

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 september 2001

JAARVERSLAG

van het College van de federale
ombudsmannen

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Josée LEJEUNE**

INHOUD

I. Voorstelling door het College van de federale ombudsmannen	3
II. Bespreking	11
III. Voorstellen van de commissie voor de Verzoekschriften	13
IV. Addendum	13

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 septembre 2001

RAPPORT ANNUEL

du Collège des médiateurs fédéraux

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Josée LEJEUNE**

SOMMAIRE

I. Présentation par le Collège des médiateurs fédéraux	3
II. Discussion	11
III. Propositions de la commission des Pétitions	13
IV. Addendum	13

**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	Jan Eeman, Martial Lahaye, Pierre Lano.
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 Bouteca, Jaak Van den Broeck.
SP	Magda De Meyer.
PSC	Jacques Lefevre.
VU&ID	Els Van Weert.

B. — Plaatsvervangers / Membres suppléants

Yolanda Avontroodt, Maggie De Block, Georges Lenssen, Marilou Vanden Poel- Welkenhuysen.
Marcel Hendrickx, Jozef Van Eetvelt, Daniël Vanpoucke.
Marie-Thérèse Coenen, Anne-Mie Descheemaeker, Muriel Gerkens.
Claude Eerdeken, Karine Lalieux, Patrick Moriau.
Pierette Cahay-André, Corinne De Permentier, Olivier Maingain.
Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, John Spinnewyn.
Jan Peeters, Daan Schalck.
André Smets, 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

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 50 0000/000 :	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + nummer en 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
CRIV :	Integraal Verslag (op wit papier, bevat de bijlagen en het Beknopt Verslag, met kruisverwijzingen tussen Integraal en Beknopt Verslag)	CRIV :	Compte Rendu Intégral (sur papier blanc, avec annexes et CRA, avec renvois entre le CRI et le CRA)
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN :	Plenum (witte kaft)	PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)
COM :	Commissievergadering (beige kaft)	COM :	Réunion de commission (couverture beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
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 de punten 1.b) en 3 van het artikel 95^{ter} van het Reglement van de Kamer heeft uw commissie het Jaarverslag 2000 van het College van de federale ombudsmannen besproken tijdens haar vergaderingen van 18 april, 2 mei en 9 juli 2001.

Het Jaarverslag 2000 heeft betrekking op de periode 1 januari – 31 december 2000.

De voorstellen van uw commissie (punt III) werden aangenomen met toepassing van artikel 19.3 van het Reglement van de Kamer.

I. — VOORSTELLING DOOR HET COLLEGE VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

A. Algemeen

In hun inleiding staan *de heren Herman Wuyts en Pierre-Yves Monette, federale ombudsmannen*, even stil bij een aantal markante gegevens uit het voorliggende jaarverslag.

Vooreerst wordt herinnerd aan de meest relevante cijfers.

In 2000 bevonden er zich 4.041 dossiers in één van de door het college gehanteerde behandelingsfasen.

Daarvan werden er 3.022 in dezelfde periode ingeleid, een toename van 31,5% ten opzichte van 1999. Dit betekent dat de inspanningen om – door middel van de spreekbeurten, de artikelen in de pers en de informatie-campagne - het college bij het grote publiek bekend te maken, vruchten beginnen af te werpen.

Het relatief groot aantal dossiers dat zich in de informatiefase bevindt (911), toont aan dat de goede samenwerking tussen het College en de administraties voorkomt dat moet worden overgegaan tot de onderzoeksfase.

Bij het ogenschijnlijk beperkt aantal afgesloten dossiers wordt verwezen naar de bijdrage over de gevolgde methodologie. Deze houdt in dat ook de doorverwezen en de onontvankelijke dossiers een aanzienlijk deel van de beschikbare arbeidstijd opslorpen.

Vervolgens wordt de informatiecampagne toegelicht.

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément aux points 1.b) et 3 de l'article 95^{ter} du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné le rapport annuel 2000 du Collège des médiateurs fédéraux au cours de ses réunions des 18 avril, 2 mai et le 9 juillet 2001.

Le rapport annuel 2000 couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2000.

Les propositions de notre commission (point III) ont été adoptées en application de l'article 19.3 du Règlement de la Chambre.

I. — PRÉSENTATION PAR LE COLLÈGE DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

A. Généralités

Dans leur introduction, *MM. Herman Wuyts et Pierre-Yves Monette, médiateurs fédéraux*, attirent plus particulièrement l'attention sur certains éléments marquants du rapport annuel 2000.

Ils commencent par rappeler les chiffres les plus significatifs.

En 2000, 4.041 dossiers étaient en instance au collège, dans une des phases de la procédure.

Au cours de cette même période, 3.022 dossiers nouveaux ont été introduits, ce qui représente une augmentation de 31,5 % par rapport à 1999. Cela signifie que les efforts consentis en vue de faire connaître le Collège auprès du grand public par le biais de conférences, d'articles de presse et d'une campagne d'information commencent à porter leurs fruits.

Le nombre relativement élevé de dossiers qui se trouvent en phase d'information (911) démontre que la bonne collaboration entre le Collège et les administrations évite de passer en phase d'instruction.

En ce qui concerne le nombre apparemment limité de dossiers clôturés, il est renvoyé à la partie consacrée à la méthodologie suivie. Celle-ci implique que les dossiers transmis et irrecevables absorbent une bonne partie du temps de travail disponible.

Les médiateurs fournissent ensuite des précisions au sujet de la campagne d'information.

De impact van deze campagne was niet alleen kwantitatief maar ook kwalitatief van aard. In de periode die volgde op de campagne, werd inderdaad niet alleen een groter aantal klachten ingediend maar moesten er tevens minder dossiers onontvankelijk verklaard worden.

In deze context worden de provinciale contactdagen aangekondigd. Luxemburg en West-Vlaanderen zullen de spits afbijten. Met uitzondering van het arrondissement Brussel zullen de andere provincies volgen indien deze *testcases* met succes worden afgerond.

Voorts wordt gewezen op de niet onbelangrijke doorverwijsfunctie van het college. Er werden 411 dossiers naar een ander ombuds- of bemiddelingsorgaan doorverwezen en 341 informatieaanvragen werden aan de bevoegde instanties bezorgd.

Ten slotte wordt het aspect «taal» van de dossiers nader bekeken.

Enerzijds is er de telkens weerkerende eigenaardigheid dat er meer Franstalige dossiers ontvankelijk blijken te zijn dan Nederlandstalige alhoewel er meer Nederlandstalige dan Franstalige dossiers in behandeling genomen worden.

Anderzijds is er een toename van het Duits als dossiertaal hetgeen erop wijst dat het college ook in het Duitse landsgedeelte aan bekendheid wint.

*
* *

Als tweede *item* belichten de federale ombudsmannen de ontvankelijkheid van de dossiers.

In de eerste plaats valt het toegenomen aantal ontvankelijke dossiers op (68%).

Waar het aantal doorverwezen en onontvankelijke dossiers voorheen de 33% oversteeg, bereikt dit nu niet eens meer de 25%. Dit betekent dat het college in toenemende mate gericht gevat wordt.

Uit deze kwalitatieve toename van de ingediende klachten blijkt dat een van de doelstellingen op lange termijn van de informatiecampagne (en van het aanwenden van de brochure in dit kader) ontegensprekelijk bereikt werd.

Cette campagne a eu une incidence sur le plan quantitatif, mais aussi sur le plan qualitatif. Au cours de la période qui a suivi cette campagne, non seulement un nombre plus important de réclamations ont été introduites mais le nombre de dossiers déclarés irrecevables a également diminué.

Dans ce contexte, les médiateurs annoncent l'organisation de journées de contact provinciales. Les premières journées seront organisées dans le Luxembourg et en Flandre Occidentale. À l'exception de l'arrondissement de Bruxelles, les autres provinces suivront si les premières journées sont couronnées de succès.

Les médiateurs soulignent ensuite l'importance du rôle d'organe-relais joué par le collège. 411 dossiers ont été transmis à un autre organe de médiation et 341 demandes d'information ont été adressées aux instances compétentes.

Enfin, les orateurs abordent l'aspect linguistique des dossiers.

D'une part, on constate une particularité récurrente, à savoir qu'il y a plus de dossiers francophones recevables que de dossiers néerlandophones, alors que le service enregistre plus de plaintes néerlandophones que de plaintes francophones.

D'autre part, il y a une augmentation des dossiers en langue allemande, ce qui indique que le collège des médiateurs gagne en notoriété dans la région de langue allemande.

*
* *

Le second thème développé par les médiateurs fédéraux est celui de la recevabilité des dossiers.

La première chose qui frappe est l'augmentation du nombre de dossiers recevables (68%).

Alors que les dossiers transmis et irrecevables représentaient auparavant plus de 33% de l'ensemble des dossiers, ils ne représentent désormais même plus 25% du total. Cela signifie que le collège est saisi de manière de plus en plus ciblée.

L'augmentation du nombre de réclamations bien ciblées atteste que l'un des objectifs de la campagne d'information à long terme (et de l'utilisation de la brochure dans ce contexte) a incontestablement été atteint.

Vervolgens wordt dieper ingegaan op de doorverwijzingen.

De voornaamste bestemmingen zijn de federale administraties, gevolgd door de informatieambtenaren en de andere parlementaire ombudsmannen.

Aangezien een aantal gefedereerde overheden nog niet over een ombudsman beschikt, kunnen de betrokken dossiers slechts naar de bevoegde minister doorverwezen worden.

Een werkgroep bestudeert de wisselwerking tussen het college en de tien gemeentelijke ombudsdiensten.

*
* *

Het derde punt waarvoor het College bijzondere aandacht vraagt, is de evaluatie van de afgesloten dossiers.

Vooreerst wordt nader ingegaan op de evaluatie «onbehoorlijk bestuur».

Nog steeds dient te worden vastgesteld dat 36% van de afgesloten dossiers deze evaluatie meekrijgen.

Onder de criteria die hiertoe leiden, vallen vooral de onredelijk lange termijn en de onzorgvuldigheid op.

In absolute cijfers zijn de positieve resultaten na het optreden van het College bij onbehoorlijk bestuur (77%) sterk afgenomen. Hierbij dient echter te worden opgemerkt dat de tijdens de voorbije jaren opgestapelde niet-afgeronde dossiers in 2000 werden afgesloten als dossiers met negatief resultaat.

Voorts wordt vastgesteld dat de evaluatie «geen oordeel» (29%) relatief frequent voorkomt.

Ten slotte wordt in dit kader aangekondigd dat de evaluatie van de dossiers met ingang van het verslag over 2001 niet meer volgens vier maar volgens negen criteria zal verlopen.

*
* *

Als sluitstuk stellen de federale ombudsmannen dat het ministerie van Financiën met ± 43% van de klachten de lijst aanvoert, gevolgd door het ministerie van Binnenlandse Zaken (± 17%) en de sociale sector (± 15%), die zowel het ministerie van Sociale Zaken als de parastatalen omvat.

Les médiateurs commentent ensuite les transmissions de réclamations.

Les principaux destinataires des réclamations transmises sont les administrations fédérales, suivies par les fonctionnaires d'information et les autres médiateurs parlementaires.

Étant donné qu'un certain nombre d'autorités fédérées ne disposent pas encore de médiateur, les dossiers concernés ne peuvent être transmis qu'aux ministres compétents.

Un groupe de travail étudie l'interaction entre le collège et les dix services de médiation communaux.

*
* *

Le troisième thème sur lequel le collège attire l'attention concerne l'évaluation des dossiers clôturés.

Le premier point sur lequel les médiateurs s'attardent est celui de l'évaluation « mal-administration ».

Force est de constater que 36% des dossiers clôturés reçoivent toujours cette évaluation.

Les critères qui motivent cette évaluation portent surtout sur la longueur déraisonnable des délais et la gestion non consciencieuse.

En chiffres absolus, le nombre des cas de mal-administration dans lesquels l'intervention du collège a eu une issue favorable a sensiblement diminué (77%). Il convient cependant de signaler à cet égard que les dossiers non finalisés qui se sont accumulés au cours des années précédentes ont été clôturés en 2000 en tant que dossiers avec un résultat négatif.

Il est par ailleurs constaté que l'évaluation « sans appréciation » (29%) est relativement fréquente.

Enfin, il est annoncé qu'à partir du rapport 2001, l'évaluation des dossiers ne se basera plus sur quatre mais sur neuf critères.

*
* *

En conclusion, les médiateurs fédéraux signalent qu'avec ± 43% des réclamations, le ministère des Finances arrive en tête, suivi par le ministère de l'Intérieur (± 17%) et le secteur social (± 15%), qui comprend tant le ministère des Affaires sociales que les parastataux.

Deze rangschikking komt overeen met deze van 1999 maar het verschil tussen de tweede en de derde plaats wordt groter.

Daarnaast neemt het aandeel van deze drie posten in het totaal aantal klachten af. Dit wijst erop dat bij de burger het besef groeit dat het College ook voor andere dan de «klassieke» materies bevoegd is.

B. De twaalf federale ministeries

Als inleiding bij de bespreking van dit hoofdstuk wijzen de heren Wuyts en Monette op een aantal belangrijke aspecten uit dit hoofdstuk.

Vooreerst wordt gesteld dat het aantal klachten dat zich in één van de behandelingsfasen bevindt, een «kritische massa» bereikt heeft die een nauwkeurige statistische analyse mogelijk maakt.

Verder wordt de bespreking van elk ministerie voorafgegaan door een overzicht van de bilaterale contacten tussen het College en de betrokken administratie.

Vervolgens wordt er minder aandacht besteed aan de beschrijving van individuele dossiers en meer aan de onderliggende transversale problematiek. Dit moet de desbetreffende departementen in staat stellen om gepast op te treden tegen de disfuncties.

Ten slotte wordt de aandacht gevestigd op het feit dat de cijfers inzake de ambtenarenklachten zich weliswaar nog onder de rubriek van het desbetreffende departement bevinden maar dat de bespreking ervan een apart hoofdstuk vormt.

*
* *

Bij het overzicht van de klachten per ministerie, vragen de federale ombudsmannen aandacht voor de volgende punten:

- de diensten van de Eerste minister

Traditioneel ligt het aantal klachten betreffende deze diensten bijzonder laag.

- het ministerie van Ambtenarenzaken

De problematiek inzake SELOR komt uitvoerig in het onderhavig jaarverslag aan bod. Het blijkt immers nog steeds moeilijk om van deze dienst een antwoord te krijgen op de gestelde vragen en een wending ten goede lijkt alsnog niet in het verschiet.

Ce classement correspond à celui de 1999, mais l'écart se creuse entre le deuxième et le troisième poste.

En outre, la part de ces trois postes dans le nombre total de réclamations diminue. Cela prouve que le citoyen se rend de mieux en mieux compte que le collège est également compétent pour d'autres matières que les matières « classiques ».

B. Les douze ministères fédéraux

En guise d'introduction à l'examen de ce chapitre, MM. Wuyts et Monette en soulignent un certain nombre d'aspects importants.

Il est tout d'abord indiqué que le nombre de réclamations se trouvant dans l'une des phases de traitement a atteint une « masse critique » permettant une analyse statistique précise.

Par ailleurs, l'analyse de chaque ministère est précédée d'un aperçu des contacts bilatéraux existant entre le Collège et l'administration concernée.

Ensuite, on s'attache moins à la description de dossiers individuels et davantage à la problématique sous-jacente de la transversalité. Cette approche doit permettre aux départements concernés d'intervenir de façon opportune pour mettre fin aux dysfonctionnements.

Enfin, il est souligné que si les chiffres relatifs aux réclamations des fonctionnaires figurent toujours dans la rubrique relevant de ce département, leur analyse fait toutefois l'objet d'un chapitre distinct.

*
* *

Les médiateurs fédéraux passent les réclamations en revue, ministère par ministère, et attirent l'attention sur les points suivants :

- Les services du premier ministre

Le nombre de réclamations concernant ces services est traditionnellement peu élevé.

- Le ministère de la Fonction publique

Le rapport annuel à l'examen traite de manière circonstanciée la problématique du SELOR. Il paraît encore difficile d'obtenir de ce service une réponse aux questions posées et rien ne permet de penser que la situation va s'améliorer.

Het College heeft tevergeefs bij de minister gepleit om zijn Algemene Aanbeveling betreffende de informatie-ambtenaren in het Copernicus-plan op te nemen.

Er wordt in deze context tevens aandacht gevraagd voor een afdoende bescherming van de zogenaamde «*whistle blowers*» tegen hun hiërarchie en voor de rol die het College in deze problematiek kan vervullen.

- het ministerie van Justitie

Het aantal klachten betreffende dit ministerie is fors toegenomen ten opzichte van de voorgaande dienstjaren.

De Algemene Aanbevelingen 00/01 en 00/02, betreffende respectievelijk de documenten die benodigd zijn voor het opstellen van een huwelijksaangifte en betreffende de procedure van verandering van familienaam en voornaam, zijn het gevolg van diverse klachten dienaangaande. Voor de toelichting van de beide algemene aanbevelingen wordt verwezen naar het voorliggend jaarverslag.

In het kader van het gevangeniswezen zijn de problemen inzake het bezoekrecht van het College aan de gevangenen opgelost. In dezelfde context wordt gewezen op de uitstekende samenwerking met de administratieve commissies die fungeren als eerstelijns klachtenbehandelaars. Speciale aandacht wordt gevraagd voor de toestand in de strafinrichting van Merksplas, in het algemeen en voor het gebrek aan therapeutische omkadering aldaar in het bijzonder.

- het ministerie van Binnenlandse Zaken – dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)

De samenwerking met deze dienst werd geïnstitutionaliseerd en verloopt naar wens. Op maandelijkse werkvergaderingen bespreken de medewerkers van het College en ambtenaren van de DVZ de betrokken dossiers.

Met betrekking tot de regularisatie van illegale asielzoekers blijven – ondanks de regularisatiewet van 22 december 1999 – nog de volgende *items* zonder duidelijk antwoord:

- de overheveling van de oude dossiers naar het nieuwe systeem;
- de onterechte verzending van de zogenaamde «technische» dossiers naar de Regularisatiecommissie;
- de verborgen criteria met betrekking tot andere materies dan de regularisatie.

- het ministerie van Buitenlandse Zaken

Le collège est intervenu, en vain, auprès du ministre pour qu'il reprenne dans le Plan Copernic sa Recommandation générale relative aux fonctionnaires d'information.

On attire également l'attention, à cet égard, sur la nécessité de protéger efficacement les «*whistle blowers*» contre leur hiérarchie et sur le rôle que le Collège peut jouer dans cette problématique.

- Le ministère de la Justice

Le nombre de réclamations relatives à ce ministère a considérablement augmenté par rapport aux exercices antérieurs.

Les Recommandations générales 00/01 et 00/02, concernant respectivement les documents nécessaires pour établir une déclaration de mariage et la procédure de changement de nom de famille ou de prénom, sont la conséquence de plusieurs réclamations introduites à ce sujet. Pour de plus amples détails sur ces deux recommandations générales, on se reportera au rapport annuel à l'examen.

Dans le cadre des établissements pénitentiaires, les problèmes relatifs au droit du Collège de visiter les prisons sont résolus. Dans ce contexte, les médiateurs soulignent l'excellente collaboration entre le Collège et les commissions administratives qui interviennent en tant qu'instances de première ligne pour le traitement des réclamations. On attire tout spécialement l'attention sur la situation au sein de l'établissement pénitentiaire de Merksplas et, en particulier, sur le manque d'encadrement thérapeutique dans cet établissement.

- Le ministère de l'Intérieur – Office des étrangers (OE)

La coopération avec l'OE a été institutionnalisée et elle fonctionne parfaitement. Les collaborateurs du Collège et les fonctionnaires de l'OE examinent les dossiers litigieux lors de réunions de travail mensuelles.

En ce qui concerne la régularisation des demandeurs d'asile illégaux, les points suivants restent encore sans réponse claire, en dépit de la loi de régularisation du 22 décembre 1999 :

- le transfert des anciens dossiers dans le nouveau système ;
- le renvoi à tort des dossiers dits « techniques » à la Commission de régularisation ;
- les critères occultes relatifs à d'autres matières que la régularisation.

- Le ministère des Affaires étrangères

Vooreerst zorgt de legalisering van akten nog steeds voor problemen.

De potentiële risico's bij het optreden van buitenlandse posten wanneer er wegens allerlei omstandigheden (bijv. oorlog, het ontbreken van geschreven recht, enz...) geen akte kan worden overgelegd, enerzijds, en het feit dat een aantal van deze posten verder blijken te gaan dan het louter legaliseren van de voorgelegde documenten, anderzijds, werden nog niet weggewerkt.

Tevens bestaat het gevaar dat de zogenaamde «vertouwensadvocaten» van de Belgische diplomatieke posten zullen pogen om hun positie tot een monopolie uit te bouwen met alle gevolgen van dien.

Daarnaast zijn er nog steeds moeilijkheden met de visumaanvragen. In deze context geldt het consulaat-generaal van België in Casablanca nog steeds als hét schoolvoorbeeld van structurele disfuncties ondanks de reeds doorgevoerde aanpassingen. Er wordt hierbij gesuggereerd om een overleg op te starten tussen het ministerie van Buitenlandse Zaken, dat op het terrein actief is, en het ministerie van Binnenlandse Zaken, dat de theoretische kant van de materie beheert.

- het ministerie van Landsverdediging

Het aantal klachten betreffende dit ministerie is bijzonder klein.

Met de belofte van de minister om de betrokken dossiers individueel te beoordelen heeft de discussie over de ontslagaanvraag van onderofficieren-informatici een positieve wending genomen.

- het ministerie van Financiën

Ook met dit ministerie werden de contacten geïnstitutionaliseerd in bi- en multilaterale werkvergaderingen.

Niettegenstaande deze uitstekende samenwerking blijft een aantal hete hangijzers onverminderd actueel.

Inzake de gebrekkige toegankelijkheid worden de ondoorzichtige structuren en de soms onbegrijpelijke regelgeving, procedures en documenten aangestipt. In dit kader neemt het College er nota van dat de minister van Financiën de door de voormalige regeringscommissaris voor de Administratieve Vereenvoudiging geleverde aanzet ter verbetering van de toegankelijkheid door middel van een «enig administratief loket» niet heeft overgenomen.

En premier lieu, la légalisation des actes continue de poser des problèmes.

On n'a pas encore éliminé les risques potentiels inhérents à l'intervention de postes à l'étranger, lorsqu'aucun acte ne peut être produit en raison de toutes sortes de circonstances (par exemple guerre, absence de droit écrit, etc...), d'une part, et au fait qu'un certain nombre de ces postes vont manifestement plus loin que la simple légalisation des documents présentés, d'autre part.

Il existe également un risque que les « avocats de confiance » des postes diplomatiques belges à l'étranger tentent de transformer leur position en un monopole, avec toutes les conséquences que cela implique.

Par ailleurs, des problèmes se posent toujours en ce qui concerne les demandes de visa. A cet égard, le consulat général de Belgique à Casablanca constitue toujours par excellence le cas d'école illustrant à merveille les dysfonctionnements structurels, en dépit des adaptations déjà réalisées. Il est suggéré en l'espèce de mettre sur pied une concertation entre le ministère des Affaires étrangères, qui est actif sur le terrain, et le ministre de l'Intérieur, qui gère l'aspect théorique de la matière.

- Le ministère de la Défense nationale

Le nombre de réclamations concernant ce ministère est particulièrement peu élevé.

Le débat relatif à la demande de la démission de sous-officiers informaticiens a pris tournure positive puisque le ministre a promis d'examiner les dossiers concernés au cas par cas.

- Le ministère des Finances

Avec ce ministère également, les contacts ont été institutionnalisés dans le cadre de réunions de travail bilatérales et multilatérales.

En dépit de cette excellente collaboration, un certain nombre de problèmes continuent de se poser avec la même acuité.

En ce qui concerne la mauvaise accessibilité, on a épinglé les structures opaques et les réglementations, procédures et documents parfois incompréhensibles. A cet égard, le Collège a pris note que le ministre des Finances n'a pas suivi la recommandation de l'ancien commissaire du gouvernement à la Simplification administrative qui suggérait d'améliorer l'accessibilité en créant un « guichet administratif unique ».

De communicatieproblemen van dit departement hebben het College ertoe gebracht de Algemene Aanbeveling 00/03 uit te brengen. Hierin wordt gepleit om in het basispakket van alle ambtenaren van de fiscale administratie een opleiding in communicatie en onthaal in te lassen. Dit vormt een door de praktijk opgedrongen uitbreiding van de Algemene Aanbeveling 99/10 waarin soortgelijke opleidingen slechts gevraagd werden voor de ambtenaren belast met de invordering van belastingen.

De transparantie van dit departement zou in belangrijke mate toenemen indien de belastingbetaler de kans zou worden geboden om mondeling overleg te plegen met de persoon die een bepaalde aanslag effectief gevestigd heeft, in plaats van met de ontvanger.

Inzake behoorlijk bestuur wordt gewezen op het onevenwicht tussen de termijn waarover de belastingplichtige beschikt om bezwaar in te dienen, *in casu* drie maanden, en deze waarover de administratie beschikt om een dossier te heropenen, met name drie of zelfs vijf jaar.

Ten slotte wordt een toelichting gegeven van de Algemene Aanbevelingen 00/04 en 00/05 betreffende respectievelijk de bankdomiciliëring van de betaling van de verkeersbelasting en het – na scheiding van de betrokkenen – in aanmerking nemen van de inkomsten van de persoon waarmee een andersvalide een gezin vormde.

- het ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

Hierbij kan alleen opgemerkt worden dat het aantal klachten gevoelig gedaald is.

- de ministeries van Consumentenzaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, van Sociale Zaken en Pensioenen en van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie (zonder de sociale parastatalen)

Inzake de toelichting van de klachten over de strikte toepassing van de reglementering die bepaalt dat de inkomsten van de met gehandicapte persoon samenwonende partner tot één jaar na de scheiding in rekening gebracht worden bij het bepalen van de uitkeringen, over de weigering van maatschappelijke dienstverlening door OCMW's aan personen die een regularisatieaanvraag indienden, over de rechtsonzekerheid ingevolge het uitstellen van de definitieve beslissing betreffende de lichamelijke geschiktheid van een ambtenaar, over de motivering van de beslissingen van het bestuur van de Maatschappelijke Integratie, over de ambtshalve herzie-

Les problèmes de communication de ce département ont amené le Collège à formuler la Recommandation générale 00/03. Il y est suggéré de prévoir une formation en techniques de communication et d'accueil dans la formation de base dispensée à tous les fonctionnaires de l'administration fiscale. Cette recommandation est l'élargissement, dicté par la pratique, de la portée de la recommandation 99/10, dans laquelle il était demandé de dispenser de telles formations, mais seulement aux agents chargés du recouvrement des impôts.

Ce département gagnerait considérablement en transparence si l'on donnait au contribuable l'occasion de se concerter verbalement avec la personne qui a effectivement établi l'imposition plutôt qu'avec le receveur.

En ce qui concerne la bonne gouvernance, les médiateurs épinglent le déséquilibre qui existe entre le délai dont dispose le contribuable pour introduire une réclamation, trois mois en l'espèce, et celui dont dispose l'administration pour rouvrir un dossier, à savoir trois, voire même cinq ans.

Enfin, les médiateurs commentent les recommandations générales 00/04 et 00/05 concernant respectivement le paiement de la taxe de circulation par domiciliation bancaire et la prise en compte – après la séparation des intéressés – des revenus de la personne avec qui une personne handicapée était établie en ménage.

- le ministère de l'Emploi et du Travail

On ne peut qu'observer en l'occurrence que le nombre de réclamations a sensiblement diminué.

- les ministères de la Protection de la consommation, de la Santé publique et de l'Environnement, des Affaires sociales et des Pensions, de l'Intégration sociale et de l'Économie sociale (sans les parastataux sociaux)

Il est renvoyé au rapport annuel pour ce qui concerne les réclamations relatives à la stricte application de la réglementation imposant que les revenus du partenaire ayant cohabité avec une personne handicapée soient pris en compte jusqu'au terme de l'année qui suit la séparation pour calculer les allocations, au refus de CPAS d'accorder l'aide sociale à des personnes ayant introduit une demande de régularisation, à l'incertitude juridique résultant du report de la décision définitive sur l'aptitude physique d'un fonctionnaire, à la non-motivation de décisions de l'administration de l'Intégration sociale, à la révision d'office des décisions pour erreur de fait ou

ning van de beslissingen wegens een materiële of juridische fout, over de proportionele uitkering aan personen met een handicap met betrekking tot de maand waarin de rechthebbende overlijdt, en over de billijkheid bij de dienst voor de Oorlogsslachtoffers wordt verwezen naar het jaarverslag.

- het ministerie van Middenstand en Landbouw

Ook voor de klachten betreffende dit ministerie wordt naar het jaarverslag verwezen.

- het ministerie van Verkeer en Infrastructuur

Eenzijds wordt in het kader van de klachten betreffende de directie Inschrijving Voertuigen gewezen op de *quasi*-onbereikbaarheid van deze dienst.

Anderzijds wordt aandacht gevraagd voor de mogelijkheid om voortaan – bij verlies van het inschrijvingsbewijs bij de overzending – een schriftelijke verklaring op erewoord af te leggen waarna zonder aanrekening van bijkomende kosten een duplicaat van dit document wordt overgezonden.

C. De sociale parastatalen

In dit kader wordt inzonderheid aandacht gevraagd voor de bespreking van de volgende *items*.

- de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

De weigering van wachttuitkeringen aan Belgische jongeren die in het buitenland hun middelbare studies hebben afgewerkt, en de evolutie inzake de verblijfsvoorwaarde die wordt opgelegd aan de bruggepensioneerden.

- het Fonds voor Beroepsziekten

Het systematisch overschrijden van de opgelegde termijn bij de erkenning van een beroepsziekte voor ambtenaren ingevolge de te omslachtige procedure.

- de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid

De controle op het «Banenplan»-project.

- de Rijksdienst voor Pensioenen

Het gerezen bevoegdheidsconflict tussen de ombudsdienst Pensioenen en het College inzake klachten over het gewaarborgd inkomen voor bejaarden.

de droit, au paiement proportionnel de l'allocation pour personnes handicapées pour le mois du décès du bénéficiaire, et au manque d'équité d'une décision du Service des victimes de la guerre.

- le ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture

Il est également renvoyé au rapport annuel pour les réclamations concernant ce ministère

- le ministère des Communications et de l'Infrastructure

D'une part, les médiateurs insistent, dans le cadre de l'analyse des réclamations relatives à la direction Immatriculation des véhicules, sur la *quasi*-impossibilité de joindre ce service.

D'autre part, ils soulignent qu'il est désormais possible de faire, par écrit, une déclaration sur l'honneur afin d'obtenir un duplicata du certificat d'immatriculation, en cas de perte de ce dernier lors de son envoi, sans imputation de frais supplémentaires.

C. Les parastataux sociaux

Dans ce cadre, l'attention est particulièrement attirée sur l'examen des points suivants.

- l'Office national de l'Emploi

Le refus d'accorder des allocations d'attente à de jeunes Belges qui ont terminé leurs études secondaires à l'étranger, et l'évolution observée en ce qui concerne la condition de résidence imposée aux prépensionnés.

- Le Fonds des maladies professionnelles

Le dépassement systématique du délai prévu pour la reconnaissance d'une maladie professionnelle touchant les fonctionnaires, en raison de la lourdeur excessive de la procédure.

- L'Office national de sécurité sociale

Le contrôle du « Plan d'embauche ».

- L'Office national des pensions

Le conflit de compétence survenu entre le médiateur des Pensions et le Collège au sujet de réclamations concernant le revenu garanti aux personnes âgées.

D. De klachten van ambtenaren

Op dit vlak breken de federale ombudsmannen een lans voor een hogere transparantie bij de berekening van allerlei herzieningen en premies. Voor de problematiek van de chronisch zieke ambtenaren verwijzen zij naar het jaarverslag.

E. De Algemene Aanbevelingen

Ten slotte wordt - aan de hand van de *in fine* van onderhavig jaarverslag opgenomen lijst - het overzicht geschetst van het gevolg dat tot dusver werd gegeven aan de in de vorige dienstjaren geformuleerde algemene aanbevelingen.

II.— BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Colette Burgeon (PS) suggereert om in het inleidend hoofdstuk met de verschillende cijfergegevens ook de overeenkomende gegevens met betrekking tot het voorgaande dienstjaar op te nemen.

*
* *

De heer Luc Goutry (CVP) informeert naar de werkwijze van het College indien een ambtenaar uitsluitend anoniem met een probleem naar voor wenst te treden.

*
* *

De voorzitter, de heer Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO), vraagt in het kader van de bespreking van de klachten over het ministerie van Binnenlandse Zaken – dienst Vreemdelingenzaken enige verduidelijking inzake de notie «technische dossiers».

*
* *

Mevrouw Magda De Meyer (SP) stelt in het raam van de bespreking van de klachten over het ministerie van Financiën vast dat het arrest van het Arbitragehof van 9 december 1998, dat poneert dat de inkomensvervangende vergoedingen wegens arbeidsongevallen of beroepsziekten niet belastbaar zijn wanneer zij geen derving van beroepsinkomen compenseren, slechts geldt voor vergoedingen vanaf het aanslagjaar 1999. Zij informeert daarom naar het lot van de bezwaarschriften

D. Les réclamations des fonctionnaires

Les médiateurs fédéraux plaident pour une transparence accrue dans le calcul de toutes sortes de révisions et de primes. Pour ce qui est des fonctionnaires malades chroniques, ils renvoient au rapport annuel.

E. Recommandations générales

Enfin, la liste figurant à la fin du rapport annuel à l'examen donne un aperçu de la suite réservée jusqu'à présent aux recommandations générales formulées au cours des exercices précédents.

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Colette Burgeon (PS) suggère d'inclure dans le chapitre introductif présentant les données chiffrées les données correspondantes relatives à l'exercice précédent.

*
* *

M. Luc Goutry (CVP) demande quelle est l'attitude du Collège lorsqu'un fonctionnaire souhaite dénoncer un problème tout en gardant l'anonymat.

*
* *

Dans le cadre de l'examen des réclamations concernant le ministère de l'Intérieur – Office des étrangers, *le président, M. Vincent Decroly (AGALEV-ECOLO)*, demande quelques précisions au sujet de la notion de «dossiers techniques».

*
* *

En ce qui concerne l'examen des réclamations relatives au ministère des Finances, *Mme Magda De Meyer (SP)* constate que l'arrêt de la Cour d'arbitrage du 9 décembre 1998, selon lequel les rentes versées à la suite d'accidents de travail ou de maladies professionnelles ne sont pas imposables lorsqu'elles ne compensent pas une perte de revenus professionnels, ne s'applique qu'aux indemnités versées à partir de l'année d'imposition 1999. Elle s'enquiert dès lors du sort des réclama-

inzake de belastbaarheid van de vóór dit aanslagjaar uitbetaalde vergoedingen.

Verder informeert zij in het licht van de behandeling van de klachten over de «sociale ministeries» en meer bepaald inzake deze over de uitkering aan personen met een handicap met betrekking tot de maand waarin de rechthebbende overlijdt, naar de reglementering betreffende de andere uitkeringen.

*
* *

De heer Olivier Chastel (PRL FDF MCC) stelt voor om de ingediende wetsvoorstellen betreffende de problematiek van de ombudsmannen en hun Algemene Aanbevelingen, te activeren zodat zij in de desbetreffende commissies besproken kunnen worden.

De spreker kondigt tevens een nieuw wetsvoorstel aan met betrekking tot de discriminatie tussen de pensioenstelsels inzake de verzaking aan de terugvordering van de onverschuldigde bedragen dat in de lijn ligt van de Algemene Aanbeveling 99/17 van het College van de federale ombudsmannen.

B. Antwoorden van de federale ombudsmannen

De heren H. Wuyts en P.-Y. Monette, federale ombudsmannen, zeggen toe met ingang van het jaarverslag 2001 ook de verschillende overeenkomende cijfers van het voorgaande dienstjaar in het jaarverslag te zullen opnemen.

Betreffende de anonimiteit wordt nauw overleg gepleegd met de betrokken ambtenaar. Indien mogelijk wordt diens anonimiteit gerespecteerd. Indien dit niet mogelijk blijft, wordt betrokkene de keuze gelaten.

De notie «technisch dossier» wordt gebruikt om de toestand aan te geven van een persoon die een asiel-aanvraag heeft ingediend op een ogenblik dat hij volstrekt legaal in het land vertoefde, maar die zich na verloop van tijd in een illegale toestand is gaan bevinden omdat zijn tijdelijke verblijfsvergunning verstreken is vooraleer er uitspraak gedaan werd in zijn asioldossier. Dit is mogelijk wanneer betrokkene bijvoorbeeld met een studenten- of een toeristenvisum het land is binnengekomen en daarna asiel heeft aangevraagd.

Het college heeft moeten vaststellen dat het beleid beslist heeft de vergoedingen wegens arbeidsongevallen of beroepsziekten slechts met ingang van het aanslagjaar 1999 als niet belastbaar te beschouwen.

tions relatives à l'imposabilité des indemnités versées avant cette année d'imposition.

En ce qui concerne l'examen des réclamations concernant les « ministères sociaux », et plus particulièrement l'allocation versée aux personnes handicapées pour le mois du décès, l'intervenante s'enquiert de la réglementation relative aux autres allocations.

*
* *

M. Olivier Chastel (PRL FDF MCC) propose d'activer les propositions de loi qui ont été déposées au sujet de la problématique des médiateurs et de leurs Recommandations générales afin qu'elles puissent être examinées au sein des commissions concernées.

L'intervenant annonce également le dépôt d'une nouvelle proposition de loi concernant la discrimination entre les régimes de pension en ce qui concerne la renonciation à la récupération de l'indu, proposition qui est dans le droit fil de la Recommandation générale 99/17 du Collège des médiateurs fédéraux.

B. Réponses des médiateurs fédéraux

MM. H. Wuyts et P.-Y. Monette, médiateurs fédéraux, s'engagent à insérer dans leur rapport annuel, à partir de 2001, les différents chiffres correspondants de l'année précédente.

En ce qui concerne l'anonymat, une concertation a toujours lieu avec le fonctionnaire concerné. L'anonymat est respecté dans toute la mesure du possible. S'il est impossible de respecter l'anonymat et qu'il faut faire un choix, ce choix est laissé à l'intéressé.

La notion de « dossier technique » est employée pour désigner la situation d'une personne qui a introduit une demande d'asile à un moment où elle séjournait de manière parfaitement légale dans le pays, mais qui s'est retrouvée en séjour illégal parce que son autorisation de séjour temporaire a expiré avant qu'une décision ait été prise concernant sa demande d'asile. Ce cas de figure peut se présenter lorsque l'intéressé est entré dans le pays muni d'un visa d'étudiant ou de touriste et qu'il a demandé l'asile par la suite.

Le collège a dû constater que les responsables politiques ont décidé de n'exempter les rentes versées à la suite d'accidents de travail ou de maladies professionnelles de l'impôt qu'à dater de l'exercice d'imposition 1999.

Er wordt geantwoord dat de betalingen van de uitkeringen in principe per maand gebeuren maar dat de concrete modaliteiten per uitkering verschillen.

III. — VOORSTELLEN VAN DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN

De commissie voor de Verzoekschriften stelt eenparig voor de Algemene Aanbevelingen van het College van de federale ombudsmannen in hun geheel over te nemen.

Verder is zij genoopt te moeten vaststellen dat de vaste commissies van de Kamer onvoldoende dynamiek aan de dag lijken te leggen bij de behandeling van de algemene aanbevelingen die hun in het verleden werden voorgelegd.

Voorts dringt zij er eenparig op aan dat de plenaire vergadering van de Kamer onderhavig verslag zou bespreken.

Ten slotte ondersteunt zij met eenparigheid van stemmen het voorstel om het Reglement van de Kamer te laten wijzigen zodat de vaste commissies eenmaal per maand de hen voorgelegde algemene aanbevelingen zouden dienen te behandelen.

IV. — ADDENDUM

Mevrouw Magda De Meyer (SP) herinnert aan het feit dat er in het kader van de bespreking van het Jaarverslag 1999/1 van het College van de federale ombudsmannen (DOC 50 1186/001) onder meer gesproken werd over klachten in verband met kinderbijslagdossiers inzake betalingsonderbrekingen ingevolge een wijziging van stelsel of bevoegd kinderbijslagfonds.

Deze problematiek werd in het DOC 50 1186/001 vermeld bij de bespreking van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers. Deze dienst is immers de belangrijkste dienst die betrokken is bij de uitbetaling van de kinderbijslag.

Deze klachten betreffen echter voornamelijk de instellingen die de kinderbijslag daadwerkelijk uitbetalen (private kinderbijslagfondsen, Rijksinstituut voor de Sociale Zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheden, ministerie).

Il est répondu que les allocations sont en principe payées mensuellement, mais que les modalités concrètes varient d'une allocation à l'autre.

III.— PROPOSITIONS DE LA COMMISSION DES PÉTITIONS

La commission des Pétitions propose, à l'unanimité, de reprendre l'ensemble des Recommandations générales formulées par le collège des médiateurs fédéraux.

Elle est par ailleurs contrainte de constater que les commissions permanentes de la Chambre semblent manquer d'entrain lorsqu'il s'agit d'examiner les recommandations générales qui leur ont été soumises par le passé.

Elle insiste également, à l'unanimité, pour que l'assemblée plénière de la Chambre examine le présent rapport.

Enfin, elle approuve, à l'unanimité, la proposition de faire modifier le Règlement de la Chambre en vue d'obliger les commissions permanentes à examiner, une fois par mois, les recommandations générales qui leur sont soumises.

IV. — ADDENDUM

Mme Magda De Meyer (SP) rappelle que, dans le cadre de l'examen du rapport annuel 1999/1 du Collège des médiateurs fédéraux (DOC 50 1186/001), il a notamment été question de réclamations relatives à des dossiers concernant des interruptions de paiement dues à un changement de régime ou de caisses d'allocations familiales compétentes.

Cette problématique a été abordée dans le DOC 50 11876/001 dans la partie consacrée à l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés. Cet office est en effet le principal service concerné par le paiement des allocations familiales.

Ces réclamations concernent toutefois essentiellement les organismes qui paient réellement les allocations familiales (caisses privées d'allocations familiales, Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales, ministère).

Voor alle duidelijkheid dient vermeld dat de betrokken klacht in het bovengenoemd jaarverslag van de federale ombudsmannen kan teruggevonden worden onder de hoofding «private organisaties» (blz. 118-119). De klacht ging dus wel degelijk over een privaat kinderbijslagfonds. Uit zijn jaarverslag 1999/1 blijkt dat het College van federale ombudsmannen inderdaad geen dergelijke klacht met betrekking tot de Rijksdienst voor Kinderbijslag van de Werknemers ontvangen heeft.

Dit wordt ten andere bevestigd door de Administrateur-generaal van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers in zijn brief van 20 juni 2001.

*
* *

In zijn brief van 4 mei 2001 wijst de Administrateur-generaal van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid op het feit dat – in tegenstelling tot wat vermeld staat op resp. blz. 7 en 15 van het document 50 1186/001 – uit de systematische evaluatie van de dienstverlening van de Kruispuntbank een grote tevredenheid van haar klanten mag worden afgeleid, enerzijds, en dat sedert 1991 alle ziekenfondsen via het Nationaal Intermutualistisch College geïntegreerd zijn in het netwerk van de Kruispuntbank, anderzijds.

De rapporteur,

Josée LEJEUNE

De voorzitter,

Vincent DECROLY

Il y a lieu de faire observer, dans un souci de clarté, que la réclamation en question est reprise sous l'intitulé «organismes privés» dans le rapport annuel des médiateurs fédéraux (pp. 118-119). La réclamation concernait donc bel et bien une caisse privée d'allocations familiales. Il ressort du rapport annuel 1999/1 que le Collège des médiateurs fédéraux n'a en effet reçu aucune réclamation de ce type concernant l'Office national des allocations familiales pour travailleurs salariés.

L'administrateur général de l'Office des allocations familiales pour travailleurs salariés l'a du reste confirmé dans sa lettre du 20 juin 2001.

*
* *

Dans sa lettre du 4 mai 2001, l'administrateur général de la Banque-carrefour de la sécurité sociale souligne que, contrairement à ce qui figure aux pages 7 et 15 du document 50 1186/001, on peut inférer de l'évaluation systématique du service offert par l'institution que, d'une part, elle travaille à la plus grande satisfaction de ses clients et que, d'autre part, depuis 1991, toutes les mutualités sont intégrées dans le réseau de la Banque-carrefour par le truchement du Collège intermutualiste national.

La rapporteuse,

Josée LEJEUNE

Le président,

Vincent DECROLY