

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

25 juillet 2013

RAPPORT ANNUEL 2012
du Médiateur fédéral

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Lieve WIERINCK**

SOMMAIRE

Pages

I. Présentation du Rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral	3
II. Échange de vues	10
III. Annexe.....	19

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

25 juli 2013

JAARVERSLAG 2012
van de federale Ombudsman

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
VERZOEKSCHRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Lieve WIERINCK**

INHOUD

Blz.

I. Voorstelling van het Jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman.....	3
II. Gedachtewisseling	10
III. Bijlage.....	19

**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
CD&V	Sonja Becq, Raf Terwingen
MR	Valérie De Bue, Jacqueline Galant
sp.a	Meryame Kitir
Ecolo-Groen	Fouad Lahssaini
Open Vld	Ine Somers
VB	Bruno Valkeniers
cdH	Christian Brotcorne

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Sophie De Wit, Peter Dedecker, Koenraad Degroote, Bert Maertens, Miranda Van Eetvelde
Philippe Blanchart, Marie-Claire Lambert, Linda Musin
Leen Dierick, Stefaan Vercamer
David Clarinval, Philippe Goffin, Katrin Jadin
Maya Detiège, Ann Vanheste
Wouter De Vriendt, N
Bart Somers, Lieve Wierinck
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
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e 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)

Afkorting 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
courriel : 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 le rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 21 mai 2013.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2012 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL¹

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral, évoque le nombre de nouveaux dossiers en 2012, qui s'élève à 7320, approximativement 350 de moins que l'année précédente. Ils représentent 5804 plaines et 1516 demandes d'information. Autrement dit, le nombre de plaintes a diminué avec à peu près 500 unités, et les demandes d'information ont augmenté d'environ 120. C'est pour ainsi dire la première fois que cette tendance se dessine. Il est difficile d'en déterminer la cause. La création d'un point d'information fédéral, qui est une demande formulée depuis plusieurs années et dont les chiffres démontrent combien il est souhaitable de la créer, permettrait de limiter les demandes d'information. Le nombre de plaintes recevables est de 3830.

L'analyse par secteur donne les chiffres suivants (tableau n° 1):

Secteur	Nombre de plaintes
Intérieur	1 415 plaintes
Finances	1 152 plaintes
Mobilité et Transports	390 plaintes
Sécurité sociale	583 plaintes
Organismes privés chargés d'un service public	290 plaintes

Il convient d'observer que le domaine de la mobilité et des transports monte sur le devant de la scène, ce qui s'explique par les problèmes informatiques rencontrés par la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV).

Les plaintes relatives aux organismes privés chargés d'un service public (les mutualités, les syndicats comme organisme de paiement d'allocations de chômage, les caisses d'assurance sociales pour les indépendants,...) touchent pour l'essentiel à la sécurité sociale (220 plaintes sur 290), si bien que les plaintes dans ce secteur concernent 21 % du nombre total.

Le "top 3" des plaintes sur le fonctionnement de l'administration se présente comme suit: la lenteur de l'administration (55 %, ce qui représente un net recul),

¹ <http://www.federalombudsman.be/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/ra2012.pdf>

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, heeft uw commissie het jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 21 mei 2013.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2012 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN¹

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, zet uiteen dat in 2012 7 320 nieuwe dossiers werden opgemaakt, wat ongeveer 350 minder is dan het jaar ervoor. Het gaat in totaal om 5 804 klachten en 1 516 informatievragen. Het aantal klachten is gedaald met ongeveer 500, maar het aantal informatievragen is toegenomen met om en bij 120. Die trend tekent zich eigenlijk voor het eerst af. Wat de achterliggende oorzaak is, valt moeilijk te zeggen. Naar de oprichting van een federaal informatiepunt wordt al jarenlang gevraagd; uit de cijfers blijkt hoezeer een dergelijk informatiepunt wenselijk is teneinde het aantal informatievragen terug te ngen. Het aantal ontvankelijke klachten bedroeg 3 830.

De analyse per sector geeft de volgende cijfers (tabel nr. 1):

Sector	Aantal klachten
Binnenlandse Zaken	1 415 klachten
Financiën	1 152 klachten
Mobiliteit en Vervoer	390 klachten
Sociale Zekerheid	583 klachten
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	290 klachten

Opvallend is dat het aantal klachten in verband met mobiliteit en vervoer een recordhoogte bereikt, te wijten aan de informaticaproblemen bij de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV).

De klachten jegens private organisaties belast met een openbare dienstverlening (ziekenfondsen, vakbonden als uitbetalingsinstelling voor werkloosheidsuitkeringen, sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, ...) gaan voornamelijk over sociale zekerheid (220 klachten op 290); dit soort klachten is goed voor 21 % van het totale aantal klachten.

De "top 3" van de klachten over de werking van de administratie ziet er als volgt uit: klachten over de traagheid van de administratie (55 %, een aanzienlijke daling),

¹ <http://www.federalombudsman.be/sites/1070.b.fedimbo.belgium.be/files/jv2012.pdf>

la qualité du service (10 %) et la mauvaise application de la réglementation (8 % des plaintes recevables). Les deux derniers chiffres sont en progression, ce qui est inquiétant: l'administration doit offrir un service de qualité conforme à la loi.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, expose que les plaintes sont évaluées en fonction d'une "grille de normes" synthétisée sous la forme d'une "checklist" (voir document en annexe), qui sert d'outil de dialogue avec l'administration.

L'évaluation des plaintes livre les chiffres suivants (tableau n° 2):

Plaintes fondées:	32 %
Plaintes non fondées:	20 %
Médiation:	26 %
Information insuffisante du réclamant:	9 %
Sans objet:	11 %
Sans appréciation:	2 %

Dans 26 % des cas, le Médiateur fédéral a entrepris une médiation. Il s'agit de dossiers dans lesquels une solution consensuelle était envisageable sans devoir nécessairement procéder à une analyse approfondie du dossier. Ce chiffre augmente, la médiation étant de plus en plus un moyen de résoudre rapidement et aisément les plaintes à composante purement individuelle. La rubrique sans appréciation renvoie, quant à elle, aux dossiers lacunaires, sans objet ou dans lesquels il s'avérerait impossible de déterminer si la plainte était fondée ou non.

Dans 75 % des situations, le Médiateur fédéral parvient à un résultat positif pour le citoyen, en tout ou en partie (soit l'obtention d'une solution consensuelle, soit la correction d'un dysfonctionnement constaté). Dans 25 % des cas, une révision de la situation fut impossible, soit en raison d'un refus de l'administration (ce qui est exceptionnel, puisque cela n'arrive que dans 2 % des cas), soit parce que la correction est devenue impossible en raison du dépassement d'un délai, ou qu'une adaptation de la réglementation s'impose. Lorsque l'administration est tenue d'appliquer une réglementation inique, le Médiateur fédéral formule une recommandation à l'attention du Parlement, afin de modifier la législation à la base des griefs des citoyens. Dans certains cas, le Médiateur fédéral ne demande pas une correction individuelle, mais des mesures structurelles, par exemple lorsqu'un service est confronté à un arriéré substantiel (Service des régularisations humanitaires de l'Office des Etrangers). Il est insensé de demander le traitement prioritaire d'un dossier noyé dans un ensemble

klachten over de kwaliteit van de dienstverlening (10 %) en klachten over de slechte toepassing van de regelgeving (8 % van de ontvankelijke klachten). De twee laatste cijfers gaan in stijgende lijn, wat een zorgwekkende ontwikkeling is: de dienstverlening moet hoogwaardig zijn en in overeenstemming met de wet.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, licht toe dat de klachten worden beoordeeld op basis van een toetsing aan de ombudsnormen, een soort "checklist" aan de hand waarvan met de administratie wordt gecommuniceerd (zie bijgevoegd document).

De evaluatie van de klachten levert de volgende cijfers op (tabel nr. 2):

Gegronde klachten:	32 %
Ongegronde klachten:	20 %
Bemiddeling:	26 %
Onvoldoende informatie van de klager:	9 %
Zonder voorwerp geworden:	11 %
Geen oordeel:	2 %

In 26 % van de gevallen bemiddelt de federale Ombudsman. Hierbij wordt de klacht niet heel grondig onderzocht en wordt vrij gemakkelijk een consensus gevonden tussen de partijen. Dit percentage gaat in stijgende lijn, want bemiddeling is in toenemende mate een manier om puur individuele klachten snel en gemakkelijk op te lossen. In de rubriek "geen oordeel" gaat het om onvolledige dossiers, dossiers zonder voorwerp of in dewelke het onmogelijk is te bepalen of de klacht gegrond is of niet.

In 75 % van de gevallen kan de federale Ombudsman bewerkstelligen dat de zaak geheel of gedeeltelijk in het voordeel van de burger wordt beslecht (door een consensuele oplossing uit te werken, dan wel door een vastgestelde disfunctie weg te werken). In 25 % van de dossiers is geen rechtzetting mogelijk doordat de administratie dat weigert (wat uitzonderlijk is, aangezien het in slechts 2 % van de gevallen gebeurt), doordat een termijn is overschreden, of nog doordat de regelgeving daartoe moet worden gewijzigd. Wanneer de administratieve diensten uitvoering moeten geven aan een onbillijke reglementering, formuleert de federale Ombudsman een aanbeveling ter attentie van het Parlement, om de wetgeving op grond van de klachten van de burger te doen wijzigen. In bepaalde gevallen gaat de federale Ombudsman niet voor een individuele rechtzetting, maar wel voor structurele maatregelen, bijvoorbeeld wanneer een dienst te kampen heeft met een aanzienlijke achterstand (wat het geval is voor de Dienst Humanitaire Regularisaties van de Dienst

de dossiers semblables en attente d'un examen; mieux vaut développer des solutions visant à réduire le délai de traitement global, d'une part, et à améliorer l'information du requérant, d'autre part.

La durée de traitement des plaintes ne dépasse pas le mois dans un cas sur cinq. Une plainte sur deux est résolue dans les six mois, mais une fois sur trois, la plainte exigera plus d'un an. Cela peut tenir à la complexité de la situation ou à l'intervention de plusieurs administrations distinctes. Le Médiateur fédéral met tout en œuvre pour réduire ce délai d'un an.

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral, précise que le thème choisi en 2013 pour la présentation du rapport annuel est celui du *"fair-play"*. Se basant sur la description de l'interaction du citoyen avec l'administration faite par M. Dick Allewijn, juge administratif aux Pays-Bas, l'orateur affirme que très souvent, le citoyen se plaint auprès de l'administration de l'injustice dont il estime être victime, et elle lui répond que la règle appliquée découle simplement de l'application de la loi. Les rapports entre citoyens et administration dans le cadre d'une médiation se distinguent des débats devant les cours et tribunaux, essentiellement juridiques par nature — ce qui ne contribue guère à la dissipation des frustrations du citoyen. La médiation a pris son envol dans la société, précisément en raison du fait qu'elle permet d'examiner une question sur une base qui ne soit pas, exclusivement, juridique. Si l'administration est certes tenue d'appliquer la loi, la médiation offre un espace de dialogue adapté aux besoins du citoyen sans, pour autant, remettre en cause l'intérêt général défendu par les services publics. Il appartient surtout au médiateur fédéral de convaincre l'administration d'agir non seulement en conformité avec la loi, mais également loyalement. La notion de *"fair-play"* est une manière différente de faire appel au concept de "bonne administration", ou encore aux "quinze normes de l'ombudsman", dont quatorze existent depuis quatorze ans, et la quinzième depuis sept. Elles font office de *"liste de contrôle"* (cf. la feuille intitulée *"Fair-play? Faites le check!"* dans le dossier comprenant les recommandations distribuées à l'intention des membres, voir annexe au présent rapport) dans le processus de décision administrative.

Vreemdelingenzaken). Het is zinloos aan te dringen op de prioritaire behandeling van een dossier als nog zoveel soortgelijke dossiers moeten worden onderzocht; in dat geval is het beter oplossingen uit te werken om de algemene behandelingstermijn in te perken, alsook de communicatie ten aanzien van de verzoeker te verbeteren.

In één geval op vijf kunnen de klachten in minder dan een maand tijd worden afgehandeld. Eén op twee klachten wordt binnen een termijn van zes maanden verwerkt, maar in één op drie gevallen neemt de behandeling van de klacht meer dan een jaar in beslag, meer bepaald omdat het om een complexe klacht gaat (of dat er verschillende administraties betrokken zijn). De federale Ombudsman stelt alles in het werk om die termijn van één jaar nog terug te dringen.

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, preciseert dat men voor de voorstelling van het jaarverslag in 2013 heeft gekozen voor het thema *"fair play"*. Verwijzend naar de manier waarop de heer Dick Allewijn, administratief rechter in Nederland, het gegeven "interactie van de burger met de administratie" heeft omschreven, stipt de spreker aan dat het zeer vaak gebeurt dat de burger zich bij de administratie beklaagt over het onrecht dat hem naar eigen zeggen wordt aangedaan, waarop die administratie hem antwoordt dat de toegepaste regel louter voortvloeit uit de toepassing van de wet. De betrekkingen tussen de burgers en de administratie in het kader van een bemiddeling zijn anders dan die bij de debatten voor de hoven en rechtbanken, die voornamelijk van juridische aard zijn — wat uiteraard niet bijdraagt tot het wegwerken van de frustratie van de burger. Bemiddeling heeft een hoge vlucht genomen in de samenleving, precies omdat een zaak via bemiddeling kan worden onderzocht op een grondslag die niet uitsluitend van juridische aard is. Hoewel de administratie het recht moet toepassen, biedt bemiddeling ruimte voor een dialoog die afgestemd is op de noden van de burger, evenwel zonder het door de overheid voorgestane algemeen belang in het gedrang te brengen. De belangrijkste taak van de federale Ombudsman bestaat erin de administratie ervan te overtuigen dat zij weliswaar overeenkomstig het recht moet handelen, maar dat zij dat vooral op een loyale manier moet doen. Het begrip *"fair play"* is een alternatieve manier om een beroep te doen op het concept "behoorlijk bestuur", of nog op de vijftien "ombudsnormen", waarvan er veertien al veertien jaar bestaan en de vijftiende na zeven jaar werd toegevoegd. Samen vormen ze de *"checklist"* in het kader van de administratieve besluitvorming (zie, als bijlage bij dit verslag, het blad met het opschrift *"Fair play"* in het dossier met de aanbevelingen dat aan de leden werd rondgedeeld).

Il va de soi qu'il appartient aux médiateurs fédéraux de soutenir ces normes, afin d'encourager une application loyale du droit. L'élaboration d'un code de bonne administration à l'intention de l'administration serait utile et les médiateurs sont disponibles pour participer aux travaux. Il importe, en effet, de rendre l'administration consciente du fait qu'elle ne doit pas se fonder exclusivement sur l'aspect purement juridique, mais que dans une société moderne du XXI^e siècle, d'autres normes entrent également en ligne de compte.

L'orateur indique que, tous les ans, les médiateurs fédéraux formulent des propositions et des recommandations à l'adresse des administrations, que ce soit de manière spécifique (à l'égard d'une seule administration, *ut singuli*) ou globale (à l'égard de tous les services publics fédéraux).

Enfin, l'orateur rappelle qu'un colloque a été organisé en 2010 en vue de renforcer l'efficacité des services du Médiateur fédéral. De nombreuses mesures ont été suggérées et toutes sont susceptibles d'améliorer son fonctionnement, si elles étaient transposées en droit.

Pour ce qui est du suivi du rapport annuel, *Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale*, renvoie au rôle de la commission des Pétitions pour les renvoyer aux commissions permanentes compétentes. En 2013, le Médiateur fédéral émet quatre recommandations à l'attention du Parlement:

— RG 12/01 et RG 12/04, relevant du domaine de l'Intérieur;

— RG 12/03, relevant des Affaires sociales;

— RG 12/02, relevant de la Justice.

Dans sa recommandation RG12/01, le Médiateur fédéral invite le Parlement à remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires (l'ambassade à Kinshasa et le consulat à Casablanca) de refuser d'office la délivrance de visas pour études. Cette délégation est sensée, mais doit être encadrée, et limitée au refus des dossiers incomplets. Par contre, il ne convient pas d'attribuer une compétence d'appréciation du bien fondé de la demande qui doit demeurer de la compétence de l'Office des Etrangers. Si le maintien de la délégation est souhaitée

Het spreekt vanzelf dat de federale Ombudsmannen ervoor ijveren om de normen te ondersteunen om een loyale toepassing van het recht te bevorderen door een consequente toepassing van de normen. Aangezien het zinvol ware een code voor deugdelijk bestuur ter attentie van de administratie uit te werken, houden de Ombudsmannen zich aanbevolen om aan die werkzaamheden deel te nemen. Het is immers belangrijk de administratie ervan bewust te maken dat zij niet uitsluitend oog mag hebben voor het louter juridische aspect, maar dat zij in de moderne samenleving van de XXI^e eeuw ook met andere normen rekening moet houden.

De Ombudsman wijst erop dat de federale Ombudsmannen uiteraard elk jaar voorstellen en aanbevelingen formuleren ter attentie van de administraties, zowel specifiek (ter attentie van één enkele administratie, *ut singuli*) als algemeen (ter attentie van alle federale overheidsdiensten).

Tot slot geeft de spreker aan dat in 2010 een colloquium plaatsvond om de dienstverlening van de federale Ombudsman efficiënter te maken. In dat verband werden talloze maatregelen voorgesteld, die allemaal kunnen bijdragen tot een verbeterde werking, als ze in recht zouden worden omgezet.

Met betrekking tot de opvolging van het jaarverslag wijst *mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman*, erop dat de commissie voor de Verzoekschriften ter zake bevoegd is. In 2013 formuleert de federale Ombudsman vier aanbevelingen ter attentie van het Parlement:

— AA 12/01 en AA 12/04, die onder Binnenlandse Zaken ressorteren;

— AA 12/03, die onder Sociale Zaken ressorteert;

— AA 12/02, die onder Justitie ressorteert.

In zijn aanbeveling AA 12/01 verzoekt de federale Ombudsman het Parlement voor een wettelijke omkadering te zorgen voor de delegatie van bevoegdheden die de Dienst Vreemdelingenzaken heeft toegekend aan bepaalde diplomatieke en consulaire posten (de ambassade in Kinshasa en het consulaat in Casablanca) en op grond waarvan die studentenvisa ambtshalve kunnen weigeren. Die bevoegdheidsdelegatie is weliswaar zinsvol, maar moet worden omkaderd en beperkt tot het weigeren van onvolledige dossiers. Het behoort niet bij die diplomatieke en consulaire posten beoordelingsbevoegdheid te verlenen, aangezien de Dienst

pour des motifs d'efficacité, une base légale doit lui être accordée dans les délais les plus brefs. A défaut, la sécurité juridique n'est pas garantie.

Par sa recommandation RG 12/04, le Médiateur fédéral demande de fixer une durée de validité plus longue pour les cartes d'identité des personnes âgées. Les enfants de personnes très âgées sont parfois indignés des démarches qu'ils doivent entreprendre pour leurs parents hospitalisés ou vivant dans un *home*. Alors que les cartes d'identité sur support papier avaient une validité illimitée dans le temps à partir de 75 ans, cette validité permanente n'existe pas pour les cartes d'identité électroniques.

Leur renouvellement exige de fournir une photo ressemblante tous les cinq ans, quelque soit l'âge de la personne. S'il s'avère impossible de produire une photo ressemblante du citoyen âgé, une photo doit être prise par un photographe. Cette démarche peut être ressentie comme troublante ou dégradante par une personne alitée dans une chambre d'hôpital. Ensuite, la personne doit apposer sa signature sur un document, et si elle en est incapable, le fonctionnaire communal doit se déplacer au chevet de la personne.

La législation existante permet de fixer une durée de validité plus longue pour les cartes d'identité des personnes âgées; il convient donc d'adopter les arrêtés d'exécution pour atteindre cet objectif. La ministre de l'Intérieur y travaille, mais il subsiste des problèmes techniques en rapport avec la puce.

Il est important que le Parlement soit informé du ressenti de la population âgée par rapport à l'obligation de renouvellement de la carte d'identité.

Par sa recommandation RG 12/03, le Médiateur fédéral recommande au Parlement de transposer intégralement en droit belge la directive européenne 2010/18/UE du 8 mars 2010 portant sur le congé parental et de reconnaître au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE le droit au congé parental.

Le Médiateur fédéral a constaté à travers différentes plaintes que la directive, qui impose que les travailleurs puissent bénéficier d'un congé parental de quatre mois n'est pas entièrement transposée en Belgique. Ainsi, cette faculté ne s'applique pas au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE, car il n'est pas repris dans le champ d'application des

Vreemdelingenzaken zich over die aanvragen moeten uitspreken. Als men die delegatie evenwel om redenen van efficiëntie wenst te behouden, moet zo snel mogelijk in een wettelijke grondslag worden voorzien. Bij gebrek is de rechtszekerheid niet gewaarborgd.

In aanbeveling AA 12/04 verzoekt de federale Ombudsman het Parlement te bepalen dat de elektronische identiteitskaart van bejaarden langer geldig zou zijn. In bepaalde gevallen stellen de kinderen van hoogbejaarde personen verontwaardigd vast dat zij in dat verband bijzonder veel moeite moeten doen voor hun ouders die in het ziekenhuis of in een rusthuis verblijven. De papieren identiteitskaarten hadden voor 75-plussers een onbepaalde geldigheidsduur, maar voor de elektronische identiteitskaarten is dat niet het geval.

Het is vereist dat om de vijf jaar gelijken foto's worden genomen, ongeacht de leeftijd van de betrokkene. Als het onmogelijk is een gelijke foto van de bejaarde burger voor te leggen, moet een foto worden genomen door een fotograaf. Voor iemand die te bed ligt in een ziekenhuiskamer kan die demarche storend of vernederend overkomen. Vervolgens moet de betrokkene een document ondertekenen en als hij daartoe niet in staat is, moet de gemeentebestuurder zich naar het ziekenhuis begeven.

De bestaande wetgeving biedt de mogelijkheid een langere geldigheidsduur vast te stellen voor de identiteitskaarten van de bejaarden. Daartoe moeten dus de nodige uitvoeringsbesluiten worden aangenomen. De minister van Binnenlandse Zaken is daarmee bezig, maar er blijven nog technische problemen in verband met de chip.

Het is belangrijk dat het Parlement ervan in kennis wordt gesteld hoe de oudere bevolking de verplichting de identiteitskaart te hernieuwen, aanvoelt.

Met zijn aanbeveling AA 12/03 beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan de Europese Richtlijn 2010/18/EU van 8 maart 2010 inzake ouderschapsverlof volledig om te zetten in Belgisch recht en met name het recht op ouderschapsverlof toe te kennen aan de contractuele personeelsleden van de buitenlandse ambassades en van de SHAPE.

De federale Ombudsman heeft via verschillende klachten vastgesteld dat de richtlijn, die oplegt dat werknemers een ouderschapsverlof van vier maanden kunnen krijgen, niet volledig werd omgezet in België. Die mogelijkheid geldt niet voor de personeelsleden onder arbeidsovereenkomst van de buitenlandse ambassades en van de SHAPE, aangezien de normen die de richtlijn

réglementations qui transposent la directive en droit belge. Il est urgent d'adapter le droit belge, afin d'éviter une condamnation de la Belgique.

En matière sociale, le Médiateur fédéral attire également l'attention des membres sur une recommandation qu'il a adressée à la Direction générale Energie au SPF Economie afin que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un "*client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire*" et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

Enfin, par sa recommandation RG 12/02 le Médiateur fédéral recommande au Parlement de modifier les articles 1411*quater*, § 1^{er}, et 1452 du Code judiciaire, afin que les montants crédités sur un compte bancaire à la date où une saisie-arrêt ou une cession sortit ses effets bénéficient de la protection des revenus versés sur un compte, telle que voulue par le législateur.

Le Médiateur fédéral propose aux membres de la commission des Pétitions de renvoyer également son rapport à la commission des Finances et du Budget, même si aucune nouvelle recommandation particulière n'est émise dans le secteur fiscal. Il subsiste en effet des recommandations antérieures dont l'actualité est illustrée par les plaintes traitées en 2012.

Quant aux recommandations transversales qui sont encore pendantes, elles concernent l'ensemble de l'administration fédérale et sont au nombre de cinq. La dernière, concernant la mise en place d'une première ligne de traitement des plaintes est en voie d'être reconstruite. Les autres (l'information sur les délais de traitement, la ligne d'information, les mesures d'administration électronique et la politique de communication de l'administration) restent d'actualité et il appartient à la commission des Pétitions d'éventuellement y donner une suite au regard des plaintes reçues en 2012.

Pour ce qui est des perspectives d'avenir, la généralisation et l'harmonisation du traitement des plaintes en première ligne constituera d'abord un enjeu dans l'articulation entre la première et la deuxième ligne. Le Médiateur fédéral négocie actuellement une réforme des protocoles d'accord avec l'administration, pour valoriser la première ligne et donner un rôle au coordinateur de plaintes dans les administrations, mais également pour assurer un "*reporting*" de la première ligne vers

omzetten daar niet in voorzien. Het Belgisch recht moet dringend worden aangepast om te voorkomen dat België wordt veroordeeld.

Voorts wijst de federale Ombudsman de leden ook op een aanbeveling aan de Algemene Directie Energie bij de FOD Economie om te zorgen dat iedere eindafnemer die behoort tot een rechtgevendende categorie het sociaal tarief geniet conform de wet — met andere woorden vanaf de ingangsdatum van de beslissing op grond waarvan de eindafnemer de status krijgt van een "*residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt*" (dus niet slechts vanaf de eerste dag van het trimester tijdens hetwelk die beslissing werd genomen).

Tot slot beveelt de federale Ombudsman het Parlement aan de hand van zijn aanbeveling AA 12/02 aan de artikelen 1411*quater*, § 1, en 1452 van het Gerechtelijk Wetboek te wijzigen zodat de bedragen die op een zichtrekening worden gecrediteerd op de datum waarop een derdenbeslag of overdracht ingaat, onder de door de wetgever gewenste bescherming vallen van de op een zichtrekening gestorte inkomsten.

De federale Ombudsman suggereert de leden van de commissie voor de Verzoekschriften om zijn verslag evenzeer over te zenden aan de commissie voor de Financiën en de Begroting, hoewel geen enkele nieuwe bijzondere aanbeveling wordt gedaan aangaande de fiscale sector. Er zijn inderdaad nog vroegere aanbevelingen waarvan de in 2012 behandelde klachten aantonen dat ze actueel blijven.

De vijf transversale aanbevelingen, die nog hangend zijn, hebben betrekking op de hele federale administratie. Aan de laatste, over de instelling van een eerste-lijnsklachtenbehandeling, wordt tegemoetgekomen. De andere (informatie over de behandelingstermijnen, de informatielijn, de maatregelen inzake elektronisch bestuur en het communicatiebeleid van de administratie) blijven actueel en het komt de commissie voor de Verzoekschriften toe om er desgevallend een gevolg aan te geven, gelet op de in 2012 ontvangen klachten; ze zijn immers zeer belangrijk in het licht van de in 2012 ontvangen klachten.

Wat de toekomstvooruitzichten betreft, vormen de veralgemening en de harmonisatie van de klachtenbehandeling in eerste lijn vooral een uitdaging op het stuk van de verhouding tussen de eerste en de tweede lijn. De federale Ombudsman onderhandelt over een hervorming van de protocolovereenkomsten met de administratie, om de eerste lijn te valoriseren en om een rol te geven aan de klachtencoördinator binnen de administraties, maar ook om te zorgen voor een "*rapportage*"

la deuxième, puisque le travail du Médiateur fédéral va s'en trouver modifié. Celui-ci sera moins saisi de cas individuels, mais davantage de questions structurelles ou systémiques. C'est pourquoi il importe d'avoir une vue de ce qui se traite en première ligne, pour apprécier correctement les questions plus systémiques soumises.

La protection des fonctionnaires dénonçant des irrégularités constituera un autre enjeu pour le Médiateur fédéral. Le Sénat a examiné une proposition de loi modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, afin d'assurer une protection légale aux fonctionnaires qui dénoncent des irrégularités (Sénat, n° 5-217/1 et suivants). Adopté au Sénat, le projet de loi a été transmis à la Chambre des représentants (DOC 53 2802/001). Ce système existe dans l'administration flamande et à l'étranger, et le Médiateur fédéral constate que c'est un outil important dans le renforcement de l'intégrité et la satisfaction aux engagements internationaux pris par la Belgique dans le cadre d'un certain nombre d'outils anti-corruption et de renforcement de l'intégrité de l'administration. Le Médiateur fédéral est à même de prendre en charge la mission, parce qu'il a une bonne connaissance de l'administration fédérale. Il traite déjà des plaintes des fonctionnaires qui concernent leur propre carrière et donc il existe des canaux de négociation et de discussion avec l'administration pour résoudre ce type de plaintes. Toutefois, la mission ne peut pas s'intégrer du jour au lendemain dans un système classique de médiation. Il faudra donc envisager cette nouvelle législation et surtout sa date d'entrée en vigueur, en prenant en compte le fait qu'il faudra recruter des profils spécifiques et mettre en place des procédures particulières, pour que cela puisse se faire de manière pertinente et efficace.

Le rôle du Médiateur fédéral dans la protection des droits fondamentaux doit sans cesse être souligné. Un organe chargé de protéger le citoyen contre l'arbitraire administratif est par définition un instrument de la protection des droits fondamentaux. L'ombudsman parlementaire est un organe de protection des droits de l'homme. Ce n'est pas inscrit de manière explicite dans la législation belge, mais cela fait partie de sa mission. Ce rôle va croissant dans toutes les "médiatures" en Europe. La protection des droits fondamentaux fait chaque année l'objet d'un thème spécifique dans le rapport annuel.

van de eerste naar de tweede lijn, aangezien het werk van de federale Ombudsman door dat alles zal worden gewijzigd. De Ombudsman zal met minder individuele gevallen maar met meer structurele of systeemkwesties te maken krijgen. Daarom is het belangrijk een beeld te hebben van wat in de eerste lijn wordt behandeld, teneinde de meer systeemgerelateerde kwesties die worden voorgelegd correct te kunnen inschatten.

De bescherming van de klokkenluiders is een andere uitdaging voor de federale Ombudsman. De Senaat heeft een wetsvoorstel besproken dat strekt tot wijziging van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, teneinde een wettelijke bescherming te verlenen aan ambtenaren die onregelmatigheden melden (Senaat, stuk nr. 5-217/1 en volgende). Het wetsontwerp werd door de Senaat aangenomen en overgezonden aan de Kamer van volksvertegenwoordigers (DOC 53 2802/001). Het systeem bestaat al in de Vlaamse administratie en in het buitenland. De federale Ombudsman stelt vast dat ze het belangrijk instrument vormt met het oog op de versterking van de integriteit en de nakoming van de internationale engagementen die België is aangegaan in verband met een aantal anticorruptievoorzieningen en de versterking van de integriteit van de administratie. De federale Ombudsman kan die taak op zich nemen omdat hij een goede kennis heeft van de federale administratie. Hij behandelt al klachten van ambtenaren die betrekking hebben op hun eigen loopbaan en er bestaan dus onderhandelings- en discussiekanalen met de administratie om dat soort van klachten op te lossen. De taak kan evenwel niet van de ene op de andere dag in de traditionele bemiddelingsregeling worden opgenomen. Er zal dus werk moeten worden gemaakt van die nieuwe wetgeving, met bijzondere aandacht voor de datum van inwerking-treding ervan, omdat medewerkers met een specifiek profiel in dienst zullen moeten worden genomen en bijzondere procedures zullen moeten worden ingesteld opdat een en ander op relevante en doeltreffende wijze kan gebeuren.

De rol van federale Ombudsman in de bescherming van de grondrechten moet voortdurend worden onderstreept. Een orgaan, dat belast is met de bescherming van de burgers tegen bestuurlijke willekeur, is per definitie een instrument ter bescherming van de grondrechten. De parlementaire ombudsman is een orgaan ter bescherming van de mensenrechten. Dat aspect staat niet uitdrukkelijk in de Belgische wetgeving vermeld, maar het is wel vervat in de opdracht van de Ombudsman. Die rol wint aan belang bij alle "ombudsdiensten" in Europa. De bescherming van de grondrechten is elk jaar het voorwerp van een specifiek thema in het jaarverslag.

II. — ÉCHANGE DE VUES

M. Bert Wollants (N-VA) plaide pour une collaboration de qualité entre le Médiateur fédéral et la Chambre des représentants, afin de réduire le nombre de plaintes ou les problèmes susceptibles de surgir — grâce aux travaux préparatoires du législateur, ou aux projets ou propositions de loi correctifs.

Se référant aux chiffres du rapport relatifs à la durée de traitement, le membre estime intéressant de faire état avec précision des réclamations en cours des années précédentes.

Les recommandations au Parlement constituent une longue liste. Le Médiateur fédéral dispose-t-il d'une vue sur la mesure dans laquelle cette liste s'accroît ou se résorbe? Connaît-il l'issue du traitement de ces recommandations par le Parlement? Y a-t-il des recommandations qui demeurent pendantes durant de longues années? Le membre déclare qu'il faut être attentif face à la répétition de recommandations qui ne seraient pas liées au règlement du problème et pose la question de savoir comment il est possible d'éviter ces recommandations. Souvent, des projets de loi sont déposés, alors qu'il existe des recommandations dans les domaines abordés. Existe-t-il une bonne collaboration entre le gouvernement et le Médiateur fédéral, afin d'éviter la naissance de nouvelles plaintes en raison du maintien d'une situation donnée, voire d'une aggravation?

Le vice-premier ministre et ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord, *M. Johan Vande Lanotte*, a évoqué son intention d'organiser une fusion des médiateurs, afin de créer un service de médiation unique. Le Médiateur fédéral est-il exclu, ou considère-t-il que les synergies peuvent présenter une valeur ajoutée, soit en faisant partie d'un service de médiation unique, soit en collaborant avec lui? Le membre estime qu'il n'est pas toujours aisé pour le citoyen, par exemple en matière d'énergie, de distinguer les pouvoirs publics d'autres acteurs, comme le distributeur de réseau. C'est pourquoi il semble utile que le citoyen puisse adresser ses plaintes à un service unique, au sein duquel les plaintes seraient adressées au service compétent.

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral, expose que tous les ans, les motifs liés à la durée de traitement sont explicités. L'un d'entre eux a trait au degré de difficulté des dossiers, qui peut-être dû, notamment, à l'implication de plusieurs administrations, voire d'administrations relevant de différentes autorités (fédérales, régionales et communautaires). La récolte des

II. — GEDACHTEWISSELING

De heer Bert Wollants (N-VA) pleit voor kwaliteitsvolle samenwerking tussen de federale Ombudsman en de Kamer van volksvertegenwoordigers, om te komen tot een vermindering van het aantal mogelijke klachten of problemen dankzij de voorbereidende werkzaamheden van de wetgever of corrigerende wetsontwerpen of wetsvoorstellen.

Verwijzend naar de cijfers in het jaarverslag met betrekking tot de behandelingsduur, vindt de spreker het interessant nauwkeurig melding te maken van de nog hangende klachten die dateren van de voorgaande jaren.

De aanbevelingen aan het Parlement vormen een lange lijst. Heeft de federale Ombudsman zicht op de mate waarin die lijst toeneemt of afneemt? Heeft hij weet van het uiteindelijke gevolg dat het Parlement aan die aanbevelingen geeft? Zijn er aanbevelingen die jarenlang in behandeling blijven? De spreker verklaart dat men aandacht moet hebben voor het herhaaldelijk formuleren van aanbevelingen die geen verband houden met de regeling van het probleem, en wil weten hoe men dergelijke aanbevelingen kan voorkomen. Vaak worden wetsontwerpen ingediend, terwijl er voor de aangesneden thema's aanbevelingen zijn. Is er een goede samenwerking tussen de regering en de federale Ombudsman om te voorkomen dat nieuwe klachten ontstaan doordat een situatie aanhoudt of zelfs verslechtert?

De heer Johan Vande Lanotte, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee, heeft te kennen gegeven dat hij van plan is een fusie tussen de ombudsmannen te organiseren, teneinde tot één enkele ombudsdienst te komen. Wordt de federale Ombudsman daarvan uitgesloten? Vindt hij daarentegen dat een bundeling van krachten een toegevoegde waarde kan bieden, doordat men deel uitmaakt van een ééngemaakte dienst, dan wel ermee samenwerkt? De spreker vindt het voor de burger niet altijd makkelijk om bijvoorbeeld inzake energie de overheidsdiensten te onderscheiden van de andere spelers, zoals de distributienetbeheerder. Daarom lijkt het nuttig dat de burger zijn klachten kan richten tot een enkele dienst, die ze dan zou doorsturen naar de bevoegde afdeling.

Volgens *de heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman*, worden de redenen die verband houden met de behandelingsduur, elk jaar toegelicht. Een ervan heeft betrekking op de moeilijkheidsgraad van de dossiers, die met name te maken kan hebben met de betrokkenheid van verscheidene besturen of zelfs besturen die ressorteren onder een verschillende overheid

informations est parfois difficile dans ces cas-là, surtout lorsque la question dépasse le champ de compétences du Médiateur fédéral.

Il se peut également que la matière s'avère complexe, quoiqu'elle relève exclusivement du pouvoir fédéral; le Médiateur fédéral n'est pas un spécialiste de tous les domaines. Certaines plaintes exigent des recherches plus approfondies et l'adoption d'un point de vue clair et impartial n'est pas toujours évidente. Parfois, les négociations avec l'administration prennent du temps. Il arrive que le Médiateur fédéral, pénétré de la justesse de son raisonnement, préfère tout mettre en œuvre pour convaincre l'administration de modifier sa position, plutôt que de se contenter de formuler une recommandation, qui n'est qu'un ultime moyen.

La plupart des plaintes en examen depuis longtemps portent sur la durée du traitement du dossier. Dans ces cas, le Médiateur fédéral tente d'obtenir un traitement plus rapide, parfois en vain, parce que l'administration fait face à un manque de personnel — par exemple l'Office des étrangers.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, renvoie aux statistiques du rapport annuel pour des informations complémentaires (p. 30).

M. Bert Wollants (N-VA) constate qu'une mention "en cours" accompagne un certain nombre de réclamations, sans offrir davantage d'informations quant à l'engagement qui est pris. Il se dit préoccupé du nombre élevé de recommandations. Si on prend à cœur les recommandations, il faut dire que soit cela sera réglé, soit cela ne le sera pas. Au moins dans ce cas, il y a une réponse, et ainsi le sort à réserver à ces recommandations est clair. Des réclamations "en cours" sans autre indication, pendant plusieurs années, n'intéressent personne. Il est important, tant pour le Médiateur fédéral que pour le citoyen, de savoir quelle suite est réservée aux recommandations.

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral, répond que le Médiateur fédéral n'exerce aucun contrôle sur la suite qu'accorde le Parlement à ses recommandations. Quant à la présentation pratique des informations dans le rapport annuel, elle est peut-être susceptible d'être améliorée. Il n'empêche que tous les ans, le rapport annuel retire un certain nombre de recommandations du tableau, parce qu'elles ont connu une suite. L'orateur se souvient avoir retiré du premier rapport annuel sous son mandat quelques très anciennes recommandations

(Fédérale Staat, gewesten en gemeenschappen). Het inwinnen van inlichtingen is in die gevallen soms moeilijk, vooral als het probleem de bevoegdheden van de federale Ombudsman overschrijdt.

De aangelegenheid kan ook ingewikkeld blijken, zelfs al is ze uitsluitend federaal; de federale Ombudsman is geen expert op alle gebieden. Sommige klachten vereisen diepgaander onderzoek; de aanneming van een duidelijk en onpartijdig standpunt ligt dan ook niet altijd voor de hand. Soms vergen de onderhandelingen met de administratie tijd. Het komt voor dat de federale Ombudsman, vanuit een diep gevoel dat zijn redenering rechtvaardig is, liever alles in het werk stelt om de administratie ervan te overtuigen haar standpunt te wijzigen dan zich eenvoudigweg tevreden te stellen met de formulering van een aanbeveling, die maar een ultiem middel is.

De meeste klachten die al lange tijd in behandeling zijn, betreffen klachten in verband met de behandelingsduur van de klacht. In die gevallen poogt de federale Ombudsman een snellere behandeling te verkrijgen, tevergeefs echter omdat de administratie — bijvoorbeeld de Dienst Vreemdelingenzaken — worstelt met een tekort aan personeel.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, verwijst voor aanvullende informatie naar de statistieken in het jaarverslag (blz. 30).

De heer Bert Wollants (N-VA) stelt vast dat een aantal klachten als "hangend" wordt aangemerkt, zonder dat meer informatie wordt verstrekt over de engagementen die ter zake zijn aangegaan. Hij zegt verontrust te zijn door het hoge aantal aanbevelingen. Als men die ter harte neemt, moet men ofwel zeggen dat er een oplossing komt, ofwel dat er geen oplossing komt. Dan is er ten minste een antwoord en is het duidelijk wat er van die aanbevelingen moet worden verwacht. Klachten die — zonder nadere toelichting — verscheidene jaren "hangend" zijn, zijn voor niemand interessant. Zowel voor de federale Ombudsman als voor de burger is het belangrijk te weten welk gevolg aan de aanbevelingen wordt gegeven.

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, antwoordt dat de federale Ombudsman geen enkele controle uitoefent over het gevolg dat het Parlement aan zijn aanbevelingen geeft. Wat de praktische voorstelling van de informatie in het jaarverslag betreft, is er misschien verbetering mogelijk. Dat neemt niet weg dat in het jaarverslag elk jaar een aantal aanbevelingen worden weggelaten, namelijk die waaraan gevolg is gegeven. Hij herinnert zich dat hij in een van de eerste jaarverslagen onder zijn mandaat een aantal heel oude

de ses prédécesseurs, parce que la problématique avait cessé d'exister. Il arrive aussi de remplacer une ancienne recommandation par une nouvelle, à condition d'avoir une raison directe, c'est-à-dire une plainte. Jusqu'à présent, le Médiateur fédéral s'est en général efforcé de ne pas renouveler une ancienne recommandation à l'occasion de nouvelles plaintes. Il préfère réitérer une ancienne recommandation en insistant d'y remédier.

Quant à la collaboration entre le Médiateur fédéral et le Parlement, elle fait l'objet de discussions depuis des années. La Chambre a d'ailleurs désigné des ombudspromoteurs, ce qui était censé améliorer les échanges entre la commission des Pétitions et les commissions permanentes. Il faut reconnaître que cela n'a pas fonctionné à 100 %.

Le Médiateur fédéral tente, pour sa part, d'apporter sa contribution, et cette année, il a constitué des dossiers reprenant les recommandations à l'intention des membres de la commission des Pétitions, dans l'intention de leur demander de bien vouloir décider de renvoyer les recommandations aux différentes commissions concernées. Ceci constituerait sans doute un progrès majeur, y compris pour obtenir un point de vue de la Chambre des représentants sur les recommandations du Médiateur fédéral. En même temps, l'orateur ne serait guère enthousiasmé par le refus définitif d'exécuter une recommandation. Les recommandations sont du reste à ce point neutres que le médiateur ne conçoit pas qu'elles puissent être refusées pour des motifs politiques.

Il est probable que tous les ans, le Médiateur fédéral est confronté à des recommandations non suivies d'effets et l'orateur se dit prêt à examiner l'évolution de manière plus approfondie.

M. Bert Wollants (N-VA) confirme qu'il souhaite connaître l'évolution. Apparemment, la recommandation la plus ancienne date de 1997. Peut-être convient-il de réunir les ombudspromoteurs, afin d'examiner comment ils peuvent soutenir certaines recommandations.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, précise que le Médiateur fédéral fait deux tableaux de suivi: l'un concerne les recommandations à l'attention du Parlement, l'autre les recommandations à l'attention de l'administration. Quant aux premières, il est mentionné chaque année si la recommandation reste d'actualité au regard des plaintes reçues au cours de l'année écoulée, ou si le Médiateur fédéral a connaissance de travaux parlementaires en cours sur le même sujet. Si la recommandation a été rencontrée, elle sera

aanbevelingen van zijn voorgangers heeft weggelaten, misschien omdat het probleem niet langer aan de orde was. Het is ook mogelijk een oude aanbeveling te vervangen door een nieuwe, op voorwaarde dat er een directe aanleiding is, namelijk een klacht. Tot nu toe heeft de federale Ombudsman er altijd naar gestreefd een oude aanbeveling niet aan de hand van nieuwe klachten te vernieuwen. Hij geeft er de voorkeur aan een oude aanbeveling te herhalen en bij die gelegenheid aan te dringen op een oplossing.

Wat de samenwerking tussen de federale Ombudsman en het Parlement betreft: daar wordt al jaren over gedebatteerd. De Kamer heeft trouwens ombudspromotoren aangewezen, met de bedoeling de uitwisseling tussen de commissie voor de Verzoekschriften en de vaste commissies te verbeteren. Toegegeven moet worden dat die oplossing aanvankelijk niet 100 % heeft gewerkt.

De federale Ombudsman probeert zijn eigen bijdrage te leveren, en dit jaar heeft hij dossiers aangelegd met de aanbevelingen ten behoeve van de leden van de commissie voor de Verzoekschriften; bedoeling daarvan is hun te vragen de aanbevelingen te willen doorzenden naar de verschillende betrokken commissies. Dat zal ongetwijfeld een grote vooruitgang betekenen, ook als het erop aankomt het standpunt van de Kamer van volksvertegenwoordigers in te winnen over de aanbevelingen van de federale Ombudsman. Tegelijkertijd zou de spreker niet bijster enthousiast zijn, mocht definitief worden geweigerd uitvoering te geven aan een aanbeveling. De aanbevelingen zijn dusdanig neutraal dat de ombudsman zich niet kan indenken dat ze om politieke redenen zouden kunnen worden geweigerd.

Waarschijnlijk zijn er ieder jaar aanbevelingen waarvan geen gevolg wordt gegeven, en de spreker toont zich bereid te onderzoeken of een evolutie merkbaar is.

De heer Bert Wollants (N-VA) bevestigt dat hij de evolutie wenst te kennen. Kennelijk dateert de oudste aanbeveling van 1997. Misschien moeten de ombudspromotoren worden bijeengeroepen om te onderzoeken hoe zij sommige aanbevelingen kunnen ondersteunen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, licht toe dat de federale Ombudsman twee opvolgingstabellen opmaakt: een voor de aanbevelingen ten behoeve van het Parlement, de andere voor de aanbevelingen ten behoeve van de administratie. In de eerste tabel wordt jaarlijks aangegeven of de aanbeveling nog actueel is gelet op de tijdens het afgelopen jaar ontvangen klachten, dan wel of de federale Ombudsman weet heeft van parlementaire werkzaamheden die ter zake aan de gang zijn. Indien

retirée l'année suivante. Les membres peuvent ainsi disposer d'une vision assez claire du suivi des recommandations. Quant aux secondes, il n'existe pas, en droit belge, d'obligation de l'administration de répondre aux recommandations du Médiateur fédéral. Aux Pays-Bas, en revanche, l'administration a l'obligation de répondre dans un délai de trois mois de manière motivée sur les raisons pour lesquelles elle ne veut pas exécuter la recommandation. Si elle ne répond pas, elle s'engage à l'exécuter. Ce sujet a fait l'objet notamment d'un des thèmes du colloque de 2010 qui a débouché sur des propositions reconnaissant que l'obligation pour une administration de se prononcer est un système qui peut renforcer l'efficacité d'un ombudsman parlementaire. Cela renforce également l'information du Parlement, puisqu'il peut se rendre compte comment l'exécutif se positionne par rapport aux recommandations de son ombudsman. Ce système pourrait en effet être utilement introduit en droit administratif belge.

Au sujet des relations entre le Médiateur fédéral et le gouvernement, *M. Guido Schuermans, médiateur fédéral*, répond qu'il y a eu des formes de collaboration, mais le sujet est délicat. La plupart du temps, lorsque le gouvernement demande au Médiateur fédéral de participer à des initiatives législatives, celui-ci essaye de limiter son rôle à celui d'un observateur. S'il adopte un profil plus prononcé qui conduit à l'élaboration d'une loi et qu'en suite le citoyen lui adresse une plainte, le Médiateur fédéral aurait à connaître d'une plainte en contradiction avec l'avis qu'il aurait pu émettre. La question est difficile, mais cela ne signifie pas pour autant que le Médiateur fédéral ne soit pas disposé à partager, formulée de manière générale, son expérience avec le gouvernement. Par exemple, il soulignera que si le gouvernement s'apprête à drastiquement modifier la situation des citoyens, une communication préalable très large s'impose. Le rapport annuel renvoie à d'autres exemples. Ainsi, beaucoup de problèmes auraient pu être évités, si le Médiateur fédéral avait été entendu anticipativement en matière de successions. Une solution a pu être trouvée assez rapidement, en concertation avec le président du SPF Finances. Par la suite, le législateur est intervenu avec une loi réparatrice. En conclusion, la collaboration entre le Médiateur fédéral et le gouvernement n'est pas exclue, mais n'a pas lieu souvent, non plus. En tout état de cause, le Médiateur fédéral demeure prudent, afin de pouvoir défendre les droits du citoyen de manière satisfaisante.

aan de aanbeveling tegemoet is gekomen, wordt ze het daaropvolgende jaar geschrappt. Zo kunnen de leden vrij duidelijk zicht hebben op de *follow-up* van de aanbevelingen. Voor de in de tweede tabel vervatte aanbevelingen van de federale Ombudsman geldt krachtens het Belgisch recht geen verplichting voor de administratie om erop te antwoorden. In Nederland daarentegen is de administratie verplicht binnen drie maanden een met redenen omkleed antwoord te verschaffen dat aangeeft waarom zij geen uitvoering wil geven aan de aanbeveling. Indien zij niet antwoordt, verbindt zij zich ertoe ze ten uitvoer te leggen. Dat was met name een van de thema's op het colloquium in 2010 dat heeft geleid tot voorstellen waarin daadwerkelijk werd aangegeven dat de verplichting voor een administratie om zich over een aanbeveling uit te spreken, de doeltreffendheid van een parlementaire ombudsman kan verhogen. Voorts biedt zulks aan het Parlement meer informatie, aangezien het er zich rekenschap van kan geven welk standpunt de uitvoerende macht inneemt ten aanzien van de aanbevelingen van de ombudsman. Die antwoordverplichting zou inderdaad op dienstige wijze kunnen worden opgenomen in het Belgische bestuursrecht.

In verband met de betrekkingen tussen de federale ombudsman en de regering antwoordt *de heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman*, dat er weliswaar samenwerkingsvormen hebben bestaan, maar dat het om een kiese aangelegenheid gaat. Wanneer de regering de federale Ombudsman vraagt mee te werken aan wetgevende initiatieven, probeert deze zijn rol meestal te beperken tot die van waarnemer. Indien hij een meer uitgesproken profiel aanneemt dat tot de uitwerking van een wet leidt en de burger vervolgens een klacht tot hem richt, dan zou de federale Ombudsman kennis moeten nemen van een klacht die strijdig is met het advies dat hij eventueel zou kunnen hebben uitgebracht. Het is een kiese aangelegenheid, maar dat betekent geenszins dat de federale Ombudsman niet bereid is zijn in algemene bewoordingen gestelde ervaring te delen met de regering. Zo zal hij bijvoorbeeld beklemtonen dat, wanneer de regering zich voorneemt de situatie van de burgers drastisch te wijzigen, zeer omstandige voorafgaande communicatie nodig is. In het jaarverslag wordt verwezen naar nog andere voorbeelden. Zo hadden veel moeilijkheden kunnen worden voorkomen, mocht de ombudsman vooraf zijn gehoord in verband met erfopvolgingen. Tijdens vergaderingen met de voorzitter van de FOD Financiën kon snel een oplossing worden gevonden. Vervolgens heeft de wetgever ingegrepen met een herstelwet. Kortom, samenwerking tussen de federale Ombudsman en de regering is dan wel niet uitgesloten, maar komt evenmin vaak voor. In elk geval blijft de federale Ombudsman behoedzaam, teneinde de rechten van de burgers naar behoren te kunnen verdedigen.

En revanche, le Médiateur fédéral participe pleinement aux travaux relatifs au traitement des réclamations en première ligne. Il s'agit d'un travail de formation des fonctionnaires sur le terrain, au sein de l'administration, et non d'une participation directe à l'activité du législateur.

La question relative à la fusion des services de médiation relève d'un choix plutôt politique et il n'appartient pas au Médiateur fédéral de s'exprimer à ce sujet. Il convient de réaliser, par ailleurs, que certains médiateurs sont désignés par le pouvoir législatif, tandis que d'autres doivent leur nomination au pouvoir exécutif, si bien qu'il n'y a pas vraiment lieu de réaliser la fusion entre ces différents types de médiateurs. Le contraire affecterait incontestablement la crédibilité du Médiateur fédéral. Quoi qu'il en soit, il existe un réseau "CPMO" regroupant les médiateurs et ombudsmans institutionnels de l'État fédéral, des régions et des communautés ainsi que des villes et communes. Plusieurs ombudsmans du secteur privé en sont également membres. Sans être un organe officiel, le CPMO fonctionne et permet aux différents médiateurs de collaborer, et même d'engendrer des synergies. Le Médiateur fédéral a toujours plaidé pour l'instauration d'un médiateur "énergie", car il recevait de nombreuses plaintes que ni lui, ni personne, n'était capable de traiter. Il s'est donc fortement réjoui de sa création.

À côté des médiateurs parlementaires, il existe le médiateur fédéral des pensions, celui des télécommunication, des chemins de fer et des postes. Il faut garder à l'esprit la présence d'entreprises publiques fortes dans ce secteur, et il serait néfaste de renoncer aux différents types de médiateurs dans un simple but de créer de prétendues synergies. Il s'agit du reste des plus anciens services de médiation de Belgique, et ils disposent d'une remarquable expérience, surtout dans le domaine des chemins de fer et des postes. C'est pourquoi il n'est guère souhaitable de renoncer à leur connaissances.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, ajoute que le CPMO dispose d'un site portail consultable sur Internet au service du citoyen, afin qu'il puisse trouver l'ombudsman dont il a besoin. Elle attire également l'attention sur la distinction entre l'ombudsman parlementaire et l'ombudsman dans le secteur de la consommation.

Wel werkt de federale Ombudsman ten volle mee om de eerstelijnsklachtenbehandeling bij de federale overheid op de rails te zetten. Concreet gaat het om een praktische samenwerking en begeleiding van de in het veld actieve ambtenaren; het gaat dus niet om een rechtstreekse deelname aan het wetgevend werk.

Het vraagstuk van de fusie van de ombudsdiensten heeft te maken met een veeleer politieke keuze, en het komt de federale Ombudsman niet toe zich daarover uit te spreken. Voorts moet men beseffen dat sommige ombudsmannen door de wetgevende macht worden benoemd, terwijl anderen hun benoeming te danken hebben aan de uitvoerende macht; het heeft dus niet echt zin die verschillende soorten ombudsdiensten te fusioneren. Een beslissing in tegengestelde zin zou ontegensprekelijk de geloofwaardigheid van de federale Ombudsman schaden. Hoe dan ook bestaat er een "POOL"-netwerk (waarbij POOL staat voor Permanent Overleg Ombudslui), waartoe alle officiële bemiddelaars en ombudsmannen behoren van de Federale Staat, de gewesten en de gemeenschappen, evenals van de steden en de gemeenten. Ook verscheidene ombudsmannen uit de privésector zijn er lid van. Hoewel het POOL geen officiële instantie is, functioneert het netwerk wel degelijk en biedt het de verschillende ombudsmannen de gelegenheid samen te werken en zelfs tot vormen van synergie te komen. De federale Ombudsman heeft altijd gepleit voor de oprichting van een ombudsman voor energie, want hij ontving veel klachten die noch hijzelf, noch iemand anders bij machte was te behandelen. Hij is dus uitermate opgetogen over de oprichting van die ombudsdienst.

Naast de parlementaire ombudsmannen zijn er de federale Ombudsman Pensioenen, alsook die voor telecommunicatie, voor spoorwegen en voor postdiensten. Er moet rekening worden gehouden met de nog altijd sterke aanwezigheid van de overheidsbedrijven in deze sectoren, en het ware funest en deze sectoren van die verschillende soorten ombudsmannen af te zien louter om tot vermeende synergievormen te komen. Overigens gaat het om de oudste ombudsdiensten in België, die daardoor over een opmerkelijke expertise beschikken, die, zeker op het vlak van de spoorwegen en de postdiensten, waar de dominantie van de overheidsdiensten het grootst is, onschatbaar is. Daarom is het niet echt wenselijk hun knowhow aan de kant te schuiven.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, voegt daaraan toe dat het POOL beschikt over een op het internet raadpleegbare webstek ten dienste van de burger, opdat hij de ombudsman kan vinden die hij nodig heeft.

Le premier s'inscrit dans le service public, qui est soumis à des obligations différentes que le privé, tandis que le second peut négocier des compensations avec des opérateurs privés pour résoudre un litige.

M. Christian Brotcorne, président, demande si les médiateurs disposent d'une connaissance du profil sociologique de la personne qui les saisit. Ce profil est-il varié, ou existe-t-il un profil type?

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, répond qu'il existe peu d'études à ce sujet². Des mémoires ont par contre été réalisés il y a quelques années par des étudiants de la KUL. Il serait intéressant de susciter une étude sur la question.

M. Fouad Lahssaini (Ecolo-Groen) revient sur la recommandation RG 12/03 relative à la transposition en droit belge la directive 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 évoquée par Mme Catherine de Bruecker. Le problème se limite-t-il au droit au congé parental du personnel contractuel uniquement des ambassades étrangères et du SHAPE?

Ensuite, M. Fouad Lahssaini dénonce le nombre limité de membres présents, alors qu'il y a lieu de mener un débat, au vu du nombre de recommandations pendantes par rapport à celles qui sont partiellement rencontrées. Que peut-on faire pour que les commissions s'en saisissent adéquatement? Y a-t-il lieu de modifier la stratégie, la communication, ou la mobilisation des présidents de commission? Le membre regrette le manque de reconnaissance pour le travail de qualité du Médiateur fédéral.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, répond que le Médiateur fédéral ne travaille que par rapport aux plaintes qu'il reçoit. En l'occurrence, il a été saisi de plaintes provenant de membres du personnel d'ambassade confrontés à un refus d'intervention de l'Onem pour un congé parental, alors qu'une personne appartenant à cette catégorie professionnelle l'avait obtenue une première fois, par erreur. À juste titre, l'Onem a constaté qu'une base légale faisait défaut lui permettant d'intervenir. Il est certain que le droit belge n'est pas conforme au droit européen en cette matière.

² *Kaat Van den Audenaerde, "Een ombudsman voor Jan en Alleman", Reeks werkdocumenten, Brussel, Vlaams Ombudsman, 2002, 104 p. (http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/02_werkdocument.pdf).

Zij vestigt eveneens de aandacht op het onderscheid tussen een parlementair ombudsman en een ombudsman voor de consument. Terwijl de eerste ressorteert onder de openbare dienstverlening, waarvoor allerlei verplichtingen gelden, kan de tweede met privéoperators onderhandelen over een compensatie om een geschil op te lossen.

Voorzitter Christian Brotcorne vraagt of de ombudsmannen kennis hebben van het sociologische profiel van de personen die bij hen aankloppen. Is dat profiel gevarieerd, of veeleer vast?

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, antwoordt dat ter zake weinig onderzoeken zijn gepubliceerd². Enkele jaren geleden werden hierover scripties gemaakt door KUL-studenten. Het ware interessant om een studie aan het onderwerp te wijden.

De heer Fouad Lahssaini (Ecolo-Groen) gaat opnieuw in op aanbeveling AA 12/03 over de omzetting in het Belgisch recht van Richtlijn 2010/18/EU van de Raad van 8 maart 2010, waarnaar mevrouw Catherine De Bruecker heeft verwezen. Beperkt het probleem zich tot het toekennen van ouderschapsverlof aan de contractuele personeelsleden van de buitenlandse ambassades en van de SHAPE?

Vervolgens uit de heer Fouad Lahssaini zijn ontgoocheling over het beperkte aantal aanwezige leden, terwijl het hoog tijd is voor een debat, gelet op de vele nog uit te voeren aanbevelingen in vergelijking met diegene waaraan al deels is tegemoetgekomen. Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de commissies hier terdege werk van maken? Moet er iets veranderen aan de strategie, de communicatie of het betrekken van de commissievoorzitters? Het lid betreurt het gebrek aan erkenning voor het kwalitatief hoogstaande werk dat de federale Ombudsman heeft geleverd.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, antwoordt dat het werk van de federale ombudsmannen volledig afhankelijk is van de klachten die zij ontvangen. In dit geval werd bij de federale Ombudsman klacht ingediend door leden van het ambassadepersoneel aan wie de RVA weigerde ouderschapsverlof toe te kennen, terwijl een persoon van die beroepscategorie dat verlof aanvankelijk had verkregen, weliswaar per vergissing. De RVA heeft daarop terecht vastgesteld dat er geen rechtsgrond bestaat op basis waarvan hij kan optreden. Hoe dan ook

² *Kaat Van den Audenaerde, "Een ombudsman voor Jan en Alleman", Reeks werkdocumenten, Brussel, Vlaams Ombudsman, 2002, 104 blz. (http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/02_werkdocument.pdf).

Il n'est pas exclu que d'autres aspects du droit social pour ce type de personnel ne soient pas respectés. Le Médiateur fédéral n'en a pas connaissance et ne dispose pas d'un droit d'initiative pour instruire la question. Pour être complet, le Médiateur fédéral, le Médiateur fédéral a été contacté par du personnel d'ambassade, et le personnel du SHAPE a été ajouté, après que l'Onem eût informé le Médiateur fédéral que le personnel du SHAPE se trouvait dans la même situation. Il aurait été absurde de ne pas signaler au Parlement le fait que le personnel du SHAPE subit le même sort, uniquement parce que seul le personnel d'ambassade avait contacté le Médiateur fédéral.

Christian Brotcorne, président, déplore la faible présence de parlementaires, mais chaque membre reçoit une copie du rapport annuel, ce qui compense la chose. Le président se dit convaincu que chaque collègue consciencieux consulte ce document, pour se renseigner au sujet des commentaires relatifs à son domaine de spécialisation. Ce travail génère des questions parlementaires ou des propositions de loi. Pour encourager les membres à assister aux travaux de la commission des Pétitions en plus grand nombre, l'idée d'en faire une commission permanente pourrait être envisagée — mais ce n'est peut-être pas la meilleure formule, vu la difficulté d'atteindre le quorum dans certaines autres commissions permanentes.

En 2012, des ombudspromoteurs avaient été désignés dans les différentes commissions permanentes. On aurait pu s'attendre à certains résultats, mais les suites ne sont guère tangibles. Le président de la commission avait même suggéré que tous les membres de la commission des Pétitions endossent ce rôle d'ombudspromoteur au sein des commissions permanentes dont ils sont membres. Il appartient aux membres de la commission des Pétitions d'œuvrer comme relais dans les autres commissions. Ce débat mérite plutôt d'être organisé en début de législature et pourrait avoir lieu en 2014, après les prochaines élections.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale, constate que quatre commissions peuvent trouver dans le rapport et les recommandations 2012 suffisamment de matière pour y consacrer quelques travaux. Le Médiateur fédéral se réfère au Règlement de la Chambre. Le rôle des ombudspromoteurs est de demander de mettre les travaux du Médiateur fédéral à l'ordre du jour de leur commission. Une telle demande doit faire l'objet d'un suivi positif. Le président est obligé

is het Belgische recht ter zake niet in overeenstemming met het Europese recht. Het valt niet uit te sluiten dat ook andere aspecten van het sociaal recht voor die categorie van personeelsleden niet in acht zijn genomen. De federale Ombudsman heeft daar geen kennis van en beschikt niet over een initiatiefrecht om deze zaak te onderzoeken. Volledigheidshalve geeft de federale Ombudsman aan dat zijn diensten aanvankelijk werden gecontacteerd door het ambassadepersoneel; nadat de RVA hen ervan had verwittigd dat de personeelsleden van de SHAPE zich in dezelfde situatie bevonden, werden ook zij in de aanbeveling opgenomen. Het zou absurd geweest zijn het Parlement er niet van op de hoogte te brengen dat de personeelsleden van de SHAPE zich in dezelfde situatie bevinden, louter omdat alleen het ambassadepersoneel contact heeft opgenomen met de federale Ombudsman.

Voorzitter Christian Brotcorne betreurt de povere opkomst van parlementsleden, maar aangezien elk lid een kopie van het jaarverslag ontvangt, is dat geen man overboord. De voorzitter is ervan overtuigd dat elke gewetensvolle collega dit document zal inzien om kennis te nemen van de opmerkingen die betrekking hebben op zijn vakgebieden. Het jaarverslag is vaak de aanleiding tot parlementaire vragen of wetsvoorstellen. Om de leden ertoe aan te moedigen talrijker op te dagen in de commissie voor de Verzoekschriften, zou kunnen worden overwogen van deze commissie een vaste commissie te maken. Wellicht is dat echter niet de beste formule, aangezien ook in andere vaste commissies het quorum soms moeilijk wordt bereikt.

In 2012 werden in de verschillende vaste commissies ombudspromotoren aangesteld. Hoewel men toch bepaalde resultaten had kunnen verwachten, heeft dat amper iets concreets opgeleverd. De voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften had zelfs geopperd dat alle leden van zijn commissie die rol van ombudspromotor zouden vervullen binnen de vaste commissies waar zij lid van zijn. Zij hebben de taak in de andere commissies op te treden als klankbord. Dit debat zou veeleer moeten worden gehouden bij aanvang van de legislatuur en zou plaats kunnen hebben in 2014, na de volgende verkiezingen.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal Ombudsman, stelt vast dat de vier commissies in de aanbevelingen en het jaarverslag 2012 voldoende stof in handen hebben om aan de slag te gaan. De federale Ombudsman verwijst naar het Reglement van de Kamer. De ombudspromotoren hebben de taak de werkzaamheden van de federale Ombudsman op de agenda van hun commissie te laten plaatsen. Op dergelijke verzoeken moet gunstig worden gereageerd. De voorzitter is

de mettre à l'agenda les demandes de l'ombudspromoteur. Il faut donc sensibiliser les membres qui sont ombudspromoteurs.

M. Guido Schuermans, médiateur fédéral, soutient que la solution est entre les mains du législateur, qui progressivement s'habitue à l'existence du Médiateur fédéral, relativement nouveau dans le paysage des institutions, même après quinze ans. La figure de l'ombudspromoteur a été une tentative pour familiariser les membres avec la médiation, mais l'effort n'a pas eu tous les effets escomptés. Le règlement de la Chambre pourrait être amélioré, ou bien pourrait-on songer à modifier la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, en prévoyant que le Médiateur fédéral est entendu tous les ans dans les commissions compétentes relatives aux recommandations émises au cours d'une année, ou encore qu'il est entendu tous les ans dans toutes les commissions. Peut-être est-il indiqué de se renseigner sur l'accueil des rapports annuels des médiateurs des entités fédérées par les Parlements flamand ou wallon. Ainsi, le médiateur flamand se présente avec son rapport annuel dans chaque commission du Parlement flamand.

M. Christian Brotcorne, président, insiste sur ses propos émis lors de la présentation du rapport annuel du Médiateur fédéral en 2012. Dans le rapport du 4 juin 2012 fait au nom de la commission des Pétitions, il "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." (DOC 53 2233/001, p. 9). Pour assurer le suivi des recommandations, il n'est pas toujours nécessaire de déposer une proposition de loi, les membres peuvent également poser des questions orales aux membres du gouvernement. Ceux-ci indiqueront bien si le gouvernement prépare un projet de loi, ou si l'initiative revient à la Chambre.

verplicht de agendaverzoeken van de ombudspromotor in te willigen. De leden die als ombudspromotor optreden, moeten dus van hun taak bewust worden gemaakt.

De heer Guido Schuermans, federaal Ombudsman, blijft erbij dat de sleutel in handen ligt van de wetgever, die geleidelijk went aan het bestaan van de federale Ombudsman, die — zelfs na vijftien jaar — vrij nieuw is in het institutionele landschap. De functie van ombudspromotor werd in het leven geroepen om te trachten de parlementsleden vertrouwd te maken met de taken van een ombudsman, maar dat initiatief heeft niet het verhoopde effect gehad. Het Reglement van de Kamer zou kunnen worden verbeterd; ook zou kunnen worden overwogen de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen aldus te wijzigen dat de federale Ombudsman jaarlijks wordt gehoord in de commissies die bevoegd zijn voor de materies die ter sprake komen in de voor dat jaar geformuleerde aanbevelingen, dan wel in alle commissies. Wellicht is het nuttig te achterhalen hoe het Vlaams en het Waals Parlement omgaan met de jaarverslagen van de ombudsmannen van hun respectieve deelgebieden. De Vlaamse Ombudsman, bijvoorbeeld, stelt zijn jaarverslag voor in elke commissie van het Vlaams Parlement.

Voorzitter Christian Brotcorne verwijst uitdrukkelijk naar wat hij bij de voorstelling van het jaarverslag van de federale Ombudsman in 2012 heeft gezegd. In het verslag van 4 juni 2012 namens de commissie voor de Verzoekschriften gaf hij aan dat "de aanwijzing van de ombudspromotoren inderdaad op de agenda van alle commissies werd geplaatst". En verder: "Voortaan zal per commissie een parlements lid 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." (DOC 53 2233/001, blz. 9). Om ervoor te zorgen dat aan de aanbevelingen gevolg wordt gegeven, hoeft niet altijd een wetsvoorstel te worden ingediend; de Kamerleden kunnen aan de regeringsleden ook mondelinge vragen stellen. Die laatsten zullen wel aangeven of de regering een wetsontwerp voorbereidt, dan wel of de Kamer een initiatief dient te nemen.

Enfin, le président propose, conformément à l'article 144, b, du Règlement de la Chambre, de renvoyer la partie "recommandations" du Rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral aux commissions auxquelles ces recommandations sont destinées. Il exprime le souhait que les collègues en assurent le suivi.

La commission des Pétitions agréee cette proposition.

Le rapporteur,

Lieve WIERINCK

Le président,

Christian BROTCORNE

Tot slot stelt de voorzitter voor om, overeenkomstig artikel 144, b, van het Reglement van de Kamer, het onderdeel "Aanbevelingen" van het Jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman over te zenden aan de commissies waarvoor die aanbevelingen bedoeld zijn. Hij vraagt dat de collega's dit verder in goede banen zouden leiden.

De commissie voor de Verzoekschriften stemt met dit voorstel in.

De rapporteur,

Lieve WIERINCK

De voorzitter,

Christian BROTCORNE

III. — ANNEXE

III. — BIJLAGE

Fair-play ? Faites le check !

- ☒ Appliquer correctement la réglementation, y compris ses propres circulaires
- ☒ Traiter chacun de la même façon
- ☒ Agir sans préjugés
- ☒ Ne pas user de sa liberté d'appréciation de manière déraisonnable
- ☒ Adopter des lignes de conduites constantes et permettre aux citoyens de s'y fier
- ☒ Honorer les prévisions légitimes que son attitude a pu faire naître
- ☒ Permettre au citoyen de faire valoir ses observations dans les affaires qui le concernent
- ☒ Agir dans un délai raisonnable
- ☒ Prendre ses décisions en connaissance de cause, en tenant compte de tous les éléments pertinents
- ☒ Collaborer efficacement avec les autres services publics impliqués
Motiver ses décisions de façon compréhensible et adéquate
- ☒ Agir de manière transparente et informer spontanément le citoyen de manière claire, complète et objective
- ☒ Répondre aux questions du citoyen, de préférence par le canal qu'il a choisi
- ☒ Respecter en toutes circonstances les règles élémentaires de politesse et adopter une attitude professionnelle
- ☒ Maximaliser l'accessibilité de ses services et la lisibilité de ses documents, en tenant compte des besoins du public concerné



le Médiateur fédéral

Fair play ? Doe de check !

- ☒ de reglementering correct toepassen, ook de eigen onderrichtingen
- ☒ iedereen gelijk behandelen
- ☒ handelen zonder vooroordelen
- ☒ beoordelingsvrijheid niet onredelijk gebruiken
- ☒ vaste gedragslijnen hanteren waarop de burger kan vertrouwen
- ☒ verwekte gerechtvaardigde verwachtingen inlossen
- ☒ luisteren naar de burger in de zaken die hem aanbelangen
- ☒ binnen een redelijke termijn handelen
- ☒ met kennis van zaken beslissen en rekening houden met alle relevante elementen
- ☒ doeltreffend samenwerken met andere overheids-diensten
- ☒ beslissingen goed en begrijpelijk motiveren
- ☒ transparant handelen en uit eigen beweging het publiek informeren, op een duidelijke, volledige en objectieve wijze
- ☒ antwoorden op de vragen van de burger, liefst via het kanaal van zijn keuze
- ☒ in elke situatie de elementaire beleefdheidsregels naleven en een professionele houding aannemen
- ☒ de dienstverlening zo toegankelijk mogelijk maken en de leesbaarheid van bestuursdocumenten maximaliseren in functie van de noden van de doelgroep



de federale Ombudsman