenzaken

De heer Herman Wuyts stelt dat departement voor. Er zijn 22 klachten tegen geformuleerd, d.w.z. 1,3 % van het door de ombudsmannen ontvangen aantal klachten. Het gaat in hoofdzaak om klachten in verband met het Vastwervingssecretariaat (VWS). Het College van federale ombudsmannen ziet er zorgvuldig op toe zich niet in de plaats van de examencommissie te stellen en onderzoekt de klachten in het licht van de principes van behoorlijk bestuur. In 1999 hebben de ombudsmannen geen aanbevelingen geformuleerd in verband met dit departement.

*
* *

De heer Pierre-Yves Monette herinnert eraan dat de commissie voor de Verzoekschriften tijdens de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 had beslist *de algemene aanbeveling 97/11* (Stuk nr. 2139/1 – blz. 3, 27 en 30) aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken over te zenden. Voormelde aanbeveling was geformuleerd nadat een burger een klacht had ingediend omdat hij te maken had met twee besturen die de verantwoordelijkheid telkens op elkaar afwentelden voor het feit dat een van die besturen (alleen moest nog worden bepaald hetwelk) hem een terugbetaling verschuldigd was. In dat verband had het College van de ombudsmannen voorgesteld een fonds op te richten dat de burger-schuldeiser meteen vergoedt tot wanneer de besturen hun onderling geschil hebben bijgelegd.

Mevrouw Magda De Meyer (SP) onderstreept het belang van dat voorstel en vraagt de ombudsmannen hoe het praktisch werd ingevuld.

De heer Filip Anthuenis (VLD) merkt op dat tot dusver melding werd gemaakt van één geschil; voormeld voorstel lijkt hem dan ook voorbarig.

De commissie bevestigt de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissing.

*
* *

De heer Pierre-Yves Monette verwijst tevens naar *de algemene aanbeveling 98/2*, die ertoe strekt dat de administratie een ontvangstbewijs moet afgeven voor de documenten die de burger haar heeft overgelegd.

De heer Jaak Van den Broeck (Vlaams Blok) stelt voor dat de besturen elkaar onderling de documenten doorspelen die burgers hen hebben toevertrouwd.

2. Ministère de la fonction publique

M. Herman Wuyts présente ce département, - qui fait l'objet de 22 réclamations, soit 1,3 % des réclamations reçues par les médiateurs -, et principalement les réclamations relatives au Secrétariat permanent de recrutement. Le collège des médiateurs évite soigneusement de se substituer au jury d'examen et examine les réclamations à la lumière des principes de bonne administration. En 1999, les médiateurs n'ont pas formulé de recommandations au sujet de ce département.

*
* *

M. Pierre-Yves Monette rappelle que lors de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998, la commission des pétitions avait décidé de renvoyer à la commission de l'Intérieur la *recommandation générale 97/11* (doc. n° 2139/1 – pp. 3, 27 et 30), formulée à la suite d'une réclamation d'un citoyen confronté à deux administrations qui se renvoient la responsabilité d'un remboursement dont l'une des deux - restait à déterminer laquelle - lui était redevable. A cet égard, le collège des médiateurs avait suggéré la création d'un fonds destiné à rembourser sans délai le citoyen créancier, en attendant que les administrations aient réglé leur litige.

Mme Magda De Meyer (SP) relève l'intérêt de cette suggestion et interroge les médiateurs sur sa mise en œuvre pratique.

M. Filip Anthuenis (VLD) fait observer que cette suggestion paraît prématurée dès lors qu'un seul cas litigieux s'est présenté.

La commission confirme la décision prise au cours de la législature précédente.

*
* *

M. Pierre-Yves Monette rappelle également la *recommandation générale 98/2*, qui vise la délivrance par l'administration d'un accusé de réception des documents qui lui ont été remis par l'administré.

M. Jaak Van den Broeck (Vlaams Blok) suggère que les administrations se communiquent les documents qui leur ont été confiés par les administrés.

Tot besluit van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998, had de commissie aanbeveling 98/2 (Stuk nr. 2139/1 – blz. 19, 25, 29) overgenomen. Tijdens de bespreking van het jaarverslag 1999, beslist de commissie dat punt op de agenda te plaatsen.

3. Ministerie van Justitie

De heer Herman Wuyts stelt vast dat het aantal klachten met betrekking tot dat departement (40 klachten, goed voor 2,4% van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten) is gestegen tegenover het vorige jaarverslag (20 klachten, goed voor 1,5 % van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten). Van 11 klachten werd het onderzoek afgerond. 4 van die klachten leidden tot een positieve evaluatie (behoorlijk bestuur), 1 klacht tot een ongunstige evaluatie (onbehoorlijk bestuur) en 6 klachten werden zonder verdere evaluatie geseponeerd.

In het algemeen maakt het jaarverslag melding van de veranderingen die op het stuk van de Hoge Raad voor de Justitie en van de justitiehuisen hebben plaatsgevonden.

Hij maakt melding van twee klachten die mogelijk structurele gevolgen zullen hebben: de eerste werd overgezonden aan het Comité-I en had betrekking op de algemene directie van de Veiligheid van de Staat; de tweede heeft betrekking op de persoonlijke gegevens die in het Schengen Informatiesysteem opgeslagen zijn en op de mogelijkheid om die opgeslagen gegevens ook te controleren.

De klachten met betrekking tot het ministerie van Justitie hebben geen aanleiding tot enige aanbeveling gegeven.

De heer Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO) merkt op dat 14 op de 40 klachten betrekking hebben op het bestuur der strafinrichtingen. Zelf heeft hij kunnen vaststellen welke moeilijkheden zijn gerezen bij de installatie van de strafuitvoeringscommissies die in het raam van de hervorming van de wet op de voorlopige invrijheidstelling werden ingesteld.

De ombudsmannen stippen enkele problemen aan waaromtrent gedetineerden klachten indienen: de hygiëne, de medische verzorging, personeelsconferenties die er te lang over doen vooraleer uitspraken te doen en diverse andere problemen die verband houden met de familiale toestand van de gevangenen. Bij de ombudsmannen beginnen voorts klachten binnen te lopen in verband met drugsgebruik in de gevangenis en met het feit dat drugsvrije gevangenen met druggebruikers moeten samenleven.

En conclusion de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998, la commission avait fait sienne la recommandation 98/2 (doc. n° 2139/1 – pp. 19, 25, 29). A l'occasion de l'examen du rapport annuel 1999, la commission décide d'inscrire ce point à l'ordre de ses travaux.

3. Ministère de la Justice

M. Herman Wuyts note l'augmentation du nombre de réclamations relatives à ce département (40 réclamations, soit 2,4 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux) par rapport au précédent rapport annuel (20 réclamations, soit 1,5 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux). Parmi les 11 réclamations dont l'examen est clôturé, 4 font l'objet d'une évaluation positive (bonne administration), 1 fait l'objet d'une évaluation négative (mal administration) et 6 sont classées sans appréciation.

De manière générale, le rapport annuel mentionne les développements intervenus en ce qui concerne le Conseil supérieur de la Justice et les Maisons de justice.

Il signale deux réclamations, susceptibles d'avoir des répercussions structurelles : la première a été renvoyée au Comité R et concernait la direction générale de la Sûreté de l'Etat ; la seconde concerne des données personnelles reprises dans le Système d'information Schengen et la possibilité de vérifier les données que celui-ci contient.

Les réclamations relatives au ministère de la Justice n'ont donné lieu à aucune recommandation.

M. Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO) observe que l'administration des établissements pénitentiaires fait l'objet de 14 des 40 réclamations. Il a pour sa part pu constater les difficultés qui se manifestent à l'occasion de la mise en place des commissions d'exécution des peines installées lors de la réforme de la loi sur la libération conditionnelle.

Les médiateurs esquissent quelques uns des problèmes qui font l'objet de réclamations par des détenus : hygiène, accompagnement médical, délais à statuer trop longs des conférences du personnel et divers autres problèmes liés à la situation familiale des détenus. Ils commencent par ailleurs à recevoir des plaintes relatives à la consommation de drogue en prison et à la cohabitation de détenus usagers de drogues avec ceux qui ne le sont pas.

De commissie beslist om dit vraagstuk aan de commissie voor de Justitie voor te leggen.

*
* *

De heer Pierre-Yves Monette verwijst naar de *algemene aanbevelingen 97/4 en 97/5* die reeds tijdens de bespreking van het jaarverslag 1997 van het College van de federale ombudsmannen aan de orde zijn gekomen.

De algemene aanbeveling 97/4 streeft de opschorting na van de termijnen waarbinnen gerechtelijke beroepsprocedures bij administratieve rechtbanken moeten worden ingeleid tijdens de periode waarin een dossier bij de ombudsmannen wordt ingediend. De ombudsdienst streeft een minnelijke oplossing van conflicten na. Om dat niet-conflicteuze model een kans te geven, moet de beroepstermijn tijdens de periode waarin burgers de ombudsdienst inschakelen, worden opgeschort: de termijn van 60 dagen om beroep aan te tekenen bij de Raad van State blijkt al te vaak te kort om de ombudsprocedure af te ronden.

De algemene aanbeveling 97/5 strekt ertoe de ombudsmannen de mogelijkheid te bieden een prejudiciële vraag aan het Arbitragehof te stellen.

In haar verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 (Stuk nr. 2139/1 – blz. 13-14, 20-21, 25, 26 en 30) had de commissie besloten de aanbevelingen 97/4 en 97/5 in de doe-agenda van de commissie op te nemen. *De commissie* schaart zich achter die beslissing.

De ombudsman stelt voor *de algemene aanbeveling 99/3* bij die twee aanbevelingen te voegen. Voormelde algemene aanbeveling heeft betrekking op de externe controle op bestuurshandelingen en op de werking van administratieve rechtbanken. Na de recente oprichting van de Hoge Raad voor de Justitie krijgt de rechtzoekende rechtstreeks toegang tot de half-externe controle die de Raad uitoefent op de bestuurshandelingen en de werking van de rechtscollages die onder de rechterlijke macht ressorteren. Voor bestuurshandelingen en voor de werking van de administratieve rechtbanken is echter niet in een soortgelijke beroepsprocedure voorzien.

De commissie beslist de algemene aanbeveling 99/3 toe te voegen aan de gezamenlijke bespreking van de aanbevelingen 97/4 en 97/5.

*
* *

La commission décide de soumettre cette problématique à la commission de la Justice.

*
* *

M. Pierre-Yves Monette rappelle les *recommandations générales 97/4 et 97/5* évoquées déjà à l'occasion de l'examen du rapport annuel 1997 du collège des médiateurs fédéraux.

La recommandation générale 97/4 vise la suspension des délais de recours juridictionnels devant les tribunaux administratifs pendant la durée de la saisine du médiateur. La médiation est un mode non-conflictuel de résolution des conflits. Pour favoriser ce modèle, il convient de suspendre le délai de recours pendant la durée de la saisine du médiateur : le délai de 60 jours pour le recours devant le Conseil d'Etat est bien souvent insuffisant pour permettre à l'intervention des médiateurs d'aboutir.

La recommandation générale 97/5 vise à permettre aux médiateurs de poser une question préjudicielle à la Cour d'arbitrage.

Dans son rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 (doc. 2139/1 – pp. 13-14, 20-21, 25, 26 et 30) la commission avait décidé d'inscrire les recommandations 97/4 et 97/5 à l'ordre de ses travaux. *La commission* reprend cette décision à son compte.

Le médiateur suggère de joindre à ces deux recommandations, la *recommandation générale 99/3*, qui concerne le contrôle externe des actes administratifs et du fonctionnement des juridictions administratives. La création récente du Conseil supérieur de la Justice a permis l'accès direct des justiciables au contrôle semi-externe que ce Conseil exerce, en ce qui concerne les actes administratifs et le fonctionnement des juridictions qui relèvent du pouvoir judiciaire. Un tel recours n'est pas prévu en ce qui concerne les actes administratifs et le fonctionnement des juridictions administratives.

La commission décide d'ajouter la recommandation générale 99/3 à l'examen conjoint des recommandations 97/4 et 97/5.

*
* *

In haar verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 (Stuk nr. 2139/1, blz. 5 en 30) heeft de commissie beslist het onderzoek te agenderen van de oprichting van een onafhankelijke commissie voor de mensenrechten.

De commissie bevestigt de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissing.

4. Ministerie van Binnenlandse Zaken

4.1. De Dienst Vreemdelingenzaken, het Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen en de Dienst legalisaties

De heer Pierre-Yves Monette merkt op dat het aantal klachten dat in 1999 bij het College van de federale ombudsmannen is ingediend in verband met de toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen aanzienlijk is gestegen (388 klachten, dat wil zeggen 23,7 % van de klachten die de federale ombudsmannen hebben ontvangen). Van de 170 klachten waarvan het onderzoek is afgerond, zijn er 65 die geleid hebben tot een positieve evaluatie (behoorlijk bestuur) en 58 tot een ongunstige evaluatie (onbehoorlijk bestuur) en zijn er 46 zonder verdere evaluatie geseponneerd; voor een van die klachten heeft het college de billijkheid aangevoerd.

De ombudsman herinnert aan de bemiddeling die het College in december 1998 heeft voorgesteld aan de beweging die ijvert voor de regularisatie van de illegalen en aan de minister van Binnenlandse Zaken. Ze was nagenoeg met succes afgerond, maar als gevolg van de mediativering van die problematiek werden hardere standpunten ingenomen en is de bemiddeling mislukt.

Er zijn weinig klachten over de asielprocedure zelf, maar heel veel over de wijze waarop de visumaanvragen worden behandeld die hetzij bij de Dienst Vreemdelingenzaken, hetzij bij de Belgische consulates in het buitenland worden ingediend, in het bijzonder over de termijnen voor de uitreiking van de visa. Het College heeft opgemerkt dat de Dienst Vreemdelingenzaken weigert inlichtingen te verstrekken aan de personen die zich borg hebben gesteld voor een vreemdeling die een visumaanvraag indient, ook als het om de echtgenoot of de echtgenote gaat, omdat hij ervan uitgaat dat de borgsteller geen partij is bij de procedure voor de uitreiking van een visum.

Dans son rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 (doc. 2139/1 – pp. 5 et 30) la commission avait décidé d'inscrire à l'ordre de ses travaux l'examen de la création d'une commission indépendante chargée des *droits de l'homme*.

La commission confirme la décision prise au cours de la législature précédente.

4. Ministère de l'Intérieur

4.1. L'Office des étrangers, le Commissariat général aux réfugiés et apatrides, le service des légalisations

M. Pierre-Yves Monette fait observer que le nombre de plaintes adressées au collège des médiateurs fédéraux au sujet de l'application de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers a connu en 1999 un sensible accroissement (388 réclamations, soit 23,7 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux). Parmi les 170 réclamations dont l'examen est clôturé, 65 font l'objet d'une évaluation positive (bonne administration), 58 font l'objet d'une évaluation négative (mal administration) et 46 sont classées sans appréciation ; le collège a invoqué l'équité au sujet d'une de ces réclamations.

Le médiateur rappelle la médiation que le collège a proposée en décembre 1998 au mouvement en faveur de la régularisation des illégaux et au ministre de l'Intérieur ; elle a été bien près de réussir, mais sous l'effet de la médiatisation de cette problématique, les points de vue se sont tendus et la médiation a échoué.

Si la procédure d'asile elle-même n'a guère fait l'objet de plaintes, l'accueil que rencontrent les demandes de visa adressées soit à l'Office des étrangers, soit aux consulats belges à l'étranger, fait l'objet de nombreuses réclamations, en particulier en ce qui concerne les délais d'octroi du visa. Le collège a noté que l'Office des étrangers refuse d'informer les personnes qui se portent garantes pour un étranger qui introduit une demande de visa, même s'il s'agit de l'époux ou de l'épouse, considérant que le garant n'est pas partie à la procédure d'octroi d'un visa.

De rapporteur wijst op het belang van dit vraagstuk uit het oogpunt van de rechten van de personen die op het Belgisch grondgebied wonen. Naast die principekwestie treffen de vertragingen bij de afgifte van visa tal van mensen : zelfs wetenschappelijke en academische opdrachten werden gehinderd. *De heer Pierre-Yves Monette* preciseert dat de ombudsmannen overwegen terzake een officiële aanbeveling te formuleren.

De ombudsman stipt in verband met de uitreiking van de visa nog aan dat de Dienst Vreemdelingenzaken welbepaalde ambtenaren met die materie belast. Het personeelsverloop brengt echter interne reorganisaties van de dienst met zich die een heus probleem doen rijzen op het stuk van de continuïteit van de openbare dienst.

Het College heeft ook gewezen op het onbehoorlijk bestuur als gevolg van het onzekere bestaan van de commissie voor regularisatie en op het gebrek aan transparantie van de werking ervan, waardoor de rechten van de verdediging in het gedrang komen. Die problematiek is weliswaar niet meer actueel, maar de ombudsman brengt ze ter sprake om de aandacht te vestigen op de noodzaak die problemen in de toekomst te voorkomen.

*
* *

Het College heeft er tevens op geattendeerd dat de weigering om een visum uit te reiken niet of onvoldoende wordt gemotiveerd, hoewel de motivering wettelijk verplicht is. De heer Pierre-Yves Monette verwijst in dat verband naar de *algemene aanbeveling 98/1* van het College, die betrekking heeft op het gebruik van geheime criteria door de Dienst Vreemdelingenzaken. Het College heeft ook de *algemene aanbeveling 99/2* uitgebracht waarin wordt voorgesteld een commissie op te richten die zou toezien op de toepassing van de wet betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurs-handelingen.

De heer Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO) geeft aan dat de wet van 29 juli 1991 wet betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurs-handelingen reeds aanleiding heeft gegeven tot precedenten; er kunnen dus vragen rijzen bij de opportuniteit van de oprichting van de voormelde commissie.

Volgens *de heer Herman Wuyts* wordt de wet van 29 juli 1991 doorgaans correct toegepast. Enkele administraties geven er echter de voorkeur aan het risico te nemen van een beroep bij de Raad van State in plaats van een achterstand op te lopen door de beslissingen

Votre rapporteuse souligne l'importance de cette problématique du point de vue du droit des personnes vivant sur le territoire belge ; au-delà de cette question de principe, les retards en matière d'octroi de visas touchent de nombreuses personnes : même des missions de coopération scientifique ou académiques ont été entravées. *M. Pierre-Yves Monette* précise que les médiateurs envisagent de formuler une recommandation officielle à ce sujet.

En ce qui concerne l'octroi des visas, le médiateur signale encore que l'Office des étrangers attribue cette matière à des fonctionnaires précis ; or, la rotation du personnel provoque des réorganisations internes de service qui aboutissent à un véritable problème en matière de continuité du service public.

Le collège a également noté la mauvaise administration engendrée par l'existence précaire de la commission pour les régularisations ainsi que le manque de transparence de son fonctionnement, qui entravent les droits de la défense. Bien que cette problématique ne soit plus d'actualité, le médiateur l'évoque afin d'attirer l'attention sur la nécessité d'éviter ces écueils dans l'avenir.

*
* *

Le collège a relevé l'absence de motivation ou la motivation insuffisante du refus d'octroi du visa, alors que la motivation fait l'objet d'une obligation légale. A cet égard, *M. Pierre-Yves Monette* rappelle la *recommandation générale 98/1* du collège, qui visait l'utilisation de critères secrets par l'Office des étrangers. Le collège a toutefois formulé également la *recommandation générale 99/2* qui suggère la création d'une commission ad hoc destinée à suivre l'exécution de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs.

M. Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO) relève que la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs a déjà donné lieu à des précédents ; l'opportunité de la création de la commission ad hoc suggérée peut donc faire naître des questions.

M. Herman Wuyts fait observer que la loi du 29 juillet 1991 est de manière générale correctement appliquée. Quelques administrations toutefois préfèrent courir le risque de recours devant le Conseil d'Etat, plutôt que d'accumuler un arriéré en motivant correctement les

voor alle burgers terdege te motiveren. Er zijn ook uiteenlopende uitleggingen van de wet van 29 juli 1991, onder meer in verband met het soort van bestuurs-handelingen die moeten worden gemotiveerd. Dat geldt onder andere voor de beslissingen van de commissie voor vrijstelling van bijdragen voor sociale zekerheid voor zelfstandigen : de administratie gaat ervan uit dat het om gunsten gaat die niet hoeven te worden gemotiveerd. De commissie waarvan de oprichting wordt voorgesteld zou ter beschikking staan van de administraties om ze bij te staan voor de toepassing van die wet.

Wat meer bepaald de motivering van de weigering van de uitreiking van een visum en de kennisgeving van die motivering aan de betrokkenen betreft, rijst bovendien een coördinatieprobleem tussen enerzijds de Dienst Vreemdelingenzaken en anderzijds het departement Buitenlandse Zaken en de Belgische ambassades en consulaten.

De commissie beslist het vraagstuk van de weigeringen inzake het uitreiken van visa, alsook de ter zake vereiste coördinatie tussen de departementen van Binnenlandse Zaken en Buitenlandse Zaken ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken en de commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen.

In het kader van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 (Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 6, 10, 14, 23-24 en 30) heeft de commissie voor de Verzoekschriften de algemene aanbeveling 98/1 voor onderzoek overgezonden aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken (omdat sommige van de klachten die tot die aanbeveling hebben geleid tot de bevoegdheid van het departement Binnenlandse Zaken behoren) en aan de commissie voor de Financiën (omdat andere klachten die de aanleiding zijn geweest voor die aanbeveling betrekking hebben op de Administratie van het kadaster).

De commissie bevestigt de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissing.

Binnen het raam van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 (Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 6 tot 10 en 30) heeft de commissie voor de Verzoekschriften alle vaststellingen, opmerkingen en officiële aanbevelingen van het College van de federale ombudsmannen met betrekking tot de *Dienst Vreemdelingenzaken* ter bespreking voorgelegd aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken.

De commissie bevestigt de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissing.

décisions à tous les administrés. L'interprétation de la loi du 29 juillet 1991 fait également l'objet de divergences, notamment quant au type d'actes administratifs qu'il convient de motiver. C'est notamment le cas des décisions de la commission des dispenses de cotisations sociales pour travailleurs indépendants : l'administration considère qu'il s'agit de faveurs qui ne doivent pas être motivées. Le groupe de travail ad hoc envisagé serait à la disposition des administrations pour les assister dans l'application de cette loi.

En ce qui concerne précisément la motivation du *refus d'octroi de visa* et la communication de cette motivation aux intéressés, se pose en outre un problème de coordination entre d'une part l'Office des étrangers et d'autre part le département des Affaires étrangères, les ambassades et les consulats belges à l'étranger.

La commission décide de soumettre aux commissions de l'Intérieur et des Relations extérieures la problématique du refus d'octroi de visa ainsi que la coordination requise en la matière entre les départements de l'Intérieur et des Affaires étrangères.

Dans le cadre de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998 (doc. 2139/1 – 98/99, pp. 6, 10, 14, 23-24, 30) la commission des pétitions a renvoyé la *recommandation générale 98/1* à l'examen de la commission de l'Intérieur (dans la mesure où certaines plaintes qui ont donné lieu à cette recommandation relèvent du département de l'Intérieur) et de la commission des Finances (d'autres plaintes qui ont donné lieu à cette recommandation concernent l'administration du cadastre).

La commission confirme la décision prise sous la législation précédente.

Dans le cadre de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998 (doc. 2139/1 – 98/99, pp. 6 à 10 et 30), la commission des pétitions a renvoyé à l'examen de la commission de l'Intérieur l'ensemble des constatations, observations et recommandations formulées par le collège des médiateurs fédéraux au sujet de l'*Office des étrangers*.

La commission confirme la décision prise sous la législation précédente.

De algemene aanbeveling 99/2 betreft alle ministeriële departementen.

*
* *

Tot slot weidt de ombudsman uit over het ontwerp tot oprichting door het ministerie van Binnenlandse Zaken van een Waarnemingscentrum voor de migratiestromen. Dat centrum zou met name tot doel hebben de klachten te onderzoeken in verband met de toepassing van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. Het College vreest dat de oprichting van dat waarnemingscentrum de eenvormige afhandeling in het gedrang kan brengen van de klachten die worden gericht tot het College van de federale ombudsmannen, als externe controle-instantie.

4.2. Andere klachten met betrekking tot het ministerie van Binnenlandse Zaken

Dit departement kwam aan bod in 25 klachten, wat neerkomt op 1,5% van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten. In dat verband wijst *de heer Pierre-Yves Monette* erop dat bij een inschrijving in het rijksregister, die recht geeft op sociale uitkeringen alsook op de verrichting van andere bestuurshandelingen, de verblijfplaats niet echt wordt gecontroleerd; het is dus mogelijk dat iemand wordt geschrapt op grond van een bondig politieverlag of zelfs op grond van geruchten. Hij linkt dat knelpunt aan het vraagstuk van de inschrijving van in het buitenland verblijvende Belgen die er eventueel van worden verdacht dat te doen om de belastingen te ontwijken. Wellicht zal over dat vraagstuk binnenkort een officiële aanbeveling worden uitgebracht.

Voorts heeft het College al een aantal klachten ontvangen van in het buitenland verblijvende Belgen in verband met de wet tot wijziging van het Kieswetboek, ten einde in het buitenland verblijvende Belgen kiesrecht te verlenen bij de verkiezingen voor de federale wetgevende Kamers.

Op een vraag van *de heer Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO)* antwoordt de ombudsman dat het College tot dusver nog niet werd betrokken bij de werkzaamheden van de in de Senaat opgerichte commissie voor de Wetsevaluatie.

5. Ministerie van Buitenlandse Zaken

De heer Herman Wuyts schetst de situatie met betrekking tot dit departement, waarover 26 klachten zijn binnengekomen, met andere woorden: 1,6% van de door

La portée de la *recommandation générale 99/2* s'étend à l'ensemble des départements ministériels.

*
* *

Le médiateur signale enfin le projet de création d'un observatoire des flux migratoires par le ministre de l'Intérieur, qui aurait notamment pour mission d'examiner les plaintes relatives à l'application de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Le collège craint que la création de cet observatoire ne soit de nature à porter atteinte à l'homogénéité du traitement des plaintes par l'organe de contrôle externe qu'est le collège des médiateurs fédéraux.

4.2. Autres réclamations relatives au ministère de l'Intérieur

Ce département a fait l'objet de 25 réclamations, soit 1,5 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux. Parmi celles-ci, *M. Pierre-Yves Monette* relève que l'inscription au registre national, dont dépend l'octroi d'allocations sociales ainsi que d'autres actes administratifs, ne fait pas l'objet d'un véritable contrôle de résidence ; une personne peut dès lors être radiée sur la base d'un rapport de police succinct, voir même sur base de rumeurs. Il signale ce problème en rapport avec l'inscription de belges résidant à l'étranger, soupçonnés éventuellement de résider à l'étranger pour éluder l'impôt. Cette problématique pourrait faire l'objet prochainement d'une recommandation officielle.

Le collège a par ailleurs été saisi de plusieurs réclamations de Belges résidant à l'étranger au sujet de la loi modifiant le Code électoral en vue d'octroyer le droit de vote aux Belges établis à l'étranger pour l'élection des Chambres législatives fédérales.

En réponse à une question de *M. Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO)*, le médiateur signale que le collège n'a jusqu'à présent pas été associé aux travaux de la commission d'évaluation des lois créée au Sénat.

5. Ministère des Affaires étrangères

M. Herman Wuyts présente ce département, qui fait l'objet de 26 plaintes, soit 1,6 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux (les réclamations re-

de federale ombudsmannen ontvangen klachten (exclusief de klachten in verband met de Dienst Legalisaties). Van de elf klachten waarvan de behandeling is afgerond, werden er acht positief geëvalueerd (behoorlijk bestuur), terwijl over de overige drie geen oordeel werd uitgesproken.

Er liepen klachten binnen over de legalisatie van de documenten die moeten worden gevoegd bij de aanvraag voor visa met het oog op gezinshereniging. Uit die klachten kon worden opgemaakt:

- dat de moeilijkheden het gevolg zijn van de strenge controle door het ministerie van Buitenlandse Zaken op de in het buitenland verleden akten, terwijl de registers in bepaalde landen zeer slecht worden bijgehouden;
- dat gewone vormfouten soms aan de basis liggen van een weigering om een visum te verlenen.
- dat het ministerie van Buitenlandse Zaken zich soms inlaat met de inhoud van de in het buitenland verleden akten, terwijl geen enkele wet het ministerie met een dergelijke controle belast;
- dat de legalisering van documenten een dure zaak is.

Ook inzake internationale adoptie worden klachten geformuleerd. Die vloeien voort uit het feit dat het op 29 mei 1993 in Den Haag goedgekeurde Verdrag inzake de bescherming van kinderen en de internationale samenwerking op het gebied van interlandelijke adoptie, nog niet in Belgisch recht werd omgezet. Op grond van de vaststellingen die het heeft gedaan, heeft het College het nodig geacht de *algemene aanbeveling 99/7* te formuleren.

De ombudsman wijst er verder ook nog op dat weigeringen om een visum te verlenen, onvoldoende met redenen zijn omkleed en dat studenten met een ABOS-beurs klachten hebben die te wijten zijn aan een gebrekkige informatieverstrekking.

De heer Luc Goutry (CVP) vraagt de ombudsmannen hoe zij klachten afhandelen waaruit blijkt dat de kennisgeving van de weigering om een visum te verlenen, niet geschiedde overeenkomstig de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen. Wat de interlandelijke adopties betreft, herinnert hij aan het tijdens de vorige zittingsperiode door de heer Renaat Landuyt ingediende wetsvoorstel (zie Stuk Kamer nr. 2011/1 tot 4 – 98/99). Voorts wil hij van de ombudsmannen weten hoe zij klachten afhandelen die te maken hebben met interlandelijke adoptie.

latives au service des légalisations ne sont pas reprises dans ce nombre). Parmi les 11 réclamations dont l'examen est clôturé, 8 font l'objet d'une évaluation positive (bonne administration) et 3 sont classées sans appréciation

La légalisation des documents qui doivent accompagner la demande de visa de regroupement familial est à l'origine de réclamations. L'analyse de ces réclamations révèle :

- les difficultés qui naissent du contrôle strict que le ministère des Affaires étrangères exerce sur les actes passés à l'étranger, alors que les registres sont très insuffisamment conservés dans certains pays ;
- que de simples vices de forme sont parfois à l'origine du refus d'octroi du visa ;
- que le ministère des Affaires étrangères s'immisce parfois dans le contenu des actes passés à l'étranger alors qu'aucune loi ne le charge de ce contrôle ;
- le coût élevé de la légalisation de documents.

La problématique de l'adoption internationale suscite également des plaintes qui trouvent leur origine dans le fait que la Convention sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale, approuvée à La Haye le 29 mai 1993, n'a pas encore été transposée en droit belge. Les constatations du collège l'ont conduit à formuler la *recommandation générale 99/7*.

Le médiateur signale encore la motivation insuffisante du refus d'octroi de visas ainsi que les plaintes formulées par des étudiants boursiers de l'AGCD, dont l'origine est à trouver dans une information insuffisante.

M Luc Goutry (CVP) demande aux médiateurs de quelle façon ils clôturent les réclamations qui révèlent que le *refus d'octroi de visa* n'a pas été notifié conformément à la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs. En ce qui concerne les adoptions internationales, il rappelle la proposition déposée par M. Renaat Landuyt sous la précédente législature (voir doc. Chambre n° 2011/1 à 4 – 98/99) et demande aux médiateurs de quelle façon ils clôturent les réclamations en matière d'adoption internationale.

De heer Wuyts stelt vast dat weigeringen om voor een korte duur een visum te verlenen, meestal veel te weinig met redenen worden omkleed; daarentegen valt er doorgaans niets aan te merken op de motivering van weigeringen om voor een lagere periode een visum te verlenen, maar de ambassades of de consulaten-generaal stellen de betrokkenen er niet naar behoren van in kennis. In dergelijke gevallen wijzen de ombudsmannen de secretaris-generaal van het betrokken departement op het vastgestelde probleem en brengen zij ook de Kamer van die vaststelling op de hoogte. Wat de interlandelijke adopties betreft, kan de ombudsman alleen maar vaststellen dat terzake geen federale wetgeving bestaat. Hij meldt dat ook aan de klager en brengt die leemte onder de aandacht van de Kamer.

*
* *

De heer Pierre-Yves Monette herinnert eraan dat de commissie voor de Verzoekschriften in haar verslag over de jaarverslagen van 1997 en 1998 had voorgesteld de commissie voor de Binnenlandse Zaken en de commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen in kennis te stellen van de opmerking van de ombudsmannen dat het wenselijk ware samenwerking tot stand te brengen tussen de departementen van Binnenlandse en Buitenlandse Zaken op het stuk van de voor het verkrijgen van een visum noodzakelijke legalisering van documenten (zie Stuk Kamer nr. 2139/1 – 98/99, blz. 10-11). Ook de onvoldoende gemotiveerde weigeringen om een visum te verlenen, hebben te maken met de samenwerking tussen voornoemde departementen.

De heer Olivier Chastel (PRL FDF MCC) stelt voor het tijdens de vorige zittingsperiode geformuleerde voorstel een tweede maal te doen en de opmerkingen van de federale ombudsmannen, alsook de *algemene aanbeveling 99/7*, aan de commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen te bezorgen.

De commissie schaaft zich achter dat voorstel.

6. Ministerie van Landsverdediging

De heer Herman Wuyts maakt voor dit departement de balans op: negen klachten, ofwel 0,5% van de tot de federale ombudsmannen gerichte klachten. Voor twee van die klachten is de behandeling al afgerond. Geen van beide gaf aanleiding tot een aanbeveling.

Hij maakt kanttekeningen bij een van de klachten, met name dat Duitstalige kandidaat-officieren tot voor kort geen ingangsexamen in hun moedertaal konden

M. Wuyts constateert dat de motivatie van het weigeren van een kortdurend visum meestal zeer onvoldoende is; de motivatie van het weigeren van een langdurend visum daarentegen is meestal juist, maar wordt slecht gecommuniceerd door de ambassades of de consulaire diensten. In dit soort gevallen, trekken de mediators de aandacht van de secretaris-generaal van het departement dat de moeilijkheid is vastgesteld en deelt dit met de constatering aan de Kamer. En wat de internationale adoptie betreft, kan de mediator slechts constateren het gebrek aan federale wetgeving, en informeert de klager en deelt de Kamer mee dat er een lacune is.

*
* *

M. Pierre-Yves Monette herinnert eraan dat in het kader van zijn rapport over de jaarverslagen 1997 en 1998, de commissie van de petitieën had voorgesteld de commissie van de Betrekkingen met de buitenlandse relaties de observatie van de mediators over de wenselijke samenwerking tussen de departementen van de Interieur en de Buitenlandse Zaken over het stuk van de voor het verkrijgen van een visum noodzakelijke legalisering van documenten (zie doc. Kamer n° 2139/1 – 98/99, pp. 10-11). De onvoldoende motivatie van het weigeren van visum octrooi is ook een gevolg van de samenwerking tussen de departementen.

M. Olivier Chastel (PRL FDF MCC) stelt voor de voorstel dat is geformuleerd onder de vorige legislatuur te herhalen en de opmerkingen van de mediators te herhalen, evenals de *algemene aanbeveling 99/7* aan de commissie van de Buitenlandse Betrekkingen te bezorgen.

De commissie steunt dit voorstel.

6. Ministère de la Défense nationale

M. Herman Wuyts presenteert dit departement, dat het object van 9 klachten, ofwel 0,5 % van de klachten die de mediators hebben ontvangen; het examen van twee van deze klachten is afgerond. Geen van beide gaf aanleiding tot een aanbeveling.

Hij maakt kanttekeningen bij een van de klachten, met name dat Duitstalige kandidaat-officieren tot voor kort geen ingangsexamen in hun moedertaal konden

afleggen. De wet van 6 maart 1999 tot wijziging van de wet van 30 juli 1938 betreffende het gebruik van de talen bij het leger, heeft die toestand blijkbaar verholpen. De ombudsman merkt evenwel op dat de geplande Duitstalige eenheid er volgens persberichten niet zou komen omdat er geen kandidaten zijn.

Naar aanleiding van een andere klacht werden de gegevens van het dossier overgezonden aan het krijgsauditoraat omdat er onzekerheid bleef bestaan over de strafbaarheid van de feiten die aanleiding hadden gegeven tot de klacht. De ombudsmannen wijzen erop dat zij in het kader van die klacht voor het eerst de procureur des Konings in kennis hebben gesteld van feiten die als misdaad of als wanbedrijf kunnen worden aangemerkt, conform het bepaalde in artikel 12 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen.

De ombudsmannen herinneren in dat verband aan de vroegere beslissing van de commissie voor de Verzoekschriften om de moeilijkheid die zich als gevolg van de *gelijktijdige toepassing van de artikelen 11 en 12* van de voormelde wet kan voordoen, ter kennis te brengen van de minister van Justitie (stuk nr. 2139/1- 98/99, blz.5).

De commissie beslist rekening te houden met die conclusie en de aandacht op dat aspect te vestigen.

7. Ministerie van Financiën

Klachten in verband met de dossiers, behandeld door het ministerie van Financiën, met uitzondering van de pensioenen

De heren Pierre-Yves Monette en Herman Wuyts lichten de situatie toe van dit departement waartegen 579 klachten werden ingediend, wat neerkomt op 35,3% van alle bij de federale ombudsmannen ingekomen klachten.. Van de 287 klachten waarvan de behandeling is afgesloten, kregen 124 een positieve beoordeling (behoorlijk bestuur) en 76 een ongunstige (onbehoorlijk bestuur), terwijl er voor 85 geen oordeel werd geformuleerd; voor 2 daarvan heeft het College het billijkheidsprincipe aangevoerd.

De ombudsmannen merken op dat het aantal dossiers die een ongunstige beoordeling hebben gekregen, sinds het vorige jaarverslag gestegen is. Zij attenderen ook op het aantal dossiers die te maken hebben met een niet-conforme toepassing van de wet. Het gaat om 12 dossiers, zegge 1 dossier op 6, die een ongunstige beoordeling hebben gekregen. Dat is een van de vaststellingen die de ombudsmannen ertoe hebben gebracht de *algemene aanbeveling 97/5* te formuleren die het

présenter les examens d'entrée à l'armée dans leur langue maternelle. La loi du 6 mars 1999 modifiant la loi du 30 juillet 1938 concernant l'usage des langues à l'armée semble avoir remédié à cette situation. Le médiateur signale toutefois que selon des articles de presse, l'unité germanophone prévue ne verrait pas la jour, faute de candidats.

A la suite d'une autre réclamation, les éléments du dossier ont été transmis à l'auditorat militaire à cause de l'incertitude persistante au sujet de la nature délictueuse des faits à l'origine de la plainte. Les médiateurs signalent qu'ils ont, dans le cadre de cette plainte, informé pour la première fois le procureur du Roi de faits qui peuvent constituer un crime ou un délit, conformément à l'article 12 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Les médiateurs rappellent à cet égard la décision antérieure de la commission des pétitions de transmettre à la commission de la Justice la difficulté qui peut surgir de *l'application simultanée des articles 11 et 12* de la loi précitée (doc. 2139/1 – 98/99, p. 5).

La commission décide de reprendre cette conclusion à son compte en insistant sur ce point.

7. Ministère des Finances

Réclamations relatives aux dossiers traités par le ministère des Finances à l'exception des pensions

MM. Pierre-Yves Monette et Herman Wuyts présentent ce département, qui fait l'objet de 579 plaintes, soit 35,3 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux. Parmi les 287 réclamations dont l'examen est clôturé, 124 font l'objet d'une évaluation positive (bonne administration), 76 font l'objet d'une évaluation négative (mal-administration) et 85 sont classées sans appréciation ; pour 2 d'entre elles, le collège a invoqué l'application du principe d'équité.

Les médiateurs notent que le nombre de dossiers faisant l'objet d'une évaluation négative a crû depuis le précédent rapport annuel. Ils soulignent également le nombre de dossiers qui révèlent une application non conforme du droit ; il s'agit de 12 dossiers, soit 1 dossier sur 6 faisant l'objet d'une évaluation négative ; c'est l'une des constatations qui ont conduit les médiateurs à formuler la *recommandation générale 97/5*, visant à permettre au collège des médiateurs fédéraux de po-

College van federale ombudsmannen de mogelijkheid wil bieden prejudiciële vragen te stellen aan het Arbitragehof. Ten slotte geven de ombudsmannen aan dat in 60 % van de gevallen die een ongunstige beoordeling hebben gekregen, het dossier niet binnen een redelijke termijn werd behandeld. Deze vaststelling moet enerzijds gerelateerd worden aan *de algemene aanbeveling 97/8* (zie stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 12, 26 en 27), waaraan evenwel door een wetswijziging ruimschoots tegemoet werd gekomen, en, anderzijds, aan *de algemene aanbeveling 99/4* waarvan dit verslag in het raam van de behandeling van de klachten over de RSZ gewag maakt.

Die klachten zijn in een verhouding die vergelijkbaar is met die welke voor de jaarverslagen 1997 en 1998 gold, verdeeld over de diverse diensten van het ministerie van Financiën: meer dan 70% van die klachten hebben betrekking op de Administratie der directe belastingen en 13,5% op de Administratie van de BTW, de Registratie en Domeinen.

7.1. De minister van Financiën

De ombudsman vermeldt twee van de klachten die rechtsreeks onder de bevoegdheid van de minister ressorteren, want het gaat om een wisselwerking tussen een federale wetsbepaling en een decreet of ordonnantie van een gewest: de eerste heeft betrekking op de door een Vlaams decreet opgelegde fiscale aftrekbaarheid van giften aan vzw's die aangesloten zijn bij een samenwerkingsvennootschap zonder winstoogmerk en de tweede op de in het Brussels Gewest verschuldigde onroerende voorheffing.

7.2. Algemene administratie van de belastingen

Er waren geen klachten over die administratie waar de ombudsmannen de oprichting hebben vastgesteld van een Contactcel «Invordering» die als bemiddelaars-ter tussen de belastingplichtige en de ontvanger fungeert.

7.3. Administratie der directe belastingen

7.3.1. Vestiging van de belasting

Inzake de *belastingaangifte* hebben de ombudsmannen het tweede jaar op rij vastgesteld dat de belastingplichtigen niet altijd tijdig de documenten ontvangen die daar moeten worden bijgevoegd; overeenkomstig artikel 308 van het WIB moeten de betrokkenen een maand de tijd krijgen om hun aangifte terug te sturen. De ombudsmannen bevelen overigens aan dat de inspannin-

ser des questions préjudicielles à la Cour d'arbitrage. Enfin, dans 60 % des cas faisant l'objet d'une évaluation négative, les médiateurs notent que le dossier n'a pas été traité dans un délai raisonnable. Cette dernière constatation est à mettre en rapport avec la *recommandation générale 97/8* (voir doc. 2139/1 – 98/99, p. 12, 26 et 27), toutefois largement rencontrée par une modification législative, et avec la *recommandation générale 99/4*, évoquée par le présent rapport dans le cadre de l'examen des réclamations relatives à l'ONSS

Ces plaintes se répartissent sur les différentes administrations que compte le ministère des Finances dans une proportion analogue à celle qui avait été constatée à l'occasion des rapports annuels 1997 et 1998 : plus de 70 % de ces réclamations concernent l'administration des contributions directes ; 13,5 % des plaintes portent sur l'administration de la TVA, de l'enregistrement et des domaines.

7.1. Le ministre des Finances

Le médiateur mentionne deux des plaintes relevant directement du ministre parce qu'elles mettent en évidence une incidence réciproque d'une disposition légale fédérale et d'une disposition régionale : la première concerne la déductibilité fiscale de dons offerts à des asbl affiliées à une asbl de coopération rendue obligatoire par un décret flamand ; la seconde concerne le précompte immobilier dû en région bruxelloise.

7.2. L'administration générale des impôts

Cette administration ne fait l'objet d'aucune plainte. Les médiateurs y notent la création d'une Cellule de contact « recouvrement », destinée à servir d'intermédiaire entre le contribuable et le receveur.

7.3. Administration des contributions directes

7.3.1. Etablissement de l'impôt

En ce qui concerne la *déclaration d'impôt*, les médiateurs ont constaté pour la deuxième année consécutive que les documents à joindre à celle-ci ne sont pas toujours fournis à temps aux contribuables ; ceux-ci doivent disposer aux termes de l'article 308 du CIR d'un délai d'un mois pour renvoyer leur déclaration. Ils recommandent par ailleurs que les efforts en matière

gen voor een vereenvoudiging van het aangifteformulier en van de documenten waarvan dat vergezeld gaat, zouden worden voortgezet. Voorts vestigen zij er de aandacht op dat de wet van 4 mei 1999 in belastingaftrek voorziet voor ieder van de ouders die gezamenlijk de bewaring over het kind uitoefenen.

Inzake de *controle en de wijziging van de aangifte* herinneren de ombudsmannen aan een arrest van de Raad van State volgens hetwelk het bericht van wijziging het uitgangspunt moet zijn voor de discussie tussen de belastingplichtigen en de administratie met het oog op de latere vaststelling van de juiste belastinggrondslag. Dat principe is opgenomen in de *officiële aanbeveling 98/7*. De ombudsmannen hebben gevallen vastgesteld waarin de administratie de belastingplichtige geen bericht van wijziging heeft toegezonden. Voorts krijgen zij geregeld klachten over fiscale hardnekkigheid die door hen worden behandeld als ze voldoende grond blijken te zijn.

Inzake het *aanslagbiljet* merken de ombudsmannen op dat verscheidene instellingen dat biljet eisen als bewijs van de inkomsten van de belastingplichtige, maar geen rekening houden met de wettelijke termijnen waarover de administratie der belastingen beschikt om het af te geven. De ombudsmannen doen suggesties met betrekking tot de belastingplichtigen aan wie de administratie geen aanslagbiljet bezorgt omdat hun inkomsten ontoereikend zijn om te worden belast, hoewel ook zij soms worden verzocht dat document over te leggen.

Wat de *klachten* betreft, stellen de ombudsmannen vooral vast dat de verwerking van die klachten uitermate veel tijd in beslag neemt, hetgeen bij tal van belastingplichtigen wrevel en ongenoegen wekt. Het College heeft voorstellen gedaan die moeten voorkomen dat de belastingplichtige helemaal in het ongewisse blijft over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven. Toch constateren de ombudsmannen dat het bestuur tekort aan mankracht inroept, de reden waarom de Administratie der directe belastingen een van de besturen is waarop hun *algemene aanbeveling 99/4* betrekking heeft.

Voorts moeten de klachten krachtens de nieuwe fiscale procedure binnen 6 maanden behandeld zijn, hetgeen overeenstemt met de termijn die was aanbevolen in de *algemene aanbeveling 97/8*.

De ombudsmannen stippen nog aan dat de termijn voor de klachtenbehandeling soms verband houdt met rechterlijke beslissingen die uitblijven en met wijzigingen van de fiscale procedure. Ook de herstructurering van de fiscale besturen is ter zake niet zonder gevolgen gebleven.

de simplification du formulaire de déclaration et des documents qui l'accompagnent soient poursuivis. Ils notent que la loi du 4 mai 1999 a prévu la déduction fiscale pour chacun des parents exerçant conjointement la garde de l'enfant.

En ce qui concerne *le contrôle et la rectification de la déclaration*, les médiateurs rappellent la teneur de l'arrêt de la Cour de cassation, selon laquelle l'avis de rectification doit être le point de départ pour la discussion entre les contribuables et l'administration en vue de l'établissement ultérieur de la base imposable correcte. Ce principe a fait l'objet de la *recommandation officielle 98/7*. Les médiateurs ont constaté des cas où l'administration n'a pas envoyé l'avis de rectification au contribuable. Les médiateurs notent qu'ils sont régulièrement saisis de plaintes pour acharnement fiscal, qu'ils instruisent lorsque la plainte leur paraît suffisamment fondée.

En ce qui concerne *l'avertissement - extrait de rôle*, les médiateurs relèvent que plusieurs institutions le réclament à titre de preuve des revenus dont bénéficie le contribuable, mais sans toujours tenir compte des délais légaux dont dispose l'administration des contributions pour le délivrer. Les médiateurs formulent des suggestions en ce qui concerne les contribuables auxquels l'administration ne délivre pas d'avertissement – extrait de rôle parce que leurs revenus sont insuffisants que pour être imposés ; or, ces contribuables sont parfois aussi invités à produire ce document.

En ce qui concerne les *réclamations*, les médiateurs constatent principalement les très longs délais de traitement de celles-ci, qui suscite irritation et frustrations chez nombre de contribuables. Le collège a formulé des suggestions destinées à ne pas laisser le contribuable dans l'ignorance totale de la suite qui est réservée à sa réclamation. Ils constatent cependant que l'administration se plaint de carences en personnel : c'est pourquoi l'administration des contributions directes est une de celles qu'ils visent dans leur *recommandation générale 99/4*.

Par ailleurs, la nouvelle procédure fiscale impose le traitement des réclamations dans un délai de 6 mois, correspondant au délai suggéré par la *recommandation générale 97/8*.

Les médiateurs notent encore que le délai de traitement des réclamations résulte parfois de décisions judiciaires qui se font attendre, de modifications de la procédure fiscale et que la restructuration des administrations fiscales a également eu une incidence.

De behandeling van de klachten door de Administratie der belastingen roept een aantal overwegingen op; in één geval wijzen de ombudsmannen op een niet-conforme toepassing van de rechtsregels door de gewestelijk directeur.

De behandelingstermijnen voor de aanvragen tot *vermindering van de onroerende voorheffing* liggen aan de basis van *de algemene aanbeveling 99/9*, waarin wordt voorgesteld te werken met een procedure tot ambtshalve ontheffing.

Tot slot geven de ombudsmannen aan dat de betrekkingen tussen de administratie en de belastingplichtige al te vaak door geheimhouding zijn omgeven; hetzelfde geldt trouwens voor de betrekkingen tussen de administratie en de ombudsmannen.

7.3.2. Invordering

De officiële aanbeveling 98/17 had betrekking op het bewijs van ontvangst van het aanslagbiljet. Die aanbeveling bevatte een voorstel, dat evenwel door de minister werd verworpen.

Inzake de transparantie van het afbetalingsplan dat de administratie toestaat aan de belastingplichtigen met betalingsmoeilijkheden, strekte *de officiële aanbeveling 98/9* er dan weer toe de beslissingen met betrekking tot die afbetalingsplannen met redenen te omkleden.

Dat vraagstuk komt overigens ook aan bod in *de algemene aanbeveling 99/2*, die verband houdt met de formele motivering van de bestuurshandelingen. Ook *de algemene aanbeveling 98/1* kan ter zake in herinnering worden gebracht.

Wat de nalatigheidinteressen en de aanrekening van de afbetalingsommen op de schulden betreft, zijn de ombudsmannen van oordeel dat ook in dat verband meer transparantie aangewezen is.

Er werden verscheidene klachten ingediend betreffende de invordering van belastingschulden in geval de echtgenoten feitelijk gescheiden zijn. Dat knelpunt werd al aangehaald in de jaarverslagen 1997 en 1998 van de ombudsmannen. Nieuwe wettelijke bepalingen voorzien in billijker invorderingsmogelijkheden.

In verband met *de gedwongen invordering* pleiten de ombudsmannen ervoor omzichtig om te gaan met de in uitzicht gestelde maatregelen tot tenuitvoerlegging. Een van de door de ombudsmannen behandelde klachten heeft hun ertoe gebracht de billijkheid in te roepen, wat heeft geleid tot hun *algemene aanbeveling 97/12*.

Uw rapporteur stelt dat de billijkheid een wezenlijk onderdeel is van de band tussen burger en Staat.

Parmi les diverses considérations qu'appellent le traitement des réclamations par l'administration des contributions, les médiateurs relèvent un cas d'application non conforme des règles de droit par le directeur régional.

Les délais de traitement des demandes de *réduction du précompte immobilier* sont à l'origine de la *recommandation générale 99/9*, qui suggère le recours à une procédure de dégrèvement d'office.

Les médiateurs notent enfin la culture du secret qui entoure trop souvent les relations entre l'administration et le contribuable, voire également les relations entre l'administration et les médiateurs.

7.3.2. Recouvrement

La preuve de la réception de l'avertissement – extrait de rôle a fait l'objet de la *recommandation officielle 98/17*, qui formulait une proposition, toutefois rejetée par le ministre.

La transparence du plan d'apurement concédé par l'administration au contribuable en difficulté de paiement a, quant à lui, fait l'objet de la *recommandation officielle 98/9*, visant la motivation des décisions relatives à ces plans d'apurement.

Cette problématique relève par ailleurs également de la *recommandation générale 99/2*, relative à la motivation formelle des actes administratifs. La *recommandation générale 98/1* peut également être rappelée ici.

En ce qui concerne *les intérêts de retard et l'imputation des sommes remboursées sur les dettes*, les médiateurs font observer qu'ici encore, davantage de transparence s'impose.

Le recouvrement de dettes fiscales en cas de séparation de fait des conjoints fait l'objet de plusieurs plaintes. Cette problématique avait déjà été évoquée dans les rapports annuels 1997 et 1998 des médiateurs. De nouvelles dispositions légales ont créé des possibilités de recouvrement plus équitables.

En ce qui concerne *l'exécution forcée*, les médiateurs recommandent un recours prudent aux mesures d'exécution prévues. Une des plaintes traitées par les médiateurs les a conduits à invoquer l'équité, qui fait l'objet de leur *recommandation générale 97/12*.

Votre rapporteuse fait observer que l'équité est un élément fondamental du lien entre le citoyen et l'Etat.

Algemeen formuleren de ombudsmannen *de algemene aanbeveling 99/10*, waarin wordt voorgesteld te voorzien in een specifieke opleiding voor de ambtenaren van de invordering der belastingen; precies deze mensen zijn vaak de tussenpersonen tussen belastingplichtige en fiscus.

Uw rapporteur stelt voor om de samengevoegde algemene aanbevelingen 97/5, 97/8, 99/4 en 99/9 op te nemen in de werkzaamheden van de commissie voor de Verzoekschriften.

De commissie schaaft zich achter dat voorstel.

7.3.3. Teruggave

Ook hier wijzen de ombudsmannen erop dat er problemen rijzen bij de teruggave van gemeenschappelijke belastingen aan gehuwden die niet langer samenwonen of uit de echt zijn gescheiden. Er waren minder klachten over laattijdige teruggave. De ombudsmannen stellen voor dat de diensten in hun briefwisseling met de belastingplichtigen de naam zouden vermelden van een contactpersoon, bij wie ze de hun ontbrekende inlichtingen kunnen inwinnen.

7.3.4. Ambtshalve toekenning van fiscale voordelen

Het gaat hier vooral om de vermindering van de onroerende voorheffing. De ombudsmannen stellen in hun *algemene aanbeveling 99/9* voor om te werken met een procedure van amtsshalve ontheffing.

Er rijst een moeilijkheid voor twee gewestelijke directies van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met name wat het niet-renderend vastgoed betreft.

7.3.5. Met de inkomstenbelastingen gelijkgestelde belastingen

De meeste klachten die de ombudsmannen hebben ontvangen hadden betrekking op de verkeersbelasting. De ombudsmannen geven aan dat de problemen soms het gevolg zijn van een zeer doorgedreven automatisering, maar ook van een gebrek aan eenvormige regelgeving tussen de lidstaten van de Europese Unie inzake de inschrijving van de voertuigen.

7.4. Administratie van Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit

Het College van federale ombudsmannen heeft weinig klachten ontvangen over deze onlangs opgerichte administratie. Het College beveelt evenwel aan om de onderzoeksbevoegdheden van die ambtenaren uit te klaren en te verduidelijken.

De manière générale, les médiateurs ont formulé la *recommandation générale 99/10* suggérant une formation spécifique pour les agents du recouvrement de l'administration fiscale, qui jouent souvent un rôle d'intermédiaire entre le contribuable et le fisc.

Votre rapporteur se propose d'inscrire à l'ordre des travaux de la commission des Pétitions les recommandations générales 97/5, 97/8, 99/4 et 99/9, en les regroupant.

La commission se rallie à ces propositions

7.3.3. Remboursement

Ici encore, les médiateurs relèvent des difficultés en matière de remboursement d'impôts communs à des conjoints entre-temps séparés ou divorcés. Le nombre des plaintes relatives à des remboursements tardifs a diminué. Les médiateurs suggèrent que les services mentionnent dans leur correspondance avec les contribuables le nom d'une personne contact auprès de laquelle ils puissent obtenir les renseignements qui leur fait défaut.

7.3.4. Octroi d'office d'avantages fiscaux

Il s'agit ici principalement de la réduction du précompte immobilier pour laquelle les médiateurs suggèrent dans leur *recommandation générale 99/9*, une procédure de dégrèvement d'office.

Un problème se pose pour deux directions régionales de la Région de Bruxelles-capitale en ce qui concerne les immeubles à caractère improductif.

7.3.5. Taxes assimilées aux impôts sur les revenus

La majorité des plaintes reçues par les médiateurs concernent la taxe de circulation. Outre les difficultés qui découlent parfois d'une informatisation très poussée, les médiateurs signalent encore celles que génère l'absence d'uniformisation de la réglementation des pays de l'Union européenne en matière d'immatriculation des véhicules.

7.4. Administration de la fiscalité des entreprises et des revenus

Cette administration récemment installée fait l'objet de peu de plaintes auprès du collège des médiateurs fédéraux. Le collège invite toutefois à clarifier et à uniformiser les compétences d'enquête de ses agents.

7.5. Administratie van de BTW, Registratie en Domeinen

De ombudsmannen attenderen erop dat de belastingplichtigen over te weinig informatie beschikken inzake de BTW-regelgeving, inzonderheid bij de bouw van nieuwe woningen. De administratie moet voort werk maken van de voorlichtingsinspanningen.

De motivering van de beslissingen van de fiscale administratie wanneer die overgaat tot een verhoging in geval de belastingplichtige onvoldoende BTW heeft betaald, is ontoereikend. Ter zake hebben de ombudsmannen de *algemene aanbeveling 99/5* geformuleerd, waarbij wordt gepleit voor maatregelen die het bestaan en de opdrachten van de informatie-ambtenaren ruimere bekendheid moeten geven bij het grote publiek.

Een categorie van de door het College behandelde klachten had betrekking op een wezenlijk probleem, met name de bewijslast die bij de belastingplichtige wordt gelegd. Die klacht heeft de ombudsmannen ertoe aangezet de *algemene aanbeveling 97/6* en de *algemene aanbeveling 98/2* in herinnering te brengen. Die aanbevelingen strekten ertoe te voorzien in een systeem waarbij voor de documenten die de bestuurden aan de administratie bezorgen, verplicht en automatisch een bewijs wordt geleverd.

Wat de *registratie- en successierechten* betreft, wijzen de ombudsmannen ook op het belang van de motivering van de beslissingen van de administratie wanneer die van oordeel is dat een goed te laag geschat werd. In dat verband bepleiten ze een voorafgaand overleg tussen administratie en belastingplichtige.

Wat de *zegelrechten* betreft, hebben de ombudsmannen een voorstel geformuleerd waardoor kan worden tegemoetgekomen aan de moeilijke situatie van bepaalde kandidaat-huurders van een sociale woning; om een dergelijke woning te mogen betrekken, moeten ze bewijzen dat ze geen onroerend goed bezitten. Daartoe dienen ze dan zegelrechten te betalen.

7.6. Administratie van het Kadaster

De bij de ombudsmannen ingediende klachten hebben doorgaans betrekking op de schatting of herschatting van het kadastraal inkomen. Ter zake stippen ze aan dat de kennisgeving van het kadastraal inkomen ontoereikend gemotiveerd is. In het bericht van kennisgeving wordt niet aangegeven hoe het bedrag van het K.I. is berekend; de administratie vermeldt inzonderheid niet welke vergelijkingspunten zij heeft gehanteerd.

7.5. Administration de la TVA, de l'enregistrement et des domaines

Les médiateurs attirent l'attention sur l'insuffisance de l'information des contribuables au sujet de la réglementation *en matière de TVA*, en particulier dans le cadre de la construction de logements neufs. Les efforts de l'administration en matière d'information doivent être poursuivis.

La motivation des décisions de l'administration fiscale, lorsqu'elle procède à un redressement lorsqu'il apparaît que le montant de la TVA payée par le contribuable, est insuffisant. A cet égard, les médiateurs ont formulé la *recommandation générale 99/5*, qui prône d'adoption de mesures destinées à mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information.

Le problème de fond révélé par un type de réclamations traitées par le collège, à savoir la charge de la preuve imposée au contribuable, conduit les médiateurs à rappeler la *recommandation générale 97/6* et la *recommandation générale 98/2*, visant à organiser un système d'accusé de réception obligatoire et automatique pour les documents que les administrés remettent à l'administration.

En ce qui concerne les *droits d'enregistrement et de succession*, les médiateurs sont également conduits à insister sur l'importance de la motivation des décisions de l'administration lorsqu'elle estime que le bien a été sous-estimé. Ils recommandent à cet égard une concertation préalable entre l'administration et le contribuable.

En ce qui concerne les *droits de timbre*, les médiateurs ont formulé une proposition destinée à répondre à la situation précaire de certains candidats locataires d'un logement social qui, pour pouvoir en bénéficier, doivent produire la preuve qu'ils ne possèdent pas de biens immobiliers et pour ce faire, acquitter des droits de timbre.

7.6. Administration du Cadastre

Les réclamations introduites auprès des médiateurs ont le plus souvent trait à l'évaluation ou à la réévaluation du revenu cadastral. Ils relèvent à cet égard que la notification du revenu cadastral est insuffisamment motivée : la manière dont le montant a été calculé ne figure pas dans l'avis de notification et en particulier, l'administration ne mentionne pas les points de comparaison qu'elle a utilisés.

Klachten inzake de door het ministerie van Financiën behandelde pensioendossiers

De heer Herman Wuyts geeft toelichting bij de activiteiten van het departement, waarover 100 klachten werden ingediend (of 6,2 % van de bij de federale ombudsmannen ingekomen klachten). De dossiers aangaande 56 van die klachten zijn afgesloten: voor 28 dossiers leidde dat tot een positieve evaluatie (behoorlijk bestuur), in 13 andere dossiers werd een ongunstige evaluatie uitgebracht (onbehoorlijk bestuur) en over 15 gevallen werd geen oordeel uitgesproken.

Op 1 juni 1999 is de «ombudsdienst pensioenen» in werking getreden. Ter zake brengt de ombudsman de *algemene aanbeveling 97/3* in herinnering, die de bedoeling had het College van de federale ombudsmannen uit te bouwen tot een tweede ombudsinstantie.

7.7. Administratie der Pensioenen

De klachten met betrekking tot deze administratie hebben betrekking op de rust- en overlevingspensioenen in de openbare sector. De ombudsmannen wijzen op de inspanningen van deze administratie om de bestuurden voor te lichten.

De ombudsmannen stippen aan dat de behandelingsduur van de pensioenaanvragen langer wordt als meer instellingen betrokken zijn bij de procedure tot vaststelling van het definitieve pensioenbedrag. Er blijken veel moeilijkheden te rijzen met de inlichtingen die moeten worden verstrekt door de gemeenschapsministeries van Onderwijs. Zulks heeft de ombudsmannen ertoe aangezet aan de minister van Financiën het voorstel te doen overleg te plegen met zijn collega's in de gemeenschapsregeringen.

Beslissingen inzake invorderingen doen een bijzonder probleem rijzen, aangezien de invordering vaak nodig is na een wijziging van de toestand van de gepensioneerde. De betrokkene heeft zich er misschien toe verbonden soortgelijke wijzigingen aan de administratie te melden, maar het komt vaak voor dat hij dat jaren voordien heeft gedaan door middel van een standaardformulier waarvan het belang hem wellicht is ontgaan. Tegen die achtergrond heeft het College van de ombudsmannen de administratie een voorstel gedaan dat ingegeven is door billijkheid, en afwijkt van de regelgeving. Toen de administratie geen oren had naar dat voorstel, heeft het College de officiële aanbeveling 99/3 geformuleerd, waarmee de administratie rekening heeft gehouden door de gepensioneerden op de uitbetalingsfiches aan die verplichting te herinneren.

In verband met een ander – soortgelijk – dossier werd een door *billijkheid* ingegeven voorstel gedaan, dat het Rekenhof heeft verworpen.

Réclamations relatives aux dossiers de pension traités par le ministère des Finances

M. Herman Wuyts présente cet aspect de l'activité du département, qui fait l'objet de 100 plaintes, soit 6,1 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux. Les dossiers relatifs à 56 de ces réclamations sont clos, 28 faisant l'objet d'une évaluation positive (bonne administration), 13 faisant l'objet d'une évaluation négative (mal-administration) et 15 ne faisant l'objet d'aucune appréciation.

Le service de médiation « pensions » est entré en activité le 1^{er} juin 1999. Le médiateur rappelle à cet égard la *recommandation générale 97/3*, visant à instaurer le collège des médiateurs fédéraux comme seconde instance de médiation.

7.7. Administration des Pensions

Les plaintes relatives à cette administration concernent les pensions de retraite et de survie du secteur public. Les médiateurs relèvent les efforts de cette administration en matière d'information des administrés.

La durée du traitement des demandes de pension, relèvent les médiateurs, s'allonge à mesure que davantage d'institutions interviennent dans la procédure de fixation du montant définitif de la pension. Les difficultés provoquées par les informations à fournir par le ministère de l'Enseignement des Communautés ont incité les médiateurs à suggérer au ministre des Finances de se concerter avec ses collègues des gouvernements de Communauté.

Les décisions de recouvrement posent un problème particulier, puisque le recouvrement s'impose souvent à la suite d'un changement dans la situation du pensionné ; si celui-ci s'est engagé à communiquer de tels changements à l'administration, il l'a bien souvent fait plusieurs années auparavant et au moyen d'une formule stéréotypée dont l'importance peut lui avoir échappé. C'est dans ce contexte que pour l'une de ces plaintes, le collège des médiateurs a formulé à l'administration une proposition, fondée sur l'équité, et s'écartant de la réglementation. Face au refus de l'administration, le collège a formulé la recommandation officielle 99/3, dont l'administration a tenu compte en rappelant aux pensionnés cette obligation dans les fiches de paiement.

Un autre dossier, analogue, a donné lieu à une suggestion en *équité* que la Cour des comptes a rejetée.

De ombudsmannen wijzen erop dat het Handvest van de sociaal verzekerde, dat de administratie de mogelijkheid biedt af te zien van de terugvordering wegens onverschuldigde betaling, blijkbaar niet wordt toegepast op de gepensioneerden uit de overheidssector.

7.8. Administratie der Thesaurie

De ombudsmannen vermelden twee soorten klachten in verband waarmee hun optreden en de bereidheid van de administratie om rekening te houden met hun voorstellen, de weg hebben geëffend om, in samenwerking met de Kruispuntbank van de sociale zekerheid, tot een structurele oplossing te komen. In het eerste geval ging het om de door de fiscus ingehouden forfaitaire bedrijfsvoorheffing. Het tweede geval gold de verklaring betreffende het in leven zijn van personen dat moet worden overgelegd wanneer het pensioen tussen de titularis en diens schuldeisers moet worden verdeeld.

Uw rapporteur stelt voor om alle opmerkingen, vaststellingen en aanbevelingen van de ombudsmannen betreffende het ministerie van Financiën ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Financiën, evenwel met uitzondering van wat op de pensioenen betrekking heeft en aan de commissie voor de Sociale Zaken ter bespreking zou worden voorgelegd.

De commissie schaart zich achter dat voorstel.

8. Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

De heer Herman Wuyts maakt de balans op voor dit departement waaromtrent 5 klachten binnenliepen, wat neerkomt op 0,3% van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten; in dat aantal zijn niet de klachten inbegrepen over de onder het ministerie van Tewerkstelling en Arbeid ressorterende sociale parastatale instellingen die afzonderlijk worden behandeld.

De ombudsman verwijst in hoofdzaak naar een klacht over de akte van toetreding tot een collectieve arbeidsovereenkomst die een bepaalde onderneming door een te late en onjuiste voorlichting niet tijdig had kunnen indienen om als werkgever verminderde lasten te kunnen genieten. De administratie heeft de door het College voorgestelde oplossingen niet in aanmerking genomen. Het College heeft geconcludeerd dat het om een geval van onbehoorlijk bestuur ging.

De heer Luc Goutry (CVP) wijst erop dat een collectieve arbeidsovereenkomst in werking treedt de dag waarop ze in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendge-

Les médiateurs rappellent la Charte de l'assuré social qui permet à l'administration de renoncer à la répétition de l'indu et notent que cette disposition ne semble pas être appliquée aux pensionnés du secteur public.

7.8. Administration de la Trésorerie

Les médiateurs relèvent deux types de plaintes que leur intervention et la disposition de l'administration à donner suite à leurs suggestions a mises sur la voie d'une solution structurelle avec le concours de la Banque carrefour de la sécurité sociale. Dans le premier cas il s'agissait du précompte professionnel forfaitaire prélevé par l'administration. Dans le second cas, il s'agissait du certificat de vie à produire lorsque la pension doit être partagée entre le titulaire et ses créanciers.

Votre rapporteur se propose de soumettre l'ensemble des observations, constatations et recommandations des médiateurs relatives au ministère des Finances à la commission des Finances, à l'exception de celles qui concernent les pensions, qui sont soumises à la commission des Affaires sociales.

La commission se rallie à cette proposition.

8. Ministère de l'Emploi et du Travail

M. Herman Wuyts présente ce département, qui fait l'objet de 5 plaintes, soit 0,3 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux ; ce nombre n'englobe cependant pas les réclamations relatives au parastataux sociaux relevant du ministre de l'Emploi et du Travail, qui sont traitées séparément.

Le médiateur relève principalement une réclamation relative à l'acte d'adhésion à une convention collective de travail que, par suite d'une information tardive et incorrecte, une entreprise n'avait pu déposer à la date requise pour pouvoir bénéficier d'une réduction de charges patronales. Les solutions proposées par le collège n'ont pas été retenues par l'administration. Le collège a conclu à un cas de mal-administration.

M. Luc Goutry relève qu'une convention collective entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge ; l'entreprise ne disposait dès lors que d'un délai

maakt; de onderneming beschikte dan ook maar over een uiterst korte termijn om de toetredingsakte in te dienen. Hij stelt voor dat probleem vanuit het billijkheidsprincipe te bekijken.

*
* *

De ombudsmannen pleiten weliswaar voor een betere voorlichting van de burgers, maar formuleren daaromtrent geen aanbevelingen ten behoeve van dit departement. *De heer Pierre-Yves Monette* memoreert de in het jaarverslag 1998 gedane *algemene aanbeveling 98/2*, die de administratie de suggestie aanreikte om de burger een ontvangstbewijs te bezorgen voor de documenten die hij de aan administratie had overgelegd. De commissie voor de Verzoekschriften had zich achter die aanbeveling geschaard (Stuk Kamer nr. 2139/1, blz. 19). Hij merkt op dat die aanbeveling *de facto* voor alle departementen geldt.

De voorzitter stelt vast dat de beste manier om die aanbeveling concreet in te vullen een aantal – tot dusver onopgeloste – procedurele problemen doet rijzen. In dat verband kunnen aan de voorzitter van de Kamer of aan de Conferentie van de voorzitters een aantal voorstellen worden voorgelegd.

Mevrouw Marie-Thérèse Coenen (AGALEV-ECOLO) wijst erop dat de commissie reeds heeft bekeken hoe zij op die aanbeveling kan ingaan door terzake de minister van Ambtenarenzaken te horen. Zij stelt verder voor erop toe te zien dat die aanbeveling wordt bekeken in het licht van de door de regering aangekondigde administratieve vereenvoudiging.

*
* *

Ter afronding van de bespreking van dit hoofdstuk, neemt *de voorzitter* het voorstel in aanmerking om de minister van Ambtenarenzaken in verband met aanbeveling 98/2 te horen. Hij stelt voor de moeilijkheid die is gerezen door de datum van de inwerkingtreding van de collectieve arbeidsovereenkomst, aan de commissie voor de Sociale Zaken over te zenden.

De commissie steunt die voorstellen.

9. Ministerie van Sociale Zaken, Gezondheid en Leefmilieu

De heer Pierre-Yves Monette licht de situatie toe van dit departement waaromtrent 85 klachten binnenliepen, die 5,2% van de door de federale ombudsmannen ont-

extrêmement bref pour déposer l'acte d'adhésion. Il suggère que ce problème soit envisagé du point de vue de l'équité.

*
* *

Si les médiateurs plaident pour une meilleure information des citoyens, ce département ne fait pas l'objet de recommandations. *M. Pierre-Yves Monette* rappelle la *recommandation générale 98/2*, formulée dans le rapport annuel 1998, qui suggérait un accusé de réception que les administrations délivreraient aux administrés pour les documents que ces derniers leur auraient remis. La commission des pétitions s'était ralliée à cette recommandation (doc. Chambre n° 2139/1, p. 19). Il fait observer que cette recommandation concerne en fait tous les départements.

Le président constate que la meilleure manière d'assurer une suite concrète à cette recommandation soulève des questions de procédure, qui ne sont à l'heure actuelle pas résolues. Des propositions pourraient être soumises au président de la Chambre ou à la Conférence de présidents.

Mme Marie-Thérèse Coenen (AGALEV-ECOLO) rappelle que la commission a déjà envisagé la suite à réserver à cette recommandation en se proposant d'entendre le ministre de la Fonction publique à ce sujet. Elle suggère par ailleurs de veiller à ce que cette recommandation soit envisagée dans le cadre des projets du gouvernement en vue d'une simplification administrative.

*
* *

En conclusion de l'examen de ce chapitre, *le président* retient la proposition d'entendre le ministre de la Fonction publique au sujet de la recommandation générale 98/2. Il propose de renvoyer à la commission des Affaires sociales la difficulté soulevée par la date d'entrée en vigueur d'une *convention collective de travail*.

La commission se rallie à ces propositions.

9. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement

M. Pierre-Yves Monette présente ce département, qui fait l'objet de 85 plaintes, soit 5,2 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux ; ce nombre n'en-

vangen klachten uitmaken; in dat aantal zijn niet de klachten inbegrepen over de sociale parastatale instellingen die onder de ministers van Sociale Zaken en van Pensioenen ressorteren en afzonderlijk worden behandeld.

Het aantal klachten met betrekking tot dit departement is licht gestegen in vergelijking met de vorige jaren.

Van 38 klachten is het onderzoek afgerond: in 11 gevallen werd geoordeeld dat het optreden van de dienst blijk gaf van behoorlijk bestuur, in 13 gevallen werd geoordeeld dat sprake was van onbehoorlijk bestuur en over 14 dossiers werd geen oordeel geformuleerd.

De ombudsman ging nader in op enkele klachten. Een van die klachten, die betrekking had op de administratieve gezondheidsdienst, draaide rond de terugbetaling van de reiskosten aan het slachtoffer van een arbeidsongeval; het geschil dat terzake was gerezen, werd uiteindelijk beslecht door het koninklijk besluit te wijzigen dat die aangelegenheid regelt en het slachtoffer heeft een vergoeding ontvangen.

De ombudsmannen moeten alert blijven reageren op twee punten: de vertraging die wordt veroorzaakt door de onderbestaffing van de dienst die binnen het Bestuur voor de Bescherming van de Gezondheid belast is met de aanvragen voor de overheveling van apotheken en het geautomatiseerde telefonisch informatiesysteem «Handitel», dat al te algemene informatie verstrekt.

In het algemeen herhalen de ombudsmannen hun vaststelling in verband met de noodzaak om de mensen – inzonderheid inzake de toekenning van sociale en belastingvoordelen – actief voor te lichten.

De voorzitter greep de reeds in de vorige jaarverslagen opduikende klacht over de ondoorzichtigheid van de Orde van geneesheren aan om de ombudsmannen te vragen of soortgelijke klachten over andere Orden waren ingekomen..

Het College van ombudsmannen mag geen klachten over de Orde van advocaten in ontvangst nemen, aangezien de advocaten in dienst staan van de justitie. Het volgende jaarverslag zal nader ingaan op een klacht over de Orde van psychologen; over de Orde van deurwaarders *talis qualis* hebben de ombudsmannen geen klachten ontvangen.

Over de klachten in verband met dit departement werden verder geen opmerkingen gemaakt.

globe cependant pas les réclamations relatives au parastataux sociaux relevant des ministres des Affaires sociales et des Pensions d'une part et de la Protection de la consommation, de la Santé publique et de l'Environnement d'autre part, lesquelles sont traitées séparément.

Le nombre des réclamations relatives à ce département est en légère augmentation par rapport aux années précédentes.

L'examen de 38 de ces réclamations est clos : l'intervention de l'administration a été évaluée comme relevant de la bonne administration dans 11 cas et de la mal administration dans 13 cas ; le dossier a été clos sans appréciation dans 14 cas.

Le médiateur a développé quelques unes de ces plaintes. L'une d'entre elles, relative au Service de santé administratif, concernait le remboursement des frais de déplacement de la victime d'un accident de travail ; la controverse à ce sujet a été conclue par la modification de l'arrêté royal réglant cette matière et la victime a pu être indemnisée.

La vigilance des médiateurs reste de rigueur en ce qui concerne l'arriéré provoqué par le manque d'effectifs du service chargé de traiter les demandes de transfert de pharmacies au sein de l'Administration de la protection de la santé et en ce qui concerne les performances du système d'information téléphonique automatisé Handitel, lequel se borne à fournir des informations trop générales.

De manière générale, les médiateurs réitèrent leur observation relative à la nécessité d'une information active, en particulier en ce qui concerne l'octroi d'avantages sociaux et fiscaux.

La réclamation, déjà évoquée dans les rapports annuels précédents, mettant en cause la transparence de l'Ordre des médecins fut l'occasion pour *le président* d'interroger les médiateurs au sujet d'éventuelles plaintes concernant d'autres ordres.

Le collège des médiateurs ne peut recevoir les plaintes concernant l'Ordre des avocats, ceux-ci étant des auxiliaires de la justice. Une plainte relative à l'Ordre des psychologues sera développée dans le prochain rapport annuel ; les médiateurs n'ont pas reçu de plaintes concernant l'Ordre des huissiers en tant que tel.

Les plaintes relatives à ce département n'ont pas fait l'objet d'autres commentaires.

Tijdens de vorige zittingsperiode had de commissie voor de Verzoekschriften beslist *de officiële aanbeveling 98/11* met betrekking tot de Orde van geneesheren aan de commissie voor de Volksgezondheid over te zenden, om die aanbeveling samen te bespreken met de voorstellen over de rechten van de patiënt en over de geneeskundige deontologische code (Stuk nr. 2139/1 – 98/99, blz. 21).

10. Ministerie van Middenstand en Landbouw

De heer Herman Wuyts licht de situatie van dit departement toe, in verband waarmee 31 klachten (of 1,9 % van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten) werden ingediend; van 8 dossiers werd het onderzoek afgerond.

In verband met Landbouw liepen bij het College twee nieuwe klachten binnen van kwekers die onterecht het h-statuuut (waarbij «h» voor «hormonen» staat) als strafmaatregel opgelegd kregen. Het College bleef verstoken van de informatie die een grondig onderzoek van die klachten mogelijk zou maken. Het college merkte de behandelingstermijn voor twee andere dossiers als onredelijk lang aan.

*
* *

In verband met Middenstand, behandelt het College reeds meer dan twee jaar een klacht die tegen het Comité van psychologen werd ingediend en verband houdt met de regelgeving inzake de dienstverlenende intellectuele beroepen. De ombudsprocedure kon evenwel niet worden afgerond en de klager heeft een beroepsprocedure bij de Raad van State ingeleid. Het feit dat het Comité van psychologen de argumentatie van de klager naast zich neerlegde, getuigt van een buitensporige bestuurlijke machtsuitoefening.

Ook een andere klacht, die betrekking heeft op de erkenning van het beroep van schade-expert auto's, heeft betrekking op de reglementering van dienstverlenende intellectuele beroepen. In het kader van zijn bemiddeling heeft het college aan de minister een tekst overgezonden die werd door de klager opgesteld in samenwerking met twee andere beroepsorganisaties die betrokken zijn bij die reglementering en die als grondslag kan dienen voor een wetgevend initiatief. De voorgestelde tekst werd ook toegezonden aan de terzake bevoegde vaste commissie van de Kamer.

La commission des pétitions avait décidé au cours de la législature précédente de transmettre à la commission de la Santé publique la *recommandation officielle 98/11* relative à l'Ordre des médecins, afin qu'elle soit jointe à la discussion des propositions relatives aux droits du patient et au code de déontologie médicale (doc. 2139/1 – 98/99, p. 21).

10. Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture

M. Herman Wuyts présente ce département qui fait l'objet de 31 plaintes, soit 1,9 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux ; le dossier relatif à 8 de ces réclamations a été clos.

En ce qui concerne l'Agriculture, le collège a été saisi de deux nouvelles plaintes d'éleveurs qui estiment que le statut H (hormones), pénalisant, leur a été attribué à tort ; le collège n'a pas obtenu les informations leur permettant d'examiner ces réclamations au fond. Le collège juge déraisonnables le délai de traitement de deux autres dossiers.

*
* *

En ce qui concerne les Classes moyennes, le collège est saisi depuis plus de deux ans d'une plainte introduite à l'égard de la Commission des psychologues et relevant de la réglementation des professions intellectuelles prestataires de services ; l'intervention des médiateurs n'a pu aboutir et le plaignant a introduit un recours auprès du Conseil d'Etat. Le refus que la Commission des psychologues a opposé aux arguments du plaignant relève d'un excès de pouvoir de l'administration.

Une autre plainte, relative à la reconnaissance de la profession d'expert en automobile, relève elle aussi de la réglementation des professions intellectuelles prestataires de services ; dans le cadre de sa médiation, le collège a transmis au ministre un texte, élaboré par les soins du plaignant en collaboration avec deux autres associations professionnelles concernées par cette réglementation, susceptible de servir de base à une initiative législative. Le texte proposé a également été transmis à la commission permanente de la Chambre compétente en la matière.

Verscheidende klachten betreffende de commissie voor vrijstelling van door zelfstandigen verschuldigde bijdragen voor sociale zekerheid brengen het probleem van de motivering van de bestuurshandelingen te berde en hebben aanleiding gegeven tot de *algemene aanbeveling 99/2*, waarover een debat is gehouden in het kader van de klachten met betrekking tot het ministerie van Binnenlandse Zaken.

11. De sociale parastatale instellingen

De heer Pierre-Yves Monette licht de 157 klachten toe over de sociale parastatale instellingen, wat overeenstemt met 9,6 % van de klachten die in 1999 bij het College aanhangig zijn gemaakt. Het onderzoek van 60 van die klachten is afgerond : het optreden van de administratie werd in 27 gevallen als behoorlijk bestuur en in 9 gevallen als onbehoorlijk bestuur bestempeld, terwijl 24 dossiers zonder oordeel werden afgesloten.

11.1. Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

De ombudsman wijst op de lichte stijging van het aantal klachten over de RVA. Hij herinnert aan de klachten die reeds in het jaarverslag 1998 ter sprake waren gebracht en waarover officiële aanbevelingen werden gedaan (zie Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 21). De *officiële aanbeveling 98/1* had betrekking op de discriminatie ten aanzien van Belgische studenten in het buitenland die, in tegenstelling tot buitenlandse studenten in België, ten onzent geen wachtuitkeringen kunnen krijgen als ze het middelbaar onderwijs verlaten. De arbeidsrechtbank van Luik heeft daarover een prejudiciële vraag gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen. De *officiële aanbeveling 98/6* betrof de voorwaarde van verblijf in België die wordt opgelegd aan de vutters. De kwestie werd voorgelegd aan de sociale partners.

De andere klachten aangaande de RVA zetten de ombudsmannen ertoe aan hun pleidooi te herhalen voor een proactief beleid inzake voorlichting van de werklozen.

11.2. Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen

Ook hier komen de ombudsmannen tot het besluit dat het noodzakelijk is de burgers in te lichten.

11.3. Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers

De waakzaamheid die geboden is in verband met de wettelijke termijnen voor de behandeling van de dos-

Plusieurs plaintes relatives à la Commission des dispenses de cotisations sociales dues par les indépendants soulèvent le problème de la motivation des actes de l'administration et sont à l'origine de la *recommandation générale 99/2*, qui a fait l'objet d'un débat dans le cadre des plaintes relatives au ministère de l'Intérieur.

11. Parastataux sociaux

M. Pierre-Yves Monette présente les réclamations introduites concernant les parastataux sociaux, au nombre de 157, ce qui représente 9,6 % du total des plaintes dont le collège a été saisi en 1999. L'examen de 60 de ces plaintes est clos : l'intervention de l'administration a été évaluée comme relevant de la bonne administration dans 27 cas et de la mal administration dans 9 cas ; le dossier a été clos sans appréciation dans 24 cas.

11.1. Office national de l'Emploi

Le médiateur relève que le nombre des plaintes relatives à l'ONEM est en légère augmentation. Il rappelle les réclamations déjà évoquées dans le rapport annuel 1998 et qui ont fait l'objet de recommandations officielles (voir doc. 2139/1-98/99, p. 21). La *recommandation officielle 98/1* concernait la discrimination à l'égard des étudiants belges à l'étranger qui, contrairement aux étudiants étrangers en Belgique, ne peuvent bénéficier en Belgique d'allocations d'attente à l'issue de leurs études secondaires. Le tribunal du travail de Liège a posé une question préjudicielle à ce sujet à la Cour de Justice des Communautés européennes. La *recommandation officielle 98/6* concernait la condition de résidence en Belgique imposée aux prépensionnés. La question est soumise aux partenaires sociaux.

Les autres plaintes relatives à l'ONEM incitent les médiateurs à réitérer leur plaidoyer en faveur d'une politique proactive d'information des chômeurs.

11.2. Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage.

Ici encore, les médiateurs concluent à la nécessaire information des administrés.

11.3. Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprise

La vigilance requise par les délais légaux de traitement des dossiers par le FFE faisait déjà l'objet de la

siers door het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers is reeds aan bod gekomen in de *algemene aanbeveling 97/13* (zie Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 28). Ze wordt herhaald ten aanzien van de sociale partners zodat ze er rekening mee houden bij hun werkzaamheden in het kader van de nieuwe wet die op stapel staat.

11.4. Fonds voor de beroepsziekten

De ombudsman brengt twee klachten onder de aandacht in verband met het Fonds voor de beroepsziekten : de ene betreft de ontoereikendheid van de aan de klager verstrekte informatie, de andere de abnormaal lange termijn om een beslissing te nemen.

11.5. Rijksdienst voor sociale zekerheid

De ombudsman komt terug op de reeds in het jaarverslag 1998 ter sprake gekomen termijnen die de administratie nodig heeft om de toepassing te controleren van de vermindering van de sociale-zekerheidsbijdragen in het kader van werkgelegenheidsbevorderende maatregelen. Hij wijst erop dat een werkgroep werd opgericht bestaande uit vertegenwoordigers van de RSZ, de RVA en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid om de vereenvoudiging te onderzoeken van de formaliteiten voor de werkgevers dankzij een uitwisseling van de gegevens tussen die administraties. De ombudsmannen zijn het eens met die demarche omdat ze de mogelijkheid biedt te voorkomen dat de bewijslast onnodig bij de burger wordt gelegd en omdat ze beantwoordt aan zorgpunten van de *algemene aanbeveling 99/6*, die werd gedaan als gevolg van de klachten met betrekking tot de administratie der pensioenen.

De ombudsmannen vermoeden dat de personeelsformatie van de RSZ niet werd uitgebreid naar verhouding van de bijkomende taken die sinds een tiental jaren aan die administratie worden opgedragen. Het structurele personeelsgebrek wordt aangevoerd door verschillende administraties waar de ombudsmannen, in strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel, een vertraging hebben geconstateerd bij de behandeling van de dossiers. Die vaststelling heeft geleid tot de *algemene aanbeveling 99/4*.

11.6. Rijksdienst voor kinderbeijlag voor werknemers

Als gevolg van een klacht die is ingediend door een groep van vzw's in het kader van het Fonds voor collectieve uitrustingen en diensten (FCUD) hebben de ombudsmannen een einde gemaakt aan hun adiëring. Er zijn immers onderhandelingen aan de gang tussen de

recommandation générale 97/13 (voir doc. 2139/1-98/99, p. 28) ; elle est réitérée à l'intention des partenaires sociaux afin qu'ils en tiennent compte à l'occasion de leurs travaux dans le cadre de la nouvelle loi en chantier.

11.4. Fonds des maladies professionnelles

Le médiateur relève deux réclamations relatives au FMP : l'une révèle l'insuffisance de l'information fournie au plaignant, l'autre le délai anormalement long qui a précédé la décision.

11.5. Office national de la sécurité sociale

Le médiateur revient sur les délais nécessaires à l'administration pour contrôler l'application de la réduction des cotisations sociales dans le cadre des mesures de promotion de l'emploi, déjà évoqués dans le rapport annuel 1998. Il note qu'un groupe de travail composé de représentants de l'ONSS, de l'ONEM et de la Banque carrefour de la sécurité sociale a été constitué pour étudier la simplification des formalités requises des employeurs par un échange des données entre ces administrations. Cette démarche est approuvée par les médiateurs parce qu'elle évite de faire peser inutilement la charge de la preuve sur l'administré et répond aux préoccupations de la *recommandation générale 99/6*, formulée à la suite de réclamations relatives à l'administration des Pensions.

De manière générale, les médiateurs soupçonnent que le personnel dont dispose l'ONSS n'ait pas été étoffé proportionnellement aux fonctions supplémentaires attribuées à cette administration depuis une dizaine d'années. La carence structurelle en personnel est évoquée par plusieurs administrations à l'égard desquelles les médiateurs ont relevé un retard de traitement des dossiers, en violation du principe de gestion consciencieuse ; cette constatation fait l'objet de la *recommandation générale 99/4*.

11.6. Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés

Les médiateurs ont mis fin à leur saisine à la suite de la plainte déposée par un collectif d'asbl dans le cadre du FESC (Fonds d'équipements et de services collectifs) ; des négociations sont en effet en cours entre les autorités fédérales et fédérées ; ces négociations cor-

federale overheid en de decentrale overheden. Die onderhandelingen spelen in op de *officiële aanbeveling 97/4* en de *algemene aanbeveling 97/15*, waarvoor dus geen andere voortgangscntrole meer vereist is.

De ombudsmannen hebben een discrepantie opgemerkt tussen twee sociale-zekerheidswetgevingen. De ene betreft de uitzonderlijke toekenning van onderbrekingsuitkeringen aan personen die in het buitenland verblijven, de andere heeft betrekking op de toekenning van kinderbijslag voor kinderen die in het buitenland worden opgevoed. Daar de wet in dat tweede geval in de mogelijkheid van een afwijking voorziet, hebben de ombudsmannen terzake een voorstel geformuleerd ter attentie van de minister.

11.7. Rijksdienst voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

De ombudsmannen hebben aan de minister voorgesteld dat een methode wordt uitgewerkt voor de berekening van de sociale bijdragen op grond van de inkomsten van de zelfstandigen tijdens het vorige jaar, teneinde die bijdragen beter te doen aansluiten bij hun werkelijke financiële toestand.

11.8. Rijksinstituut voor ziekte - en invaliditeitsverzekering (RIZIV)

De ombudsman brengt hier de problematiek van de registratie van geneesmiddelen te berde, alsook de erkenning ervan met het oog op de terugbetaling door het RIZIV. Het gaat om een uitermate lange procedure, die binnen de door een Europese richtlijn bepaalde termijn niet rond geraakt. De ombudsmannen stellen niettemin vast dat het RIZIV praktische maatregelen heeft getroffen om die procedure te versnellen.

11.9. De sociale parastatalen betrokken bij de pensioendossiers (RVP -RSVZ -DOSZ)

11.9.1. De Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid

De ombudsmannen wijzen op een discriminatie in de wetgeving ten nadele van het Afrika-personeel, wiens militaire dienst voor geen enkele pensioenregeling in aanmerking komt. Die discriminatie is verwoord in de *algemene aanbeveling 99/12*.

11.9.2. De Rijksdienst voor Pensioenen

De ombudsmannen herinneren aan de kritiek ten aanzien van de berekeningswijze van de solidariteitsbijdrage van de gepensioneerden en aan de vroeger

respondent à la *recommandation officielle 97/4* et à la *recommandation générale 97/15*, qui ne requièrent donc plus d'autre suivi.

Les médiateurs ont relevé une dichotomie entre deux législations en matière de sécurité sociale. L'une concerne l'octroi exceptionnel d'allocations d'interruption de carrière à des personnes résidant à l'étranger ; l'autre concerne l'octroi d'allocations familiales pour des enfants élevés à l'étranger ; puisque la loi prévoit la possibilité de dérogation dans ce second cas, les médiateurs ont formulé une proposition au ministre à ce sujet.

11.7. Institut national d'assurance sociales pour travailleurs indépendants

Les médiateurs ont suggéré au ministre d'étudier une méthode de calcul des cotisations sociales, basée sur les revenus dont disposaient les indépendants au cours de l'année précédente, afin que ces cotisations correspondent davantage à leur situation financière réelle.

11.8. Institut national d'assurance maladie invalidité

Le médiateur évoque ici la problématique de l'enregistrement des médicaments et de leur agrément en vue du remboursement par l'INAMI. Il s'agit d'une procédure extrêmement longue, qui ne peut se dérouler dans le délai prévu par une directive européenne. Les médiateurs notent toutefois que l'INAMI a adopté des mesures pragmatiques destinées à accélérer la procédure.

11.9. Les parastataux sociaux intervenant dans les dossiers de pensions (ONP – INASTI – OSSOM)

11.9.1. L'Office de sécurité sociale d'Outre-mer

Les médiateurs relèvent dans la législation une discrimination au détriment du personnel d'Afrique, dont le service militaire ne peut être pris en compte dans aucun régime de pension. Cette discrimination fait l'objet de la *recommandation générale 99/12*.

11.9.2. L'Office national des pensions

Les médiateurs rappellent les critiques formulées à l'égard du mode de calcul de la cotisation de solidarité due par les pensionnés et la *recommandation générale*

geformuleerde *algemene aanbeveling 97/14*. Aangezien de door die aanbeveling beoogde bepalingen door het Arbitragehof waren vernietigd, had de commissie hier naar aanleiding van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 geen gevolg aan gegeven (zie stuk 2139/1 - blz. 28).

Het al in het kader van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 (zie stuk 2139/1 - 98/99, blz. 17) aangestipte probleem omtrent de onderzoeksduur van een pensioendossier wanneer dit de mededeling van gegevens door de minister van Onderwijs van een gemeenschap vergt, is het onderwerp van de *algemene aanbeveling 99/11*. Aan de suggestie van de ombudsmannen dat de betrokken ministers hierover zouden overleggen, is geen gevolg gegeven.

Ten slotte melden de ombudsmannen dat de discriminatie die de erfgenamen van een gepensioneerde bij diens overlijden treft naargelang het pensioen per postassigatie of per bankoverschrijving wordt betaald, zal worden opgeheven dank zij een thans in behandeling zijnde wetswijziging.

12. Ministerie van Economische Zaken

De heer Pierre-Yves Monette licht de situatie van dat departement toe. Er zijn 10 klachten tegen geformuleerd, d.w.z. 0,6 % van het door de federale ombudsmannen ontvangen aantal klachten; voor 6 van die klachten is het dossier afgesloten.

Uit de analyse van een klacht in verband met overtredingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument blijkt dat de administratie de klagers correct en binnen redelijke termijnen op de hoogte heeft gehouden. Uit inlichtingen van het departement blijkt evenwel dat de toepassing van voornoemde wet van 14 juli 1991 nog voor verschillende moeilijkheden zorgt.

Voor het overige stipt de ombudsman aan dat het College zeer vaak om informatie wordt verzocht, wat erop wijst dat de rol van de in elk departement aangestelde informatieambtenaar onvoldoende bekend is; de ombudsmannen vragen de betrokken overheidsdiensten dan ook daar iets aan te doen.

De klachten met betrekking tot dit departement hebben niet tot algemene aanbevelingen, noch tot opmerkingen van de commissie geleid.

97/14 formulée précédemment. Les dispositions visées par cette recommandation ayant été annulées par la Cour d'arbitrage, la commission n'y avait pas donné suite à l'occasion de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998 (voir doc. 2139/1 - 98/99, p. 28).

Le problème déjà évoqué dans le cadre de l'examen des rapports annuels 1997 et 1998 (voir doc. 2139/1 - 98/99, p. 17), concernant la durée de l'instruction d'un dossier de pension lorsque celui-ci requiert la communication de données par le ministère de l'Enseignement d'une Communauté, fait l'objet de la *recommandation générale 99/11*. La suggestion des médiateurs visant une concertation des ministres concernés n'a pas été suivie d'effet.

Enfin, les médiateurs signalent que la discrimination qui touche les héritiers d'un pensionné à son décès selon que la pension est payée par assignation postale ou par virement bancaire, est en voie d'être supprimée grâce à une modification de la législation actuellement en cours.

12. Ministère des Affaires économiques

M. Pierre-Yves Monette présente ce département, qui a fait l'objet de 10 plaintes, soit 0,6 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux ; le dossier relatif à 6 de ces réclamations a été clos.

Il s'avère de l'analyse de la plainte relative aux violations de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur que l'administration a informé correctement les plaignants et dans des délais raisonnables. Les informations fournies par le département révèlent toutefois diverses difficultés dans l'application de la loi du 14 juillet 1991 précitée.

Le médiateur note par ailleurs le nombre de demandes d'information parvenues au collège, qui dénotent la méconnaissance du rôle des fonctionnaires d'information désignés au sein de chaque département ; c'est pourquoi ils invitent ces administrations à remédier à cette lacune.

Les réclamations relatives à ce département n'ont donné lieu à aucune recommandation générale et ne font pas l'objet de commentaires de la commission.

13. Ministerie van Verkeer en Infrastructuur

De heer Herman Wuyts maakt de balans op voor dit departement. Er waren 73 klachten, ofwel 4,5% van de door de federale ombudsmannen ontvangen klachten. Voor 26 van die klachten is de behandeling al afgerond. In tien gevallen werd geoordeeld dat de betrokken overheidsdienst naar behoren had gehandeld; in drie gevallen kwam het College tot de slotsom dat er sprake was van onbehoorlijk bestuur; twaalf dossiers werden zonder enige beoordeling afgesloten; ten aanzien van een van die klachten heeft het College zich beroepen op de billijkheid.

Net als in de vorige jaarverslagen hebben de meeste klachten in het jaarverslag 1999 betrekking op het Bestuur van de verkeersreglementering en van de infrastructuur. Vooral de dienst Wegverkeer was het voorwerp van kritiek. De ombudsman geeft nadere toelichting bij de klachten inzake de directie Rijbewijs, en meer bepaald bij de klachten in verband met de geldigheid van buitenlandse rijbewijzen.

De erkenning van de buitenlandse rijbewijzen wordt veelal via een bilateraal akkoord geregeld. Soms echter past België unilaterale erkenningen toe. Zulke erkenningen veronderstellen dat een in het buitenland afgegeven rijbewijs waarborgen biedt die overeenstemmen met die welke voortvloeien uit een in België afgegeven rijbewijs. In het verleden is België zo gul geweest met erkenningen dat de landen van de Europese Economische Ruimte vandaag terzake enig voorbehoud maken, want zij zijn op hun beurt verplicht in hun ogen twijfelachtige rijbewijzen te erkennen. Daarom voert België nu strengere controles uit, temeer daar het met betrekking tot bepaalde landen in het geheel niet gebruikelijk is de specimina uit te wisselen die nodig zijn om de echtheid na te gaan van een document waarvan om erkenning werd verzocht.

Volgens de ombudsmannen moeten de voorschriften inzake het omwisselen van buitenlandse rijbewijzen duidelijker en coherenter worden gemaakt. Daartoe strekt de *algemene aanbeveling 99/14*.

Over de directie Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) liepen ook klachten binnen, maar die waren enigszins atypisch. Ze werden opgelost dankzij een harmonieuze samenwerking met het departement.

*
* *

13. Ministère des Communications et de l'Infra-structure

M. Herman Wuyts présente ce département, qui a fait l'objet de 73 plaintes, soit 4,5 % des réclamations reçues par les médiateurs fédéraux. L'examen de 26 de ces réclamations est clos : l'intervention de l'administration a été évaluée comme relevant de la bonne administration dans 10 cas et de la mal administration dans 3 cas ; le dossier a été clos sans appréciation dans 12 cas ; le collège a invoqué l'équité au sujet d'une de ces réclamations.

Comme les rapports annuels précédents, le rapport annuel 1999 relève que la plupart des plaintes concernent l'Administration de la réglementation de la circulation et de l'Infrastructure et en particulier le Service circulation routière. Le médiateur développe les réclamations concernant la direction Permis de conduire, et plus précisément, celles qui portent sur l'équivalence de permis de conduire étrangers.

La reconnaissance des permis de conduire étrangers est le plus souvent régie par un accord bilatéral, mais repose parfois sur un accord unilatéral. Cette reconnaissance postule que le permis de conduire octroyé à l'étranger offre des garanties équivalentes à celles qu'offre le permis de conduire octroyé en Belgique. La générosité avec laquelle la Belgique a accordé l'équivalence par le passé se heurte aujourd'hui aux réticences des partenaires de l'Espace économique européen, contraints à leur tour de reconnaître des permis de conduire qu'ils jugent cependant douteux. C'est pourquoi la Belgique exerce un contrôle plus sévère, d'autant plus que, par ailleurs, l'échange de spécimens, indispensable pour juger de l'authenticité du document dont la reconnaissance est demandée, fait défaut en ce qui concerne certains pays.

La réglementation relative à l'échange de permis de conduire étrangers, que les médiateurs recommandent de rendre plus claire et cohérente, a fait l'objet de la *recommandation générale 99/14*.

La direction de l'immatriculation des véhicules (DIV) fait l'objet de réclamations, cependant atypiques et dont la résolution a pu intervenir grâce à une collaboration harmonieuse avec le département.

*
* *

Een klacht over het Bestuur van de Luchtvaart had kunnen worden voorkomen, mocht betere informatie zijn verstrekt aangaande de wijziging van de procedure voor het verkrijgen van een vrijstelling van luchtvaartheffingen.

Overigens heeft die instantie bijkomende taken gekregen in het raam van de reorganisatie van de beheersstructuren van de luchthaven van Zaventem; die taken behelzen met name onteigeningsprocedures die waren ingezet door de Regie der Luchtwezen. Het College werd aangesproken door buurtbewoners die een voorstel tot «minnelijke onteigening» hadden gekregen. Het heeft moeten vaststellen dat dit dossier niet met de nodige toewijding is behandeld en dat de betrokken buurtbewoners onvoldoende zijn geïnformeerd.

*
* *

De ombudsmannen hebben zich eveneens moeten buigen over klachten met betrekking tot de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, zelfs al beschikt dat autonome overheidsbedrijf overeenkomstig de wet over een eigen ombudsdienst. De ombudsman van de NMBS is bevoegd voor twistpunten tussen de spoorwegonderneming en de treinreizigers; de andere klachten moeten tot de federale ombudsman worden gericht. De NMBS heeft de bevoegdheid van de federale ombudsman betwist, in weerwil van het advies van de regeringscommissaris en is naderhand op dat standpunt teruggekomen.

*
* *

De commissie heeft geen opmerkingen gemaakt over de klachten met betrekking tot dit departement.

14. Privé-instellingen belast met openbare dienstverlening

Over die instellingen werden 31 klachten geformuleerd, wat neerkomt op 1,9% van de in 1999 bij het College ingediende klachten.

De ombudsmannen merken op dat die klachten geen structurele beschouwingen oproepen. Meestal zijn zij te wijten aan het feit dat de terzake geldende voorschriften onvoldoende bekend zijn.

En ce qui concerne l'administration de l'aéronautique, une meilleure information au sujet de la modification de la procédure d'octroi de dispenses de la taxe de navigation aérienne, aurait permis d'éviter une réclamation.

Cette administration a par ailleurs été chargée de tâches supplémentaires dans le cadre de la réorganisation des structures de gestion de l'aéroport de Bruxelles-National ; ces tâches concernent notamment des expropriations qui avaient été entamées par la Régie des Voies aériennes. Le collège a été saisi de plaintes d'habitants qui avaient fait l'objet d'une proposition « d'expropriation amiable ». Le collège a dû constater une gestion peu consciencieuse de ce dossier et une information insuffisante des personnes concernées.

*
* *

Les médiateurs ont traité de plaintes relatives à la Société nationale des chemins de fer belges, bien que cette entreprise publique autonome dispose en vertu d'une disposition légale de son propre service de médiation : le médiateur de la SNCB est compétent pour les problèmes qui surgissent entre l'entreprise et les usagers ; le médiateur fédéral est compétent pour les autres plaintes. La SNCB a contesté la compétence du médiateur fédéral malgré l'avis du commissaire du gouvernement, puis est revenue sur sa position.

*
* *

Les réclamations relatives à ce département n'ont pas fait l'objet de commentaires de la commission.

14. Organismes privés chargés d'un service public

Ces organismes font l'objet de 31 plaintes, soit 1,9 % du total des réclamations dont le collège a été saisi en 1999.

Les médiateurs notent que ces plaintes ne donnent pas lieu à des considérations structurelles et révèlent le plus souvent une connaissance insuffisante de la réglementation.

IV. — BESPREKING VAN DE DOOR HET COLLEGE GEFORMULEERDE AANBEVELINGEN

1. Aanbevelingen die in het raam van het jaarverslag 1999 werden geformuleerd

algemene aanbeveling 99/1: de versterking van de middelen van het College van de federale ombudsmannen als instrument ter bevordering en bescherming van de rechten van de mens

De commissie stelt voor die aanbeveling in de agenda van haar werkzaamheden op te nemen.

*
* *

algemene aanbeveling 99/2: de instelling van een werkgroep voor de opvolging van de toepassing van de wet op de uitdrukkelijke motivering van bestuurs-handelingen

algemene aanbeveling 99/3: de externe controle op bestuurshandelingen en op de werking van de administratieve rechtscolleges

algemene aanbeveling 99/4: de evaluatie van de door een aantal besturen geformuleerde vraag naar bijkomend personeel

algemene aanbeveling 99/5: het nemen van een aantal maatregelen om het bestaan en het takenpakket van de voorlichtingsambtenaren bekend te maken bij een ruim publiek

algemene aanbeveling 99/6: de aan de burger opgelegde verplichting om bepaalde documenten over te leggen, terwijl de administratie over de middelen beschikt of zou kunnen beschikken om die documenten zelf te verkrijgen

Die aanbevelingen hebben met elkaar gemeen dat ze alle betrekking hebben op Ambtenarenzaken. *Mevrouw Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO)* stelt voor dat de commissie voor de Verzoekschriften in aanwezigheid van de minister van Ambtenarenzaken of van een vertegenwoordiger van het departement en van de regeringscommissaris belast met de administratieve vereenvoudiging, een algemeen technisch debat houdt vooraleer de hele problematiek aan de vaste commissie over te zenden.

De heer Olivier Chastel (PRL-FDF-MCC) wijst erop dat sommige aanbevelingen op een aantal specifieke

IV. — EXAMEN DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LE COLLEGE

1. Recommendations formulées dans le cadre du rapport annuel 1999

recommandation générale 99/1 : renforcement des moyens du collège des médiateurs fédéraux comme instrument de promotion et de protection des droits de l'homme

La commission se propose d'inscrire cette recommandation à l'ordre du jour de ses activités.

*
* *

recommandation générale 99/2 : constitution d'une commission ad hoc destinée à suivre l'exécution de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs.

recommandation générale 99/3 : le contrôle externe des actes administratifs et du fonctionnement des juridictions administratives

recommandation générale 99/4 : l'évaluation de certaines administrations en terme de personnel supplémentaire

recommandation générale 99/5 : l'adoption de mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information

recommandation générale 99/6 : l'obligation faite au citoyen de produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait disposer des moyens de se les procurer elle-même

Ces recommandations ayant en commun de relever de la fonction publique, *Mme Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO)* propose que la commission des pétitions tienne un débat technique global, en présence du ministre de la Fonction publique ou d'un représentant du département et de la commissaire du gouvernement chargée de la simplification administrative, avant de renvoyer l'ensemble de la problématique à la commission permanente.

M Olivier Chastel (PRL-FDF-MCC) signale que certaines de ces recommandations relèvent de départe-

departementen slaan en vreest dat een horizontale benadering de werkzaamheden vertraagt; hij stelt dan ook voor die aanbevelingen thematisch te behandelen.

*
* *

algemene aanbeveling 99/7 in verband met de internationale adoptie

De commissie besluit die aanbeveling aan de commissie voor de Justitie over te zenden om ze te voegen bij de bespreking over het wetsontwerp dat de regering in dat verband zal indienen; de aanbeveling zal tevens aan de commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen worden overgezonden.

*
* *

algemene aanbeveling 99/8 in verband met de problemen die rijzen bij de raming van een onroerend goed door de fiscus

algemene aanbeveling 99/9 in verband met de uitbreiding van de mogelijkheden tot ambtshalve verleende belastingvrijstelling

algemene aanbeveling 99/10 stelt een specifieke opleiding voor ten behoeve van de met de invordering van de belastingen belaste ambtenaren.

De commissie stelt voor die aanbevelingen in de agenda van haar werkzaamheden op te nemen en ze bij de bespreking van de aanbevelingen 99/2 tot 99/6 te voegen.

*
* *

algemene aanbeveling 99/11 in verband met de telkens weerkerende blokkering van de pensioendossiers van gewezen onderwijspersoneelsleden als gevolg van een te late doorzending, door de ministeries van Onderwijs van de Franse en Duitstalige Gemeenschap, van de vereiste informatie

De commissie stelt voor de aandacht van de terzake bevoegde ministers op dat punt te vestigen.

algemene aanbeveling 99/12 in verband met het in aanmerking nemen van de militaire dienstplicht bij de berekening van het pensioen voor mensen die een loopbaan over zee of als koloniaal hebben uitgebouwd

ments précis et craint qu'une approche horizontale ne ralentisse les travaux ; il propose dès lors un examen thématique de celles-ci.

*
* *

recommandation générale 99/7 relative à l'adoption internationale.

La commission décide de transmettre cette recommandation à la commission de la Justice afin qu'elle soit jointe à la discussion du projet de loi à déposer par le gouvernement ; la recommandation sera également transmise à la commission des relations extérieures.

*
* *

recommandation générale 99/8 relative aux problèmes survenant à l'occasion de l'évaluation d'un bien immobilier par l'administration fiscale.

recommandation générale 99/9 relative à l'extension des possibilités de dégrèvement d'office.

recommandation générale 99/10 suggérant une formation spécifique pour les agents du recouvrement de l'administration fiscale.

La commission se propose d'inscrire ces recommandations à l'ordre du jour de ses travaux et de les joindre à l'examen des recommandations 99/2 à 99/6.

*
* *

recommandation générale 99/11 concernant le blocage récurrent des dossiers d'enseignants admis à la pension, à la suite de la transmission tardive des informations requises par les ministères de l'Enseignement des Communautés française et germanophone

La commission considère que l'attention des ministres compétents devrait y être attirée

recommandation générale 99/12 relative à la valorisation du service militaire pour le calcul de la pension dans la carrière coloniale ou d'outre-mer

Het College van federale ombudsmannen stelt voor dat terzake een wetgevend initiatief wordt genomen en de commissie beslist die aanbeveling aan de commissie voor de Sociale Zaken over te zenden.

algemene aanbeveling 99/13 in verband met de gebrekkige transparantie van de Orde van geneesheren

De commissie beslist die aanbeveling aan de commissie voor de Volksgezondheid over te zenden.

algemene aanbeveling 99/14 in verband met het grondig onderzoek dat moet worden uitgevoerd van de regelgeving inzake de uitwisseling van buitenlandse rijbewijzen.

De commissie beslist die aanbevelingen aan de commissies voor de Infrastructuur, voor de Buitenlandse Betrekkingen en voor de Binnenlandse Zaken over te zenden.

*
* *

algemene aanbeveling 99/15 in verband met de wettelijke bescherming van de term «ombudsman»

algemene aanbeveling 99/16 in verband met de indiening van het jaarverslag van het College van federale ombudsmannen in het voorjaar in plaats van in de maand oktober

De commissie beslist de bespreking van die aanbevelingen op de agenda van haar werkzaamheden te plaatsen

2. In het raam van de jaarverslagen 1997 en 1998 geformuleerde aanbevelingen

De commissie bevestigt de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissingen in verband met de aanbevelingen 98/1 en 98/2 en 97/1 tot 20.

V. — VOORSTELLEN VAN DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN

1. De commissie voor de Verzoekschriften stelt aan de Kamer voor :

- *de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar ambt :*

Le collège des médiateurs fédéraux recommande une initiative législative et la commission décide de transmettre cette recommandation à la commission des Affaires sociales.

recommandation générale 99/13 relative au manque de transparence de l'Ordre des médecins

La commission décide de transmettre cette recommandation à la commission de la Santé publique.

recommandation générale 99/14 concernant l'examen approfondi que requiert la réglementation en matière d'échange de permis de conduire étrangers

La commission décide de transmettre cette recommandation aux commissions de l'Infrastructure, des Affaires étrangères et de l'Intérieur.

*
* *

recommandation générale 99/15 relative à la protection légale du terme « ombudsman »

recommandation générale 99/16 concernant le dépôt du rapport annuel du collège des médiateurs fédéraux à la Chambre au printemps plutôt qu'au mois d'octobre

La commission décide d'inscrire l'examen de ces recommandations à l'ordre du jour de ses travaux.

2. Recommandations formulées dans le cadre des rapports annuels 1997 et 1998

La commission confirme les décisions prises sous la législature précédente en ce qui concerne les recommandations 98/1 et 98/2 et 97/1 à 20.

V. — PROPOSITIONS DE LA COMMISSION DES PETITIONS

1. La commission des pétitions propose à la Chambre de soumettre :

- *à la commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique :*

- het probleem dat werd aangekaart door het college van de federale ombudsmannen in het kader van zijn jaarverslag 1997 inzake de *laattijdige tenuitvoerlegging van arresten van de Raad van State* (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 3 en 30);

- de *algemene aanbeveling 97/11* van het college van de federale ombudsmannen in het kader van zijn jaarverslag 1997 als gevolg van een klacht van een burger omdat hij te maken had met twee besturen die de verantwoordelijkheid op elkaar afwentelen voor het feit dat een van die besturen (alleen moest nog worden bepaald hetwelk) hem een terugbetaling verschuldigd was (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 3, 27 en 30; zie dit verslag, blz. 5);

- de *algemene aanbeveling 98/1* met betrekking tot het hanteren van verborgen criteria door de administratie (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 6, 10, 14, 23-24 en 30);

- alle vaststellingen, opmerkingen en aanbevelingen van het college van de federale ombudsmannen in verband met de *Dienst Vreemdelingenzaken* (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 6 tot 10 en 30);

- het vraagstuk van de motivering van de weigering *inzake het uitreiken van visa* en de ter zake vereiste coördinatie tussen de departementen van Binnenlandse Zaken en Buitenlandse Zaken (zie dit verslag, blz. 8 tot 10 en 12-13; zie ook het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 10-11);

- de *algemene aanbeveling 99/14* in verband met het grondig onderzoek dat moet worden uitgevoerd van de reglementering met betrekking tot de *omwisseling van buitenlandse rijbewijzen* (zie dit verslag, blz. 29).

- de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Justitie :

- de door de federale ombudsmannen aangekaarte problemen inzake de *omstandigheden van de detentie*, onder meer vanuit het oogpunt van de gezondheid (zie dit verslag, blz. 6);

- de moeilijkheid die kan rijzen bij de *gelijktijdige toepassing van de artikelen 11 en 12* van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 5);

- de *algemene aanbeveling 99/7* aangaande interlandelijke adoptie.

- le problème soulevé par le collège des médiateurs fédéraux dans le cadre de son rapport annuel 1997, en ce qui concerne *l'exécution tardive des arrêts du Conseil d'Etat* (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 3 et 30) ;

- la *recommandation générale 97/11* formulée par le collège des médiateurs fédéraux dans le cadre de son rapport annuel 1997, à la suite d'une réclamation d'un citoyen confronté à deux administrations qui se renvoyaient la responsabilité d'un remboursement dont l'une des deux – restait à déterminer laquelle – lui était redevable (voir le rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 3, 27 et 30 ; voir le présent rapport, p. 5) ;

- la *recommandation générale 98/1* concernant l'utilisation de critères secrets par l'administration (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 6, 10, 14, 23-24 et 30) ;

- l'ensemble des constatations, observations et recommandations formulées par le collège des médiateurs fédéraux au sujet de *l'Office des étrangers* (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 6 à 10 et 30) ;

- la problématique de la motivation du refus *d'octroi de visa* et de la coordination requise en matière d'octroi de visa entre les départements de l'Intérieur et des Affaires étrangères (voir le présent rapport, pp. 8 à 10 et 12-13 ; voir également : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 10-11) ;

- la *recommandation générale 99/14* concernant l'examen approfondi que requiert la réglementation en matière *d'échange de permis de conduire étrangers* (voir le présent rapport, p. 29).

- A la commission de la Justice :

- les problèmes signalés par les médiateurs fédéraux en ce qui concerne les *conditions de détention*, notamment du point de vue de la santé (voir le présent rapport – p. 6) ;

- la difficulté qui peut surgir de *l'application simultanée des articles 11 et 12* de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux (voir rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, p. 5) ;

- la *recommandation générale 99/7* relative à l'adoption internationale.

- *de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Financiën en de Begroting :*

- *de algemene aanbeveling 98/1 met betrekking tot het hanteren van verborgen criteria door de administratie (zie het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 6, 10, 14, 23-24 en 30);*
- *alle vaststellingen, opmerkingen en aanbevelingen van de ombudsmannen in verband met het *ministerie van Financiën*.*

- *de volgende aanbevelingen ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen:*

- *het vraagstuk van de motivering van de weigering inzake *het uitreiken van visa* en van de ter zake vereiste coördinatie tussen de departementen van Binnenlandse Zaken en Buitenlandse Zaken (zie dit verslag blz. 8 tot 10 en 12 –13) en tevens het verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen (Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 10-11);*
- *de algemene aanbeveling 99/7 over de interlandelijke adoptie;*
- *de algemene aanbeveling 99/14 in verband met het grondig onderzoek dat moet worden uitgevoerd van de reglementering met betrekking tot de omwisseling van buitenlandse rijbewijzen (zie dit verslag, blz. 29).*

- *de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Sociale Zaken:*

- *alle door de ombudsmannen geformuleerde vaststellingen, opmerkingen en aanbevelingen in verband met de *pensioenen*;*
- *de moeilijkheid die de *datum van inwerkingtreding van een collectieve arbeidsovereenkomst* doet rijzen in verband met het recht op de verminderde werkgeversbijdragen (zie dit verslag, blz. 21);*
- *de algemene aanbeveling 99/12 in verband met de valorisering van de militaire dienstplicht voor de berekening van het pensioen van wie een koloniale of overzeese loopbaan heeft uitgebouwd.*

- *de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Volksgezondheid, het Leefmilieu en de Maatschappelijke Hernieuwing:*

- *de officiële aanbeveling 98/11 in verband met de Orde van Geneesheren, om ze samen te bespreken met de voorstellen over de rechten van de patiënt en over de geneeskundige deontologische code (zie het ver-*

- *A la commission des Finances et du Budget :*

- *la recommandation générale 98/1 concernant l'utilisation de critères secrets par l'administration (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 6, 10, 14, 23-24 et 30) ;*
- *l'ensemble des constatations, observations et recommandations des médiateurs relatives au *ministère des Finances*.*

- *A la commission des Relations extérieures :*

- *la problématique de la motivation du refus d'*octroi de visa* et de la coordination requise en matière d'*octroi de visa* entre les départements de l'Intérieur et des Affaires étrangères (voir le présent rapport, pp. 8 à 10 et 12-13 ; voir également rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 10-11) ;*
- *la recommandation générale 99/7 relative à l'adoption internationale ;*
- *la recommandation générale 99/14 concernant l'examen approfondi que requiert la réglementation en matière d'échange de permis de conduire étrangers (voir le présent rapport, p. 29).*

- *A la commission des Affaires sociales :*

- *l'ensemble des constatations, observations et recommandations des médiateurs relatives aux *pensions* ;*
- *la difficulté qu'entraîne la date d'*entrée en vigueur d'une convention collective de travail* en ce qui concerne le bénéfice de réductions de charges patronales (voir le présent rapport, p. 21) ;*
- *la recommandation générale 99/12 relative à la valorisation du service militaire pour le calcul de la pension dans la carrière coloniale ou d'outre-mer.*

- *A la commission de la Santé publique, de l'environnement et du renouveau de la société :*

- *la recommandation officielle 98/11 relative à l'Ordre des médecins, afin qu'elle soit jointe à l'examen des propositions relatives aux droits du patient et au code de déontologie médicale (voir rapport sur les rapports*

slag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het College van de federale ombudsmannen, blz. 21);

- *de officiële aanbeveling 99/13* in verband met de beslotenheid van de Orde van Geneesheren.

- *de volgende aangelegenheden ter bespreking voor te leggen aan de commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven:*

de algemene aanbeveling 99/14 in verband met het grondig onderzoek dat moet worden uitgevoerd van de reglementering met betrekking tot de omwisseling van buitenlandse rijbewijzen (zie dit verslag, blz. 29)..

- *De algemene aanbeveling 99/2* in verband met de toepassing van de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen voor te leggen aan *alle vaste commissies*, aangezien die aanbeveling op *alle ministeriële departementen* van toepassing is.

2. De commissie voor de Verzoekschriften stelt voor de volgende punten in haar doe-agenda op te nemen:

- *De algemene aanbeveling 98/2* die ertoe strekt dat de administratie de bestuurde voor de haar overlegde documenten een ontvangstbewijs bezorgt (zie: verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 19, 25 en 29).

- De door het college van de federale ombudsmannen in het kader van hun jaarverslag 1997 aangereikte *algemene aanbevelingen 97/4 en 97/5*.

De algemene aanbeveling 97/4 heeft tot doel de termijnen voor het indienen van beroep bij een administratief rechtcollege op te schorten tijdens de behandeling van de zaak door het college van de federale ombudsmannen; *de algemene aanbeveling 97/5* strekt ertoe de ombudsmannen de mogelijkheid te bieden het Arbitragehof een prejudiciële vraag te stellen (zie: verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het College van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 13-14, 20-21, 25, 26 en 30);

- De bespreking van de oprichting van een onafhankelijke commissie voor de *mensenrechten*, alsmede van de *algemene aanbeveling 99/1* (zie: verslag over de jaarverslagen 1997 en 1998 van het college van de federale ombudsmannen, Stuk nr. 2139/1-98/99, blz. 5 en 30);

annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, p. 21) ;

- *la recommandation générale 99/13* relative au manque de transparence de l'Ordre des médecins.

- *A la commission de l'infrastructure, des communications et des entreprises publiques, la recommandation générale 99/14* concernant l'examen approfondi que requiert la réglementation en matière d'échange de permis de conduire étrangers (voir le présent rapport, p. 29).

- *La recommandation générale 99/2*, concernant l'application de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs à *toutes les commissions permanentes*, dans la mesure où la portée de cette recommandation s'étend à l'ensemble des départements ministériels.

2. La commission des pétitions propose d'inscrire à l'ordre du jour de ses activités :

- *La recommandation générale 98/2*, qui vise la délivrance par l'administration d'un accusé de réception des documents qui lui ont été remis par l'administré (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 19, 25 et 29)

- *Les recommandations générales 97/4 et 97/5* formulées par le collège des médiateurs fédéraux dans le cadre de son rapport annuel 1997 et visant, d'une part la suspension des délais de recours juridictionnels devant les tribunaux administratifs pendant la durée de la saisine du médiateur et, d'autre part à permettre aux médiateurs de poser une question préjudicielle à la Cour d'arbitrage (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 13-14, 20-21, 25, 26 et 30) ;

- L'examen de la création d'une commission indépendante chargée des *droits de l'homme*, ainsi que de la *recommandation générale 99/1* (voir : rapport sur les rapports annuels 1997 et 1998 du collège des médiateurs fédéraux, doc. n° 2139/1-98/99, pp. 5 et 30) ;

- De bespreking van de *algemene aanbevelingen* 99/2, 99/3, 99/4, 99/5 en 99/6;
- De bespreking van de *algemene aanbevelingen* 99/15 en 99/16.
- De bespreking van de *algemene aanbevelingen* 97/1, 97/3, 97/12 en 97/17.

De rapporteur,

Marie-Thérèse COENEN

De voorzitter,

Vincent DECROLY

- L'examen des *recommandations générales* 99/2, 99/3, 99/4, 99/5 et 99/6 ;
- L'examen des *recommandations générales* 99/15 et 99/16 ;
- L'examen des *recommandations générales* 97/1, 97/3, 97/12 et 97/17.

La rapporteuse,

Marie-Thérèse COENEN

Le président,

Vincent DECROLY