

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 juin 2012

RAPPORT ANNUEL 2011
du Médiateur fédéral

RAPPORT

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

SOMMAIRE

Page

I. Présentation du Rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral.....	3
II. Échange de vues.....	9

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 juni 2012

JAARVERSLAG 2011
van de federale Ombudsman

VERSLAG

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

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van het Jaarverslag 2011 van de federale Ombudsman.....	3
II. Gedachtewisseling	9

**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 Brodcorne

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Siegfried Bracke, Minneke De Ridder, Karel Uyttensprot, 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	Fouad Lahssaini
Open Vld	Ine Somers
VB	Bruno Valkeniers
cdH	Christian Brodcorne

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

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

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>	Abréviations dans la numérotation des publications:	Afkortingen bij de nummering van de publicaties:
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>	DOC 53 0000/000:	<i>Document parlementaire de la 53^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>	QRVA:	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>	CRIV:	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>	CRABV:	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>	CRIV:	<i>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)</i>
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>	PLEN:	<i>Séance plénière</i>
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>	COM:	<i>Réunion de commission</i>
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>	MOT:	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>
FDF	:	<i>Fédéralistes Démocrates Francophones</i>		
LDD	:	<i>Lijst Dedecker</i>		
MLD	:	<i>Mouvement pour la Liberté et la Démocratie</i>		

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
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	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 le rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 2 mai 2012.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2011 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Pour commencer, *M. Guido Schuermans, médiateur fédéral*, évoque les différentes activités en dehors du traitement des plaintes, menées au cours de l'année 2011.

Elles concernent notamment les publications relatives à l'ancrage de la médiation au XXI^e siècle (actes du colloque et du cahier de valorisation des résultats) et la confection d'un rapport intermédiaire concernant l'absence de dispositions transitoires dans la loi du 8 juillet 2011 modifiant la loi du 15 décembre 1980 en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial.

Des activités visant à mieux faire connaître le Médiateur fédéral, comme une campagne d'information à l'aide d'un autobus à impériale "Le médiateur roule pour vous!" furent également mis sur pied.

Les actes du colloque "Un Médiateur fédéral consolidé pour le 21^e siècle: des réformes nécessaires?" proposent une série de pistes de réflexion concrètes en vue d'une réforme de la fonction de médiation et constituent par ailleurs la base du cahier intitulé "Valorisation des résultats du colloque du 30 novembre 2010" rédigé conjointement par les professeurs Bernard Hubeau (*Université Antwerpen*) et Bernard Blero (*Université libre de Bruxelles*).

Ces travaux aboutissent au développement de six éléments de consolidation:

- la constitutionnalisation de la fonction et de l'institution de l'*ombudsman*;
- une meilleure articulation entre la compétence de médiation et les compétences dévolues aux juridictions;
- l'extension du champ d'application vers d'autres autorités dans la sphère de compétence fédérale;
- le droit d'initiative de l'*ombudsman*;
- le renforcement de la compétence de recommandation de l'*ombudsman*;
- la compétence de l'*ombudsman* de recommander une solution équitable.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het Jaarverslag 2011 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 2 mei 2012.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2011 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, overloopt eerst de verschillende activiteiten die tijdens het jaar 2011 werden verricht, naast de behandeling van de klachten.

Die activiteiten hebben met name betrekking op de publicaties in verband met de verankering van de ombudsdienst in de 21^e eeuw (handelingen van het colloquium en cahier met de valorisatie van de resultaten), alsook op de redactie en de neerlegging van een tussentijds verslag in de Kamer over het ontbreken van overgangsmaatregelen in de wet van 8 juli 2011 tot wijziging van de Vreemdelingenwet wat betreft de voorwaarden tot gezinshereniging.

Er werden ook activiteiten opgezet om de Ombudsman beter bekend te maken, met name een informatiecampagne met een dubbeldeksbus, met de slagzin "Stopplaats ombudsman, neem de ombudsbus!".

De handelingen van het colloquium "Een federale Ombudsman voor de 21^{ste} eeuw: verankering door vernieuwing?" stellen een aantal concrete denksporen voor met het oog op een hervorming van de ombudsfunctie en vormen voorts de basis van het cahier met als titel "Valorisatie van de resultaten van het colloquium van 30 november 2010", gezamenlijk geschreven door de professoren Bernard Hubeau (*Universiteit Antwerpen*) en Bernard Blero (*ULB*).

Een en ander resulteerde in de uitwerking van zes elementen van verankering:

- de grondwettelijke verankering van de functie en de instelling van de ombudsman;
- het beter op elkaar aansluiten van het beroep op de ombudsman en de rechterlijke beroepen;
- de uitbreiding van het toepassingsgebied naar andere overheden in de federale bevoegdheidsfeer;
- het initiatiefrecht voor de ombudsman;
- de versterking van de aanbevelingsbevoegdheid van de ombudsman;
- de bevoegdheid van de ombudsman om een billijke oplossing voor te stellen.

Le rapport intermédiaire résulte, quant à lui, de l'introduction de nombreuses réclamations auprès du Médiateur fédéral à propos des décisions de l'Office des étrangers (OE), qui variaient en fonction de la date de la prise de décision. L'application stricte de la loi a rendu impossible de trouver pour ces réclamations une solution appropriée avec l'administration.

Enfin, la campagne d'information avait pour but d'étendre la notoriété du Médiateur fédéral auprès du public, et de le rendre davantage accessible. Les médiateurs se trouvaient à bord du bus pour répondre aux questions des citoyens et enregistrer les plaintes éventuelles dans de nombreuses villes de Belgique (Anvers, Arlon, Bruges, Bruxelles, Charleroi, Courtrai, Eupen, Gand, Genk, Hal, Hasselt, Liège, Louvain, Malines, Marche-en-Famenne, Mons, Namur, Nivelles, Saint-Nicolas, Tournai, Turnhout et Wavre). L'action a été menée de concert avec le Service de médiation Pensions et peut être qualifiée de succès, en raison des nombreuses rencontres avec la population et l'écho dans la presse.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, poursuit avec la gestion des réclamations, et plus particulièrement le thème principal du rapport 2011, centré sur la "culture de service".

Depuis 2006, chaque rapport annuel du Médiateur fédéral met en exergue un thème particulier débouchant sur une recommandation transversale pour l'ensemble de l'administration fédérale.

La culture de service suppose qu'une administration ne s'efforce pas seulement d'exécuter ses tâches du mieux qu'elle peut mais qu'elle s'attache également à anticiper les éventuels problèmes et, lorsque des problèmes surviennent, à tout mettre en œuvre non seulement pour les résoudre mais aussi pour corriger les conséquences négatives encourues par les citoyens, sans attendre qu'ils se tournent eux-mêmes vers elle.

La médiatrice fédérale renvoie aux exemples du rapport annuel 2011 (p. 56 et suivantes): l'octroi d'intérêts compensatoires lorsque l'administration fiscale commet une erreur lors d'un remboursement d'impôt, ou l'annulation de frais d'huissier de justice injustifiés. Souvent, les problèmes surviennent lorsque différentes administrations doivent collaborer dans le cadre du dossier d'un citoyen. Tel est le cas lorsque la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) doit avoir recours au SPF Finances pour les enquêtes sur le revenu, lorsque l'Office des étrangers doit consulter les postes diplomatiques pour délivrer un visa, ou encore, lorsque la Direction Immatriculations et Homologations

Het tussentijds verslag is het resultaat van het onderzoek en de behandeling van talrijke klachten bij de federale Ombudsman over beslissingen van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ), op grond van het feit dat die beslissingen varieerden naar gelang van de datum waarop ze werden genomen. De strikte toepassing van de wet maakte het onmogelijk aangaande die klachten met DVZ tot een oplossing te komen.

Tot slot was er de informatiecampagne met als doel de naamsbekendheid van de federale Ombudsman bij het publiek te vergroten en hem laagdrempeliger te maken. De ombudslieden toerden met een bus door het land om op de vragen van de burgers te antwoorden en hun klachten te registreren. De volgende steden werden daarbij aangedaan: Aarlen, Antwerpen, Bergen, Brugge, Brussel, Charleroi, Doornik, Eupen, Genk, Gent, Halle, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Luik, Marche-en-Famenne, Mechelen, Namen, Nijvel, Sint-Niklaas, Turnhout en Waver. De campagne werd gevoerd samen met de Ombudsman voor de pensioenen en kan door de talrijke contacten met de burger en de aandacht in de media worden omschreven als succesvol.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale Ombudsvrouw, gaat vervolgens in op het aspect klachtenbeheer en meer bepaald op het hoofdthema van het jaarverslag 2011, te weten de klantgerichtheid van de overheid.

Sinds 2006 wordt in elk jaarverslag van de federale Ombudsman een specifiek thema belicht, dat geleid heeft tot een overkoepelende aanbeveling voor de hele federale administratie.

"Klantgerichtheid" komt erop neer dat de administratie niet alleen naar best vermogen haar verplichtingen nakomt maar ook op eventuele problemen anticipeert. Wanneer er zich problemen voordoen, stelt ze alles in het werk om ze op te lossen en om de negatieve gevolgen voor de burgers te corrigeren, zonder te wachten tot die burgers zich zelf tot de administratie wenden.

De federale ombudsvrouw verwijst naar de voorbeelden uit het jaarverslag 2011 (blz. 56 en volgende) zoals de toekenning van vergoedende intresten wanneer de fiscus een fout begaan heeft bij een teruggave van belastingen of de schrapping van onterechte deurwaarderskosten. Vaak steken problemen de kop op wanneer verschillende besturen moeten samenwerken in het kader van een individueel dossier. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer de Directie-generaal voor Personen met een Handicap (DGPH) voor een inkomensonderzoek een beroep moet doen op de FOD Financiën, wanneer de Dienst Vreemdelingenzaken de diplomatieke posten moet raadplegen om een visum af te geven, of wanneer

des véhicules (DIHV) doit communiquer les informations au service contribution auto du SPF Finances. Une vraie culture de service aurait permis d'éviter les problèmes. En outre l'administration aurait pu aisément corriger la situation elle-même si elle avait "entendu" la plainte du citoyen. En outre, l'administration aurait pu aisément corriger la situation elle-même si elle avait "entendu" la plainte du citoyen.

La médiatrice fédérale souligne dès lors l'importance d'organiser des services de plaintes au sein des administrations. Le Médiateur fédéral, instauré par la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, n'agit qu'en deuxième ligne. Le citoyen doit d'abord effectuer lui-même une démarche auprès de l'administration pour obtenir satisfaction. Or, le Médiateur fédéral reçoit encore trop de plaintes qui ne concernent que de simples problèmes d'exécution, et non la pratique administrative.

En 2008, le SPF Personnel et Organisation a lancé un système de gestion des plaintes. Il propose à toutes les administrations fédérales un processus qu'elles peuvent mettre en place sur une base volontaire et leur fournit un logo commun, quelque peu évocateur des exclamations du capitaine Haddock (cf. p. 18 du Rapport annuel 2011). Le citoyen peut ainsi être guidé vers le service de gestion de plaintes adéquat, qui offre par ailleurs un traitement standardisé des plaintes. Le Médiateur fédéral a soutenu cet effort, et en 2011 il publie le premier rapport du Réseau fédéral Gestion de plaintes. Vingt-deux administrations fédérales ont mis en place le processus de base, mais il est à noter que le service, encore minimal, devra être renforcé, tant pour améliorer la qualité que la capacité de résolution des litiges.

Les autres administrations fédérales n'ont pas mis en place de service pour gérer les plaintes, ou disposent d'un système différent, ce qui empêche la réalisation d'un service uniforme et identifiable. Le Médiateur fédéral plaide en faveur de normes contraignantes, qui obligeraient les administrations de mettre en place un service de plaintes uniforme dans l'ensemble des administrations fédérales. Telle est la portée de la recommandation transversale de 2011.

M. Guido Schuermans explicite que l'analyse des plaintes constitue le chapitre le plus important et le plus volumineux du Rapport annuel 2011. Les plaintes y sont classées par thème. Afin de faciliter le travail des commissions permanentes, les médiateurs remettent donc un document séparé dans lequel les réclamations et les recommandations sont présentées en fonction des compétences des commissions.

de Directie Inschrijving en Homologatie Voertuigen (DIHV) informatie moet meedelen aan de dienst verkeersbelasting van de FOD Financiën. Klantgerichtheid en een echte cultuur van dienstverlening zouden de problemen voorkomen. De administratie had trouwens gemakkelijk zelf de situatie kunnen rechtzetten, als ze de klacht van de burger had "gehoord".

Mevrouw De Bruecker beklemtoont daarom dat binnen de besturen klachtendiensten moeten bestaan. De federale Ombudsman, die opgericht is bij de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, treedt pas als tweedelijnsinstantie op. De burger moet eerst bij de administratie zelf stappen doen om genoegdoening te verkrijgen. De federale Ombudsman ontvangt echter nog te veel klachten die louter over uitvoeringsproblemen gaan en geen betrekking hebben op de administratieve praktijk.

In 2008 lanceerde de FOD Personeel en Organisatie een systeem van klachtenbehandeling. Het voorziet in een regeling die alle federale besturen op vrijwillige basis kunnen toepassen, en in een gemeenschappelijk logo, dat enigszins doet denken aan het getier van kapitein Haddock (cf. blz. 16 van het Jaarverslag 2011). Zo wordt de burger naar de gepaste klachtendienst geleid, die de klachten overigens op uniforme wijze behandelt. De federale Ombudsman heeft die inspanning gesteund en in 2011 verscheen het eerste verslag van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Tweeëntwintig federale besturen hebben die basisregeling geïmplementeerd, maar het dient opgemerkt dat de dienst, die nu nog minimaal is, moet worden versterkt om zowel de kwaliteit als de oplossingscapaciteit ervan te verbeteren.

De andere federale besturen hebben geen klachtendienst opgericht, of beschikken over een andersoortige dienst. Een uniforme, identificeerbare dienst is op die manier moeilijk realiseerbaar. De federale Ombudsman pleit voor dwingende normen, die de besturen verplichten in alle federale administraties een uniforme klachtendienst op te richten. Daartoe strekt de overkoepelende aanbeveling van 2011.

De heer Guido Schuermans wijst erop dat de analyse van de klachten het belangrijkste en ook het meest omvangrijke hoofdstuk uitmaakt van het jaarverslag 2011. Daarin zijn de klachten per thema ondergebracht. Om het werk van de vaste commissies te vergemakkelijken, leggen de ombudsmannen hier bijgevolg een afzonderlijk document neer waarin de klachten samengebracht zijn in functie van de bevoegdheidsdomeinen van de commissies.

Le Médiateur fédéral déplore que les ombudspromoteurs n'ont pas été désignés, ce qui empêche de relayer les recommandations exprimées au sein de la commission des Pétitions auprès des différentes commissions. Il insiste pour que le nécessaire soit fait, afin que les recommandations aboutissent dans les commissions auxquelles elles s'adressent.

Avant d'entamer l'analyse des plaintes, le Médiateur fait encore observer que l'objectif de son intervention consiste toujours à étendre le bénéfice des solutions proposées à tous les citoyens potentiellement concernés: elles ne rencontrent pas uniquement la préoccupation d'un citoyen particulier, mais sont d'utilité à tous ceux qui se trouvent dans la même situation, selon la devise: "Une correction pour l'un entraîne une solution pour tous".

Les médiateurs fédéraux illustrent ces propos en renvoyant aux exemples du Rapport annuel 2011. Le premier a trait aux réclamations émanant de propriétaires d'un véhicule avec une installation LPG (p. 89). Le suivant se rapporte à la situation des contribuables habitant à l'étranger (p. 90). Le troisième cas concerne le processus de localisation des interventions par les services de secours (p. 94). À ce propos, M. Guido Schuermans souligne que le médiateur fédéral a demandé avec insistance qu'une approche globale soit élaborée, afin d'éviter, autant que faire se peut, que les services d'urgence ne soient envoyés à la mauvaise adresse, comme dans le problème décrit par le rapport. Le dernier exemple porte sur la notion de "majeur" pour les étrangers dépourvus de documents d'identité, appliquée de manière différente suivant les administrations (p. 94).

M. Guido Schuermans rappelle que les médiateurs fédéraux adressent des recommandations au Parlement fédéral, d'une part, et aux administrations fédérales, d'autre part.

La première recommandation au Parlement est la recommandation transversale 2011 déjà évoquée plus haut (RG 11/01, Rapport Annuel 2011, p. 133). Le temps est venu de déployer une initiative législative, afin de généraliser l'instauration d'un processus structuré et harmonisé de traitement des plaintes dans l'administration fédérale par la mise en place de services internes de plaintes dans tous les services publics fédéraux selon des standards de base communs.

La deuxième recommandation (RG 11/02, *ibid.*, p. 134) vise la loi du 15 décembre 1980 telle que modifiée par la loi du 8 juillet 2011 en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial,

De federale Ombudsman betreurt dat in de diverse commissies geen ombudspromotor is aangesteld, waardoor de aanbevelingen die in de commissie voor de Verzoekschriften worden geformuleerd, niet doorstromen naar de andere commissies. Hij benadrukt dat het nodige moet worden gedaan opdat de aanbevelingen terechtkomen in de commissies waarvoor ze bedoeld zijn.

Alvorens de analyse van de klachten aan te vatten, merkt de Ombudsman nog op dat de interventie van de federale Ombudsman er altijd op gericht is om de voorgestelde oplossingen toe te passen voor alle potentieel betrokken burgers: de oplossingen komen niet alleen aan de bekommernis van één specifieke burger tegemoet, maar zijn ook nuttig voor al wie in hetzelfde geval verkeert, onder het motto: "Een klacht bij de ombudsman kan leiden tot een oplossing voor velen".

De federale Ombudsmannen illustreren dat door te verwijzen naar voorbeelden uit het jaarverslag 2011. Het eerste voorbeeld betreft de situatie van belastingplichtigen die in het buitenland wonen (blz. 88). Het tweede gaat over de klachten vanwege eigenaars van een voertuig met een LPG-installatie (blz. 89). Het derde geval heeft betrekking op het lokalisatieproces bij interventies door de hulpdiensten (blz. 94). De heer Guido Schuermans stipt hierbij aan dat de federale Ombudsman aangedrongen heeft op een totaalbenadering, om maximaal te voorkomen dat de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, zoals in het geval dat in het verslag wordt beschreven. Het laatste voorbeeld betreft het begrip meerderjarig m.b.t. vreemdelingen zonder identiteitsdocument, dat de diverse diensten anders toepassen (blz. 92).

De heer Guido Schuermans wijst erop dat de federale Ombudsman aanbevelingen doet, zowel aan het federaal Parlement als aan de federale administratie.

De eerste aanbeveling aan het Parlement is de overkoepelende aanbeveling 2011 die in het begin van de uitzetting reeds aan bod is gekomen (AA 11/01, Jaarverslag 2011, blz. 133). Het wordt echt tijd een wetgevend initiatief te nemen om bij de federale overheid het instellen van een gestructureerd en geharmoniseerd klachtenbehandelingsproces te veralgemenen. Daartoe moet bij alle federale overheidsdiensten een interne klachtendienst worden opgericht die op een zelfde standaardmodel stoelt.

De tweede aanbeveling (AA 11/02, *ibid.*, blz. 134) beoogt de wet van 15 december 1980, zoals gewijzigd bij de wet van 8 juli 2011, aan te passen met betrekking tot de voorwaarden voor gezinshereniging; het ligt in de

afin d'y insérer des dispositions transitoires pour toutes les demandes introduites avant le 22 septembre 2011 et n'ayant pas encore fait l'objet à cette date d'une décision définitive.

La troisième recommandation (RG 11/03, *ibid.*, p. 135) vise à adapter la réglementation relative à l'octroi des allocations d'interruption, en ce sens que le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur la demande d'allocations lorsque tous les documents nécessaires dûment et entièrement complétés sont envoyés au bureau du chômage concerné dans le délai de deux mois, prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents sont envoyés en dehors de ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi. Il convient de modifier la législation, afin de prendre en considération la date d'envoi, et non celle de la réception.

Mme Catherine De Bruecker reprend les recommandations aux administrations fédérales de 2011. Elles sont au nombre de dix, dont sept portent sur des problèmes structurels touchant un grand nombre d'individus, et trois se rapportent à des dossiers purement individuels. La médiatrice fédérale se réjouit que cinq des sept recommandations aient été rencontrées très rapidement.

La première recommandation (RO 11/01, *ibid.*, p. 143) à l'administration fédérale était adressée au SPF Mobilité et Transports, l'invitant à prendre des mesures corrigeant la modification effectuée à tort aux procès-verbaux d'agrément de véhicules et équipés d'une installation LPG. Les citoyens vont récupérer la redevance de 160 euros qu'ils ont payée à tort.

La deuxième recommandation (RO 11/03, *ibid.*) était adressée au SPF Santé publique — Medex, en vue de supprimer l'effet rétroactif d'une décision médicale mettant fin à la reconnaissance du caractère grave et de longue durée d'une maladie. Une instruction a été adressée aux médecins du Medex pour que dorénavant, leurs décisions ne prennent effet qu'à la date programmée de convocation au nouvel examen médical.

Les troisième et quatrième recommandations (RO 11/06 et RO 11/09, *ibid.*) étaient adressées au SPF Justice, Administration pénitentiaire et concernaient la situation des enfants de détenus qui résident en prison avec leur parent, notamment leurs conditions de vie et la possibilité de leur rendre visite en cas d'hospitalisation

bedoeling die wet aan te vullen met overgangsmaatregelen voor alle aanvragen die werden ingediend vóór 22 september 2011 en waarvoor op die datum nog geen eindbeslissing was genomen.

De derde aanbeveling (AA 11/03, *ibid.*, blz. 135) beoogt de reglementering betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen in die zin aan te passen dat het recht op uitkeringen ingaat op de dag die op de aanvraag is vermeld, wanneer alle vereiste documenten naar behoren en volledig ingevuld aan het betrokken werkloosheidsbureau zijn verstuurd binnen de termijn van twee maanden; die termijn gaat in de dag volgend op de dag die op de aanvraag is vermeld. Als de documenten na die termijn worden verstuurd, gaat het recht op uitkeringen pas in vanaf de dag waarop ze zijn verstuurd. De wet dient in die zin te worden aangepast dat de verzendingsdatum, en niet de datum van ontvangst, in aanmerking wordt genomen.

Mevrouw Catherine De Bruecker overloopt de aanbevelingen die in 2011 aan de federale administratie werden gedaan. Het zijn er tien in totaal; zeven ervan hebben betrekking op structurele problemen waarmee een grote groep mensen te maken heeft en drie aanbevelingen houden verband met louter individuele dossiers. De federale Ombudsman is verheugd dat aan vijf van de zeven aanbevelingen heel snel gevolg werd gegeven.

De eerste aanbeveling (OA 11/01, *ibid.*, blz. 143) aan de federale overheid was gericht aan de FOD Mobiliteit en Vervoer, die verzocht wordt maatregelen te nemen tot rechtzetting van de ten onrechte doorgevoerde wijziging van de goedkeuringsdocumenten voor voertuigen uitgerust met een LPG-installatie. De burgers zullen de door hen onterecht betaalde retributie van 160 euro terugkrijgen.

De tweede aanbeveling (OA 11/03, *ibid.*, blz. 143) was gericht aan de FOD Volksgezondheid — Medex, teneinde geen terugwerkende kracht te verlenen aan een medische beslissing die een einde maakt aan de erkenning van een ernstige en langdurige ziekte. De artsen van Medex werd opgedragen hun beslissingen voortaan pas te doen ingaan op de geplande oproepingsdatum voor het nieuwe medisch onderzoek.

De derde en de vierde aanbeveling (OA 11/06 en OA 11/09, *ibid.*, blz. 143) waren gericht aan de FOD Justitie, Penitentiaire administratie. Zij hadden betrekking op de situatie van de kinderen van gedetineerden die bij hun ouder in de gevangenis verblijven, meer bepaald hun levensomstandigheden en de mogelijkheid hen te

(l'extraction sous escorte pour des raisons humanitaires).

Il faut savoir que toutes les prisons ne sont pas équipées pour accueillir des enfants. Par ailleurs, il importe de prendre en considération l'intérêt supérieur de l'enfant dans la gestion et la détention de son parent. Après les recommandations, l'administration pénitentiaire a déterminé quels sont les établissements aptes à accueillir des enfants. Dans chaque région, une prison le permet et à terme, le futur établissement pénitentiaire de Haren disposera d'une section adaptée à cette fin.

La cinquième recommandation ayant abouti (RO 11/10, *ibid.*, p. 144) était adressée au SPF Finances et concerne la manière dont l'administration fiscale peut récupérer le précompte immobilier auprès du nouveau propriétaire d'un bien.

Deux recommandations structurelles ne sont pas encore rencontrées.

La première (RO 11/07, *ibid.*, p. 143) a trait au paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires. Le SPF Justice n'est pas en mesure de suivre ces dossiers. L'informatisation s'installe progressivement, mais il importe d'organiser le traitement correct de l'information dans les meilleurs délais.

La deuxième (RO 11/08, *ibid.*, p. 144) se rapporte aux personnes handicapées, le Médiateur fédéral recommandant à la DG Personnes handicapées de payer des intérêts de retard également sur les mensualités dues pour les mois précédant l'expiration du délai légal (six mois) de traitement des demandes d'allocations et qui n'ont pas été payées à l'expiration de ce délai.

M. Guido Schuermans complète l'exposé avec quelques données chiffrées relatives aux griefs des citoyens. La plainte la plus fréquente demeure le traitement d'une demande dans un délai raisonnable; telle est la règle la moins respectée par l'administration et ce cas fait l'objet de 56 pour cent des plaintes enregistrées par le Médiateur fédéral. L'orateur réfère à cet égard à une recommandation du Rapport annuel 2006: il convient de réfléchir à la mise en place d'une législation contraignant, à tous le moins, l'administration d'informer le citoyen quant au délai nécessaire pour traiter sa demande.

bezoeken wanneer zij in het ziekenhuis zijn opgenomen ("Uithalingen onder begeleiding om humanitaire redenen").

Men moet er zich bewust van zijn dat niet alle gevangenen op de opvang van kinderen voorzien zijn. Het is daarenboven belangrijk om altijd rekening te houden met het hogere belang van het kind bij maatregelen ten aanzien van zijn gedetineerde ouder. De penitentiaire administratie heeft na de aanbevelingen bepaald welke strafinrichtingen geschikt zijn om kinderen op te vangen. In elk gewest is een dergelijke strafinrichting voorhanden. De toekomstige strafinrichting te Haren zal ook over een aangepaste afdeling beschikken.

De vijfde aanbeveling die werd opgevolgd (OA 11/10, *ibid.*, blz. 144), was gericht aan de FOD Financiën en had betrekking op de wijze waarop de belastingadministratie de onroerende voorheffing kan recupereren bij de nieuwe eigenaar van een goed.

Op twee structurele aanbevelingen werd tot dusver nog niet ingegaan.

De eerste aanbeveling (OA 11/07, *ibid.*, blz. 143) houdt verband met de betaling van de staten van kosten en erelonen van de gerechtsdeskundigen. De FOD Justitie is niet bij machte die dossiers op te volgen. Er wordt wel geleidelijk werk gemaakt van de informatisering, maar het is belangrijk dat de gegevens zo snel mogelijk correct kunnen worden verwerkt.

De tweede aanbeveling (OA 11/08, *ibid.*, blz. 144) houdt verband met de personen met een handicap. De federale Ombudsman beveelt de DG Personen met een handicap aan ook verwijlrentesten te betalen voor de maandbedragen die verschuldigd zijn voor de maanden die voorafgaan aan het verstrijken van de wettelijke termijn van zes maanden voor de behandeling van de tegemoetkomingsaanvragen en die bij het verstrijken van die termijn niet betaald zijn.

De heer Guido Schuermans rondt zijn uiteenzetting af met enkele cijfergegevens inzake de klachten van de burgers. De meest voorkomende klacht betreft nog steeds de behandeling van een aanvraag binnen een redelijke termijn; dat is de regel die de administratie het minst in acht neemt (56 % van de klachten die door de federale Ombudsman worden geregistreerd). De spreker verwijst in dat verband naar een aanbeveling uit het Jaarverslag 2006: er moet worden nagedacht over nieuwe wetgeving waarbij de overheid er minstens toe wordt verplicht de burger in te lichten over de termijn die noodzakelijk is om zijn verzoek te behandelen.

La gestion consciencieuse (217 plaintes) et l'application conforme des règles de droit (215 plaintes) constituent également des normes faisant l'objet de fréquentes violations.

Mme Catherine De Bruecker termine par la suite susceptible d'être donnée à un dossier jugé recevable. L'intervention du Médiateur fédéral peut, en effet, donner lieu à une demande de correction, lorsque la réclamation est fondée, soit à une tentative de médiation, lorsque le Médiateur fédéral agit dans la marge d'appréciation de l'administration. Quelquefois, une réclamation, même fondée, ne débouche pas sur une correction, car la loi ou la réglementation n'autorisent pas l'administration à statuer autrement. Elle peut également se heurter à la nécessité d'introduire une mesure structurelle pour résoudre le problème, qui ne sortira d'effets que pour l'avenir. Néanmoins, dans 81,2 pour cent des dossiers, une solution favorable au demandeur est obtenue.

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 2011 du Médiateur fédéral aux commissions auxquelles ces recommandations sont destinées.

La commission se rallie à cette proposition.

Mme Ine Somers (Open Vld) tient à mentionner le fait que la commission de la Santé a évoqué la question de la désignation des ombudspromoteurs au cours de sa réunion matinale du 2 mai 2012.

M. Christian Brotcorne, président, annonce que la désignation des ombudspromoteurs a effectivement été mise à l'ordre du jour de toutes les commissions. Un parlementaire sera dorénavant chargé de veiller à la mise en place des recommandations du Médiateur fédéral. Il serait souhaitable que l'ombudspromoteur soit — dans la mesure du possible — également membre de la commission des Pétitions.

Mme Colette Burgeon (PS) souscrit à l'idée du président, mais ajoute que les membres de la commission des Pétitions sont parfois membres d'une même commission.

De criteria in verband met zorgvuldigheid en overeenstemming met de rechtsregels blijken eveneens meermaals met voeten te worden getreden (in 2011 respectievelijk 214 en 178 klachten).

Mevrouw Catherine De Bruecker gaat tot slot in op het gevolg dat aan een ontvankelijk verklaard dossier kan worden gegeven. De interventie van de federale Ombudsman kan immers leiden tot een vraag om herstel, wanneer de klacht gegrond is, dan wel tot een bemiddelingspoging, wanneer de administratie over een discretionaire bevoegdheid beschikt. Soms is een klacht wel gegrond, maar mondt die niet uit in herstel omdat de administratie ingevolge de wet of de regelgeving geen andere beslissing kan nemen. Bovendien kan een klacht zonder gevolg blijven omdat het probleem alleen kan worden opgelost via een structurele maatregel, die alleen in de toekomst effect zal sorteren. Niettemin wordt in 81,2 % van de dossiers een oplossing gevonden die gunstig is voor de aanvrager.

II. — GEDACHTEWISSELING

Voorzitter Christian Brotcorne stelt overeenkomstig artikel 144, b, van het Reglement van de Kamer voor het gedeelte "aanbevelingen" van het Jaarverslag 2011 van de federale Ombudsman te verwijzen naar de commissies waarop die aanbevelingen betrekking hebben.

De commissie gaat daarmee akkoord.

Mevrouw Ine Somers (Open Vld) onderstreept dat de commissie voor de Volksgezondheid het de aanwijzing van een ombudspromotor besproken heeft tijdens de ochtendvergadering van 2 mei 2012.

Voorzitter Christian Brotcorne geeft aan dat de aanwijzing van de ombudspromotoren inderdaad op de agenda van alle commissies werd geplaatst. Voortaan zal per commissie een parlamentslid erover waken dat de aanbevelingen van de federale Ombudsman daadwerkelijk worden behandeld. Het ware raadzaam dat de ombudspromotor — in de mate van het mogelijke — ook lid is van de commissie voor de Verzoekschriften.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) steunt het idee van de voorzitter, maar voegt eraan toe dat de leden van de commissie voor de Verzoekschriften soms deel uitmaken van eenzelfde commissie.

Elle propose également de réserver une semaine du calendrier, au cours de laquelle toutes les commissions mettraient à l'ordre jour l'analyse des recommandations du Médiateur fédéral.

Le rapporteur,

Colette BURGEON

Le président,

Christian BROTCORNE

Daarnaast stelt zij voor in de parlementaire kalender één week vrij te houden waarin alle commissies de aanbevelingen van de federale Ombudsman zouden behandelen.

De rapporteur,

Colette BURGEON

De voorzitter,

Christian BROTCORNE