

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 décembre 2011

RAPPORT ANNUEL 2009-2010
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Colette BURGEON**

SOMMAIRE

Page

I. Présentation des Rapports annuels 2009 et 2010 du Médiateur fédéral.....	3
II. Échange de vues.....	20

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 december 2011

JAARVERSLAG 2009-2010
van de federale Ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Colette BURGEON**

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van de jaarverslagen 2009 en 2010 van de federale Ombudsman.....	3
II. Gedachtewisseling	20

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Christian Brotcorne

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Siegfried Bracke, Minneke De Ridder, Karel Uyttersprot, Bert Wollants
PS	Colette Burgeon, Laurent Devin, Julie Fernandez Fernandez, Franco Seminara
MR	Valérie De Bue, Jacqueline Galant
CD&V	Sonja Becq, Raf Terwingen
sp.a	Meryame Kitir
Ecolo-Groen!	Juliette Boulet
Open Vld	Ine Somers
VB	Bruno Valkeniers
cdH	Christian Brotcorne

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Koenraad Degroote, Sophie De Wit, Bert Maertens, Peter Dedecker, Miranda Van Eetvelde
Philippe Blanchart, Valérie Déom, Anthony Dufrane, Marie-Claire Lambert, Linda Musin
David Clarinval, Philippe Goffin, Kattrin Jadin
Leen Dierick, Stefaan Vercamer, N
Maya Detiège, Myriam Vanlerberghe
Wouter De Vriendt, N
Maggie De Block, Bart Somers
Alexandra Colen, Hagen Goyvaerts
Christophe Bastin, Catherine Fonck

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
LDD	:	Lijst Dedecker
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk

Abbréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail: publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail: publicaties@dekamer.be

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, votre commission a examiné les rapports annuels 2009 et 2010 des Médiateurs fédéraux au cours de sa réunion du 13 juillet 2011.

I. — PRÉSENTATION DES RAPPORTS ANNUELS 2009 ET 2010 DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

M. Guido Schuermans, Médiateur fédéral, rappelle que la dissolution des Chambres préalablement aux élections législatives anticipées du 13 juin 2010 a empêché la présentation du rapport annuel 2009 l'an dernier. Comme la pertinence de ce rapport a fortement diminué depuis lors, l'exposé y relatif se limitera aux recommandations que celui-ci contenait.

La présentation du rapport annuel 2010, en revanche, suivra la structure du document. En annexe au rapport précité, les médiateurs fédéraux remettent à la commission un résumé de l'analyse des plaintes des années 2009 et 2010, structuré en fonction des compétences des commissions permanentes. Ce document devrait faciliter le travail des ombudspromoteurs.

L'année 2010 est symbolique, en raison du quinzième anniversaire de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, d'une part, et de la cinquième année de leur mandat, d'autre part.

Les réalisations au cours du quinquennat évoqué sont multiples.

En 2006, le Médiateur fédéral a développé une nouvelle méthode d'évaluation, qui se concentre sur l'appréciation de la plainte, et non de l'évaluation des administrations. Elle se veut plus compréhensible pour le citoyen et plus transparente pour l'autorité administrative.

La même année, la structure du rapport annuel a été revue. Au lieu d'être conçue en fonction des différentes administrations, elle se focalise sur le contenu des plaintes, afin que les enseignements qui en découlent puissent bénéficier à l'ensemble de l'administration.

En ce qui concerne les relations entre le citoyen et l'administration, le principal constat de 2006 fait apparaître que le citoyen s'attend surtout à être informé sur le délai de traitement de son dossier. Le Médiateur fédéral formule une recommandation à ce sujet.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, de jaarverslagen 2009 en 2010 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 13 juli 2011.

I. — VOORSTELLING VAN DE JAARVERSLAGEN 2009 EN 2010 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, wijst erop dat het jaarverslag 2009 vorig jaar niet kon worden voorgesteld doordat de Kamers werden ontbonden in de aanloop naar de vervroegde parlementsverkiezingen van 13 juni 2010. Aangezien dat verslag sindsdien veel minder relevant is geworden, zal de Ombudsman zich in zijn voorstelling ervan beperken tot het toelichten van de daarin opgenomen aanbevelingen.

Bij de voorstelling van het jaarverslag 2010 daarentegen zal hij de structuur van het verslag in acht nemen. Als bijlage bij het voormelde jaarverslag bezorgen de federale ombudsmannen aan de commissie een samenvatting van de analyse van de in 2009 en 2010 ingediende klachten, gebundeld in functie van de bevoegdheden per commissie. Die samenvatting zou de werkzaamheden van de ombudspromotoren makkelijker moeten maken.

2010 is een symbolisch jaar, niet alleen omdat de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale Ombudsmannen dan vijftien jaar bestaat, maar ook omdat de Ombudsmannen hun mandaat vijf jaar uitoefenen.

In de loop van die voorbije vijf jaar hebben de Ombudsmannen veel verwezenlijkt.

In 2006 heeft de federale Ombudsman een nieuwe evaluatieprocedure uitgewerkt, die de nadruk legt op de evaluatie van de klacht, niet langer op de evaluatie van de administratieve overheden. De procedure is bedoeld om duidelijkheid te scheppen voor de burger en transparantie voor het bestuur.

Nog in 2006 heeft het jaarverslag een andere structuur gekregen. Het is niet langer opgebouwd rond de verschillende besturen, maar wel rond de inhoud van de klachten. Op die manier kan de lering die eruit getrokken wordt de gehele administratie ten goede komen.

Met betrekking tot de relatie tussen burger en bestuur verwacht de burger bovenal ingelicht te worden over de behandelingstermijn van zijn klacht. De federale Ombudsman heeft in dat verband een aanbeveling geformuleerd.

2007, est consacré au renforcement de la notoriété et de l'accessibilité du Médiateur fédéral par le moyen d'une campagne d'information. Des permanences locales sont établies en collaboration avec les services de médiation locaux et des communautés et régions.

Une "Semaine de la médiation" est organisée en Région wallonne, conjointement avec le Médiateur wallon et le Médiateur de la Communauté française.

Le Médiateur fédéral, pour sa part, organise une journée d'étude sur les services de médiation et les étrangers. Il prépare également le lancement d'un numéro vert pour l'année 2008.

Le citoyen ne s'y retrouve pas toujours lorsqu'il s'agit d'obtenir une réponse aux questions qu'il se pose et qui relèvent d'une compétence fédérale. Il demande un centre d'information interactif qui soit accessible. Le Médiateur fédéral formule une recommandation à ce sujet.

En 2008, la Chambre des représentants confie, pour la première fois, deux missions d'enquête au Médiateur fédéral. Elles portent sur le fonctionnement des centres fermés gérés par l'Office des étrangers et des centres ouverts gérés par Fedasil.

La confiance du citoyen dans l'administration est ébranlée par les circulaires internes, le manque de cohérence, les décisions contradictoires et certaines pratiques administratives.

Les recommandations de 2008 visent le renforcement de la sécurité juridique.

En 2009, le rapport annuel public un "Guide des normes" à l'aune duquel l'action des autorités est évaluée. Les rapports des enquêtes confiées l'année précédente sont également publiés.

En ce qui concerne la relation entre le citoyen et l'administration, le recours excessif aux nouvelles technologies de l'information et de la communication par les autorités risque de priver d'accès aux services une partie des citoyens, en raison, notamment, de l'information standardisée à outrance, de la communication impersonnelle, ou de la communication électronique. Or, le traitement égal de tous les citoyens doit être assuré.

In 2007 wordt werk gemaakt van het verbeteren van de bekendheid en de toegankelijkheid van de federale Ombudsman. Daartoe wordt een informatiecampagne op het getouw gezet en lokale spreekuren worden ingericht of verder uitgebouwd in samenwerking met de lokale ombudsdiensten en de ombudsdiensten van de gemeenschappen en gewesten.

In het Waals Gewest wordt een "*Semaine de la médiation*" georganiseerd in samenwerking met de ombudsman van het Waals Gewest en die van de Franse Gemeenschap.

In dat jaar organiseert de federale Ombudsman een studiedag over de Ombudsdiensten en vreemdelingen. Tevens bereidt hij de instelling van een groen nummer in 2008 voor.

Voor de burger is het niet altijd duidelijk waar hij terecht kan met zijn vragen om informatie over federale aangelegenheden; hij is vragende partij voor een interactief en toegankelijk centraal informatiepunt. De federale Ombudsman formuleert terzake een aanbeveling.

In 2008 belast de Kamer van volksvertegenwoordigers de federale Ombudsman voor het eerst met twee onderzoeksopdrachten; de ene opdracht behelst een onderzoek naar de werking van de gesloten centra die door de Dienst Vreemdelingenzaken worden beheerd, de andere een onderzoek naar de werking van de open centra die onder het beheer van Fedasil ressorteren.

Het vertrouwen van de burger in het bestuur wordt aangetast door interne circulaires, het gebrek aan eenduidigheid, tegenstrijdige beslissingen en bepaalde administratieve praktijken.

De in 2008 gedane aanbevelingen strekken ertoe de rechtszekerheid te bevorderen.

In 2009 publiceert de federale Ombudsman in het jaarverslag een overzicht van de "ombudsnormen" waaraan hij het bestuurlijk optreden toetst. Tevens worden de verslagen bekendgemaakt van de in 2008 gegeven onderzoeksopdrachten.

Met betrekking tot de relatie tussen burger en bestuur dreigt het te sterk inzetten door de overheid van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën sommige burgers de toegang tot haar dienstverlening te ontnemen, meer bepaald door overmatig gestandaardiseerde informatie, onpersoonlijke communicatie of het gebruik van elektronische communicatie. De gelijke behandeling van elke burger moet evenwel verzekerd blijven.

2010, le Médiateur fédéral se penche sur ses réalisations depuis l'entrée en vigueur de loi du 22 mars 1995. Comment l'institution doit-elle évoluer au sein de l'État de droit? Le colloque "Un médiateur fédéral consolidé pour le 21^e siècle: des réformes nécessaires?" organisé sous la direction scientifique de l'*Instituut voor de overheid* de la KU Leuven et du Centre de droit public de l'ULB, le 30 novembre 2010 dans l'hémicycle de la Chambre des représentants, se penche sur la question. L'ancrage de l'institution, analysé sous trois angles, constitue le point focal: celui de l'ancrage constitutionnel, l'ancrage institutionnel, et l'ancrage des compétences. Les actes du colloque seront publiés dans un livre dans le courant de l'année 2011 et offriront un base de réflexion pour fonder des propositions de réforme sur les plans constitutionnel, légal et administratif. Le professeur Bernard Hubeau (Université d'Anvers) renvoie dans la conclusion aux nombreuses idées sur la consolidation de la fonction du médiateur. Chacun doit faire sa part: les élus, les hommes de science, les administrations, les services de médiation et les citoyens eux-mêmes. Un inventaire de toutes les réformes proposées serait certainement utile à cet égard.

En septembre 2011, le Médiateur fédéral publiera un cahier dans lequel la matière sera approfondie, en annexe au livre.

Lorsqu'un citoyen se plaint — à cause du retard dans le traitement d'une demande, d'une faute ou de nouvelles mesures — il reçoit souvent trop peu d'informations de la part de l'administration. Les autorités fédérales doivent élaborer une politique d'information et de communication performante, basée sur les principes de transparence, de proactivité et de loyauté vis-à-vis du citoyen. Une recommandation est formulée à ce sujet.

Mme Catherine De Bruecker, Médiateur fédéral, explicite que le rapport annuel 2010 distingue trois enjeux, qui, du point de vue de la relation entre le citoyen et l'autorité fédérale, mériteraient l'attention particulière du Parlement et du gouvernement. Il s'agit, premièrement, du renforcement de la bonne administration, deuxièmement, du renforcement de la "bonne gouvernance" et, troisièmement, du renforcement des droits de l'homme.

In 2010 beraadt de federale Ombudsman zich over al wat hij sinds de inwerkingtreding van de wet van 22 maart 1995 heeft verwezenlijkt. Hoe moet de instelling binnen de rechtsstaat evolueren? Die vraag komt aan bod op het wetenschappelijk colloquium "Een federale ombudsman voor de 21ste eeuw: verankering door vernieuwing?", dat op 30 november 2010 in het halfond van de Kamer van volksvertegenwoordigers wordt georganiseerd, onder de wetenschappelijke leiding van het Instituut voor de overheid van de KU Leuven en het Centre de droit public van de ULB. Centraal aandachtspunt op dat colloquium is de verankering van de instelling, in het licht van drie invalshoeken: de verankering in de Grondwet, de institutionele verankering en de verankering van de bevoegdheden. De handelingen van het colloquium zullen in de loop van 2011 in boekvorm worden uitgegeven en zullen als grondslag kunnen worden gebruikt om voorstellen te doen met het oog op de administratieve hervorming op constitutioneel, wettelijk en administratief gebied. Professor Bernard Hubeau (Universiteit Antwerpen) verwijst in de conclusie naar de vele ideeën over de verankering van de functie van de Ombudsman. Elkeen kan daartoe bijdragen: niet alleen de verkozenen, ook de wetenschappers, de besturen, de ombudsdiensten en de burgers zelf hebben een rol te spelen. Het ware beslist niet oninteressant alle voorgestelde hervormingen in kaart te brengen.

In september 2011 zal de federale Ombudsman een memorandum publiceren waarin de aangelegenheid wetenschappelijk verder wordt uitgediept. Het zal als bijlage bij het boek worden gevoegd.

Als een burger een klacht indient — omdat zijn verzoek te traag wordt behandeld, er een fout is gemaakt of nieuwe maatregelen zijn uitgevaardigd —, is het bestuur vaak te karig met informatie. De federale overheid moet een performant informatie- en communicatiebeleid uitwerken, dat gebaseerd is op de beginselen van transparantie, proactiviteit en loyauté ten aanzien van de burger. In dat verband werd een aanbeveling geformuleerd.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsvrouw, geeft aan dat het jaarverslag 2010, op grond van de vaststelling van haar collega-Ombudsman, gewaagt van drie uitdagingen op het stuk van de betrekkingen tussen burger en federale overheid. Het parlement en de regering zouden bijzondere aandacht moeten besteden aan die drie uitdagingen. Die aandachtspunten zijn het behoorlijk bestuur, de versterking van "good governance" en de versterking van de mensenrechten.

I. LA BONNE ADMINISTRATION

Le rapport propose cinq mesures susceptibles de réduire les désaccords entre les citoyens et l'autorité administrative, en renforçant la qualité du service fourni par l'administration.

Le Médiateur fédéral suggère, premièrement, d'adopter un *Code de bonne conduite* administrative, à l'instar de l'Union européenne et de plusieurs États membres. Un tel code fournirait un cadre de référence pour les relations entre l'administration et le citoyen, objectivant ce que celui-ci est en droit d'attendre relativement à la qualité du service.

La deuxième mesure concerne la *gestion des plaintes en première ligne*. Les citoyens qui s'adressent au Médiateur fédéral n'avaient pas obtenu satisfaction auprès de l'administration lors de leur première démarche. Dans bien des cas, une solution a pu être trouvée par le biais du médiateur, sans nécessité de modifier la procédure administrative générale. Toutes les administrations n'accordent pas suffisamment d'attention au traitement des plaintes des citoyens. Il est indispensable de poursuivre la généralisation d'un processus structuré et harmonisé de gestion des plaintes des usagers dans les administrations fédérales. Le SPF Personnel et Organisation a développé un projet de gestion structurée et harmonisée des plaintes, pour les administrations désireuses de s'inscrire dans ce processus. Actuellement, une vingtaine de services s'y sont engagées, une douzaine sont opérationnels. Ils ont adopté un logo commun.

La troisième mesure porte sur la création d'un *point central d'information*. Cette mesure fut déjà préconisée dans une recommandation de 2007. Le nombre élevé de demandes d'information et d'orientation auprès du Médiateur fédéral reste constant et illustre le besoin du citoyen de bénéficier d'un point de contact central dans l'administration fédérale, capable de fournir une information générale et d'aiguiller le citoyen pour une demande concrète et spécifique vers le service compétent. Pour l'heure, le citoyen doit se contenter d'un portail fédéral non interactif, qui ne répond pas aux questions concrètes. Une ligne d'information gratuite est hautement souhaitée.

La quatrième mesure vise la *transparence en matière de délais*. Un des griefs majeurs et récurrents des citoyens tient à la difficulté d'obtenir une indication fiable sur le délai endéans lequel l'administration traitera un dossier. Le citoyen n'accepte plus de dépendre du

I. BEHOORLIJK BESTUUR

Het jaarverslag stelt vijf maatregelen voor die de meningsverschillen tussen de burgers en de administratieve overheid kunnen beperken, door de kwaliteit van de dienstverlening door de overheidsdiensten te verbeteren.

De federale Ombudsman suggereert ten eerste een code voor behoorlijk bestuurlijk optreden goed te keuren, in navolging van wat de Europese Unie en verschillende lidstaten hebben gedaan. Een dergelijke code zou een referentiekader aanreiken voor de betrekkingen tussen bestuur en burger, en zou precies aangeven wat die laatste inzake kwaliteit van de dienstverlening mag verwachten.

De tweede maatregel heeft betrekking op het eerste lijnsbeheer van de klachten. De burgers die zich tot de federale Ombudsman wenden, hebben bij hun eerste demarche geen voldoening gekregen bij het bestuur. In heel veel gevallen kon door toedoen van de ombudsman een oplossing worden gevonden, zonder dat de algemene administratieve procedure hoefde te worden gewijzigd. Niet alle besturen besteden voldoende aandacht aan de behandeling van de klachten van de burgers. De veralgemening van een gestructureerde en gestroomlijnde methode voor de behandeling van de klachten van de gebruikers in de federale besturen moet worden voortgezet. De FOD Personeel en Organisatie heeft een ontwerp van gestructureerd en gestroomlijnd beheer van de klachten uitgewerkt voor de besturen die aan dat proces wensen deel te nemen. Thans hebben een twintigtal diensten zich daartoe verbonden; in een twaalfstal diensten geldt die regeling nu al. Ze werken met een gemeenschappelijk logo.

De derde maatregel betreft de oprichting van een *centraal informatiepunt*. Die maatregel werd al in de aanbeveling uit 2007 voorgestaan. Het hoge aantal vragen om informatie en oriëntatie die aan de federale Ombudsman worden gericht, blijft stabiel en toont aan dat de burger nood heeft aan een centraal contactpunt in de federale besturen dat algemene informatie kan verstrekken en de burger voor concrete en specifieke vragen naar de bevoegde dienst kan doorverwijzen. Thans moet de burger het stellen met een niet-interactieve federale portaalsite, die geen antwoord aanreikt op de concrete vragen. Een kosteloze informatielijn is meer dan wenselijk.

De vierde maatregel slaat op de transparantie op het gebied van termijnen. Een van de belangrijkste en steeds weerkerende klachten van de burger betreft de moeilijkheid om van het bestuur betrouwbare informatie te krijgen over de behandelingstermijn van zijn dossier.

bon vouloir de l'administration. Dès 2006, le Médiateur fédéral recommanda au législateur de compléter la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration par une disposition imposant à l'administration d'indiquer le délai endéans lequel un dossier sera traité.

La cinquième mesure concerne de l'e-government.

II. LA BONNE GOUVERNANCE

En ce qui concerne la bonne gouvernance, la légitimité de l'action publique a été sévèrement mise à mal dans les secteurs de *l'accueil des ressortissants étrangers* et de *l'exécution des peines*.

La question de l'adéquation des *moyens alloués à l'administration* est récurrente dans les rapports 2009 et 2010. Qu'il s'agisse du "SECAL" (service des créances alimentaires), de Fedasil (l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile), de l'Office des Étrangers, de la Direction générale Soins de santé primaire et gestion de crise, ou d'autres services encore, certains ne sont tout simplement pas en mesure de rencontrer leurs missions et objectifs en raison de l'insuffisance des moyens dont ils disposent.

III. LES DROITS DE L'HOMME

La Belgique ne dispose toujours pas d'une *institution des droits de l'homme* conforme aux "Principe de Paris" concernant le statut des institutions nationales de défense et de promotion des droits de l'homme. Cette carence a encore été rappelée à la Belgique lors de son examen périodique universel devant le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies. Par ailleurs, contrairement à la plupart des ombudsmans dans le monde, en Belgique, les médiateurs institutionnels n'ont pas de compétence explicite en matière de promotion et protection des droits de l'homme, à la notable exception du tout nouveau médiateur de la Communauté germanophone. La nécessité d'un mécanisme de prévention la torture et les traitements dégradants dans les lieux de détention a, également fait l'objet de recommandations du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies en mai 2011 et la Belgique s'est engagée à les mettre en œuvre.

M. Guido Schuermans rappelle que le Médiateur fédéral peut faire une recommandation auprès de l'administration, pour qu'elle modifie une décision individuelle ou une pratique. Il peut également adresser des recommandations à la Chambre des représentants, afin

De burger aanvaardt niet langer dat hij afhangt van de "goodwill" van de besturen. De federale Ombudsman heeft de wetgever al in 2006 aanbevolen de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur aan te vullen met een bepaling die de besturen ertoe verplicht aan te geven binnen welke tijdspanne een dossier zal worden afgehandeld.

De vijfde maatregel heeft betrekking op e-government.

II. "GOOD GOVERNANCE"

Wat "good governance" betreft, kwam de wettigheid van het overheidsoptreden ernstig in het gedrang in de sectoren van de opvang van de vreemdelingen en van de strafuitvoering.

Het aspect van de toereikende middelen voor de besturen is recurrent in de jaarverslagen 2009 en 2010. Of het nu gaat om DAVO (Dienst voor Alimentatievorderingen), Fedasil (Federaal Agentschap voor de opvang van asielzoekers), de Dienst Vreemdelingenzaken, de DG Basisgezondheidszorg en Crisisbeheer of om andere diensten, sommige ervan zijn ingevolge ontoereikende middelen gewoonweg niet in staat hun taken uit te voeren en hun doelstellingen te halen.

III. DE MENSENRECHTEN

België heeft nog altijd geen nationaal instituut voor de Mensenrechten conform de Principes van Parijs betreffende het statuut van de nationale instellingen voor de verdediging en de bevordering van de mensenrechten. België werd hierop nog gewezen bij het universeel periodiek onderzoek van de Raad voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties. Anderzijds, in tegenstelling tot de meeste ombudsmannen in de wereld, zijn de institutionele ombudsmannen in België niet expliciet bevoegd voor de bevordering en de verdediging van de mensenrechten. De Raad voor de Mensenrechten heeft in mei 2011 aanbevelingen gedaan over de noodzaak van een mechanisme tot voorkoming van foltering en vernederende behandelingen in de detentiecentra; België heeft zich ertoe verbonden daar gevolg aan te geven.

De heer Guido Schuermans wijst erop dat de federale Ombudsman aan een bestuur een aanbeveling kan doen met de bedoeling dat hij een individuele beslissing of een praktijk wijzigt. Hij kan ook aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aanbevelingen richten

d'obtenir la modification d'une loi ou d'un règlement, ou de demander qu'il soit mis fin à certaines pratiques administratives contestables. Il n'existe pas de procédure formelle pour assurer le suivi des recommandations aux administrations, ce qui semble pourtant nécessaire en vue de renforcer la bonne administration. Elle permettrait d'augmenter la transparence et de prendre connaissance de la suite qui a été donnée aux recommandations par les autorités. Le même raisonnement est valable, *mutatis mutandis*, en ce qui concerne le suivi des recommandations présentées à la Chambre des représentants.

L'analyse des réclamations est présentée dans la partie III du rapport, qui reprend, entre autres, les thèmes suivants: le respect des droits fondamentaux, l'information et la communication adéquates, la motivation des décisions, la médiation et la plus-value de l'intervention d'un tiers indépendant. Ces mêmes thèmes ont également été développés *par commission*, dans le document remis en complément au rapport annuel (Le Médiateur fédéral, *Rapports annuels, Exercices 2009 – 2010, Analyse par commission*, Bruxelles, 2011, 85 p.).

Quelle est la *valeur ajoutée* qu'amène l'intervention d'un tiers neutre et indépendant? Toutes les réclamations ne mettent pas en lumière des problèmes structurels requérant un changement global de l'action des pouvoirs publics. Parfois, une plainte nécessite une médiation individuelle de la part du Médiateur fédéral et, dans certains cas, il suffit de présenter les faits sous un angle différent pour qu'une solution soit trouvée.

EXEMPLES

1. Un employeur qui ne paye pas ses cotisations à temps à l'*Office national de sécurité sociale (ONSS)* doit payer des intérêts moratoires. En cas de force majeure, cet employeur peut demander que la sanction ne lui soit pas appliquée. L'ONSS doit alors vérifier si les conditions de la force majeure sont remplies. Le Médiateur renvoie au cas du responsable d'une asbl parascolaire:

“Monsieur [P.] est responsable d'une asbl parascolaire. Début 2008, il engage un employé et confie la gestion du dossier du personnel à un secrétariat social. L'immatriculation de l'asbl auprès de l'ONSS s'avère toutefois impossible. Monsieur [P.] découvre en effet que l'établissement scolaire s'est approprié depuis plusieurs années le numéro d'entreprise de l'asbl. Le siège de l'asbl est situé à la même adresse que l'établissement scolaire. Monsieur [P.] ne parvient donc pas à rendre à temps la déclaration trimestrielle à l'ONSS reprenant

zodat een wet of een reglement wordt gewijzigd of om te vragen dat een einde wordt gemaakt aan bepaalde discutabele administratieve praktijken. Er bestaat geen formele procedure voor de *follow-up* van de aanbevelingen die aan de besturen worden gedaan — dat lijkt nochtans noodzakelijk om het behoorlijk bestuur te versterken. Een dergelijke procedure zou zorgen voor meer transparantie en zou de mogelijkheid bieden te weten welk gevolg de overheden aan de aanbevelingen hebben gegeven. Dezelfde redenering geldt, *mutatis mutandis*, voor de follow-up van de aanbevelingen die aan de Kamer van volksvertegenwoordigers worden gericht.

De analyse van de behandelde klachten wordt behandeld in deel III van het jaarverslag, waarin onder andere de volgende thema's aan bod komen: inachtneming van de grondrechten, aangepaste informatie en communicatie, motivering van de beslissingen, de bemiddeling en de meerwaarde van het optreden van een neutraal en onafhankelijk tussenpersoon. Diezelfde thema's werden ook per commissie besproken, in een document dat neergelegd werd als aanvulling op het jaarverslag (De federale Ombudsman, Jaarverslagen 2009-2010, Analyse per commissie, Brussel, 2011, 85 blz.).

Wat is de meerwaarde van het optreden van een neutrale en onafhankelijke derde? Niet alle klachten brengen structurele problemen voor het voetlicht die een algemene wijziging van het optreden van de overheid vereisen. Soms vereist een klacht een individuele bemiddeling door de federale Ombudsman en in bepaalde gevallen volstaat het de feiten uit een andere invalshoek voor te stellen om tot een oplossing te komen.

VOORBEELDEN

1. Een werkgever die zijn bijdragen aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) niet tijdig betaalt, is verwijlinteressen verschuldigd. In geval van overmacht kan die werkgever vragen dat die sanctie hem niet wordt opgelegd. De RSZ moet dan nagaan of de voorwaarden inzake overmacht vervuld zijn. De Ombudsman verwijst naar het geval van de beheerder van een buitenschoolse vzw:

“De heer [P.] is verantwoordelijk voor een buitenschoolse vzw. Begin 2008 werft hij een bediende aan en hij vertrouwt het beheer van het personeelsdossier toe aan een sociaal secretariaat. De inschrijving van de vzw bij de RSZ is echter onmogelijk. De heer [P.] komt tot de vaststelling dat de school zich het ondernemingsnummer van de vzw al verscheidene jaren onrechtmatig heeft toegeëigend. De zetel van de vzw bevindt zich op hetzelfde adres als de school. Ingevolge deze problemen heeft de heer [P.] de driemaandelijke verklaring

les prestations et les salaires de l'employé. L'ONSS réclame à l'asbl près de 500 euros de majorations. Monsieur [P.] en demande l'exonération car il estime qu'il s'agissait d'un cas de force majeure.

Comme le problème a été causé par un tiers qui a usurpé le numéro d'entreprise de l'asbl, l'ONSS rejette la demande. Monsieur [P.] conteste cette décision et demande l'intervention du Médiateur fédéral.

Sur insistance du Médiateur fédéral, l'ONSS accepte de réexaminer la demande de Monsieur [P.]. Il reconnaît que l'asbl a mis fin à l'usurpation de son numéro d'entreprise dès qu'elle en a eu connaissance. Elle admet dès lors que les conditions de la force majeure sont réunies et exonère l'asbl des 500 euros de majorations."

(Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, Bruxelles, 2011, p. 92).

2. L'exemple suivant concerne un problème de convocation par l'*Office national de l'emploi (ONEM)*. Un demandeur d'emploi n'y avait pas réagi.

"Madame [C.] apprend par l'ONEM qu'elle sera exclue du droit aux allocations de chômage pendant 13 semaines. L'ONEM lui reproche de ne pas avoir répondu à une offre d'emploi d'Actiris ni d'avoir réagi à la convocation de l'ONEM pour expliquer les raisons pour lesquelles elle n'a pas répondu à l'offre. Madame [C.] conteste cette décision, car elle n'a reçu ni l'offre d'emploi, ni la convocation. Dans l'immeuble à appartements où elle habite, il y a des problèmes de distribution du courrier. Elle procure à l'ONEM une copie de la pétition rédigée par les habitants de l'immeuble à ce propos et lui transmet un courrier de bpost qui reconnaît les problèmes de distribution du courrier.

À la demande du Médiateur fédéral, l'ONE accepte de revoir le dossier de Madame [C.] et reconnaît les problèmes de distribution du courrier dans l'immeuble. L'ONEM retire dès lors sa décision d'exclusion. Madame [C.] continuera de recevoir ses allocations de chômage." (*Ibid.*, p. 92).

3. Le dernier exemple, présenté par *Mme Catherine De Bruecker* concerne une *caisse d'allocations familiales*.

"En mai 2009, Monsieur et Madame [O.] s'adressent au Médiateur fédéral. Depuis fin 2007, ils attendent

met de prestaties en de lonen van de werknemer niet tijdig kunnen doorgeven aan de RSZ. De RSZ rekent de vzw bijna 500 euro verhogingen aan. De heer [P.] vraagt hiervoor kwijtschelding, gezien hij meent dat het gaat om een geval van overmacht.

Op basis van het feit dat het probleem veroorzaakt werd door een derde die zich onrechtmatig het ondernemingsnummer had toegeëigend, verwerpt de RSZ het verzoek van de heer [P.]. De heer [P.] betwist deze beslissing en vraagt om de tussenkomst van de federale Ombudsman.

Op diens aandringen herbekijkt de RSZ het verzoek van de heer [P.]. De administratie geeft toe dat de vzw een einde heeft gemaakt aan het misbruik van zijn ondernemingsnummer van zodra hij daarvan op de hoogte was. De administratie aanvaardt de overmacht en de vzw hoeft de verhogingen van 500 euro niet te betalen."

(de federale Ombudsman, *Jaarverslag 2010*, Brussel, 2011, blz. 94).

2. Het volgende voorbeeld heeft betrekking op een oproeping door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA). Een werkzoekende had hierop niet gereageerd.

"Mevrouw [C.] verneemt van de RVA dat zij gedurende 13 weken haar recht op werkloosheidsuitkering zal verliezen. De RVA verwijt haar dat zij niet is ingegaan op een jobaanbieding van Actiris. Ook heeft ze niet gereageerd op de uitnodiging van de RVA om te komen toelichten waarom ze niet op de aanbieding inging. Mevrouw [C.] betwist dit alles. Zij heeft de jobaanbieding en de uitnodiging niet gekregen. In het appartementsgebouw waar ze woont zijn er problemen met de postbedeling. Ze bezorgt de RVA de kopie van een petitie die naar aanleiding van die problemen werd opgesteld door de bewoners van het gebouw. Ze legt ook een brief van bpost voor waarin die toegeeft dat er problemen zijn met het bedelen van de post.

Op verzoek van de federale Ombudsman stemt de RVA ermee in om het dossier van Mevrouw [C.] te herzien. De RVA erkent de problemen met de postbedeling in het gebouw en trekt zijn beslissing tot uitsluiting in. Mevrouw [C.] krijgt dus verder haar werkloosheidsuitkering." (*ibidem*, blz. 94).

3. Het laatste voorbeeld, dat door mevrouw Catherine De Bruecker wordt voorgesteld, komt het domein van de kinderbijslagfondsen.

"In mei 2009 richten de heer en mevrouw [O.] zich tot de federale Ombudsman. Sinds eind 2007 wachten

une réponse de leur caisse d'allocations familiales. Souhaitant que ce soit Madame qui ouvre le droit aux allocations familiales, ils ont demandé un changement de l'attributaire prioritaire à partir du 1^{er} janvier 2002. En tant que chômeuse de longue durée, Madame peut en effet bénéficier d'un supplément d'allocations.

La caisse d'allocations familiales répond au Médiateur fédéral qu'en application de la réglementation, les allocations familiales majorées ne peuvent être attribuées à Madame [O.] qu'à partir du 1^{er} janvier 2005. Le dossier n'était toutefois pas complet. Après avoir reçu les informations manquantes concernant les revenus professionnels et les revenus de remplacement des conjoints, la caisse d'allocations familiales verse finalement en août 2009, une somme de 1 573,64 euros d'arriérés à Monsieur et Madame [O.] pour la période pour laquelle cette caisse était compétente (de septembre 2007 à août 2009). Pour les autres périodes (de janvier 2005 à août 2007 et à partir de septembre 2009), elle transmet le dossier aux autres caisses concernées." (*Ibid.*, p. 93).

A l'issue de l'année 2009, le Médiateur fédéral a émis **quatre recommandations** à l'intention du Parlement. Les 2 premières sont pendantes, les deux dernières ont été rencontrées par la loi portant dispositions diverses du 29 décembre 2010.

La première (RG09/01, Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2009*, Bruxelles, 2010, p. 137) s'adresse à l'ensemble de l'administration fédérale. Elle a trait aux effets du recours croissant aux *canaux électroniques* dans les procédures administratives. Ce développement s'inscrit dans l'évolution de la société et rejoint l'objectif de simplification administrative, mais peut avoir pour effet d'exclure certaines catégories de citoyens de l'accès à l'administration. Le rapport illustre le problème avec la procédure de déclaration d'alarmes anti-intrusion. Pour conserver l'universalité du service public et l'égalité de traitement des usagers, des garde-fous sont nécessaires, tant que chaque citoyen n'a pas un accès égal aux techniques informatiques. Il ne s'agit pas seulement de l'accès matériel, mais également de la capacité de s'en servir afin d'accomplir des obligations administratives. Environ trente pour cent de la population n'a pas d'accès direct à l'internet, ou d'initiation suffisante pour s'en servir adéquatement. Le législateur devrait donc prévoir qu'aucun citoyen ne peut être contraint d'utiliser exclusivement la voie électronique pour accomplir une démarche administrative. L'administration doit organiser soit une solution de rechange, soit une mesure d'accompagnement par exemple par le biais d'un service local qui aiderait la personne à remplir sa déclaration.

zij op een antwoord van hun kinderbijslagfonds. Zij wensen dat mevrouw [O.] het recht op kinderbijslag zou openen en hebben daarom een wijziging gevraagd van de voorrangsgerechtigde rechthebbende vanaf 1 januari 2002. Mevrouw [O.] kan immers als langdurig werkloze aanspraak maken op bijkomende kinderbijslag.

Het kinderbijslagfonds verduidelijkte de federale Ombudsman dat de bijkomende kinderbijslag op basis van de reglementering slechts vanaf 1 januari 2005 aan mevrouw [O.] kan worden toegekend. Het dossier was echter onvolledig. Nadat de nog ontbrekende informatie over het beroepsinkomen en de vervangingsinkomsten van de echtgenoten aan het dossier werden toegevoegd, betaalt het kinderbijslagfonds in augustus 2009 een bedrag van 1 573,64 euro aan achterstallen aan de heer en mevrouw [O.] voor de periode waarvoor het zelf bevoegd was (periode van september 2007 tot augustus 2009). Het fonds bezorgt het dossier ook aan de voor de andere periodes (de periode van januari 2005 tot augustus 2007 en de periode vanaf september 2009) bevoegde fondsen." (*ibidem*, blz. 95).

Na afloop van het jaar 2009 richt de federale Ombudsman **vier aanbevelingen** aan het Parlement. Aan de laatste twee is inmiddels tegemoetgekomen door de wet houdende diverse bepalingen; de eerste twee zijn nog hangende.

De eerste aanbeveling (AA 09/01, de federale Ombudsman, Jaarverslag 2009, Brussel, 2010, blz. 137) geldt voor de gehele federale administratie. Zij heeft betrekking op het toenemend gebruik van de elektronische kanalen in de administratieve procedures. Die ontwikkeling past in de evolutie van de maatschappij en sluit aan bij het streven naar administratieve vereenvoudiging, maar mag er niet toe leiden dat sommige categorieën van burgers worden uitgesloten van de toegang tot de besturen. Het jaarverslag illustreert de moeilijkheid met de aangifteprocedure voor inbraakalarmen. Om de universaliteit van de openbare dienstverlening en de gelijke behandeling van de gebruikers te behouden, mag niet louter elektronisch worden gewerkt, aangezien niet elke burger een gelijke toegang tot informaticatechnieken heeft. Het betreft niet alleen de materiële toegang, maar ook de bekwaamheid ze te gebruiken om administratieve verplichtingen na te komen. Ongeveer dertig procent van de bevolking heeft geen rechtstreekse toegang tot het internet of kan er niet mee werken. De wetgever zou dus moeten voorzien dat geen enkele burger ertoe kan worden verplicht administratieve stappen uitsluitend via elektronische kanalen uit te voeren. Het bestuur moet ofwel in het behoud van andere kanalen, ofwel in een begeleidende maatregel voorzien via bijvoorbeeld een lokale dienst die de betrokkene zou helpen zijn aangifte in te dienen.

Les **deuxième et troisième recommandations** (RG 09/02 et RG 09/03, *ibid.*, p. 138 e.s.) concernent deux cas de *discrimination*.

Le premier cas a trait à la *différence de traitement entre demandeurs d'emploi*. Actuellement, la réglementation établit une différence de traitement entre le demandeur d'emploi dont le partenaire est salarié et celui dont le partenaire est indépendant. Tandis que le premier sera considéré comme cohabitant avec charge de famille si son partenaire perçoit un revenu limité, le second est considéré d'office comme cohabitant sans charge de famille, quel que soit le revenu de son partenaire. À partir de la deuxième année de chômage, cette distinction entraîne une différence sensible dans le montant des allocations de chômage octroyées. Le demandeur d'emploi dont le partenaire est salarié continuera de percevoir une allocation qui correspond à soixante pour cent du dernier salaire, si les revenus de son partenaire ne dépassent pas 612 euros bruts par mois. Par contre, le demandeur d'emploi dont le partenaire est indépendant verra d'office ses allocations réduites à quarante pour cent de son dernier salaire, pour ensuite toucher la somme forfaitaire mensuelle de 447, 20 euros, quel que soit le revenu de son partenaire

Le Médiateur fédéral a donc recommandé de mettre fin à cette discrimination. La ministre de l'emploi a répondu que la réforme demandée ne pouvait être réalisée par un gouvernement dont l'exercice des compétences est limité aux "affaires courantes".

Le deuxième cas porte sur une inégalité homme — femme qui subsistait encore dans le droit belge. En vertu d'une loi du 10 juillet 1931 concernant la compétence des agents diplomatiques et consulaires en matière notariale, une ambassade ou un consulat belge ne pouvait dresser de contrat de mariage entre une femme belge et un ressortissant étranger, alors que le droit le permettait à l'égard d'un homme belge et d'une ressortissante étrangère. Une citoyenne, qui s'était adressée au Médiateur fédéral, avait dû revenir d'Inde en Belgique pour épouser un homme népalais, parce que l'ambassade de Belgique à New Delhi ne pouvait pas dresser leur contrat de mariage. A la suite d'une recommandation du Médiateur fédéral, la loi portant dispositions diverses du 29 décembre 2010 a levé la discrimination.

La quatrième recommandation (RG 09/04, *ibid.*, p. 138 e.s.) vise à remédier à l'illégalité d'un arrêté royal qui exécute l'article 9^{ter} de la loi sur les étrangers. En effet, l'arrêté royal du 17 mai 2007 fixant les modalités d'exécution de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers

De tweede en de derde aanbeveling (AA 09/02 en AA 09/03, *ibid.*, blz. 140 e.v.) hebben betrekking op twee gevallen van discriminatie.

Het eerste geval heeft betrekking op het verschil in behandeling tussen werkzoekenden. Momenteel voorziet de regelgeving in een verschil in behandeling tussen een werkzoekende wiens partner werknemer is en een werkzoekende wiens partner zelfstandige is. Terwijl eerstgenoemde als samenwonend met gezinslast wordt beschouwd wanneer zijn partner een beperkt inkomen heeft, wordt laatstgenoemde ambtshalve als samenwonend zonder gezinslast beschouwd, ongeacht het inkomen van diens partner. Vanaf het tweede jaar werkloosheid leidt dit onderscheid tot een aanzienlijk verschil in het bedrag van de uitgekeerde werkloosheidstoelage. De werkzoekende wiens partner werknemer is, blijft een uitkering ontvangen a rato van 60 % van zijn laatste loon, indien de inkomsten van de partner niet meer bedragen dan 612 euro bruto per maand. De uitkeringen van een werkzoekende wiens partner zelfstandige is, zullen daarentegen ambtshalve worden teruggebracht tot 40 % van zijn laatste loon, waarna hij nog het forfaitaire maandbedrag van 447,20 euro ontvangt, ongeacht het inkomen van zijn partner.

Bijgevolg heeft de federale Ombudsman aanbevolen een einde te maken aan die discriminatie. De minister van Werk heeft daarop geantwoord dat de gevraagde hervorming niet kon worden doorgevoerd door een regering in lopende zaken.

Het tweede geval betreft een genderongelijkheid die voornamelijk nog was blijven bestaan in het Belgisch recht. Krachtens de wet van 10 juli 1931 betreffende de bevoegdheid der diplomatieke en consulaire agenten in notariële zaken mocht een Belgische ambassade of een Belgisch consulaat geen huwelijkscontract verlijden tussen een Belgische vrouw en een buitenlander, terwijl het recht dat wel toestond ten aanzien van een Belg en een buitenlandse vrouw. Een Belgische vrouw, die zich tot de federale Ombudsman had gewend, was uit India naar België moeten terugkeren om met een Nepalees te huwen omdat de Belgische ambassade in New Delhi hun huwelijkscontract niet kon verlijden. Naar aanleiding van een aanbeveling van de federale Ombudsman werd die discriminatie opgeheven bij de wet houdende diverse bepalingen van 29 december 2010.

De vierde aanbeveling (AA 09/04, *ibid.*, blz. 142 e.v.) beoogt de onwettigheid te verhelpen van een koninklijk besluit ter uitvoering van artikel 9^{ter} van de vreemdelingenwet. Het koninklijk besluit van 17 mei 2007 tot vaststelling van de uitvoeringsmodaliteiten van de wet van 15 september 2006 tot wijziging van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het

excède les pouvoirs du Roi en créant une sanction d'irrecevabilité vis-à-vis des demandes de séjour pour raisons médicales qui n'étaient pas introduites par courrier recommandé.

La loi portant dispositions diverses du 29 décembre 2010 rencontre la recommandation, en inscrivant l'obligation d'envoi recommandé dans la loi elle-même, et non plus dans l'arrêté royal.

Pour 2010, le Médiateur fédéral est amené à émettre **huit recommandations** à l'intention du Parlement fédéral.

La première (RG 10/01, Le Médiateur fédéral, *Rapport annuel 2010*, Bruxelles, 2011, p. 140) concerne l'ensemble de l'administration fédérale et vise à doter l'administration d'une *politique générale de communication et d'information performante* à l'égard des citoyens.

Mme Catherine De Bruecker réfère aux désagréments provoqués par le remplacement des anciennes plaques minéralogiques par la nouvelle plaque européenne. Une automobiliste remplace son véhicule et reçoit sa nouvelle plaque européenne. Elle renvoie son ancienne plaque à la Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV) afin de la faire radier. Or la DIV tarde à en aviser le SPF Finances. Ce dernier réclame, ensuite, le paiement de deux taxes de circulation: une pour l'ancienne plaque belge, et l'autre pour le nouveau modèle européen. Comme le centre d'appel du SPF Mobilité et Transport ne répond pas aux appels de l'automobiliste, celle-ci a recours au Médiateur fédéral.

La DIV est confronté à un afflux de demandes de radiation consécutif au remplacement de l'ancienne plaque par la nouvelle plaque européenne et son centre de contact est submergé d'appels. De nombreuses personnes s'inquiètent de l'absence d'avis de radiation de leur ancienne plaque. Finalement, le SPF Finances et le SPF Mobilité et Transport publient un communiqué de presse commun expliquant les raisons du retard dans la radiation de l'ancienne plaque, rassurant les personnes invitées à payer la taxe de circulation relative à leur ancienne plaque: celle-ci leur sera remboursée automatiquement, dès que le SPF reçoit l'avis de radiation.

grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen ging immers de machtiging aan de Koning te buiten, door te voorzien in een sanctie van onontvankelijkheid voor aanvragen voor verblijfsvergunningen om medische redenen die niet per aangetekende brief waren ingediend.

De wet van 29 december 2010 houdende diverse bepalingen komt aan die aanbeveling tegemoet door de verplichting om een aangetekende zending te gebruiken in de wet zelf op te nemen, en niet langer in het koninklijk besluit.

In 2010 zag de federale Ombudsman zich genoodzaakt **acht aanbevelingen** te doen aan het federaal Parlement.

De eerste aanbeveling (AA 10/01, de federale Ombudsman, Jaarverslag 2010, Brussel, 2011, blz. 131) geldt voor de hele federale administratie en heeft tot doel haar toe te rusten met een efficiënt communicatie- en informatiebeleid ten behoeve van de burgers.

Mevrouw Catherine De Bruecker verwijst naar de ongemakken die worden veroorzaakt door de vervanging van de oude kentekenplaten door de nieuwe EU-nummerplaat. Een automobiliste vervangt haar voertuig en ontvangt haar nieuwe Europese nummerplaat. Zij stuurt haar oude plaat ter schrapping naar de Dienst Inverkeerstelling Voertuigen (DIV), die de schrapping niet onmiddellijk meldt naar de FOD Financiën. Daarop vordert laatstgenoemd bestuur twee verkeersbelastingen: één voor de oude Belgische nummerplaat en één voor het nieuwe, Europese model. Aangezien het call-center van de FOD Mobiliteit en Vervoer de oproepen van de automobiliste niet beantwoordt, neemt zij haar toevlucht tot de federale Ombudsman.

De DIV wordt geconfronteerd met een toevloed van schrappingsverzoeken ingevolge de vervanging van de oude nummerplaat door de nieuwe Europese kentekenplaat, en het DIV-aanspreekpunt wordt overspoeld met oproepen. Veel mensen zijn bezorgd omdat zij niet in kennis worden gesteld van de schrapping van hun oude nummerplaat. Uiteindelijk publiceren de FOD Financiën en de FOD Mobiliteit en Vervoer een gezamenlijk persbericht waarin wordt uitgelegd om welke redenen de schrapping van hun oude nummerplaat vertraging oploopt, en waarbij de mensen die om betaling van de verkeersbelasting voor hun oude nummerplaat worden verzocht, de geruststelling krijgen dat die hun automatisch zal worden terugbetaald zodra de FOD het schrappingsbericht ontvangt.

Le Médiateur fédéral fait observer qu'une politique de communication transparente et anticipative aurait permis d'éviter bien des incompréhensions de la part des citoyens. Trop souvent, la communication de l'administration est réactive et intervient tardivement. Elle est rarement taillée à la mesure du citoyen.

En conclusion, une véritable politique de communication fait défaut. Qu'il s'agisse de retards suite à un afflux de dossiers, à un manque de personnel, à l'épuisement temporaire de moyens budgétaires, aux erreurs à corriger, au changement de pratiques administratives, ou aux obligations imposées par des tiers, l'administration ne doit pas attendre pour informer le citoyen. Il est faux de croire que le citoyen ne peut faire preuve de compréhension, face aux difficultés de l'administration; il attend d'être traité avec respect et maturité.

Les deuxièmes et troisièmes recommandations portent sur l'*exécution des peines d'emprisonnement* (RG 10/02 et RG 10/03, *ibid.*, p. 132 e.s.)

Veiller à la dignité humaine en prison exige un cadre juridique clair et un respect scrupuleux de la réglementation. En 2010, le cadre juridique restait flottant. Jusqu'en 2005, les droits et obligations des détenus étaient réglés par un règlement général datant de 1965, complété par une multitude de circulaires. Avec la loi de principe de 2005 concernant l'administration pénitentiaire (la loi "Dupont") et le statut juridique du détenu, la Belgique s'est dotée d'un cadre légal. Force est de constater que six ans après son adoption, des pans entiers de la loi Dupont ne sont pas entrés en vigueur. En attendant, le règlement général demeure partiellement d'application, malgré sa relative obsolescence. Par ailleurs, la Belgique est tenue par des obligations internationales et des normes européennes. Les prisons oscillent entre la loi et le règlement pour déterminer leurs pratiques, ce qui crée un risque d'arbitraire, susceptible de provoquer des conséquences négatives pour les détenus ou leur famille. Suite à un excès de pouvoir, une mère fut privée du droit de visiter son fils pendant trois mois. Non seulement la personne n'avait pas obtenu de décision écrite motivée, en outre, l'interdiction n'avait pas été soumise au contrôle hiérarchique du ministre de la Justice, comme le prévoit le règlement général. Une grande insécurité juridique règne également dans le domaine des sanctions disciplinaires.

De federale Ombudsman merkt op dat een transparant en proactief communicatiebeleid heel wat onbegrip bij de burgers had kunnen voorkomen. Al te vaak communiceert het bestuur reactief en treedt het laattijdig op. De communicatie is zelden op de burger afgestemd.

Kortom het ontbreekt aan een echt communicatiebeleid ontbreekt. Of het nu gaat om vertraging ingevolge een toevloed van dossiers, personeelsgebrek, een tijdelijke uitputting van de begrotingsmiddelen, recht te zetten fouten, gewijzigde administratieve werkwijzen of door derden opgelegde verplichtingen, nooit mag het bestuur talmen met de voorlichting van de burger. Het is een misvatting te denken dat de burger geen begrip kan opbrengen voor de moeilijkheden waarmee het bestuur kampt; hij verwacht wel met respect te worden behandeld, op een volwassen manier.

De tweede en de derde aanbeveling (AA 10/02 en AA 10/03, *ibid.*, blz. 132 e.v.) hebben betrekking op de uitvoering van de gevangenisstraffen.

Zorgen voor menselijke waardigheid in de gevangenis vergt een duidelijk juridisch raamwerk en een nauwgezette inachtneming van de regelgeving. In 2010 bleef dat juridisch raamwerk nog altijd onduidelijk. Tot 2005 werden de rechten en plichten van de gedetineerden geregeld door een algemeen reglement uit 1965, dat werd aangevuld met tal van circulaires. Middels de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden (de zogenaamde "wet-Dupont") heeft België zich toegerust met een wettelijk kader. Men kan evenwel niet om de vaststelling heen dat zes jaar na de inwerkingtreding van de wet-Dupont, hele onderdelen ervan niet in werking zijn getreden. Inmiddels blijft het tamelijk voorbijgestreefde algemene reglement van kracht. Tegelijkertijd is België verplicht internationale verplichtingen na te komen en Europese normen in acht te nemen. De gevangenisdirecties wisten niet altijd goed of ze voor hun beleid moesten verwijzen naar de wet dan wel naar het reglement, wat de kans op willekeur vergrootte, met alle mogelijke negatieve gevolgen van dien voor de gedetineerden of hun familieleden. Zo werd, in een geval van machtsverschijding, een moeder gedurende drie maanden het recht ontzegd haar zoon te bezoeken. Niet alleen had zij geen enkele schriftelijke en met redenen omklede beslissing daartoe ontvangen, het bezoekverbod was niet eerst ter controle voorgelegd aan het bevoegde gezag, in dit geval de minister van Justitie, zoals het algemeen reglement nochtans voorschrijft. Ook op het vlak van de tuchtstraffen heerst grote rechtsonzekerheid.

Il fallait accélérer l'entrée en vigueur de la loi de principe, en particulier les dispositions ne nécessitant pas de mesures d'exécution, comme celles relatives au contact avec le monde extérieur et au régime disciplinaire. Il convient par ailleurs d'adopter à bref délai des arrêtés royaux, afin d'exécuter les autres volets de la loi de principe.

La recommandation a été partiellement rencontrée, dans la mesure où deux arrêtés royaux furent publiés au *Moniteur belge* du 21 avril 2011. Ils exécutent diverses dispositions de la loi "Dupont" et fixent leur entrée en vigueur au 1^{er} septembre 2011 (l'arrêté royal déterminant la date d'entrée en vigueur et d'exécution de diverses dispositions des titres III et V de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus et l'arrêté royal déterminant la date d'entrée en vigueur et d'exécution de diverses dispositions du titre VII de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus). Certains chapitres restent encore inexécutés, plus particulièrement ceux qui touchent au reclassement des détenus.

Le respect des règles en prison suppose, par ailleurs, une surveillance effective et indépendante. Un détenu s'était adressé au Médiateur fédéral à propos des conditions de détention dans les cellules disciplinaires de la prison de Bruges. Lorsque le Médiateur fédéral a voulu contacter la Commission de surveillance de cette prison pour s'informer, il a pu constater que cette commission n'existait plus depuis trois ans. Chaque établissement doit, pourtant, être doté d'une telle commission. Elle est chargée de contrôler, sur place, comment les détenus sont traités et de veiller au respect des règles les concernant. Les commissions sont coordonnées par un Conseil central de surveillance pénitentiaire: elles doivent procéder à des visites pénitentiaires régulières et rédiger un rapport annuel à remettre aux présidents de la Chambre et du Sénat, et au ministre de la Justice, sur la situation dans les différentes prisons. En pratique, les conditions dans lesquelles les commissions s'acquittent de leur mission ne sont pas optimales et le Conseil central de surveillance pénitentiaire tente en vain de recruter de nouveaux membres. Plusieurs commissions de surveillance ne comptent pas le nombre requis de membres et ne sont donc pas opérationnelles. Le Conseil central de surveillance pénitentiaire rencontre lui-même également des difficultés pour remplir ses propres missions, si bien que, depuis 2007, aucun rapport n'a plus été remis. Le système de contrôle actuel ne fonctionne pas, or une personne privée de liberté est

De basiswet moest sneller ten uitvoer worden gelegd, in het bijzonder de bepalingen die geen uitvoeringsmaatregelen vergden, zoals die inzake de contacten met de buitenwereld en de tuchtregeling. Overigens moeten op korte termijn koninklijke besluiten worden uitgevaardigd om de andere delen van de basiswet tot uitvoering te brengen.

Aan die aanbeveling werd deels gehoor gegeven door middel van twee koninklijke besluiten die op 21 april 2011 in het *Belgisch Staatsblad* zijn bekendgemaakt. Die koninklijke besluiten leggen diverse bepalingen van de wet-Dupont ten uitvoer en leggen de datum van inwerkingtreding daartoe vast op 1 september 2011 (koninklijk besluit van 8 april 2011 tot bepaling van de datum van inwerkingtreding en uitvoering van verscheidene bepalingen van de titels III en V van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden en het koninklijk besluit van 8 april 2011 tot bepaling van de datum van inwerkingtreding en uitvoering van verscheidene bepalingen van titel VII van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden). Sommige hoofdstukken zijn evenwel nog niet ten uitvoer gelegd, zoals die welke betrekking hebben op de reclassering van de gedetineerden.

De inachtneming van de gevangenisregels veronderstelt overigens dat daadwerkelijk en onafhankelijk toezicht wordt gehouden. Een gedetineerde had met de federale Ombudsman contact opgenomen in verband met de detentieomstandigheden in de strafcellen van de gevangenis van Brugge. De federale Ombudsman wilde daarover contact opnemen met de commissie van toezicht van die gevangenis, maar heeft moeten vaststellen dat die commissie er al drie jaar niet meer bestaat. Nochtans moet elke gevangenisinrichting over een dergelijke commissie beschikken. Het is de taak van die commissie ter plaatse na te gaan hoe de gedetineerden worden behandeld, en toe te zien op de inachtneming van de regels die op de gedetineerden van toepassing zijn. De commissies worden overkoepeld door een Centrale Toezichtsraad voor het gevangeniswezen: zij moeten de penitentiaire instellingen geregeld bezoeken en over de situatie in de verschillende gevangenissen jaarlijks een rapport opstellen, dat zij bezorgen aan de respectieve voorzitters van de Kamer van volksvertegenwoordigers en de Senaat, alsook aan de minister van Justitie. In de praktijk zijn de omstandigheden waarin de commissies hun taak moeten vervullen, niet optimaal; de Centrale Toezichtsraad voor het gevangeniswezen tracht nieuwe leden te werven, maar tevergeefs. Diverse commissies van toezicht hebben niet het vereiste ledenaantal en zijn dus niet operationeel. De Centrale Toezichtsraad voor het gevangeniswezen zelf ondervindt ook moeilijkheden

vulnérable au risque de mauvais traitements, de par sa position de dépendance.

La Belgique a signé, en octobre 2005, le Protocole facultatif à la Convention des Nations Unies contre la torture (OPCAT), par lequel les États parties s'engagent à mettre en place un mécanisme de prévention chargé de visiter tous les lieux de détention et d'examiner les conditions de détention des personnes privées de leur liberté.

Le gouvernement s'est engagé à le mettre en œuvre.

En novembre 2008, le Comité des Nations Unies contre la torture a rappelé son engagement à la Belgique. Dernièrement, notre pays a été soumis à l'Examen périodique universel du Conseil des Droits de l'Homme de l'ONU sans que rien n'ait vraiment évolué depuis 2008.

Le Médiateur fédéral recommande d'assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.

La quatrième recommandation (RG 10/04, *ibid.*, p. 139 e.s.) concerne le *vote des Belges à l'étranger*, qui a posé des difficultés lors des élections anticipées du 13 juin 2010.

L'obligation de vote aux élections législatives fédérales vaut également pour les Belges à l'étranger qui sont inscrits dans les registres de la population tenus dans les postes diplomatiques ou consulaires belges. Pour pouvoir effectivement voter, ces Belges à l'étranger doivent toutefois demander à chaque élection leur inscription sur les listes électorales, dans la commune belge de leur choix, et préciser leur mode de scrutin (par correspondance, procuration ou à l'ambassade).

Le Code électoral prescrit que le poste diplomatique ou consulaire fournit un formulaire entre le huitième et le cinquième mois qui précède la date fixée pour les élections. Il doit être remis en personne ou par courrier au poste diplomatique ou consulaire auprès duquel ils sont inscrits.

om zijn taken tot een goed einde te brengen, getuige het feit dat sinds 2007 geen enkel rapport meer werd bezorgd. Het bestaande controlestelsel werkt niet, waardoor een van zijn vrijheid beroofde persoon, als gevolg van zijn afhankelijkheidspositie, het gevaar loopt slecht te worden behandeld.

In oktober 2005 heeft België het Facultatief Protocol bij het VN-Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing (OPCAT) ondertekend; daarbij verbinden de verdragsstaten er zich toe een nationaal preventiemechanisme op te richten, in het raam waarvan alle detentie-instellingen zullen worden bezocht en de detentieomstandigheden van de van hun vrijheid beroofde personen onderzocht.

De regering heeft er zich toe verbonden dat Facultatief Protocol uit te voeren.

In november 2008 heeft het Comité tegen foltering van de Verenigde Naties België aan zijn engagement herinnerd. Onlangs werd ons land onderworpen aan een Universeel Periodiek onderzoek van de Mensenrechtenraad van de Verenigde Naties, maar sinds 2008 tot op vandaag is er niet echt iets veranderd.

De federale Ombudsman beveelt een onafhankelijke en effectieve controle aan van de penitentiaire inrichtingen en andere federale plaatsen van vrijheidsberoving.

De vierde aanbeveling (AA 10/04, *ibid.*, blz. 137 e.v.) heeft betrekking op de stemming van de Belgen in het buitenland, in verband waarmee moeilijkheden zijn gerezen tijdens de vervroegde verkiezingen van 13 juni 2010.

De stemplicht bij de federale Parlementsverkiezingen geldt ook voor de Belgen in het buitenland die ingeschreven zijn in de bevolkingsregisters die de Belgische diplomatieke en consulaire posten bijhouden. Om daadwerkelijk te kunnen stemmen, moeten deze Belgen in het buitenland echter bij iedere verkiezing hun inschrijving op de kiezerslijst in de Belgische gemeente van hun keuze aanvragen en aangeven op welke wijze zij willen stemmen: per briefwisseling, bij volmacht of de ambassade.

Krachtens het Kieswetboek moeten zij daartoe ten vroegste acht maanden en ten laatste vijf maanden voor de vastgestelde verkiezingsdatum een formulier ontvangen van de diplomatieke of consulaire post. Dat formulier moeten zij persoonlijk indienen bij of per post versturen aan de diplomatieke of consulaire post waar zij ingeschreven zijn.

Ces délais ne peuvent être honorés en cas d'élections anticipées, puisqu'elles doivent avoir lieu dans les quarante jours qui suivent la dissolution des chambres.

Le Code électoral ne comporte aucune règle spécifique pour les élections anticipées. Les postes de carrière diplomatiques et consulaires ont tenté par tous les moyens d'inviter les Belges à l'étranger à s'inscrire comme électeur aux élections anticipées (courriels, annonces sur leur site internet, ...). En dépit de ces efforts, un nombre important de Belges résidant à l'étranger ne se sont pas inscrits ou n'ont pas pu voter. Environ 42 000 Belges se sont inscrits, alors qu'en 2007, ils étaient 120 000.

Le Médiateur fédéral recommande d'adapter le Code électoral afin que le vote des Belges résidant à l'étranger puisse se dérouler sans encombre en cas de nouvelles élections législatives fédérales anticipées.

M. Guido Schuermans présente la **cinquième recommandation** (RG 10/05, *ibid.*, p. 138 e.s.) qui concerne les "*certificats de non-empêchement à mariage*" (CNEM) délivrés par les autorités belges et qui sont exigés par les autorités d'une série de pays lorsqu'un Belge souhaite contracter mariage dans leur pays. Dans la pratique, ce certificat est délivré par les postes consulaires de carrière. Jusqu'à présent, il n'y a toutefois pas de base légale en droit belge qui habilite les postes consulaires à délivrer ce document et qui en fixe les conditions et la procédure de délivrance.

Pour pallier l'absence de disposition légale, la délivrance des CNEM est organisée par des instructions internes du SPF Affaires étrangères à l'attention des ambassades et consulats belges. Ces instructions consulaires ne sont toutefois pas publiées et les citoyens belges ne peuvent donc pas les consulter.

Ces instructions ont en outre fait l'objet, ces dernières années, de modifications substantielles, sans être soumises à un contrôle de légalité. En 2004, une modification eut lieu à la demande du Médiateur fédéral. En 2006, le SPF affaires étrangères a précisé davantage les instructions et en 2009, de nouvelles instructions sont données qui ne s'inscrivent aucunement dans la suite logique des instructions antérieures.

Il est inquiétant de constater que de nouvelles conditions de traitement sont imposées, alors que ni la loi, ni la jurisprudence ne justifient le changement. Les recours contre les décisions des postes consulaires relèvent, en outre, de la compétence générale du tribunal de pre-

Die termijnen kunnen niet worden toegepast bij vervroegde verkiezingen, omdat die verkiezingen moeten worden gehouden binnen veertig dagen na de ontbinding van de Kamers.

Het Kieswetboek bevat geen enkele specifieke regel inzake vervroegde verkiezingen. De diplomatieke en consulaire posten hebben met alle mogelijke middelen getracht de Belgen in het buitenland ertoe op te roepen zich in te schrijven als kiezer voor de vervroegde verkiezingen (rondzendbrief per e-mail, aankondiging op de website enzovoort). Ondanks deze inspanningen, heeft een groot aantal in het buitenland verblijvende Belgen zich niet ingeschreven of niet kunnen stemmen. Ongeveer 42 000 Belgen in het buitenland werden in 2010 als kiezer ingeschreven, tegenover 120 000 in 2007.

De federale Ombudsman beveelt aan het Kieswetboek aldus aan te passen dat de stemming van de Belgen in het buitenland voortaan probleemloos kan verlopen in geval van vervroegde verkiezingen voor de federale Wetgevende Kamers.

De heer Guido Schuermans stelt de vijfde aanbeveling voor (AA 10/05, *ibid.*, blz. 138 e.v.). Die aanbeveling slaat op het zogenoemde "attest geen huwelijksbeletsel" (AGHB), dat de Belgische autoriteiten afgeven en in heel wat landen door de overheid wordt gevraagd ingeval een Belg in hun land wil huwen. In de praktijk geven de consulaire beroepsposten dat attest af. In het Belgisch recht bestaat tot dusver evenwel geen rechtsgrond die de consulaire posten ertoe machtigt dat document af te geven en die de afgiftevoorwaarden en -procedure terzake bepaalt.

Bij gebrek aan die wettelijke regeling heeft de FOD Buitenlandse Zaken de afgifte van het AGBH geregeld via interne instructies aan de Belgische ambassades en consulaten. Die instructies worden evenwel niet bekendgemaakt, zodat de Belgische onderdanen er geen kennis van kunnen nemen.

De laatste jaren zijn die instructies bovendien ingrijpend gewijzigd, zonder enige vorm van controle op hun wettigheid. In 2004 vond een wijziging plaats op verzoek van de federale Ombudsman. In 2006 heeft de FOD Buitenlandse Zaken de instructies bijgestuurd, en in 2009 werden nieuwe instructies uitgevaardigd, die echter helemaal niet aansluiten bij de vroegere instructies.

Het is zorgwekkend dat nieuwe toepassingsvoorwaarden worden opgelegd, terwijl die verandering noch door de wet noch door de rechtspraak gerechtvaardigd is. Bovendien valt een eventueel beroep tegen een beslissing van een consulaire post onder de algemene bevoegd-

mière instance. Le recours contre un refus de délivrer le certificat est nettement moins efficace que le recours contre l'officier de l'état civil qui refuserait d'acter la déclaration de mariage, qui suit les formes du référé.

Le vide juridique qui entoure actuellement la délivrance des CNEM porte une atteinte grave à la sécurité juridique et constitue une entrave à l'exercice du droit fondamental au mariage. Il est donc impératif de légiférer en la matière.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors d'encadrer par voie légale et sans délai la délivrance des certificats de non-empêchement à mariage, afin d'assurer la sécurité juridique et de garantir un recours effectif au citoyen belge en cas d'atteinte à son droit au mariage.

La sixième recommandation (RG 10/06, *ibid.*, p. 140 e.s.) porte sur la *conformité de la législation sur les allocations familiales avec la Charte de l'assuré social*. L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFS) a toujours refusé d'appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social. Cet article prévoit la règle suivante: lorsqu'une institution de la sécurité sociale paye un montant trop élevé en raison d'une erreur, et si l'assuré social n'est pas au courant de l'erreur, la nouvelle décision — qui accorde le paiement d'un montant exact — ne sort ses effets que pour l'avenir. Le remboursement du trop perçu ne saurait être exigé.

La loi-programme du 20 juillet 2006 a écarté l'application de cette règle dans la législation relative aux allocations familiales pour travailleurs salariés, mais la Cour constitutionnelle a considéré, à l'occasion d'une question préjudicielle, que la loi n'était pas conforme aux articles 10 et 11 de la Constitution.

Il n'empêche que la loi subsiste dans l'ordre juridique, et l'ONAFS ainsi que les caisses d'allocations familiales doivent continuer à l'appliquer tant que le législateur ne l'a pas modifié. Seules les juridictions du travail peuvent en écarter l'application dans les cas individuels qui leur sont soumis, en vertu de l'arrêt de la Cour constitutionnelle.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors de remettre la législation sur les allocations familiales pour travailleurs salariés en conformité avec le prescrit de l'article 17 de la Charte de l'assuré social et de mettre ainsi fin à la discrimination constatée par la Cour constitutionnelle entre assurés sociaux.

heid van de rechtbank van eerste aanleg. Het beroep tegen een weigering tot afgifte van het AGHB heeft dan ook veel minder kans op slagen dan het beroep tegen de weigering van de ambtenaar van de burgerlijke stand in België om de huwelijksaangifte op te stellen, dat volgens de regels van het kort geding verloopt.

De huidige juridische leemte bij de afgifte van het AGHB is een ernstige schending van de rechtszekerheid en houdt een belangrijke belemmering in van de uitoefening van het fundamenteel recht te huwen. De wetgever moet terzake dus dringend ingrijpen.

De federale Ombudsman beveelt aan onverwijld te voorzien in een wettelijk raamwerk voor de afgifte van het "attest geen huwelijksbeletsel", zodat de rechtszekerheid wordt gevrijwaard en de Belgische onderdaan een doeltreffende beroepsmogelijkheid wordt gewaarborgd in geval van schending van zijn recht te huwen.

De zesde aanbeveling (AA 10/06, *ibid.*, p. 140 e.v.) handelt over de overeenstemming van de kinderbijslagwetgeving met het Handvest van de sociaal verzekerde. De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) heeft steeds geweigerd artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde toe te passen. Dit artikel bepaalt het volgende: wanneer een instelling van sociale zekerheid per ongeluk een te hoog bedrag uitbetaalt, en de sociaal verzekerde heeft daar geen weet van, dan heeft de nieuwe beslissing — met de toekenning van het juiste bedrag — daarna pas uitwerking. De terugvordering van het te veel ontvangen bedrag is niet mogelijk.

In de kinderbijslagregeling voor werknemers is deze regel buiten werking gesteld door de programmawet van 20 juli 2006, maar het Grondwettelijk Hof oordeelde in het kader van een prejudiciële vraag dat de wet in strijd is met de artikelen 10 en 11 van de Grondwet.

Dit neemt niet weg dat de wet in de rechtsorde is blijven bestaan en dat de RKW en de kinderbijslagfondsen ze verder moeten toepassen zolang de wetgever ze niet heeft aangepast. Alleen de arbeidsgerechten kunnen op basis van het arrest van het Grondwettelijk Hof de toepassing ervan weigeren voor ieder individueel geval dat hen voorgelegd wordt.

De federale Ombudsman beveelt dan ook aan om de kinderbijslagwet opnieuw in overeenstemming te brengen met artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde om de door het Grondwettelijk Hof vastgestelde discriminatie tussen sociaal verzekerden weg te werken.

La septième recommandation (RG 10/07, *ibid.*, p. 142 e.s.) concerne *l'effet d'une révision médicale programmée sur les allocations aux personnes handicapées*. Ces allocations sont attribuées, à la suite d'un examen médical, lors du mois suivant la demande. Le montant est fonction de l'handicap. Les aspects médicaux peuvent receler un caractère évolutif ou provisoire. La Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale doit alors fixer une date à laquelle la révision est programmée du dossier médical. Cette révision vise à rencontrer les cas dans lesquels une amélioration de la situation médicale est attendue. Cela ressort, entre autres, du fait que la décision, prise à la fin de la procédure de révision programmée, ne prend effet que le premier jour qui suit la notification de la décision. L'objectif est d'éviter de devoir récupérer des sommes indues si l'amélioration de l'état médical débouche sur une réduction de l'allocation. En effet, un certain temps s'écoule entre la date prévue de révision, l'examen médical, et la notification de la décision administrative. La décision relative au montant des allocations adaptées n'a lieu que des mois après la date de révision. Une décision de réduction, avec effet rétroactif, aurait d'importantes conséquences au niveau des remboursements exigibles de la part des personnes handicapées. Lorsque l'état médical s'est aggravé et qu'il débouche sur une augmentation de l'allocation, ce principe se retourne toutefois contre la personne handicapée, *a fortiori* lorsque l'administration tarde à lui notifier la nouvelle décision. Car l'augmentation des allocations est également accordée qu'à partir du mois qui suit la date de la notification, bien que l'aggravation soit antérieure. Si l'administration tarde à prendre la décision, la réglementation ne prévoit aucune possibilité d'octroyer des arriérés ou des intérêts de retard, même si l'administration met plus de six mois à prendre une décision, alors que la réglementation prévoit cette possibilité pour des demandes de révision ou de nouvelles demandes.

La règle suivant laquelle l'allocation adaptée à l'occasion d'une révision programmée est accordée après la notification de la décision est, autrement dit, désavantageux pour la personne dont la situation médicale s'est aggravée. Afin d'éviter les effets non voulus et inéquitables de cette procédure, la réglementation relative aux cas dans lesquels la révision d'office aboutit à une augmentation de l'allocation doivent être revus.

De zevende aanbeveling (AA 10/07, *ibid.*, p. 142 e.v.) betreft het gevolg van een ambtshalve medische herziening voor de tegemoetkomingen voor personen met een handicap. Deze tegemoetkomingen worden, na een medisch onderzoek, toegekend vanaf de maand die volgt op de aanvraag. Het toegekende bedrag is afhankelijk van de handicap. De medische aspecten kunnen evenwel veranderlijk of tijdelijk van aard zijn. De Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) van de FOD Sociale Zekerheid stelt in dat geval de datum vast waarop het dossier ambtshalve medisch zal worden herzien. De procedure is op maat gemaakt voor de gevallen waarin een verbetering van de medische toestand wordt verwacht. Dat blijkt onder meer uit het feit dat de beslissing die wordt genomen op het einde van de procedure van ambtshalve herziening pas uitwerking krijgt vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de betekening van die beslissing. Op die manier wordt vermeden dat onrechtmatig verkregen bedragen moeten worden teruggevorderd wanneer een verbetering van de medische toestand tot een vermindering van de tegemoetkoming heeft geleid. Er verloopt immers altijd enige tijd tussen de geplande herzieningsdatum, het medisch onderzoek en de betekening van de administratieve beslissing. De beslissing omtrent het bedrag van de aangepaste tegemoetkoming valt pas maanden na de herzieningsdatum. Wanneer een beslissing tot vermindering van de tegemoetkoming terugwerkende kracht zou hebben, zou dat leiden tot aanzienlijke terugvorderingen ten laste van de persoon met een handicap. Wanneer echter de tegemoetkoming verhoogt als gevolg van een verslechtering van de medische toestand, keert deze procedure zich tegen de persoon met een handicap, zeker wanneer de betekening van de nieuwe beslissing door de DGPH op zich laat wachten. Het recht op de verhoging van de tegemoetkoming gaat immers pas in op de datum van de betekening, ook als de verslechtering van de medische toestand dateert van daarvoor. Volgens de reglementering heeft de persoon met een handicap overigens geen recht op achterstallen of nalatigheidsintresten, zelfs niet als de DGPH er langer dan zes maanden over doet om de beslissing te nemen en dit in tegenstelling tot wat het geval is na een door hemzelf ingediende aanvraag tot herziening of na een nieuwe aanvraag.

De regel dat de ingevolge een ambtshalve medische herziening aangepaste tegemoetkoming pas uitwerking heeft na de betekening van de beslissing is dus nadelig voor de persoon met een handicap wiens medische toestand is verslechterd. Om het ongewilde en onbillijke effect van deze procedure te vermijden, moeten voor de gevallen waarin de ambtshalve medische herziening leidt tot een verhoging van de tegemoetkomingen, de regels worden herzien.

Le Médiateur fédéral a recommandé à la DGPH d'améliorer l'information donnée aux personnes handicapées sur les effets d'une révision médicale programmée et d'optimiser le traitement de ce type de dossiers afin d'éviter une perte d'allocations pour la personne handicapée.

La huitième recommandation (RG 10/08, *ibid.*, p. 138 e.s.) concerne la *reconnaissance des qualifications professionnelles*. Il s'agit de transposer en droit belge la directive européenne 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, et plus spécifiquement des praticiens des professions sectorielles des soins de santé: médecin ayant une formation de base, médecin spécialiste, infirmier responsable de soins généraux, praticien de l'art dentaire, accoucheuse et pharmacien.

Les États membres devraient faire le nécessaire pour se conformer pour le 20 octobre 2007 au plus tard aux dispositions de la directive européenne 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles. La reconnaissance automatique est ici un principe de base. Les États membres de l'Union européenne peuvent, sous certaines conditions bien déterminées, subordonner la reconnaissance de la qualification professionnelle d'un migrant à des mesures de compensation.

La directive stipule e.a. ce qui suit:

“Lorsque la durée de la formation [du migrant] est inférieure d'au moins un an à celle requise dans l'État membre d'accueil, lorsque la formation qu'il a reçue porte sur des matières substantiellement différentes de celles couvertes par le titre de formation requis dans l'État membre d'accueil (...), l'État d'accueil peut exiger du demandeur qu'il accomplisse un stage d'adaptation pendant trois ans au maximum ou se soumette à une épreuve d'aptitude.”

La loi du 12 février 2008 instaurant un nouveau cadre général pour la reconnaissance des qualifications professionnelles CE prévoit des mesures de compensation en ce qui concerne les professions non sectorielles des soins de santé (comme logopède ou aide-soignant). Les professions sectorielles — médecin, infirmier responsable de soins généraux, dentiste, (vétérinaire), accoucheuse, pharmacien (et architecte) — sont cependant exclues du champ d'application de la loi.

Pour les professions sectorielles des soins de santé, la règle est de considérer que si la qualification professionnelle ne tombe pas sous le système de la reconnaissance automatique et que tous les documents introduits ne satisfont pas aux conditions de

De federale Ombudsman heeft de DGPH trouwens aanbevolen de informatieverstrekking aan personen met een handicap over de gevolgen van een ambtshalve medische herziening te verbeteren en dit soort dossiers doeltreffender te behandelen, om te vermijden dat de persoon met een handicap tegemoetkomingen verliest.

De achtste aanbeveling (AA 10/08, *ibid.*, p. 138 e.v.) gaat over de erkenning van beroepskwalificaties en meer bepaald de omzetting in Belgisch recht van Europese Richtlijn 2005/36/CE betreffende de erkenning van beroepskwalificaties, met name voor de beoefenaars van de sectorale gezondheidszorgberoepen: arts met een basisopleiding, medisch specialist, verantwoordelijk algemeen ziekenverpleger, beoefenaar der tandheelkunde, gespecialiseerd beoefenaar der tandheelkunde, verloskundige en apotheker.

De lidstaten moesten tegen uiterlijk 20 oktober 2007 voldoen aan de Europese richtlijn 2005/36/EG betreffende de erkenning van beroepskwalificaties. Automatische erkenning is hierin het basisprincipe. Onder welbepaalde voorwaarden kunnen de lidstaten van de Europese Unie de erkenning van de beroepskwalificatie van een migrant afhankelijk maken van compenserende maatregelen.

De richtlijn bepaalt o.m. het volgende.

“Wanneer de duur van de opleiding [van de migrant] tenminste een jaar korter is dan de in de ontvangende lidstaat vereiste opleiding, wanneer de gevolgde opleiding betrekking heeft op vakken die wezenlijk verschillen van die welke worden bestreken door de in de ontvangende lidstaat vereiste opleiding (...), kan de ontvangende lidstaat van de aanvrager verlangen dat hij een aanpassingsstage van ten hoogste drie jaar doorloopt of een proeve van bekwaamheid aflegt.”

De wet van 12 februari 2008 tot instelling van een nieuw algemeen kader voor de erkenning van EG-beroepskwalificaties voorziet in compenserende maatregelen met betrekking tot de niet-sectorale gezondheidszorgberoepen (zoals logopedist of zorgkundige). De “sectorale” beroepen: arts, verantwoordelijke algemeen ziekenverpleger, tandarts, (dierenarts), vroedvrouw, apotheker en (architect), zijn echter van het toepassingsgebied uitgesloten.

Verder geldt voor de sectorale gezondheidszorgberoepen de volgende regel. Als de beroepskwalificatie niet onder het stelsel van automatische erkenning valt en de ingediende documenten niet aan alle erkenningsvoorwaarden voldoen die mogen gevraagd worden om

reconnaissance requises pour exercer en Belgique la profession réglementée concernée, la demande de reconnaissance de cette qualification professionnelle est rejetée, purement et simplement. Aucune mesure de compensation n'est prévue.

Il en découle que, pour les professions sectorielles des soins de santé, la directive 2005/36/CE n'est pas transposée correctement en droit belge.

Le Médiateur fédéral recommande par conséquent de transposer intégralement la directive 2005/36/CE en droit belge et, notamment, de prévoir dans la réglementation, pour les praticiens des professions sectorielles des soins de santé, des mesures de compensation au sens de l'article 14 de la directive, de nature à permettre la reconnaissance lorsque la qualification professionnelle du praticien d'une profession sectorielle des soins de santé diffère fondamentalement de la formation exigée en Belgique pour l'accès à ou l'exercice de cette profession.

Avant de conclure, M. Guido Schuermans présente le suivi des recommandations adressée à la Chambre des représentants et à l'administration:

— dix recommandations pourraient encore être traitées par la commission de l'Intérieur des Affaires générales et de la Fonction publique, sept par l'administration;

— cinq recommandations pourraient encore être traitées par la commission de la Justice, deux par l'administration;

— cinq recommandations pourraient encore être traitées par la commission des Finances et du Budget, quatre par l'administration;

— six recommandations pourraient encore être traitées par la commission des Affaires sociales, une par l'administration;

— une recommandation pourraient encore être traitée par la commission de la Santé publique, de l'Environnement et du Renouveau de la société, quatre par l'administration.

Mme Catherine De Bruecker réfère au Règlement de la Chambre pour soutenir sa demande que le rapport soit renvoyé, par matière, vers les différentes commissions permanentes, pour qu'elles y soient traitées.

het gereguleerde beroep in België uit te oefenen, wordt de aanvraag tot erkenning van die beroepskwalificatie zonder meer afgewezen. Er zijn geen compenserende maatregelen voorzien.

Voor de sectorale gezondheidszorgberoepen is richtlijn 2005/36/EG dus niet naar behoren omgezet in Belgisch recht.

De federale Ombudsman beveelt dan ook aan om de richtlijn 2005/36/EG volledig om te zetten in Belgisch recht en met name voor de beoefenaars van de sectorale gezondheidszorgberoepen in de regelgeving compenserende maatregelen op te nemen in de zin van artikel 14 van de richtlijn die de erkenning alsnog mogelijk maken in de gevallen waarin de beroepskwalificatie van de beoefenaar van het sectoraal gezondheidszorgberoep niet in aanmerking komt voor automatische erkenning en wezenlijk verschilt van de in België voor de toelating tot of de uitoefening van het gereguleerd gezondheidszorgberoep vereiste opleiding.

Alvorens te besluiten presenteert de heer Guido Schuermans de opvolging van de aanbevelingen die werden gedaan aan de Kamer van volksvertegenwoordigers en de besturen:

— tien aanbevelingen zijn nog hangende bij de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt, zeven bij het bestuur;

— vijf aanbevelingen zijn nog hangende bij de commissie voor de Justitie, twee bij het bestuur;

— vijf aanbevelingen zijn nog hangende bij de commissie voor de Financiën en de Begroting, vier bij het bestuur;

— zes aanbevelingen zijn nog hangende bij de commissie voor de Sociale Zaken, een bij het bestuur;

— een aanbeveling is nog hangende bij de commissie voor de Volksgezondheid, het Leefmilieu en de Maatschappelijke Hernieuwing, vier bij het bestuur.

Mevrouw Catherine De Bruecker verwijst naar het Reglement van de Kamer ter ondersteuning van haar verzoek om het verslag ter behandeling, per aangelegenheid, naar de verschillende vaste commissies te sturen.

II. — ÉCHANGE DE VUES

M. Christian Brotcorne, président, propose, conformément à l'article 144, b du Règlement de la Chambre, de renvoyer la partie "recommandations" du rapport annuel 2010 du Médiateur fédéral aux cinq commissions précitées ainsi qu'aux ministres compétents pour les matières énumérées.

La commission se rallie à cette proposition.

M. Bert Wollants (N-VA) soutient que son groupe a déjà pris en considération les recommandations et qu'en conséquence, il a également déposé un nombre de propositions de loi pour y donner suite, tant à la Chambre des représentants qu'au Sénat. Le Parlement travaille en toute indépendance par rapport au gouvernement, afin de traduire dans la réalité les recommandations. L'examen de ces recommandations conduit d'ailleurs à la constatation que bon nombre d'entre elles furent déjà émises avant. Le membre souhaite savoir si les recommandations du Médiateur fédéral sont des recommandations déjà formulées antérieurement, ou celui-ci se limite-t-il à l'énumération des plus importantes, ce qui signifie qu'il existe un nombre important d'autres recommandations auxquelles il n'a jamais été donné suite? Le Médiateur fédéral dispose-t-il des moyens de s'informer du suivi des recommandations? Aurait-il des suggestions?

Le membre constate que le nombre de plaintes que le Médiateur fédéral reçoit va croissant. Cela s'explique sans doute par la notoriété qui se diffuse. Quant au nombre de plaintes par langue, le nombre de citoyens qui formulent une demande en néerlandais demeure stable, puisqu'il passe de 2800 plaintes pour l'année 2009 à 2900 plaintes pour l'année 2010, alors que le nombre de plaintes exprimées en français augmente de cinquante pour cent. Quel est le motif de cette différence?

Le Médiateur fédéral ressent-il le besoin de mettre en place des leviers pour améliorer le fonctionnement de l'administration, indépendamment des recommandations? L'impact du Médiateur fédéral est-il suffisant, ou les moyens de pressions dont il dispose sont-ils insuffisants? Il serait intéressant de voir comment les relations de fonctionnement entre l'administration, le gouvernement et les services du Médiateur fédéral peuvent être améliorés?

Mme Valérie de Bue (MR) fait observer que le suivi des recommandations est difficile à assurer en l'absence d'un gouvernement investi de pleins pouvoirs. La mise en place d'une procédure formelle pour assurer le suivi des recommandations augmenterait sans doute

II. — GEDACHTEWISSELING

De heer Christian Brotcorne (cdH), voorzitter, stelt conform artikel 144, b, van het Reglement van de Kamer voor het deel "Aanbevelingen" van het jaarverslag 2010 van de federale Ombudsman te verzenden naar de vijf voornoemde commissies, alsook naar de ministers die bevoegd zijn voor de opgesomde aangelegenheden.

De commissie sluit zich bij dit voorstel aan.

De heer Bert Wollants (N-VA) laat weten dat zijn fractie de aanbevelingen al in overweging heeft genomen en bijgevolg daartoe een aantal wetsvoorstellen heeft ingediend, zowel in de Kamer van volksvertegenwoordigers als in de Senaat. Het Parlement werkt ten opzichte van de regering volkomen onafhankelijk om de aanbevelingen concreet uit te voeren. Het onderzoek van die aanbevelingen leidt overigens tot de vaststelling dat vele ervan voordien al zijn uitgebracht. De spreker wenst te weten of de aanbevelingen van de federale Ombudsman voordien al zijn geformuleerd, dan wel of die laatste zich beperkt tot de meest belangrijke, wat betekent dat er een aanzienlijk aantal andere aanbevelingen zijn waaraan nooit gevolg is gegeven. Beschikt de federale Ombudsman over de middelen om over de opvolging van de aanbevelingen op de hoogte te blijven? Heeft hij misschien suggesties?

De spreker stelt vast dat het aantal klachten voor de federale Ombudsman stijgt. Dit is waarschijnlijk toe te schrijven aan de toenemende bekendheid. Wat het aantal klachten per taalgroep betreft, blijft het aantal Nederlandstalige burgers dat zijn beklag doet, stabiel: het gaat van 2800 klachten in 2009 naar 2900 in 2010; maar aan Franstalige kant stijgt het aantal klachten met vijftig procent. Wat is de verklaring voor dat verschil?

Voelt de federale Ombudsman de noodzaak om los van de aanbevelingen hefboomen aan te brengen teneinde de werking van het bestuur te verbeteren? Is de impact van de federale Ombudsman groot genoeg of zijn de pressiemiddelen waarover hij beschikt, ontoereikend? Het zou interessant zijn te zien hoe de betrekkingen tussen het bestuur, de regering en de diensten van de federale Ombudsman beter kunnen werken?

Mevrouw Valérie de Bue (MR) merkt op dat de opvolging van de aanbevelingen moeilijk is voor een regering zonder volle bevoegdheden. De instelling van een formele procedure om de opvolging van de aanbevelingen te verzekeren, zou het werkveld van de

l'action du Médiateur fédéral. D'où provient l'idée d'une procédure formelle? Existe-t-il des exemples à l'étranger? Comment cette procédure pourrait-elle être mise en application?

Mme Colette Burgeon (PS) souligne que son groupe tente depuis des années d'agir par rapport aux recommandations, en déposant différentes propositions de loi, par exemple en ce qui concerne le droit électoral. Cela étant, M. Bert Wollants est-il d'accord avec toutes les recommandations du Médiateur fédéral? Son groupe aurait-il des initiatives à proposer quant aux travaux de la commission, par rapport à la situation dans les prisons, par exemple?

M. Guido Schuermans répond que le Médiateur fédéral n'a jamais répété de recommandation. Par contre, il n'est pas exclu que celui-ci revienne sur une recommandation qui n'a pas été suivie d'effets. Ainsi, le Médiateur fédéral a déjà insisté à plusieurs reprises sur l'utilité d'organiser un point d'information central par le biais d'une ligne d'information gratuite à la disposition du citoyen. Constatant l'existence d'un réel besoin au sein de la population au travers de plaintes qu'elle émet, le Médiateur fédéral rappelle certaines recommandations, pour que la Chambre des représentants, le gouvernement et l'administration soient attentifs aux demandes du citoyen.

Le rapport annuel du Médiateur fédéral présente un aperçu de toutes les recommandations pendantes depuis que celui-ci fut instauré. Il est possible de vérifier, sans aucune difficulté, ce qui doit encore être réalisé.

Il présente également un aperçu des recommandations dont le suivi n'a été assuré que partiellement.

Le suivi des recommandations par la Chambre des représentants a toujours été difficile. Cela explique le recours aux "ombudspromoteurs", qui sont chargés de veiller au traitement des recommandations dans les commissions concernées.

Selon M. Guido Schuermans, le renvoi des recommandations du Médiateur fédéral exige une décision formelle de la commission.

Quant à la question de savoir comment assurer un meilleur suivi des recommandations, le Médiateur fédéral ne se sent pas appelé à se substituer au législateur pour organiser une procédure formelle.

Pour ce qui à trait au nombre croissant de demandes, il s'explique en partie par la notoriété accrue des services du Médiateur fédéral à la suite des campagnes promotionnelles. Le résultat de son travail est un autre

federale Ombudsman ongetwijfeld verbreden. Waar komt de idee van een formele procedure vandaan? Zijn er voorbeelden in het buitenland? Hoe zou aan die procedure toepassing kunnen worden gegeven?

Mevrouw Colette Burgeon (PS) onderstreept dat haar fractie met betrekking tot de aanbevelingen al jaren probeert op te treden door verschillende wetsvoorstellen in te dienen, bijvoorbeeld in verband met de kieswet. Is de heer Wollants het afgezien daarvan eens met alle aanbevelingen van de federale Ombudsman? Heeft zijn fractie voorstellen met betrekking tot het werk van de commissie, bijvoorbeeld aangaande de situatie in de gevangenissen?

De heer Guido Schuermans antwoordt dat de federale Ombudsman nooit een aanbeveling heeft herhaald. Het is daarentegen niet uitgesloten dat hij terugkomt op een aanbeveling die zonder gevolg is gebleven. Zo heeft de federale Ombudsman al herhaaldelijk de nadruk gelegd op het nut van een centraal informatiepunt via een gratis informatielijn voor de burger. Als de federale Ombudsman via de klachten een reële behoefte bij de bevolking vaststelt, brengt hij bepaalde aanbevelingen in herinnering, zodat de Kamer van volksvertegenwoordigers, de regering en het bestuur aandacht hebben voor de vragen van de burgers.

Het jaarverslag van de federale Ombudsman geeft sinds zijn instelling een overzicht van alle niet behandelde aanbevelingen. Men kan moeiteloos nagaan wat nog moet worden uitgevoerd.

Het verslag geeft ook een overzicht van de aanbevelingen waarvan de opvolging maar deels is uitgevoerd.

De opvolging van de aanbevelingen door de Kamer van volksvertegenwoordigers is altijd moeilijk geweest. Dat verklaart de inschakeling van de "ombudspromotoren", die geacht worden er zorg voor te dragen dat de betrokken commissie de aanbeveling behandelt.

Volgens de ombudsman vereist de doorzending van de aanbevelingen van de federale Ombudsman een formele beslissing van de commissie.

Wat de vraag betreft hoe de aanbevelingen beter kunnen worden opgevolgd, voelt de federale Ombudsman zich niet geroepen om in de plaats van de wetgever een formele procedure te organiseren.

Het toenemend aantal vragen valt deels te verklaren door de toegenomen bekendheid van de diensten van de Ombudsman als gevolg van de promotiecampagnes. Het resultaat van zijn werk is een andere factor:

facteur: les citoyens communiquent leurs expériences positives aux tiers, ce qui conduit à la diffusion de sa réputation, d'une part, et l'afflux de demandes, d'autre part. Cela étant, l'assertivité du citoyen augmente d'année en année.

Au sujet de la répartition linguistique des demandes, la campagne de régularisation des personnes sans-papiers en 2009 a contribué à une augmentation sensible du nombre de demandes et la plupart des étrangers qui optent pour une des langues nationales choisissent le français, même si, dans la réalité, ils sont anglophones, par exemple. Ce phénomène explique en grande partie la différence entre le nombre de demandes suivant la langue.

À propos de l'impact sur l'administration des recommandations du Médiateur fédéral, une procédure assurant le suivi pourrait contribuer à une meilleure gestion de la chose publique. Ainsi l'idée d'*obliger* l'administration de fournir une réponse motivée dans un délai déterminé mérite d'être envisagée. Il convient de noter qu'à l'heure actuelle, le Médiateur fédéral demande déjà à l'administration de répondre et de motiver le refus de suivre une recommandation dans les trois mois. Certes, il ne s'agit que d'une demande de la part du Médiateur fédéral, et non d'une obligation de l'administration. Par ailleurs, le Médiateur fédéral envoie une copie de la recommandation au ministre compétent, conformément aux dispositions légales.

Pour la première fois, ils n'ont pas présenté de résultats chiffrés à la commission. Toutefois, le taux de réussite des interventions du Médiateur fédéral est particulièrement élevé et atteint presque quatre-vingt-dix pour cent. Les recommandations interviennent à la fin d'un parcours, lorsque l'administration a refusé d'accepter les propositions soumises. Il s'agit donc de cas particulièrement difficiles dans lesquels le taux de réussite est forcément moins élevé. D'un autre côté, les recommandations sont publiées dans le rapport annuel et sont donc portées à la connaissance des députés. La motivation des recommandations permet à la Chambre des représentants d'assumer ses responsabilités de contrôle vis-à-vis du pouvoir exécutif.

Mme Catherine De Bruecker ajoute que la procédure formelle de suivi des recommandations concerne les recommandations à l'administration, puisque, à la différence des recommandations adressées au Parlement, il n'existe pas de procédure formelle relativement aux recommandations à l'administration. Lors du colloque du 30 novembre 2010, une analyse en droit comparé

de burgers delen hun positieve ervaringen mee aan anderen, wat enerzijds leidt tot de verspreiding van zijn bekendheid en anderzijds tot de toevloed van aanvragen. Afgezien daarvan neemt de assertiviteit van de burger van jaar tot jaar toe.

Aangaande de taalkundige verdeling van de vragen is het zo dat de regularisatiecampagne van de asielzoekers in 2009 heeft bijgedragen tot een aanzienlijke toename van het aantal vragen en dat de meeste buitenlanders die bij het kiezen van een van de landstalen, voor het Frans kiezen, zelfs al zijn ze in werkelijkheid bijvoorbeeld Engelstalig. Dat verklaart grotendeels het verschil tussen het aantal vragen naar gelang van de taal.

Met betrekking tot de impact van de aanbevelingen van de federale Ombudsman op de administratie zou een opvolgingsprocedure kunnen bijdragen tot een beter beheer van de res publica. Zo verdient de idee om de administratie te dwingen binnen een bepaalde termijn een met redenen omkleed antwoord te geven, overweging. Opgemerkt moet worden dat de federale Ombudsman nu al het bestuur vraagt binnen de drie maanden te antwoorden en een motivering te geven als men de aanbeveling weigert. Het is waar dat het maar om een verzoek van de federale Ombudsman gaat en niet om een verplichting van het bestuur. Anderzijds zendt de federale Ombudsman conform de wetsbepalingen echter een kopie van de aanbeveling aan de bevoegde minister.

Voor de eerste maal hebben ze in de commissie geen overzicht gegeven van de cijfermatige resultaten. Het slaagpercentage van de interventies van de federale Ombudsman is echter bijzonder hoog en bereikt bijna negentig procent. De aanbevelingen komen met andere woorden aan het einde van een traject, dat wil zeggen als het bestuur al heeft geweigerd de voorgelegde voorstellen te aanvaarden. Het gaat dus om extra moeilijke gevallen waarvoor het slaagpercentage sowieso lager ligt. De aanbevelingen worden echter ook in het jaarverslag bekendgemaakt en worden dus onder de aandacht van de volksvertegenwoordigers gebracht. De motivering van de aanbevelingen helpt de Kamer van volksvertegenwoordigers zich ten volle te kwijten van haar controletaak ten aanzien van de uitvoerende macht.

Mevrouw Catherine De Bruecker voegt daaraan toe dat de suggestie voor een formele opvolgingsprocedure met betrekking tot de aanbevelingen slaat op de aanbevelingen ten behoeve van de administratie. Anders dan voor de aanbevelingen die aan het Parlement worden gedaan, bestaat er immers geen formele procedure met betrekking tot de aanbevelingen aan de adminis-

a été faite et il est ainsi apparu qu'aux Pays-Bas la loi prévoit clairement une obligation, du fonctionnaire dirigeant et du ministre, d'apporter une réponse dans les trois mois à la recommandation du médiateur. En l'absence de réponse, l'administration est supposée accepter la recommandation et elle s'engage à l'exécuter. À défaut d'exécution, elle doit expliquer pourquoi, ce qui permet d'avoir un débat parlementaire, par la suite, sur l'opportunité ou non de suivre la recommandation. Il semblerait qu'il y a lieu de combler un vide en Belgique dans le mécanisme du Médiateur fédéral. Il est souhaitable d'obliger l'autorité administrative de se prononcer formellement sur le suivi qu'elle compte réserver aux recommandations du Médiateur fédéral dans un délai donné.

Par rapport à la première recommandation du Médiateur fédéral relative aux principes généraux de la politique de communication de l'administration fédérale, *M. Christian Brotcorne, président*, demande si le Médiateur fédéral pourrait formuler des suggestions, ou communiquer une proposition écrite.

Mme Catherine De Bruecker répond que le Médiateur fédéral peut répondre à une sollicitation officielle, pour autant que la matière relève de ses compétences. En ce qui concerne la mise en place d'une politique de communication performante, le Médiateur fédéral sera entendu prochainement par le réseau des communicateurs fédéraux, pour relayer auprès d'eux ce qui est ressorti des plaintes de la part des citoyens. Il appartient, ensuite, à l'autorité administrative de transposer cela dans un texte. Le Médiateur fédéral a, en effet, tout intérêt à préserver son indépendance et sa neutralité pour pouvoir traiter d'éventuelles plaintes ultérieures sur cette politique. Le Médiateur fédéral pourrait participer à la rédaction d'un code de bonne conduite administrative sur la base de l'expérience des autres États de l'Union européenne, mais par contre il n'est pas souhaitable qu'il participe activement à l'administration.

M. Guido Schuermans précise encore que la recommandation faite à l'administration permet à celle-ci d'y donner suite en l'absence initiative législative ou réglementaire à ce sujet. Mais si le Médiateur fédéral estimait que le SPF Finances devrait retirer une décision administrative erronée, conformément à la loi, et qu'il buterait sur le refus du SPF Finances, une loi permettrait

tratie. Tijdens het colloquium van 30 november 2010 is uit een rechtsvergelijkende analyse gebleken dat de leidinggevend ambtenaar en de minister in Nederland de wettelijke verplichting hebben binnen drie maanden te reageren op de aanbeveling van de ombudsman. Zo de administratie verzuimt binnen die termijn een antwoord te geven, wordt zij geacht de aanbeveling te aanvaarden en verbindt zij zich ertoe ze in de praktijk te brengen. Gebeurt dat dan weer niet, dan moet de administratie toelichten waarom zij geen uitvoering heeft gegeven aan de aanbeveling, wat vervolgens aanleiding geeft tot een parlementair debat over de vraag of het al dan niet wenselijk is aan die aanbeveling gevolg te geven. Uit een en ander kan worden opgemaakt dat het in België vigerende ombudsmechanisme een leemte vertoont. Het ware raadzaam die weg te werken en de administratieve overheid te verplichten zich binnen een welbepaalde termijn formeel uit te spreken over het gevolg dat zij aan de aanbevelingen van de federale Ombudsman wenst te geven.

Aangaande de eerste aanbeveling van de federale Ombudsman met betrekking tot de algemene beginselen van het communicatiebeleid van de federale overheid, vraagt voorzitter Christian Brotcorne of de federale Ombudsman suggesties kan formuleren of een schriftelijk voorstel kan bezorgen.

Mevrouw Catherine De Bruecker antwoordt dat de federale Ombudsman kan ingaan op een officiële vraag, voor zover die een onder zijn bevoegdheden vallende aangelegenheid betreft. In verband met de invoering van een performant communicatiebeleid zal het netwerk van federale communicatoren de federale Ombudsman horen, zodat die hen kan meedelen wat er uit de klachten van de burgers naar voor komt. Vervolgens moeten de administratieve instanties de daaruit voortvloeiende aanbevelingen in een officiële tekst omzetten. De federale Ombudsman heeft er immers alle belang bij onafhankelijk en neutraliteit te vrijwaren om eventuele latere klachten over dit beleid te kunnen behandelen. Tot besluit stelt de spreekster dat de federale Ombudsman zou kunnen meewerken aan de redactie van een administratieve gedragscode op basis van de ervaring die andere EU-lidstaten op dat vlak hebben opgedaan; daarentegen vindt ze het geen goed idee dat de federale Ombudsman actief aan administratieve aangelegenheden zou gaan deelnemen.

De heer Guido Schuermans preciseert voorts dat de administratie altijd gevolg kan geven aan een aanbeveling zonder dat een wet- of regelgevend initiatief terzake nodig is. En voorbeeld. De federale Ombudsman is van oordeel dat de FOD Financiën, in overeenstemming met de wet en de rechtsleer, een foute administratieve beslissing kan en moet intrekken. De FOD kan maar

de résoudre le problème. Or, dans quatre-vingt-dix-neuf cas sur cent, les demandes du Médiateur fédéral permettent à l'administration d'agir sans contrainte.

M. Franco Seminara (PS) demande quelle est la procédure par laquelle la demande d'un citoyen arrive à être traité comme pétition.

M. Christian Brotcorne, président, renvoie au règles de la Constitution et de du Règlement de la Chambre et ajoute que la commission des Pétitions, par ailleurs fort ancienne, puisque le Règlement de la Chambre la mentionne depuis son édition de 1831. Elle reçoit certaines demandes des citoyens et peut renvoyer celles-ci aux ministres compétents.

Mme Catherine De Bruecker souligne que le Règlement de la Chambre des représentants permet au Médiateur fédéral de transmettre certaines plaintes, qu'il reçoit, et qui sont plutôt des critiques à l'égard de la loi, à la commission des Pétitions. Inversement, la commission des Pétitions peut également faire parvenir certaines plaintes, qui concernent plutôt le traitement d'un dossier individuel, auprès du Médiateur fédéral.

Le rapporteur,

Colette BURGEON

Le président,

Christian BROTCORNE

wil niet ingaan op de aanbeveling in die zin. Een wetgevend optreden kan dan soelaas bieden. Principeel laten de verzoeken van de federale Ombudsman de administratie echter vrij te reageren zoals zij denkt dat te moeten doen..

De heer Franco Seminara (PS) vraagt wat de procedure is die maakt dat een verzoek van een burger kan worden behandeld als een verzoekschrift.

Voorzitter Christian Brotcorne verwijst dienaangaande naar de grondwettelijke bepalingen, naar het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers, alsook naar de commissie voor de Verzoekschriften, die overigens al heel lang bestaat aangezien ze al wordt vermeld in de editie 1831 van het Reglement. De commissie neemt kennis van bepaalde verzoeken van de burgers en kan die naar de bevoegde ministers doorsturen.

Mevrouw Catherine De Bruecker onderstreept dat het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers de federale Ombudsman toestaat bepaalde klachten, die eigenlijk meer een kritiek op de wetgeving zijn, door te spelen aan de commissie voor de Verzoekschriften. Omgekeerd mag ook de commissie voor de Verzoekschriften bepaalde klachten naar de federale Ombudsman doorsturen, wanneer ze veeleer betrekking hebben op de behandeling van een individueel dossier.

De rapporteur,

Colette BURGEON

De voorzitter,

Christian BROTCORNE