

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS
EN SENAAT

7 januari 2010

Het SOLVIT-Centrum België

VERSLAG

NAMENS HET FEDERAAL ADVIESCOMITÉ VOOR DE
EUROPESE AANGELEGENHEDEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Herman DE CROO (K)** EN
MEVROUW **Vanessa MATZ (S)**

INHOUD

Blz.

I. Uiteenzetting van mevrouw Vladislava Iordanova, beheerder van het SOLVIT-Centrum België	3
II. Uiteenzetting van mevrouw Lore Aerts, Belgisch SOLVIT-Centrum	13
III. Vragen en opmerkingen van de leden	15
IV. Replieken van de beheerders van het SOLVIT-Centrum België	17
Bijlage.....	23
Powerpoint voorstelling van het SOLVIT-Centrum België	

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS ET SÉNAT
DE BELGIQUE

7 janvier 2010

Le Centre SOLVIT Belgique

RAPPORT

FAIT AU NOM DU COMITÉ D'AVIS FÉDÉRAL
CHARGÉ DES QUESTIONS EUROPÉENNES
PAR
M. **Herman DE CROO (CH)** ET
MME **Vanessa MATZ (S)**

INHOUD

Page.

I. Exposé de Madame Vladislava Iordanova, gestionnaire du Centre SOLVIT Belgique	3
II. Exposé de Madame Lore Aerts, Centre SOLVIT Belgique	13
III. Questions et observations des membres.....	15
IV. Répliques des gestionnaires du Centre SOLVIT Belgique	17
Annexe.....	23
Présentation Powerpoint du Centre SOLVIT Belgique	

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**
Voorzitter/Président: Herman De Croo**A. — Vaste leden / Titulaires:**

CD&V Roel Deseyn, Stefaan Vercamer
MR François-Xavier de Donnea, Daniel Ducarme
PS Marie Arena, Camille Dieu
Open Vld Herman De Croo
VB Peter Logghe
sp.a Bruno Tuybens
Ecolo-Groen! Juliette Boulet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Nathalie Muylle, Katrien Partyka, Mark Verhaegen
François Bellot, Jean-Jacques Flahaux, Olivier Maingain
Jean Cornil, André Flahaut, Patrick Moriau
Hilde Vautmans, Geert Versnick
Alexandra Colen, Rita De Bont
Christine Van Broeckhoven, Dirk Van der Maelen
Wouter De Vriendt, Thérèse Snoy et d'Oppuers

AFVAARDIGING EUROPEES PARLEMENT/DÉLÉGATION PARLEMENT EUROPÉEN:

Leden/Membres:	Plaatsvervangers/Suppléants:
CD & V: Ivo Belet, Jean-Luc Dehaene Ecolo-Groen!: Isabelle Durant, Bart Staes Open Vld: Dirk Sterckx PS: N, VB: Philip Claeys MR: Louis Michel sp.a: Kathleen Van Brempt cdH: Anne Delvaux	CD & V: Marianne Thyssen Ecolo-Groen!: Philippe Lamberts Open Vld: Annemie Neyts-Uyttebroeck, Guy Verhofstadt PS: N, VB: Frank Vanhecke MR: Frédérique Ries sp.a: Saïd El Khadraoui cdH: Mathieu Grosch

AFVAARDIGING SENAAT/DÉLÉGATION SÉNAT

Leden/Membres:	Plaatsvervangers/Suppléants:
CD & V: Els Van Hoof MR: Alain Courtois, Caroline Persoons Open Vld: Martine Taelman VB: Karim Van Overmeire PS: Philippe Mahoux sp.a: Marleen Temmerman cdH: Vanessa Matz Ecolo-Groen!: Benoit Hellings	CD & V: Sabine de Bethune, Elke Tindemans MR: Alain Destexhe, Philippe Monfils Open Vld: Paul Wille VB: Anke Van dermeersch PS: Olga Zrihen sp.a: Guy Swennen cdH: N, Ecolo-Groen!: José Daras

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^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)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

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

I.— UITEENZETTING VAN MEVROUW VLADISLAVA IORDANOVA (BEHEERDER VAN HET SOLVIT-CENTRUM BELGIË) - Vergadering van 20 oktober 2009

Het SOLVIT-Centrum België behoort tot de FOD Buitenlandse Zaken, meer bepaald tot de DGE — Directie-Generaal Europese Zaken en Coördinatie, in “E3”, die belast is met de interne markt.

Alle EU-lidstaten, evenals Noorwegen, IJsland en Liechtenstein hebben een eigen SOLVIT-Centrum opgericht, doorgaans bij hun departement Buitenlandse Zaken of Economie.

Waarom SOLVIT?

SOLVIT is een netwerk inzake de interne markt, dat werd opgericht om een pragmatische oplossing aan te reiken voor de problemen waarmee de burgers en de ondernemingen momenteel in het kader van de Europese mobiliteit worden geconfronteerd. Het netwerk is bedoeld ter bijsturing van gebrekkige toepassingen, door de overheid, van de Europese wetgeving inzake de interne markt. SOLVIT heeft zijn succes te danken aan zijn soepelheid: het netwerk is snel en informeel en draagt pragmatische oplossingen aan voor individuele knelpunten, zonder dat men een beroep hoeft te doen op hoven of rechtbanken.

Wanneer wordt SOLVIT ingeschakeld?

De diensten van SOLVIT zijn toegankelijk zowel voor burgers als voor ondernemingen, wanneer die te maken hebben met

- grensoverschrijdende problemen;
- die worden veroorzaakt door een nationale bestuurlijke overheid;
- in verband met een gebrekkige toepassing van de wetgeving inzake de interne markt;
- en die informeel kunnen worden opgelost.

In die gevallen nemen de benadeelden contact op met het SOLVIT-Centrum van hun land van herkomst, dat zal nagaan of het netwerk bevoegd is om het probleem weg te werken.

In welke gevallen mag SOLVIT niet optreden?

In de volgende gevallen mag SOLVIT evenwel niet optreden:

I.— EXPOSÉ DE MADAME VLADISLAVA IORDANOVA (GESTIONNAIRE DU CENTRE SOLVIT BELGIQUE) - Réunion du 20 octobre 2009

Le Centre SOLVIT Belgique est situé au sein du SPF Affaires étrangères et plus particulièrement de la DGE — Direction Générale Coordination et Affaires européennes, au sein de “E3” en charge du marché intérieur.

Tous les États membres de l’Union européenne, ainsi que la Norvège, l’Islande et le Liechtenstein, ont établi un centre national SOLVIT, généralement dans le cadre de leur Ministère des affaires étrangères ou de l’économie.

Pourquoi SOLVIT?

SOLVIT est un réseau du marché intérieur, qui a été créé pour résoudre de manière pragmatique les problèmes actuels que rencontrent les citoyens et les entreprises dans l’exercice de la mobilité européenne. Le réseau vise à rectifier les cas de mauvaise application de la législation européenne par les autorités publiques, concernant les règles du marché intérieur. Le succès de SOLVIT réside dans sa souplesse: rapide et informel, le réseau propose des solutions pragmatiques aux problèmes individuels, évitant de passer par les Cours et tribunaux.

Quand utiliser SOLVIT?

Les services de SOLVIT sont accessibles tant aux citoyens qu’aux entreprises lorsque ceux-ci sont confrontés à:

- des problèmes de nature transfrontalière,
- causé par autorité administrative nationale;
- concernant la mauvaise application de la législation du marché intérieur;
- permettant une intervention informelle.

Dans ce cas, les plaignants contactent le Centre SOLVIT de leur pays d’origine, qui a pour charge d’analyser si leur problème rentre dans la compétence du réseau.

Dans quels cas SOLVIT ne peut-il pas intervenir?

Toutefois SOLVIT ne peut pas intervenir dans une situation:

- wanneer reeds gerechtelijke procedures aan de gang zijn;
- wanneer er een conflict is tussen ondernemingen onderling of;
- wanneer er een probleem is tussen een consument en een onderneming.

Om consumentenproblemen op te lossen, is een ander netwerk inzake de interne markt bevoegd, met name het Europees Centrum voor de consument.

Wordingsgang van SOLVIT

Doorgaans functioneert de interne markt naar behoren. Het kan evenwel gebeuren dat burgers en ondernemingen bij het uitoefenen van hun rechten worden geconfronteerd met grensoverschrijdende problemen met de bestuurlijke diensten van een andere lidstaat, omdat de nationale overheidsdiensten van die Staat gebrekkig communiceren over de interne-marktregels of ze niet correct toepassen, meer bepaald inzake sociale zekerheid, erkenning van beroepskwalificaties of nog verblijfsrecht.

Om dergelijke situaties snel en informeel te ontmijnen, heeft de Europese Commissie voorgesteld een eenvoudig en kosteloos instrument in te stellen dat de benadeelden kan bijstaan, met name het SOLVIT-netwerk.

SOLVIT is operationeel sinds 22 juli 2002.

Sinds 1 januari 2007 kunnen de klachten (dossiers) online worden ingediend, en komen zij direct in de databank van SOLVIT terecht. Sinds de klachten online kunnen worden ingediend, neemt het aantal ingediende dossiers fors toe. De burgers halen het meest voordeel bij de regeling (89 % van de ingediende klachten); de door de ondernemingen ingediende klachten zijn slechts goed voor 11 %. Die verhouding is dus niet bepaald uitgebalanceerd. SOLVIT zal er in de huidige economische omstandigheden alles aan doen om de ondernemingen de weg naar dit netwerk te helpen vinden.

Algemeen is het aantal per jaar op Europees niveau behandelde klachten gestegen van 500 (vóór 2007) naar 1 000 in 2008. Dat getal is een symbolische drempel, en geeft aan dat SOLVIT meer klachten heeft behandeld dan er bij de Europese Commissie formele klachten inzake de interne markt werden ingediend (in 2008 waren er dat 867). Voor 2009 zijn nog geen definitieve cijfers voorhanden, maar tot dusver heeft SOLVIT reeds ongeveer 1 500 dossiers behandeld.

- où des procédures judiciaires sont déjà en cours;
- pour résoudre un problème entre entreprises ou;
- pour résoudre un problème entre un consommateur et une entreprise.

Pour résoudre les problèmes qui concernent les consommateurs, un autre réseau du marché intérieur (Centre européen des Consommateurs) est compétent.

Historique de SOLVIT

En règle générale, le marché intérieur fonctionne bien. Il arrive cependant, que dans l'exercice de leurs droits, les citoyens et les entreprises se heurtent à des problèmes transfrontaliers avec l'administration d'un autre pays membre, en raison d'une mauvaise communication ou application des règles du marché intérieur - notamment en matière de sécurité sociale, de reconnaissance des qualifications professionnelles, ou encore de droit de séjour, de la part des administrations publiques nationales.

Pour débloquer de manière rapide et informelle ce genre de situations, la Commission Européenne a proposé d'instaurer un outil simple et gratuit d'assistance, vers lequel les requérants pourraient se tourner: le réseau SOLVIT.

SOLVIT est opérationnel depuis le 22 juillet 2002.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, les plaintes (dossiers) peuvent être introduites en ligne et se retrouvent directement dans la base de données SOLVIT. Suite à la possibilité de l'introduction de la plainte en ligne, le nombre de dossiers introduits est en nette progression. Ce sont les citoyens (89 % des plaintes introduites) qui bénéficient le plus de ce système. Les entreprises n'ont introduit que 11 % de plaintes. Ce rapport est relativement inégal. SOLVIT, s'efforcera, dans les circonstances économiques actuelles, de faciliter le chemin des entreprises vers le réseau.

In globo, le nombre de plaintes gérées au niveau européen par an est passé de 500 avant 2007 à 1000 en 2008. Ces 1 000 plaintes constituent un seuil symbolique et représentent un nombre de plaintes gérées par SOLVIT qui est supérieur aux plaintes formelles (867 en 2008) que reçoit la Commission européenne dans le domaine du marché intérieur. En 2009, bien que les chiffres ne soient pas encore définitifs, SOLVIT a traité quelque 1 500 dossiers.

Op Europees niveau wordt in meer dan 4 van de 5 gevallen een oplossing gevonden (ongeveer 80 %). Het spreekt voor de kwaliteit van het SOLVIT-netwerk dat dat hoge succespercentage altijd stabiel is gebleven.

Het netwerk heeft er zich ten aanzien van de Europese Commissie toe verbonden de klachten binnen 70 dagen te behandelen. Die termijn gaat in zodra een bij SOLVIT ingediende klacht in overweging wordt genomen. Het Belgische SOLVIT-Centrum behandelt de klachten binnen een termijn van gemiddeld 43 dagen.

Belangrijkste thema's voor de burger

De meeste door burgers ingediende klachten houden verband met de sociale zekerheid, het vrije verkeer van personen (in 2009 was dat thema goed voor de helft van de in België ingediende dossiers), de erkenning van de beroepskwalificaties, en, in mindere mate, het arbeidsrecht, de fiscaliteit, de inschrijving van voertuigen, alsook de erkenning van het rijbewijs.

De sociale zekerheid, het vrije verkeer van personen en de erkenning van de beroepskwalificaties zijn de drie gebieden waarvoor de Europese wetgeving recentelijk werd gewijzigd. Zulks verklaart dat terzake veel klachten worden ingediend met betrekking tot de toepassing van de geldende Europese richtlijnen en verordeningen.

Belangrijkste thema's voor de ondernemingen

Voor de bedrijven vormen de markttoegang voor producten, de dienstverlening en de vestiging als zelfstandige de grootste problemen. Vermeldenswaard zijn ook de overheidsopdrachten, de btw-teruggave, het vrij verkeer van kapitaal en de grenscontroles.

Wanneer kan SOLVIT hulp bieden?

De spreekster verwijst naar de tabel "Domaines d'action" (blz. 9, zie bijlage1). Zij wijst er op de rubriek "Residence Permits" en onderstreept dat de cijfers stijgen van 136 gevallen in 2008 naar 532 in 2009, wat vooral te wijten is aan het Verenigd Koninkrijk, waar de meeste klachten werden ingediend; begin 2009 werd men er overstelpd door aanvragen om dergelijke vergunningen en moest men er ook het hoofd bieden aan een herstructurering van het "Home Office" (het equivalent van de Dienst Vreemdelingenzaken).

Au niveau européen, plus de 4 cas sur 5 sont résolus (quelque 80 %). Label de qualité chez SOLVIT, ce taux élevé de résolution des dossiers a fait preuve d'une constante stabilité.

Le réseau s'est engagé à l'égard de la Commission européenne de résoudre les dossiers endéans 70 jours. Lorsqu'une plainte introduite auprès de SOLVIT est prise en considération, le compte à rebours des 70 jours commence. En Belgique, le Centre règle les dossiers endéans une moyenne de 43 jours.

Principales thématiques pour les citoyens

Il s'agit de la sécurité sociale, de la libre circulation des personnes (un dossier sur deux en Belgique en 2009), la reconnaissance des qualifications professionnelles et dans une moindre mesure, les droits liés au travail, la fiscalité, l'immatriculation des véhicules ainsi que la reconnaissance des permis de conduire.

La sécurité sociale, la libre circulation des personnes et la reconnaissance des qualifications professionnelles sont les trois domaines qui ont été frappés de modifications récentes au niveau de la législation européenne. Ceci explique le nombre élevé de plaintes introduites dans ces trois domaines par rapport à l'application des Directives et des Règlements européens en place.

Principales thématiques pour les entreprises

Au niveau des entreprises, l'accès au marché des produits, la prestation des services et l'établissement en tant qu'indépendant constituent les problématiques principales. L'on peut également citer les marchés publics, les remboursements de la TVA, la libre circulation des capitaux et le contrôle aux frontières.

Domaines d'action

L'intervenante fait référence au tableau chiffré "Domaines d'action" - Page 9 – Annexe 1. Elle y pointe le poste des permis de résidence et souligne que si les chiffres passent de 136 cas en 2008 à 532 cas en 2009, c'est principalement parce que la majeure partie de ces cas est prise en charge par le Royaume-Uni qui, début 2009, se voit submergé de demande de "Residence permits" et doit également faire face à une restructuration de son "Home Office" (l'équivalent de l'Office des Etrangers).

Zij stipt aan dat voor alle ontvangen verzoekschriften het netwerk in 70 % van de gevallen niet bevoegd is. Die “non-SOLVIT”-verzoekschriften worden geanalyseerd waarna de relevantie ervan wordt bepaald; eventueel wordt de klager naar de geschikte instantie doorverwezen. Verscheidene sporen worden momenteel onderzocht om het aantal “non-SOLVIT”-gevallen te doen verminderen en het de beheerders mogelijk te maken zich op echte SOLVIT-gevallen te concentreren.

Case flow as Lead Centre

Hier gaat het om het aantal gevallen dat een land in aanmerking heeft genomen en met zijn eigen bestuurlijke diensten heeft beheerd. Voor België gaat het om 46 gevallen die met de federale overheid of de deelgebieden zijn geregeld. België staat op de zesde plaats met betrekking tot het aantal in 2009 ontvangen klachten, wat in verhouding tot de omvang van het land enorm is en het Belgisch SOLVIT-centrum bij de categorie van de grote *Lead Centres* brengt. Dat wordt verklaard door de bijzondere plaats van België in de Europese Unie, door haar open economie en door het aanzienlijk aantal grensarbeiders.

De constante toename van het aantal door SOLVIT België behandelde gevallen wordt ook toegeschreven aan de verschillende promotiecampagnes van het Centrum, dat het gebruik van SOLVIT niet alleen door de Belgische burgers en ondernemingen beoogt te stimuleren, maar ook door de buitenlandse ondernemingen en burgers op het Belgische grondgebied.

Percentage opgeloste gevallen en snelheid van behandeling

Het hoge aantal te beheren gevallen op zowel Europees als nationaal vlak gaat gepaard met een lage behandelingsnelheid: op Europees vlak gemiddeld 53 dagen in 2007 en 60 in 2008. Dat is vooral te wijten aan de

De oplossingsgraad blijft behouden: 83 % in 2007 en 82 % in 2008.

Aantal gevallen – Behandelingssnelheid en percentage opgeloste gevallen

In 2008 stond het Belgisch SOLVIT-Centrum qua aantal behandelde gevallen op de negende plaats (dit jaar op de zesde plaats). De behandelingsnelheid is

Notons que sur l'ensemble des requêtes reçues, 70 % des plaintes envoyées à SOLVIT ne concernent pas des cas où le réseau est compétent. Ces requêtes “non-SOLVIT” font l'objet d'une analyse, qui détermine de leur pertinence, et le cas échéant d'un “transfert” du demandeur vers l'instance adéquate. Diverses pistes sont actuellement explorées pour diminuer les cas “non-SOLVIT” et permettre aux gestionnaires de se concentrer sur les véritables cas SOLVIT.

Cas gérés en tant que Centre chef de file (“Case flow as Lead Centre”)

Il s'agit du nombre de cas qu'un pays a pris en considération et a géré avec sa propre administration. Si l'on examine les cas de la Belgique, il s'agit de 46 cas que le Centre SOLVIT Belgique a réglés avec les différentes entités fédérales et fédérées de Belgique. La Belgique se trouve en sixième position en termes de cas reçus en 2009, ce qui est énorme proportionnellement à la taille de la Belgique et classe le Centre SOLVIT Belgique en tant que “*Lead Centres/Centres Chefs de File*” de grande taille. Ceci s'explique par la place particulière qu'occupe Belgique au sein de l'Union européenne, par son économie ouverte et par le nombre important de ses travailleurs frontaliers.

L'augmentation constante des cas traités par le Centre SOLVIT Belgique s'explique également par les diverses campagnes de promotion organisées par le Centre, qui visent à faciliter l'utilisation de SOLVIT par les citoyens et les entreprises belges, mais également par les entreprises et citoyens étrangers se trouvant sur le territoire belge.

Taux de résolution et vitesse de traitement

Le nombre élevé de cas à gérer tant au niveau européen que national s'accompagne d'une maigre vitesse de traitement: en moyenne, 53 jours en 2007 et 60 jours en 2008 au niveau européen. Ceci s'explique notamment par l'augmentation des cas.

Le taux de résolution des cas se maintient: 83 % en 2007 et 82 % en 2008.

Nombre de cas – Vitesse de traitement et taux de résolution

En 2008, le Centre SOLVIT Belgique a occupé la 9^{ème} position en nombre de cas traités (6^{ème} en 2009). La vitesse de traitement des cas est passée d'une moyenne

gestegen van gemiddeld 55 dagen in 2007 naar gemiddeld 43 dagen in 2008. Het percentage opgeloste gevallen is gestegen van 70 % in 2007 naar 93 % in 2008 (ongeveer 20 % hoger!).

Waarom een dergelijk succes?

Dat succes is het resultaat van drie factoren: de werkingstructuur, het gebruikte systeem en de personen die bij SOLVIT werken.

Eind 2007 heeft SOLVIT België een belangrijke herstructurering uitgevoerd en heeft het zijn betrekkingen met de verschillende bestuurlijke diensten hernieuwd, wat heeft geresulteerd in een verbeterde samenwerking met de FOD's van de andere gebieden waarmee SOLVIT werkt.

De kwaliteit van het door de federale en gefedereerde besturen gerealiseerde werk werd echt in de schijnwerpers geplaatst. Het Belgische SOLVIT-centrum speelt de rol van "doorgeefluik": de problemen worden doorverwezen naar de verschillende bevoegde deelgebieden, die in staat zijn de problemen te herkennen, goede beslissingen te nemen en de burgers en ondernemingen aldus te hulp te komen.

Voor de behandeling van een concreet geval door SOLVIT België verwijst de spreekster naar bladzijde 13 ("*la structure*") en 14 ("*le système*") van bijlage 1.

Ter illustratie van de in de *workshops* van het SOLVIT-netwerk georganiseerde werkzaamheden verwijst de spreekster naar blz. 15 (foto van de *workshop* van oktober 2009 in Vilnius) van bijlage 1.

Sinds de oprichting van SOLVIT werd de nadruk echt gelegd op de samenwerking tussen de centra en op samenwerking tussen personen. Om de drie maanden komen per centrum twee vertegenwoordigers samen met vertegenwoordigers van de Europese Commissie (cel SOLVIT); er wordt dan een bespreking gehouden van de doeltreffende methoden, van de evolutie van het netwerk en van de meest recente rechtspraak op het vlak van de interne markt. Die *workshops* vormen ongetwijfeld de hoofdreken van het succes van SOLVIT. Als een dossier van een EU-lidstaat bij SOLVIT-België terechtkomt, kennen de Belgische ambtenaren er immers de beheerder van, wat hun taak vergemakkelijkt.

de 55 jours en 2007 à une moyenne de 43 jours en 2008. Le taux de résolution des cas est passé de 70 % en 2007 à 93 % en 2008 (quelque 20 % d'augmentation!).

Pourquoi un tel succès?

Ce succès résulte de trois facteurs: la structure de fonctionnement, le système utilisé et les personnes qui travaillent chez SOLVIT.

Fin 2007, SOLVIT Belgique a entrepris une importante restructuration et a procédé à un rafraîchissement de ses relations avec les différentes administrations, ce qui a abouti à une amélioration de la coopération avec les SPF des autres entités avec lesquelles SOLVIT travaille.

La qualité du travail réalisé par les administrations fédérales et fédérées a vraiment été mise en évidence. Le Centre SOLVIT Belgique joue le rôle de "boîte de médiation" par laquelle les problèmes transitent et sont ensuite renvoyés vers les entités compétentes, capables de reconnaître les problèmes, de prendre les bonnes décisions et de venir ainsi en aide aux citoyens et aux entreprises.

Afin d'exposer le traitement d'un cas concret par le Centre SOLVIT Belgique, l'intervenante renvoie notamment aux pages 13 (*la structure*) et 14 (*le système* – la base de donnée) de l'annexe 1.

Afin d'illustrer, le travail organisé au sein des "*workshops*" du réseau SOLVIT, Madame Iordanova renvoie à la page 15 de l'annexe 1 (photo du "*workshop*" d'octobre 2009 à Vilnius).

Depuis la création du réseau SOLVIT, l'accent a vraiment été mis sur la coopération entre les centres et sur une coopération interpersonnelle. Tous les trois mois, deux représentants par centre se réunissent avec des représentants de la Commission européenne (cellule SOLVIT) afin de discuter de façon efficace des méthodes qui fonctionnent, de l'évolution du réseau et de la jurisprudence la plus récente au niveau du marché intérieur. Ces "*workshops*" constituent sans doute la clé la plus importante du succès de SOLVIT. En effet, lorsqu'un dossier en provenance d'un pays membre de l'Union européenne parvient au Centre SOLVIT Belgique, les fonctionnaires belges en connaissent le gestionnaire, ce qui facilite leur tâche.

Successen op Belgisch vlak – Promotie in België

De jongste twee jaar heeft het Belgische SOLVIT-centrum heel bevredigende resultaten geboekt. In het algemeen verloopt de samenwerking met de bestuurlijke diensten heel goed. Aangezien die de sleutel tot de oplossing van het dossier in handen hebben, moeten de betrekkingen met die diensten voortdurend worden verbeterd. Dat gebeurt vooral via mensen die tot het netwerk van de Eurocoördinatoren behoren.

De Eurocoördinatoren zijn de contactpunten van de diensten van de regeringen, die de omzetting van de Europese richtlijnen in hun diensten volgen.

De Eurocoördinatoren hebben een strategische plaats in de diensten van de regering: zij leiden de algemene procedure in hun dienst. Zij worden ook geacht aan de alarmbel te trekken als er op structurele problemen wordt gewezen, met name door SOLVIT. Hun functie (met betrekking tot de FOD's) brengt hen in contact met de verschillende regeringsleiders en kabinetsleden die de omzetting van de richtlijnen volgen.

In België gebeurt de samenwerking tussen SOLVIT en de betrokken bestuurlijke diensten via het netwerk van de Eurocoördinatoren. De arbeidskwaliteit en de samenwerking met die laatste is voor het Belgisch centrum dus van vitaal belang, aangezien zowel de informatie betreffende het dagelijks beheer van de dossiers als die in verband met de structurele, door SOLVIT aangewezen problemen via de Eurocoördinatoren verloopt.

Om die essentiële medewerkers beter te betrekken bij het werk van SOLVIT België wordt voor hen elk kwartaal een activiteitenverslag opgesteld van de evolutie van het Centrum. De Eurocoördinatoren komen samen in de Directie-generaal voor Europese Zaken (DGJ) van de FOD Buitenlandse Zaken om er zowat om de twee maanden het vraagstuk van de omzetting van de richtlijnen te bespreken. Op die vergaderingen zijn er bijna altijd punten in verband met SOLVIT geagendeerd.

Om hulp te kunnen bieden aan de Belgische burgers en ondernemingen die in het buitenland wonen of zijn gevestigd en die voor problemen zouden komen te staan die tot de bevoegdheid van SOLVIT behoren, zijn de belangrijkste relaisposten van het Belgisch centrum de diplomatieke posten. In 2009 werden die bevoorreed.

Naar aanleiding van de jongste diplomatieke dagen, die eind april 2009 hebben plaatsgehad, heeft SOLVIT België de gelegenheid gehad er zijn activiteiten voor te stellen. Als gevolg daarvan heeft het Belgisch centrum

Les succès engrangés au niveau belge – Promotion interne

Au cours des deux dernières années, le Centre SOLVIT Belgique a engrangé de résultats très satisfaisants. En général, la collaboration avec les administrations se passe très bien. Compte tenu que celles-ci détiennent la clé de la résolution des dossiers, il faut sans cesse améliorer les relations que SOLVIT entretient avec les administrations. Ceci ce fait notamment via des personnes appartenant au réseau des Eurocoordonateurs.

Les Eurocoordonateurs sont les points de contact au sein des administrations du pouvoir exécutif qui suivent le processus de transposition des directives européennes dans leur administration.

Les Eurocoordonateurs occupent une position stratégique au sein du pouvoir exécutif, ils dirigent la procédure générale dans leur département. Ils sont également censés tirer la sonnette d'alarme lorsque des problèmes structurels sont mis en évidence, notamment via SOLVIT. Leur fonction (en ce qui concerne les SPF) les met en contact avec les différents présidents et les membres de cabinets qui suivent la transposition des directives.

En Belgique, la coopération entre SOLVIT et les administrations concernées est également canalisée par le réseau des Eurocoordonateurs. La qualité de travail et la coopération avec ces derniers est donc vitale pour le centre Belge, puisque c'est via les Eurocoordonateurs que transite tant l'information relative à la gestion quotidienne des dossiers, que celle se rapportant aux problèmes structurels pointés par SOLVIT.

Afin de mieux impliquer ces collaborateurs essentiels dans le travail de SOLVIT Belgique, un rapport d'activités trimestriel de l'évolution du Centre est rédigé à leur intention. Les Eurocoordonateurs se réunissent au sein du SPF Affaires étrangères (DGJ) afin de discuter de la problématique de la transposition environ tous les deux mois. Au cours de ces réunions, des points concernant SOLVIT figurent pratiquement toujours à l'ordre du jour.

Afin d'aider les citoyens et entreprises belges qui habitent ou sont établis à l'étranger et qui seraient confrontés à un problème relevant de la compétence de SOLVIT, les relais principaux du Centre belge sont les postes diplomatiques. Ceux-ci ont été privilégiés en 2009.

Lors des dernières journées diplomatiques qui ont eu lieu fin avril 2009, SOLVIT Belgique a eu l'opportunité d'y présenter ses activités. Suite à la présentation, le Centre belge s'est chargé d'envoyer des instructions

zich ermee belast instructies en promotiemateriaal naar de diplomatieke posten te sturen, om hun uit te leggen hoe zij de Belgische ondernemingen en burgers naar het Belgisch centrum moeten doorverwijzen, zodat zij er hun problemen kunnen uiteenzetten.

De spreekster onderstreept dat naar aanleiding van elke *workshop* en om die samenwerking op te voeren, de vertegenwoordigers van het SOLVIT-netwerk altijd de tijd nemen om de leden van de plaatselijke diplomatieke post te ontmoeten en hun het werk van het netwerk meer in detail uit te leggen.

De successen – Externe promotie

In België kon het grote publiek met het SOLVIT-Centrum België kennismaken tijdens de Open Dag die de FOD Buitenlandse Zaken op 5 oktober 2008 organiseerde, een gebeurtenis waaraan ook SOLVIT deelnam.

SOLVIT-België heeft enkele belangrijke resultaten geboekt: zo is het aantal opgeloste dossiers met 20 % gestegen en worden dossiers veel sneller afgewikkeld. Een en ander toont aan dat het centrum goed functioneert. De heer Karel De Gucht, toenmalig minister van Buitenlandse Zaken, wees in een persbericht van 20 maart 2009 op die gunstige resultaten, die er mee voor hebben gezorgd dat de samenwerking tussen het SOLVIT-centrum en de federale overheid alsook de deelgebieden makkelijker kon worden voortgezet.

Voorts komt het de naambekendheid van SOLVIT ook ten goede dat het centrum de leden van het Federaal Adviescomité voor de Europese aangelegenheden in kennis kan stellen van de werkzaamheden en activiteiten van het SOLVIT-netwerk.

Naar een beter werkend Europa

De resultaten bewijzen dat het systeem werkt. Niet alleen de burgers, maar ook de bedrijfswereld moeten meer vertrouwen krijgen in zowel de werking van de interne markt als het werk van de overheidsdiensten. Hoewel het aantal klachten jaar na jaar toeneemt, blijft de kwaliteit van de klachtenbehandeling op een hoog peil. Dat alles toont aan dat SOLVIT een doeltreffend buitengerechtelijk middel voor geschillenregeling is; dat is dan weer goed nieuws voor de burgers en de ondernemingen die hun grensoverschrijdende problemen binnen de interne markt snel en pragmatisch opgelost willen zien.

et du matériel promotionnel aux postes diplomatiques afin de leur expliquer comment aiguiller les entreprises et citoyens belges vers le Centre belge pour y exposer leurs problèmes.

L'intervenante souligne que lors de la tenue de chaque "*workshop*" et afin de renforcer cette collaboration, les représentants du réseau SOLVIT prennent toujours le temps de rencontrer les membres du poste diplomatique local afin de leur expliquer le travail du réseau plus en détail.

Les succès engrangés – Promotion externe

Le Centre SOLVIT Belgique s'est fait connaître auprès du grand public le 5 octobre 2008 lors de la journée "Portes ouvertes" du SPF Affaires étrangères, auquel le Centre participait.

Les résultats significatifs de SOLVIT Belgique, tels que les 20 % d'amélioration du taux de résolution de dossiers ou la diminution notable de la vitesse de traitement, témoignent de la bonne santé de celui-ci. Ces performances ont été saluées le 20 mars 2009 dans un communiqué de M. Karel De Gucht, ministre des Affaires étrangères de l'époque, ce qui a contribué à faciliter la poursuite de la collaboration entre le Centre SOLVIT et les entités fédérales et fédérées.

En outre, l'opportunité de présenter le travail et les activités du réseau SOLVIT aux membres du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes améliore également la visibilité de SOLVIT.

Vers une Europe qui fonctionne mieux

Les résultats obtenus prouvent que le système fonctionne. Il y a lieu de renforcer la confiance du citoyen et des entreprises, d'une part dans le fonctionnement du Marché intérieur et de l'autre, dans le travail des administrations. L'augmentation du nombre de plaintes se renforce d'année en année et continue de s'accompagner d'une haute qualité de gestion. Ces données témoignent de l'efficacité de SOLVIT en tant que mécanisme non-juridictionnel de résolution des litiges et sont une bonne nouvelle pour les citoyens et entreprises souhaitant une résolution pragmatique rapide de leurs problèmes transfrontaliers au sein du Marché Intérieur.

Naar een beter werkend Europa – Uitdagingen 2010

Een van de uitdagingen voor 2010 is meer bepaald het uitwerken van een nieuwe strategie ten opzichte van de bedrijfswereld: hoe kunnen de ondernemingen opnieuw de weg naar SOLVIT vinden? In de loop der jaren is het relatieve aandeel van de dossiers die door ondernemingen worden ingediend, sterk afgenomen (van 40 % tot 11 %).

Die daling kan met name worden verklaard doordat sommige ondernemingen ervoor terugschrikken een probleem toe te vertrouwen aan een overheidsinstelling die gratis optreedt. Andere ondernemingen zullen dan weer twijfelen aan de vertrouwelijke behandeling van het dossier door SOLVIT; zij durven hun problemen niet voor te leggen omdat zij weten dat SOLVIT zelf de Europese Commissie om een informeel advies kan vragen als een bepaald dossier maar moeilijk opgelost raakt.

Naast die redenen is het grootste knelpunt dat veel ondernemingen niet op de hoogte zijn van het bestaan van SOLVIT; er moet derhalve meer ruchtbaarheid worden gegeven aan het bestaan van het Centrum. Bij een steekproef met 400 ondernemingen bleek slechts 5 % SOLVIT te kennen. Van de overige 95 % verklaarde 80 % zich bereid in de toekomst een beroep te doen op het netwerk. De SOLVIT-cel van de Europese Commissie heeft een nieuwe ondernemingsgerichte strategie uitgewerkt, die de nationale centra de komende maanden moeten uitvoeren.

Een andere uitdaging is het SMAS-project (*Single Market Assistance Services*) van DG Markt. Dat project, dat een hervorming van de interne-marktinstrumenten inhoudt, zou in maart 2010 operationeel moeten zijn. Op het SMAS-project wordt hieronder dieper ingegaan.

Wat de werkdruk betreft, valt te verwachten dat het SOLVIT-netwerk meer dossiers te behandelen zal krijgen als gevolg van de verwachte inwerkingtreding van enkele Europese richtlijnen in 2010, met name de zogeheten dienstenrichtlijn.

Aansluitend op de op til zijnde nieuwigheden gaat mevrouw Iordanova in op het rapport dat de Commissie interne markt en consumentenbescherming (IMCO) van het Europees Parlement voor het eerst over SOLVIT zal uitbrengen in maart 2010. Dat rapport is een logisch uitvloeisel van een jarenlange belangstelling van het Europees Parlement voor het SOLVIT-netwerk. Voor het eerst zal die belangstelling tot uiting komen in niet-wetgevende resoluties, die aanbevelingen zullen bevatten, met name inzake personeelsuitbreiding. De belangrijkste oorzaak voor de moeilijkheid problemen

Vers une Europe qui fonctionne mieux – Défis 2010

Les défis à relever en 2010 comptent notamment l'élaboration d'une nouvelle stratégie envers les entreprises: comment rediriger les entreprises vers SOLVIT? Au fil des ans, le pourcentage de dossiers introduit par les entreprises s'est fortement tassé (40 % à 11 %).

Ce tassement peut notamment s'expliquer par la crainte qu'ont les entreprises de confier un problème à un organisme public et gratuit. Certaines autres entreprises émettent quelques doutes sur la confidentialité dont fait preuve SOLVIT et, de ce fait, elles n'osent pas mettre en avant leurs problèmes sachant que, si SOLVIT éprouve une difficulté à les résoudre, le Centre pourra également solliciter l'avis informel de la Commission européenne.

Outre ces motifs, la difficulté principale réside dans le fait que de nombreuses entreprises ne connaissent pas l'existence de SOLVIT, d'où la nécessité de renforcer la promotion du Centre. Au sein d'un échantillon de 400 entreprises interrogées, seules 5 % connaissaient l'existence de SOLVIT. Parmi les 95 % d'entreprises restantes, 80 % se déclaraient prêtes à utiliser le réseau dans le futur. La cellule SOLVIT Commission Européenne a élaboré une nouvelle "stratégie entreprises", à implémenter durant les prochains mois par les centres nationaux.

Autre défi, le Projet SMAS ("*Single Market Assistance Services* de la DG Markt") qui devrait voir le jour en mars 2010 et procédera à une restructuration des outils du marché intérieur. Le point SMAS est développé ci-dessous.

Côté charge de travail, l'entrée en vigueur attendue de certaines Directives européennes en 2010, notamment la Directive "Services", devrait également influencer sur la charge de travail du réseau.

Enchaînant sur les nouveautés à venir d'ici peu, Madame Iordanova évoque un rapport IMCO (PE) sur SOLVIT qui paraîtra pour la première fois en mars 2010. L'intérêt du Parlement européen manifeste envers SOLVIT un intérêt depuis plusieurs années. Pour la première fois, cet intérêt sera traduit sous forme de Résolution non-législatives avec des Recommandations principalement sur le renforcement du personnel. En effet, la source majeure de problèmes au niveau européen se situe au niveau du personnel insuffisant qui travaille pour SOLVIT. Pour la Belgique, ce manque a été pris

op Europees niveau aan te pakken, is het gebrek aan personeel waar het SOLVIT-netwerk mee kampt. België heeft dat personeelstekort aangepakt, zodat het SOLVIT-Centrum België momenteel voldoende mensen in dienst heeft.

Tot besluit van haar overzicht herinert de spreekster eraan dat 2010 een belangrijk jaar is voor België, dat voorzitter wordt van de Europese Raad. SOLVIT bereidt alvast de informatiecampaagne voor die het in die periode wil voeren.

Het SMAS-project ("Single Market Assistance Services")

(men raadplege de bladzijden 23, 24, 25 en 26 van Bijlage 1)

Dit nieuwe project, dat door de Europese Commissie zal worden gepromoot, werd aangekondigd in de Mededeling van de Commissie van 20 november 2007, "Een interne markt voor het Europa van de 21^{ste} eeuw" (COM (2007) 724 final — COM).

Het SMAS-project heeft tot doel de diverse bestaande Europese instrumenten samen te brengen op één website en ervoor te zorgen dat de burgers via die website op intelligente en gebruiksvriendelijke manier worden doorverwezen. Het kan namelijk niet zijn dat de burger maar zelf moet uitzoeken wie zijn geschikte gesprekspartners is. Deze website moet hem daarbij helpen.

In 2009 ging SMAS er onder andere op vooruit dankzij de intensivering van de samenwerking tussen SOLVIT en CSS.

CSS bestaat uit zelfstandige advocaten die via een overeenkomst voor de Europese Commissie werken en die de burgers binnen een termijn van drie à vier dagen verder helpen. SOLVIT heeft voortaan het geluk gebruik te kunnen maken van de informele juridische deskundigheid van die aan de Europese Commissie verbonden advocaten. Sinds mei 2009 beschikken de twee netwerken over een gezamenlijk klachtenformulier, dat de klagers automatische doorverwijst naar CSS of SOLVIT, naargelang ze behoefte hebben aan een "juridisch advies" (CSS) of aan "gepersonaliseerde bijstand" (SOLVIT). Dankzij de intensere samenwerking met CSS verloopt de voorbereiding van de SOLVIT-dossier sneller en worden de niet-SOLVIT-dossiers efficiënter doorverwezen.

Andere SMAS-partners zijn het *Europe Enterprise Network (EEN)*, dat tot taak heeft de ondernemingen informatie en raad te verstrekken, EURES, het Europees portaal voor arbeidsmobiliteit, en de gespecialiseerde

en charge et le Centre SOLVIT Belgique travaille, pour l'instant, avec un effectif suffisant.

Enfin, l'intervenante termine ce tour d'horizon en rappelant que 2010 est une année importante pour la Belgique qui assurera la Présidence du Conseil européen. SOLVIT élabore déjà la promotion qu'il pourra faire pendant cette période.

Le Projet SMAS ("Single Market Assistance Services")

(consultez les pages 23, 24, 25 et 26 de l'Annexe 1)

Ce nouveau projet, qui sera promu par la Commission européenne, a été énoncé dans la Communication de la Commission du 20.11.2007- *Un marché unique pour l'Europe du 21^{ème} siècle-* (COM (2007) 724 final — COM)

L'objectif du Projet SMAS est de regrouper les divers outils existants au niveau européen en un site unique et se charger, au sein de ce site, de rediriger d'une manière intelligente et "*user-friendly*" les citoyens. En effet, il ne revient pas au citoyen de rechercher lui-même le bon interlocuteur. Ce site est censé l'y aider.

En 2009, l'une des avancées du SMAS a été le renforcement de la collaboration entre SOLVIT et le CSS (Citizen Signpost Services).

Le CSS est composé d'avocats indépendants liés par contrat à la Commission européenne et qui répondent aux citoyens dans un délai de trois à quatre jours. SOLVIT a désormais la chance d'avoir accès à cette expertise légale informelle de ces avocats liés à la Commission européenne. Depuis mai 2009, les deux réseaux disposent d'un formulaire de plainte conjoint, qui redirige automatiquement les plaignants vers CSS ou SOLVIT, suivant qu'ils aient besoin d'un "avis juridique" (CSS) ou d'une "assistance personnalisée" (SOLVIT). La collaboration renforcée avec CSS permet une préparation plus rapide des dossiers SOLVIT et un transfert efficace des dossiers non-SOLVIT.

Autres acteurs du SMAS, le réseau "*Europe Enterprise Network (EEN)*" dont la tâche est de fournir des informations et conseils aux entreprises, le réseau EURES, portail européen sur la mobilité de l'emploi

website *Your Europe* (Uw Europa), dat fungeert als algemeen informatieportaal van de Europese Unie maar jammer genoeg informatie aanbiedt die vaak al dateert van 2004.

Tot op heden staat nog niet precies vast hoe het één-loket SMAS er zal uitzien. Bedoeling is echter het op te delen in een *Front Office*- en een *Back Office*-netwerk, waardoor de burgers eerst terechtkomen op een ontvangstpagina (*Front Office*), die de aanvragen filtert naar de diverse netwerken van de *Back Office*. Zoals aangegeven op bladzijde 24 van bijlage 1 zal SOLVIT deel uitmaken van de *Back Office*.

Voortaan zal de Commissie prioritair SMAS promoten en niet langer direct SOLVIT. Concreet betekent dit dat de burger eerst toegang krijgt tot algemene informatie en vervolgens stap voor stap wordt begeleid naar de juiste gesprekspartner. Aldus hoopt men iets te kunnen doen aan de werklast als gevolg van de klachten die eigenlijk niet onder de bevoegdheid van SOLVIT vallen (80 % van de werklast, de zogenaamde niet-SOLVIT-dossiers).

Op die manier beschikken de burgers en de ondernemingen van de Europese Unie over een eenvoudig en doeltreffend instrument om hun weg te vinden in de verschillende netwerken van de interne markt.

Gedurende de zes maanden waarin België het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie zal bekleden, is SOLVIT België vast van plan de enkele voor het publiek toegankelijke evenementen aan te grijpen om meer naamsbekendheid te krijgen. Tevens hoopt SOLVIT België dat het gedurende het Belgische EU-voorzitterschap een van de driemaandelijks *workshops* kan organiseren tijdens welke die positieve resultaten kunnen worden beklemtoond en kan worden aangetoond dat SOLVIT België een troef is als het erop aankomt de kennis van de burgers en de ondernemingen over hun rechten binnen de Europese Unie te vergroten.

Tevens kan het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie de gelegenheid vormen om het werk van het Belgische SOLVIT Centre beter bekend te maken bij de federale en regionale besturen.

Net nu de media er voortdurend op wijzen dat de burgers zich niet langer voor de EU interesseren en zelfs teleurgesteld zijn in het Europese project, is het opportuun een concreet initiatief te promoten waaruit blijkt dat de EU een positieve invloed heeft op het dagelijks leven van de Europeanen.

ainsi que le site spécialisé "*Your Europe*" ("L'Europe est à vous"), portail général d'informations sur l'Union européenne, informations qui malheureusement datent souvent de 2004.

À ce jour, aucune idée précise concernant le look du guichet unique SMAS n'existe. Néanmoins, l'idée est de diviser les réseaux en "*Front Office*" et "*Back Office*" et de faire en sorte que les citoyens accèdent à une page d'accueil (le "*Front Office*") qui se charge ensuite de filtrer les demandes vers les réseaux "*Back Office*". SOLVIT, comme on peut le voir à la page 24 de l'annexe 1 sera un "*Back Office*".

Dorénavant, la Commission focalisera la promotion sur le SMAS et non, d'une manière directe sur SOLVIT. Ce qui signifie que le citoyen aura d'abord accès à des informations et sera progressivement dirigé. Cela devrait prendre en charge le problème de ces plaintes qui représentent, pour certains centres, 80 % de la charge de travail et qui ne sont pas des plaintes de la compétence de SOLVIT (les bien nommés non-SOLVIT).

Il s'agit donc pour les citoyens et les entreprises de l'Union européenne d'un moyen simple et efficace de s'y retrouver face aux divers réseaux du marché intérieur.

Pendant les six mois que la Belgique occupera la présidence du Conseil de l'Union européenne, SOLVIT Belgique compte bien profiter des quelques événements ouverts au public afin de se faire connaître et espère avoir la possibilité d'organiser l'un des "*workshops*" trimestriels durant la présidence belge pour souligner ses résultats positifs et de montrer comment l'atout que représente SOLVIT Belgique renforcer la connaissance des citoyens et de des entreprises de leurs droits au sein de l'Union européenne.

La présidence belge du Conseil de l'Union européenne peut également assurer une meilleure visibilité du travail du Centre SOLVIT Belgique, au sein des structures administratives fédérales et fédérées.

À l'heure où les médias clament le désintérêt, voir la désillusion des citoyens envers l'UE, il serait opportun de promouvoir un exemple concret et positif de l'impact de l'UE sur le quotidien des citoyens européens.

II.— UITEENZETTING VAN MEVROUW LORE AERTS (BELGISCH SOLVIT CENTRUM)

Mevrouw Aerts heeft drie zogenaamde “Success Stories” van het Belgisch SOLVIT Centrum voorgesteld.

a. Visum Kort Verblijf voor een Nederlands-Turks echtpaar

Een Nederlander die in Brussel woont, had graag zijn echtgenote – een Turkse die in Turkije woont – naar België laten overkomen voor een kort verblijf. De Dienst Vreemdelingenzaken weigerde echter een C-visum af te leveren omdat de echtgenoot over onvoldoende financiële middelen beschikte om zijn echtgenote gedurende twee jaar ten laste te nemen. Blijkbaar werd er in dit dossier de Schengen-regelgeving toegepast, en niet de Europese Richtlijn 2004/38/EC aangaande het verblijf van EU-onderdanen en hun familieleden. Hierop richt de man zich tot SOLVIT voor hulp.

SOLVIT NL (Nederland) neemt de zaak in behandeling als “Home Center” en wijst erop dat de aanvrager wel degelijk onder de Europese Richtlijn valt, aangezien het hier gaat om de partner van een EU-burger. In overeenstemming met artikel 5.2 van Richtlijn 2004/38 is het niet noodzakelijk waarborgen omtrent bestaansmiddelen te vragen als het om een inreisvisum gaat. SOLVIT NL vraagt het “Lead Centre” – SOLVIT BE (België) het dossier te analyseren en te preciseren waarom de van toepassing zijnde wetgeving de Schengenconventie en niet Richtlijn 2004/38/EC is.

SOLVIT BE, belast met dit dossier, contacteert de FOD Binnenlandse Zaken om de situatie uit te klaren. Na heropening van het dossier bleek dat de Dienst Vreemdelingenzaken nooit een kopie van het huwelijks-certificaat als bewijs van het huwelijk van het echtpaar had ontvangen, waardoor het echtpaar als ongehuwd werd beschouwd. Na rechtzetting en ontvangst van dit document werd de zaak onmiddellijk opgelost.

Dit dossier werd opgelost in 2 weken dankzij de efficiënte samenwerking met de Eurocoördinator van de FOD Binnenlandse Zaken en de Dienst Vreemdelingen-zaken – Cel Kort Verblijf.

Dankzij de interventie van SOLVIT kon het dossier van het echtpaar vervolledigd worden en werd het visum zonder problemen afgeleverd.

II.— EXPOSÉ DE MADAME LORE AERTS (CENTRE SOLVIT – BELGIQUE)

Mme Aerts présente trois réussites du Centre SOLVIT Belgique.

a. Visa pour un séjour de courte durée demandé par un couple néerlandais-turc.

Un Néerlandais habitant Bruxelles souhaitait faire venir son épouse – de nationalité turque et vivant en Turquie – en Belgique pour un séjour de courte durée. L’Office des étrangers a cependant refusé de délivrer un visa C au motif que le conjoint ne disposait pas de moyens financiers suffisants pour prendre son épouse en charge pendant deux ans. Manifestement, la réglementation appliquée dans ce dossier était la réglementation Schengen et non la directive européenne 2004/38/EC relative au droit de séjour des citoyens de l’Union et des membres de leurs familles. Ce Néerlandais a demandé l’aide de SOLVIT.

SOLVIT NL (Pays-Bas) a traité cette affaire au titre de “Home Center” et indiqué que ce demandeur relevait bien de la directive européenne dès lors que cette demande concernait le conjoint d’un ressortissant de l’Union européenne. Conformément à l’article 5.2 de la directive 2004/38, il n’est pas nécessaire de demander des garanties en matière de moyens d’existence pour un visa d’entrée. SOLVIT NL a demandé au “Lead Center”, SOLVIT BE (Belgique), d’analyser ce dossier et de préciser les motifs de l’application de la réglementation Schengen et non de la directive européenne 2004/38/EC.

Chargé de ce dossier, SOLVIT BE a contacté le SPF Intérieur pour clarifier cette situation. Après réouverture du dossier, il est apparu que l’Office des étrangers n’avait jamais reçu de copie du certificat de mariage comme preuve du mariage du couple demandeur et que ce couple avait dès lors été considéré comme non marié. Cette affaire s’est réglée immédiatement après rectification de cette situation et réception dudit document.

Ce dossier s’est réglé en deux semaines grâce à une collaboration efficace avec l’euro-coordonateur du SPF Intérieur et l’Office des étrangers, Cellule Court Séjour.

Grâce à l’intervention de SOLVIT, le dossier de ce couple a pu être complété et le visa demandé lui a été accordé sans difficulté.

b. De aanvaarding van een Portugees rijbewijs in België

Een Portugees staatsburger met verblijfplaats in Antwerpen werd op 24 januari ll. gearresteerd door de politie: zijn voertuig stond nog steeds in Portugal ingeschreven, terwijl volgens Europees (en Belgisch) recht het voertuig ingeschreven moet staan in de hoofdverblijfplaats van de gebruiker van het voertuig. Hij betwistte deze inbreuk niet en stemde in met de registratie van zijn voertuig in België.

De politie stelde evenwel ook een proces-verbaal op voor het feit dat de man zijn Portugees rijbewijs niet had laten registreren bij de bevoegde Belgische overheid. Richtlijn 91/439/EC van 29 juli 1991 laat – op grond van wederzijdse erkenning – echter toe het rijbewijs van de lidstaat van oorsprong te behouden. De verzoeker richt zich tot SOLVIT PT (Portugal) – zijn “Home Centre” – aangezien hij de verplichte registratie van zijn Portugees rijbewijs betwist.

Het Belgische SOLVIT-centrum nam als “Lead Center” contact op met de FOB Mobiliteit en Vervoer en vroeg om een verklaring. Deze bevestigde het standpunt van SOLVIT PT, namelijk dat het weliswaar mogelijk, maar niet verplicht is om een door een andere lidstaat uitgevaardigd rijbewijs te laten registreren.

SOLVIT België heeft de verzoeker op de hoogte gebracht van de te volgen procedure om beroep aan te tekenen tegen de beslissing van de Belgische autoriteiten. Ook de betreffende politie-eenheid werd op de hoogte gebracht van de procedure.

c. Belgisch onderdaan krijgt Frans pensioen

In deze zaak werd SOLVIT België als “Home Center” gecontacteerd door een Belg die in Frankrijk problemen ondervond met de berekening van zijn pensioen. Hij had steeds in België gewerkt, tot hij enkele jaren geleden van werkgever veranderde en een Frans arbeidcontract kreeg. Hierdoor moest hij zowel in België als in Frankrijk een pensioenaanvraag indienen.

De Franse autoriteiten wilden hem echter geen volledig pensioen uitkeren aangezien hij – volgens de informatie die ze van hem ontvingen – niet voldoende trimesters gewerkt had. SOLVIT België legde de zaak voor aan de Belgische Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), die het dossier nakeken en tot de conclusie kwamen dat zij wel aan voldoende trimesters kwamen in de loopbaan van de klant om een volledig pensioen te verkrijgen.

b. Acceptation d'un permis de conduire portugais en Belgique

Un citoyen portugais résidant à Anvers a été arrêté par la police le 24 janvier: son véhicule était toujours immatriculé au Portugal, alors que, selon le droit européen (et belge), un véhicule doit être immatriculé là où son usager possède sa résidence principale. L'intéressé n'a pas contesté cette violation et a accepté d'enregistrer son véhicule en Belgique.

Cependant, la police a dressé également un procès-verbal motivé par le fait que l'homme n'avait pas procédé à l'enregistrement de son permis de conduire portugais auprès de l'autorité compétente belge. La Directive 91/439/CE du 29 juillet 1991 permet toutefois – sur la base d'une reconnaissance réciproque – de conserver le permis de conduire de l'État membre d'origine. Le requérant s'adresse à SOLVIT PT (Portugal) – son “Home Centre” – étant donné qu'il conteste l'enregistrement obligatoire de son permis de conduire portugais.

En tant que “Lead Center”, le centre SOLVIT belge a pris contact avec le SPF Mobilité et Transport et demandé une explication. Celui-ci a confirmé le point de vue de SOLVIT PT selon lequel il est possible, mais non obligatoire, de faire enregistrer un permis de conduire délivré par un autre État membre.

SOLVIT Belgique a informé le requérant sur la procédure à suivre pour interjeter appel de la décision des autorités belges. L'unité de police concernée a également été informée de la procédure.

c. Un ressortissant belge perçoit une pension française

Dans cette affaire, SOLVIT Belgique a été contacté comme “Home Center” par un Belge qui avait des difficultés lors du calcul de sa pension. Il avait toujours travaillé en Belgique jusqu'à il y a quelques années, et avait alors changé d'employeur et reçu un contrat de travail français. De ce fait, il était tenu d'introduire une demande de pension, tant en Belgique qu'en France.

Les autorités françaises ne voulaient cependant pas lui octroyer une pension complète, étant donné que, selon les informations qu'elles avaient reçues de sa part, il n'avait pas travaillé suffisamment de trimestres. SOLVIT Belgique a soumis l'affaire à l'Office national des pensions belge (ONP), qui a examiné le dossier et est parvenu à la conclusion que la carrière du client comprenait bien suffisamment de trimestres pour qu'il puisse avoir droit à une pension complète.

Blijkbaar was de Franse pensioeninstantie wat te snel geweest met de berekening, en hadden ze niet gewacht op het Belgische E205-formulier om het aantal trimesters te bepalen. Na aanvraag van SOLVIT Frankrijk maakten ze een nieuwe berekening, ditmaal met inachtneming van het juiste Europese formulier, en kwamen ze tot de conclusie dat de klant gelijk had.

Dankzij de hulp van de Belgische en Franse pensioeninstanties werd het misverstand in drie weken opgelost, en kon de klant vanaf 1 oktober 2009 met pensioen.

III.— VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Herman De Croo (volksvertegenwoordiger Open Vld, voorzitter van het Federaal adviescomité voor Europese aangelegenheden) is blij Solvit hier te leren kennen, te meer omdat hij wekelijks op zijn sociale spreekuren met gevallen van slecht dienstbetoon te maken krijgt.

Hij heeft enkele vragen wat betreft de werking van Solvit:

- Hoe wordt Solvit gefinancierd?
- Op welke manier is Solvit aanwezig in de 27 lidstaten van de EU en bovendien ook nog in IJsland en een paar andere tijdens de vergadering geciteerde landen?

Hoe gaat het SOLVIT-Centrum België te werk om vast te stellen of een aanvraag ontvankelijk is? Er bestaat immers een groot aantal gelijkaardige bemiddelingsdiensten in België, zodat de burger zich afvraagt of hij wel aan de juiste deur aanklopt. Bestaat er binnen het SOLVIT-net een systeem om te oordelen of een klacht een Europese dan wel een nationale dimensie heeft (post, fiscale administratie, pensioendienst, e.d.)? Hoe worden de dossiers dus gesorteerd? Over welk geheim beschikt het SOLVIT-net om binnen een redelijke tijd een antwoord van de administraties te bekomen?

Beschikken de 27 landen van de Europese Unie over een SOLVIT-centrum zoals het geval is in België? Zo ja, maakt dit deel uit van hun afdeling Buitenlandse Zaken?

De heer De Croo stelt ook regelmatig vast dat de lokale administraties problemen hebben, zoals bij het uitdelen van een werkkaart, het geven van de toelating

L'instance française des pensions avait manifestement été un peu trop vite dans ses calculs, et n'avait pas attendu le formulaire belge E205 pour déterminer le nombre de trimestres. À la demande de SOLVIT France, elle a effectué un nouveau calcul, en prenant cette fois en compte le bon formulaire européen, et elle est parvenue à la conclusion que le client avait raison.

Grâce à l'aide des instances de pensions belge et française, le malentendu a été résolu en trois semaines, et le client a pu prendre sa retraite à partir du 1^{er} octobre 2009.

III.— QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Herman De Croo (député Open Vld et président du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes) se réjouit de découvrir Solvit, d'autant qu'il rencontre des cas de mauvaise médiation personnelle, chaque semaine, lors de ses permanences sociales.

Il souhaite poser quelques questions à propos du fonctionnement de Solvit.

- Comment Solvit est-il financé?
- Comment Solvit est-il présent dans les 27 États membres de l'Union européenne, de même qu'en Islande et dans un certain nombre d'autres pays cités au cours de la réunion?

Comment le Centre SOLVIT Belgique procède afin de déterminer si une demande est recevable? En effet, il existe un tel nombre de services de médiation en Belgique, que le citoyen se demande certainement s'il frappe à la bonne porte. Existe-t-il au sein du réseau SOLVIT un système de recevabilité considérant grosso modo que sur dix plaintes introduites, huit concernent "l'intereuropéanité" et deux concernent les administrations belges (Poste, administration fiscale, service des pensions, etc...). Comment s'opère le tri des dossiers en fonction du critère de recevabilité? Quel est le secret que détient le réseau SOLVIT pour parvenir à obtenir une réponse des administrations dans des délais si brefs?

Les 27 pays de l'Union européenne disposent-ils d'un Centre SOLVIT comme c'est le cas en Belgique? Dans l'affirmative, est-il logé dans leur département européen Affaires étrangères?

M. De Croo constate par ailleurs régulièrement que les administrations locales éprouvent des difficultés, par exemple pour délivrer une carte de travail, donner

tot het uitoefenen van een beroep, het converteren van een rijbewijs, het oplossen van een huwelijksprobleem tussen burgers van twee verschillende landen van de EU, e.d. Doen de administraties van steden, gemeenten, provincies..e.d. ook beroep op Solvit? Is er een stijging van vraagstellers of van de aard van de vragen. Men moet immers vermijden niet in een woud van services terecht te komen zodanig dat men als het ware niet meer het woud door de bomen zou zien.

Mevrouw Vanessa Matz (senator cdH en ondervoorzitter van de Federaal Adviescomité voor de Europese Aangelegenheden) onderstreept het belang van het percentage door het centrum opgeloste dossiers. Zij zegt ook geïntrigeerd te zijn door de manier waarop SOLVIT zijn relaties met de verschillende reeds bestaande bemiddelingsdiensten onderhoudt, zowel op Belgisch als Europees niveau aangezien er praktisch in elk specifiek domein een bemiddelingsstelsel bestaat.

Mevrouw Vladislava heeft meermaals de relaties aangehaald die SOLVIT heeft met de deelstaten, bij voorbeeld, met de gemeenschappen wat betreft de gelijkstelling van de diploma's. Hoe werkt dit type van relaties? Zijn zij performant? Ondervindt SOLVIT bepaalde moeilijkheden met de verschillende beleidsniveaus?

Ook voor *Mevrouw Inge Vervotte (volksvertegenwoordiger – CD&V)* betekent deze vergadering een eerste en bovendien interessante kennismaking met het centrum Solvit. Parlementsleden worden immers regelmatig met dergelijke vragen geconfronteerd.

Zij stelt vast dat de succesratio van Solvit groter is dan de hare bij het oplossen van de problemen. De globale succesratio is 83 %. In België doet Solvit het zelfs nog beter met 90 % in 2008. Spijtig genoeg betekent dit dat globaal 17 % en in België 10 % van de gevallen niet kunnen worden opgelost. Graag vernam zij welke de voornaamste redenen daarvan zijn en of, bij niet opgeloste probleemgevallen, de betrokkenen nog verder worden begeleid bij het indienen van een klacht.

Mevrouw Taelman (volksvertegenwoordiger – Open Vld) vraagt zich af of de problemen die bij Solvit te recht komen, zich eerder situeren in het domein van de interpretatie of onduidelijkheid van de wetgeving, hetzij in de uitvoering ervan ofwel in het gebrek aan wetgeving,

une autorisation d'exercer une profession, convertir un permis de conduire, résoudre un problème de mariage entre citoyens de deux États membres différents de l'Union européenne, etc. Les administrations des villes, communes, provinces et autres font-elles également appel à Solvit? Le nombre de personnes posant des questions est-il en hausse ou la nature des questions se diversifie-t-elle? Il convient en effet d'éviter de créer une profusion de services à tel point que l'arbre cache-rail la forêt.

Madame Vanessa Matz (sénatrice cdH et co-présidente du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes) fait observer aux oratrices qu'elles ont d'ores et déjà gagné leur pari de faire connaître le Centre SOLVIT Belgique aux membres du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes. Elle souligne l'importance du taux de résolution des dossiers par le centre. Elle se déclare également intriguée par la manière dont SOLVIT agence ses différentes relations avec les services de médiation déjà existants au niveau belge mais aussi au niveau européen étant donné qu'il existe pratiquement un système de médiation dans chaque domaine précis.

À plusieurs reprises, Madame Vladislava a évoqué les relations de SOLVIT avec les entités fédérées et, par exemple, avec les Communautés en ce qui concerne l'équivalence des diplômes. Comment fonctionne ce type de relations? Sont-elles performantes? SOLVIT rencontre-t-il certaines difficultés avec les différents niveaux de pouvoir?

Pour *Madame Inge Vervotte (députée – CD&V)* cette réunion constitue également une découverte, qui plus est, intéressante, du centre Solvit. Les parlementaires sont en effet régulièrement confrontés à ce type de question.

Elle constate que le taux de réussite de Solvit est nettement supérieur au sien dans la résolution des problèmes. Le taux de réussite global s'élève à 83 %. Le résultat de Solvit est même encore meilleur en Belgique, puisqu'il atteint 90 %. Malheureusement, cela implique que 17 % des cas, d'une manière globale, et 10 % des cas en Belgique ne peuvent être résolus. Elle s'enquiert des principales raisons de cet insuccès et demande si, dans le cas de problèmes non résolus, les intéressés sont encore accompagnés lors de l'introduction d'une plainte.

Mme Taelman (députée – Open Vld) se demande si les problèmes qui aboutissent chez Solvit se situent plutôt dans le domaine de l'interprétation ou du manque de clarté de la législation, ou au niveau de son exécution ou de l'absence de législation, même cela sera fonction

al zal dit wel verschillen naargelang het domein van de problematiek. Wordt dit geregistreerd en wordt daar verder beleidsmatig werk van gemaakt?

IV.— REPLIEKEN VAN DE BEHEERDERS VAN HET SOLVIT-CENTRUM – BELGIË

Mevrouw Iordanova geeft aan dat het succes van SOLVIT en de goede betrekkingen die het Centrum met zijn contactpunten onderhoudt, mede te danken zijn aan het frequent verzenden van promotiemateriaal, een werkwijze die vruchten afwerpt. Het activiteitenverslag dat om de twee maanden aan de Eurocoördinatoren wordt overgezonden is een ander echt noodzakelijk middel om met hen contact en dialoog te onderhouden. Er zij aan herinnerd dat het SOLVIT-netwerk in 2007 gestart is uitgaande van een situatie waarin bepaalde mechanismen zeer goed werkten, andere niet langer werkten en/of werkten op grond van samenwerkingsmechanismen die een beetje “stoffig” bleken.

Om inzake samenwerking met een propere lei te herbeginnen, heeft SOLVIT in eerste instantie kunnen rekenen op de steun van de DGE (Directie-Generaal Europese Zaken en Coördinatie) waarvan SOLVIT deel uitmaakt, en van de DGJ (Directie-Generaal Juridische Zaken), waarin de Eurocoördinatoren bijeenkomen. Er werd opnieuw beslist het mechanisme van de contactpunten in werking te stellen, om versnippering te voorkomen. Naderhand zijn de leden van het SOLVIT-netwerk, dankzij hun werk en hun inspanningen, echt succesvol geweest (zie de “*Success Stories*”). SOLVIT België heeft onder meer gebruik gemaakt van de drukkerij van de FOD Buitenlandse Zaken ter bevordering van zijn promotiecampagnes. De spreekster merkt op dat men alleen door onophoudelijk rappelmails te sturen tot goede resultaten is kunnen komen. Men mag niet vergeten dat SOLVIT een gratis netwerk is, en dat het samenwerkt met mensen die andere prioriteiten hebben. Om ze voor het werk van het Centrum te sensibiliseren, blijkt het dus doeltreffender te zijn die gesprekpartners van SOLVIT duidelijk te maken hoe belangrijk hun optreden is en welke resultaten werden bereikt.

Aanvankelijk leek het om een moeilijke taak te gaan, maar doorgaans waren de mensen die aan de oplossing van SOLVIT-dossiers hebben meegewerkt heel tevreden met de verkregen resultaten en met een bepaalde erkenning voor het werk dat ze hadden verricht. De “klanten” van SOLVIT wier dossier werd opgelost, geven daar zodanig veel ruchtbaarheid aan dat de “mondreclame” uitermate belangrijk is geworden. Het concrete aspect van het door SOLVIT verrichte werk geeft dan ook een gevoel van nuttigheid en erkenning. Ten slotte gaat het erom het publiek en de particulieren te sensibiliseren

du domaine de la problématique. Cela est-il enregistré et s'attèle-t-on à l'élaboration d'une politique en la matière?

IV.— RÉPLIQUES DES GESTIONNAIRES DU CENTRE SOLVIT – BELGIQUE

En ce qui concerne l'importance du succès rencontré par SOLVIT et les bonnes relations que le Centre entretient avec ses points de contact, *Madame Iordanova* souligne que l'envoi fréquent de matériel promotionnel est une solution qui fonctionne. Autre voie incontournable pour maintenir le contact et le dialogue avec les Eurocoordinateurs - le rapport d'activités qui leur est spécialement destiné, présenté tous les deux mois. Pour rappel, en 2007 le réseau SOLVIT a démarré d'une situation où certains mécanismes fonctionnaient très bien, d'autres ne fonctionnaient plus et ou fonctionnaient sur la base de mécanismes de collaboration qui s'avéraient un peu “poussiéreux”.

Afin de repartir sur de nouvelles bases en matière de collaboration, SOLVIT a pu en premier lieu compter sur l'appui de la DGE (Direction Générale Coordination et Affaires européennes) au sein de laquelle SOLVIT se situe, ainsi que de DGJ (Direction Générale Affaires Juridiques) au sein de laquelle se réunissent les Eurocoordinateurs. Il a été à nouveau décidé de faire fonctionner le mécanisme de points de contact afin d'éviter la dispersion. Par la suite, les membres du réseau SOLVIT, grâce à leur travail et à leurs efforts, ont abouti à un réel succès (cfr. les “*Success Stories*”). SOLVIT Belgique a notamment utilisé l'imprimerie du SPF Affaires étrangères afin de favoriser ses campagnes promotionnelles. L'intervenante fait observer que ce ne sont que d'incessants courriels de rappel qui ont permis d'aboutir à de bons résultats. Il faut se garder d'oublier que SOLVIT est un réseau gratuit qui travaille en collaboration avec des personnes qui ont d'autres priorités. Il s'avère donc plus efficace, pour les sensibiliser au travail du Centre, de faire comprendre à ces interlocuteurs de SOLVIT quelle est l'importance de leur action et quels sont les résultats obtenus.

Au départ, la tâche paraissait ardue, mais, de manière générale, les personnes qui ont collaboré à la résolution de dossiers SOLVIT se sont montrées très heureuses de constater les résultats obtenus et de recevoir une certaine reconnaissance du travail qu'ils ont accompli. Les “clients” de SOLVIT, dont le dossier a été résolu, en font une telle publicité que le bouche à oreille finit par fonctionner de façon importante. Dès lors, l'aspect concret du travail accompli par SOLVIT engendre un sentiment d'utilité et de reconnaissance. Il s'agit, en fin de compte, de sensibiliser le public et les particuliers

voor de concrete oplossing van de dossiers en op die manier aan te tonen hoe Europa kan functioneren in dienst van de burgers.

Wat de financiering betreft, zijn de mensen die bij het SOLVIT-Centrum België werken ambtenaren van de federale overheid. Het Centrum beschikt niet over een eigen budget. Slechts één SOLVIT-centrum op dertig heeft een eigen nationaal budget. Er bestaat daarentegen een vrij sterke structuur op Europees niveau, binnen de Europese Commissie en de DG Interne Markt en Diensten, die beschikt over een budget dat binnenkort zal worden verhoogd en dat onder andere dient om alle diverse promotionele initiatieven te financieren. SOLVIT-Commissie beschikt sinds 2008 over een eigen begrotingslijn. Thans bedraagt het beschikbaar budget 800 000 euro; voor 2010 krijgt SOLVIT-Commissie een budget van 1 000 000 euro toegekend. Ter informatie: vóór SOLVIT-Commissie een eigen begrotingslijn had, beschikte die instantie over een budget van 200 000 euro.

Inzake het aantal informatie- en bijstandsnetwerken maakt mevrouw Iordanova gewag van de mogelijke overlappingen, zowel op nationaal als op Europees niveau.

Op Europees niveau zal de SMAS, het nieuwe initiatief van de Europese Commissie tot groepering van de instrumenten van de interne markt, in 2010 tot stand komen; het zal de mogelijkheid bieden overlappingen inzake informatie te voorkomen.

Op Belgisch niveau zijn er geen andere structuren van dezelfde aard. SOLVIT is het enige netwerk dat optreedt om komaf te maken met de administratieve en grensoverschrijdende problemen die voortvloeien uit een gebrekkige toepassing van de Europese wetgeving. Het SOLVIT-Centrum maakt immers geen inbreuk op de bevoegdheden van de nationale ombudsmannen, aangezien het in principe niet bevoegd is om op te treden in een louter Belgische aangelegenheid (bijvoorbeeld een Belgische burger die met een administratief probleem te kampen heeft in België). Het SOLVIT-Centrum België heeft op dit ogenblik niet veel contacten met de Belgische ombudsmannen, maar het wenst die situatie te verhelpen door in de loop van 2010 een ontmoeting te organiseren met de federale ombudsmannen. De beheerder van SOLVIT wenst haar promotionele activiteiten uiteraard zo goed mogelijk te organiseren, maar herinnert eraan dat zulks een aanzienlijke investering vereist.

Zoals de heer De Croo heeft onderstreept, klopt het dat op tien dossiers die in de SOLVIT-databank worden ingevoerd, er acht worden geweigerd en twee in

à la résolution concrète des dossiers et de démontrer de cette façon comment l'Europe peut fonctionner au service des citoyens.

En ce qui concerne le financement, les personnes qui travaillent au Centre SOLVIT Belgique sont des fonctionnaires de l'administration fédérale. Le Centre ne dispose pas de budget particulier. Exception faite d'un centre sur les trente, les centres SOLVIT ne disposent pas de budget propre au niveau national. Par contre, il existe une structure assez forte au niveau européen au sein de la Commission européenne et de la DG marché intérieur et services qui dispose d'un budget qui sera bientôt renforcé et qui sert notamment à financer toutes les initiatives promotionnelles diverses. Depuis 2008, SOLVIT Commission dispose d'une propre ligne budgétaire. Actuellement, le budget disponible s'élève à 800 000 euros. Pour 2010, un budget de 1 000 000 d'euros sera alloué à SOLVIT Commission. À titre indicatif, le budget de SOLVIT Commission était de 200 000 euros avant d'obtenir de sa propre ligne budgétaire.

Interpellée sur le nombre de réseaux d'information et d'assistance existants, Madame Iordanova évoque les possibles doublons qui peuvent se présenter tant au niveau national qu'eupéen.

Au niveau européen, le SMAS, la nouvelle initiative de la Commission européenne concernant le regroupement des outils du marché intérieur, sera mise en place en 2010 et permettra d'éviter la duplication de l'information.

Au niveau belge, il n'existe pas d'autres structures de même nature, et SOLVIT est le seul réseau qui intervient pour résoudre les problèmes administratifs et transfrontaliers résultant de la mauvaise application de la législation européenne. En effet, le Centre SOLVIT n'empiète pas sur les compétences des médiateurs nationaux, puisque qu'il n'est en principe pas habilité à intervenir dans un problème purement belgo-belge (par exemple, un citoyen belge qui est confronté à un problème administratif en Belgique). Le Centre SOLVIT Belgique n'a pour l'instant pas beaucoup de contacts avec les médiateurs belges, mais souhaite remédier à cette situation en organisant une rencontre avec le médiateur fédéral, dans le courant de 2010. La gestionnaire de SOLVIT souhaite évidemment organiser au mieux ses activités promotionnelles mais rappelle que cela requiert un investissement important.

Comme l'a souligné M. De Croo, il est vrai que sur dix dossiers introduits dans la base de données SOLVIT, huit sont refusés et deux sont pris en compte.

aanmerking worden genomen. In dat opzicht werden, naast de 1 500 klachten die in 2009 werden behandeld, ongeveer 3 500 klachten verworpen. Die verhouding neemt niet weg dat als de burger een dossier indient waarvoor SOLVIT niet bevoegd is, het Centrum die burger te allen tijde naar de goede gesprekspartner probeert door te verwijzen.

Op Europees niveau tracht het SOLVIT-netwerk ook — niet frequent maar minstens jaarlijks — in contact te blijven met alle netwerken en centra die in een nationale entiteit geïntegreerde Europese initiatieven zijn, zoals bijvoorbeeld het Europees Centrum voor de consument, teneinde elkaar op de hoogte te houden van hun activiteiten. Het ideaal ware een beter synergisme, zowel op nationaal als op Europees niveau.

Op Europees niveau zal men dat ideaal benaderen dankzij de totstandkoming van de SMAS en de oprichting van een “enig loket”.

Om haar replieken af te ronden, wijst mevrouw Iordanova erop dat het SOLVIT-Centrum zich erop toelegt voortdurend op twee fronten promotioneel werk te verrichten (intern en extern). In dat opzicht gaat de grote kracht van het Belgisch Centrum schuil in de oprechte steun vanwege de DGE.

Ten behoeve van mevrouw Vervotte merkt mevrouw Iordanova op dat SOLVIT over het algemeen gevallen behandelt in verband met de manke toepassing van correct in nationaal recht omgezette Europese regelgeving door een overheidsbestuur. In de gebruikelijke gevallen wordt de burger dus geconfronteerd met een buitenlands bestuur dat de toepasselijke communautaire regels niet goed kent.

Toch komt het — en dat is complexer — ook voor dat sprake is van een foute interpretatie dan wel van een foute omzetting in nationaal recht van een communautaire regel. Wanneer een dossier “versus België” een dergelijk knelpunt in het licht stelt, wordt dat geval van structurele aard, aan het bevoegde Belgische bestuur doorgespeeld, opdat het nota neemt van de dossierbehandeling door SOLVIT en van de onmogelijkheid om, wegens de interpretatieve aard van het knelpunt, er een individuele oplossing voor te vinden. Er zij op gewezen dat indien de twee met een dossier belaste SOLVIT-centra het over een ingewikkeld geval niet eens zijn geraakt, zij een beroep doen op informele bemiddeling door de Europese Commissie, die mogelijkerwijs al is ingelicht over een mogelijkheid om formeel op te treden.

In verband met de 10 % onopgeloste dossiers is SOLVIT-België het als centrum van oorsprong aan

À ce propos, à côté des 1 500 plaintes traitées en 2009, quelque 3 500 ont été rejetées. Malgré cette proportion, si le citoyen introduit un dossier qui n'entre pas dans le champ des compétences de SOLVIT, le centre essaie toujours de le rediriger vers le bon interlocuteur.

Le réseau SOLVIT essaie également, au niveau européen, de maintenir un contact — pas fréquent mais au moins annuel — avec tous les réseaux et les centres qui sont des initiatives européennes intégrées au sein d'une entité nationale comme, par exemple, le Centre européen des Consommateurs, afin de se tenir mutuellement au courant de leurs activités. L'idéal serait d'avoir une meilleure synergie tant au niveau national qu'eupéen.

Au niveau européen, l'on s'approchera de cet idéal grâce à la réalisation du SMAS et la mise en route d'un “guichet unique”.

Madame Iordanova conclut ses répliques en soulignant que le Centre SOLVIT s'efforce d'effectuer un travail de promotion perpétuel sur les deux fronts (internes et externes). A cet égard, la grande force du Centre belge réside dans le franc soutien de la part de la DGE.

À Madame Vervotte, Madame Iordanova fait observer que de manière générale, SOLVIT traite de cas qui touchent la mauvaise application par l'administration publique d'une législation européenne, correctement transposée en droit national. Dans les cas classiques, le citoyen est donc confronté à une administration étrangère qui n'a pas une bonne connaissance des règles communautaires d'application.

Toutefois, il se peut également — chose plus complexe — qu'il y ait soit une mauvaise interprétation, soit une mauvaise transposition d'une règle en droit communautaire. Lorsqu'un dossier “contre la Belgique” met en exergue un problème de cette nature, ce cas d'ordre structurel est transféré à l'administration belge compétente afin que celle-ci prenne note du traitement du dossier SOLVIT, et de l'impossibilité d'y fournir une solution individuelle en raison de la nature interprétative du problème. À noter que si les deux centres SOLVIT en charge d'un dossier ne sont pas parvenus à un accord sur un cas complexe, ils font appel à la médiation informelle de la Commission européenne qui peut être déjà informée d'une possibilité d'action formelle.

En ce qui concerne les 10 % de dossiers non-résolus, SOLVIT Belgique se doit, en tant que centre d'origine

zichzelf verplicht advies te verlenen over diverse mogelijkheden op een hoger niveau, onder meer met name de indiening van een formele klacht.

Op Europees vlak vertoont het aantal SOLVIT⁺-dossiers (complexe dossiers) een stijgende tendens.

In antwoord op het betoog van de heer De Croo merkt mevrouw Iordanova op dat de lokale overheden in beginsel geen beroep doen op SOLVIT, tenzij zeer sporadisch en in een specifiek geval waarin een entiteit – zelfs als die federaal is – niet weet hoe een bijzondere, uitermate technische richtlijn in de landen van de Europese Unie moet worden toegepast. In dat geval mag het netwerk van SOLVIT-centra worden gebruikt, en kan de vraag worden gesteld.

De heer Antoine de Lame (SOLVIT-Centrum – België) merkt op dat een onderscheid moet worden gemaakt tussen twee aspecten van de SOLVIT-financiering: enerzijds wordt de financiering van SOLVIT België gefinancierd uit de begroting van de FOD Buitenlandse Zaken (wedden, bezoldigingen, enzovoort), en anderzijds door SOLVIT-Commissie, dat over een eigen budget beschikt ter financiering van de promotie voor SOLVIT en voor het onderhoud van de gegevensbank die alle centra van het SOLVIT-netwerk met elkaar verbindt.

Voorheen maakte de begroting van SOLVIT-Commissie deel uit van de algemene begroting van het DG Interne markt en diensten. In 2009 werd in een specifieke begrotingslijn voorzien, ten belope van 800 000 euro. In een rapport dat eerlang verschijnt, zal overigens de klemtoon worden gelegd op het begrotingsvraagstuk, op de noden van SOLVIT om voor zijn onontbeerlijke promotie te zorgen opdat het netwerk, dat bij de meeste burgers nog niet erg bekend is, over een beter uithangbord beschikt en meer in het oog springt. De nieuwe begrotingsmiddelen zijn dus welkom, en zullen dus dienen voor nog meer promotie. Een informele bron bij SOLVIT-Commissie heeft onlangs opgemerkt dat het budget, dat vroeger ongeveer 200 000 euro bedroeg en dit jaar tot 800 000 euro is gestegen, tegen 2010 in 1 miljoen euro zou moeten bereiken. De commissie Begroting van het Europees Parlement heeft trouwens groen licht gegeven voor die aanvullende financiële middelen. Die indrukwekkende budgetstijging is hoofdzakelijk te danken aan het feit dat SOLVIT sedert 2008 over een eigen begrotingslijn beschikt, en dat de bewustwording omtrent het nut van SOLVIT gestadig groeit bij de beleidsverantwoordelijken. Die cijfers wijzen in de richting van een mooie toekomst voor het SOLVIT-netwerk.

de conseiller diverses possibilités à un niveau supérieur dont, notamment, le dépôt d'une plainte formelle.

Le nombre de dossiers SOLVIT⁺ (dossiers complexes) tend à croître au niveau européen.

Répondant au Président De Croo, Madame Vladislava fait observer qu'en principe, les pouvoirs locaux ne font pas appel à SOLVIT, sauf de façon très marginale et dans ce cas précis où une entité – fédérale même – ne sait pas comment une Directive particulière et très technique a été appliquée au sein des pays de l'Union européenne. Dans ce cas, le réseau de centres SOLVIT peut être utilisé et la question peut être posée.

M. Antoine de Lame (Centre SOLVIT – Belgique) fait observer qu'il a lieu de distinguer deux aspects dans le financement de SOLVIT: d'une part, le fonctionnement de SOLVIT Belgique est financé par le budget du ministère des Affaires étrangères (salaires, traitements, etc.), d'autre par, SOLVIT Commission qui dispose d'un budget propre principalement destiné à financer la promotion de SOLVIT et à l'entretien de la banque de données qui connecte tous les centres du réseau SOLVIT entre eux.

Antérieurement, le budget SOLVIT Commission faisait partie du budget général de la DG Marché intérieur et services. En 2009, une ligne budgétaire spécifique a été fixée. Elle s'élève à 800 000 euros. Un rapport à paraître sous peu insistera d'ailleurs sur la question budgétaire, sur les besoins nécessaires à SOLVIT pour assurer son indispensable promotion afin de faire en sorte que le réseau, qui n'est pas encore très connu par la majorité des citoyens, dispose d'une meilleure vitrine et visibilité. Les nouveaux moyens budgétaires sont donc les bienvenus et serviront encore à davantage de promotion. Une source informelle au sein de la Commission SOLVIT faisait récemment observer que le budget qui avoisinait auparavant les 200 000 euros et qui est passé cette année à 800 000 euros devrait atteindre 1 000 000 euros pour 2010. La Commission du budget du Parlement européen a d'ailleurs donné son feu vert concernant ces moyens financiers complémentaires. Cette impressionnante augmentation budgétaire est principalement due au fait que SOLVIT dispose d'une ligne budgétaire propre depuis 2008 et que la prise de conscience de l'utilité de SOLVIT accroît de jour en jour auprès des responsables politiques. Ces chiffres laissent présager un bel avenir pour le réseau SOLVIT.

Mevrouw Lore Aerts (SOLVIT-Centrum België) stelt dat, wat de erkenning van diploma's betreft, SOLVIT enkel kan tussenkomen als het gaat om een professionele erkenning van een diploma zoals geregeld onder Richtlijn 2005/36 die in alle lidstaten, uitgezonderd Griekenland, is omgezet. Dat is voorlopig de enige soort van erkenning die geregeld is onder Europees recht en bijgevolg de enige waar SOLVIT kan tussenkomen.

SOLVIT krijgt ook regelmatig vragen over zoiets als een academische erkenning; de gelijkschakeling van een titel: bij voorbeeld een Franse architect die exact dezelfde titel wenst in België, moet zijn diploma laten gelijkschakelen. Dat is een heel proces waarbij advies wordt gevraagd aan een aantal universiteiten, waar heel het lesprogramma wordt nagegaan. Dit is echter niet Europees geregeld en SOLVIT kan hier niet helpen.

Als het daarentegen gaat om de professionele erkenning gaat het niet zozeer om de erkenning van een diploma maar wel om de erkenning van kwalificaties. Dat betreft onder meer het diploma, maar ook het aantal jaren dat iemand bij voorbeeld als arts of verpleger gewerkt heeft in een andere lidstaat, de bijscholingscursussen e.d. die die persoon heeft gevolgd. Als het dan om een beroep gaat, gereguleerd onder Richtlijn 2005/36, dan kan SOLVIT vaak met succes tussenkomen.

De voorzitters – rapporteurs,

Herman DE CROO (K)
Vanessa MATZ (S)

Mme Lore Aerts (Centre SOLVIT pour la Belgique) constate, en ce qui concerne la reconnaissance des diplômes, que SOLVIT peut uniquement intervenir lorsqu'il s'agit d'une reconnaissance professionnelle d'un diplôme telle que réglée par la Directive 2005/36 qui a été transposée dans tous les États membres, à part la Grèce. C'est provisoirement le seul type de reconnaissance réglé par le droit européen, et c'est dès lors le seul pour lequel SOLVIT peut intervenir.

SOLVIT reçoit aussi régulièrement des demandes relatives à des reconnaissances académiques; l'équivalence d'un titre: par exemple, un architecte français qui souhaite exactement le même titre en Belgique doit obtenir l'assimilation de son diplôme. Il faut suivre toute une procédure au cours de laquelle on demande l'avis d'une série d'universités, qui vérifient tout le programme d'enseignement. Ce point n'est cependant pas réglé au niveau européen et SOLVIT ne peut fournir une aide en la matière.

S'il est question, par contre, de la reconnaissance professionnelle, il ne s'agit pas tant de la reconnaissance d'un diplôme que de la reconnaissance de qualifications. Cela concerne notamment le diplôme, mais aussi le nombre d'années durant lequel la personne a travaillé dans un autre État membre, par exemple comme médecin ou infirmier, et les cours de recyclage, etc. que la personne a suivis. S'il s'agit d'une profession réglementée par la Directive 2005/36, SOLVIT peut alors souvent intervenir avec succès.

Les présidents – rapporteurs,

Herman DE CROO (Ch)
Vanessa MATZ (S)

BIJLAGE

ANNEXE

SOLUTION



1

SOLVIT

Résolution efficace des problèmes du Marché Intérieur

2

Pourquoi SOLVIT?

- Rectifier les cas de mauvaise application de la législation européenne par les autorités publiques.
- Résoudre les problèmes de manière pragmatique
- Eviter des procédures lentes et pénibles

Quand utiliser SOLVIT? (1)

➤ SOLVIT est accessible pour les citoyens et les entreprises:

- Pour résoudre un problème de nature transfrontalière
- +
- lorsqu'une solution administrative est possible
- +
- impliquant une autorité publique dans un Etat-membre

Quand utiliser SOLVIT? (2)

➤ SOLVIT ne peut pas intervenir:

- Dans une situation où des procédures judiciaires sont déjà en cours
- Pour résoudre un problème entre entreprises
- Pour résoudre un problème entre un consommateur et une entreprise

SOLVIT - historique

- Opérationnel depuis le 22 juillet 2002
- Gratuit
- Plainte en ligne depuis 01.01.2007
- 89 % citoyens, 11 % entreprises
- 1000 Plaintes en 2008; 1500 en 2009
- Plus de 3 cas sur 4 sont résolus
- Délai: 70 jours

Qu'est-ce que SOLVIT? (1)

Principales thématiques: CITOYENS:

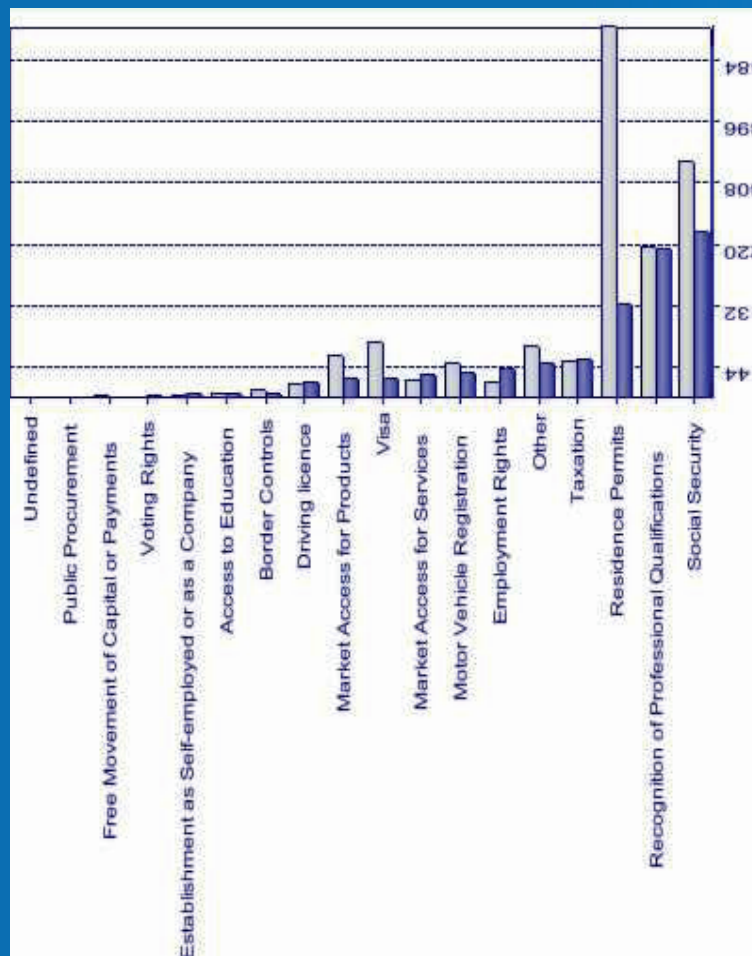
- Sécurité sociale
- Libre circulation des personnes
- Reconnaissance des qualifications professionnelles
- Immatriculation des véhicules
- Droits liés au travail
- Fiscalité
- Permis de conduire

Qu'est-ce que SOLVIT? (2)

Principales thématiques: **ENTREPRISES:**

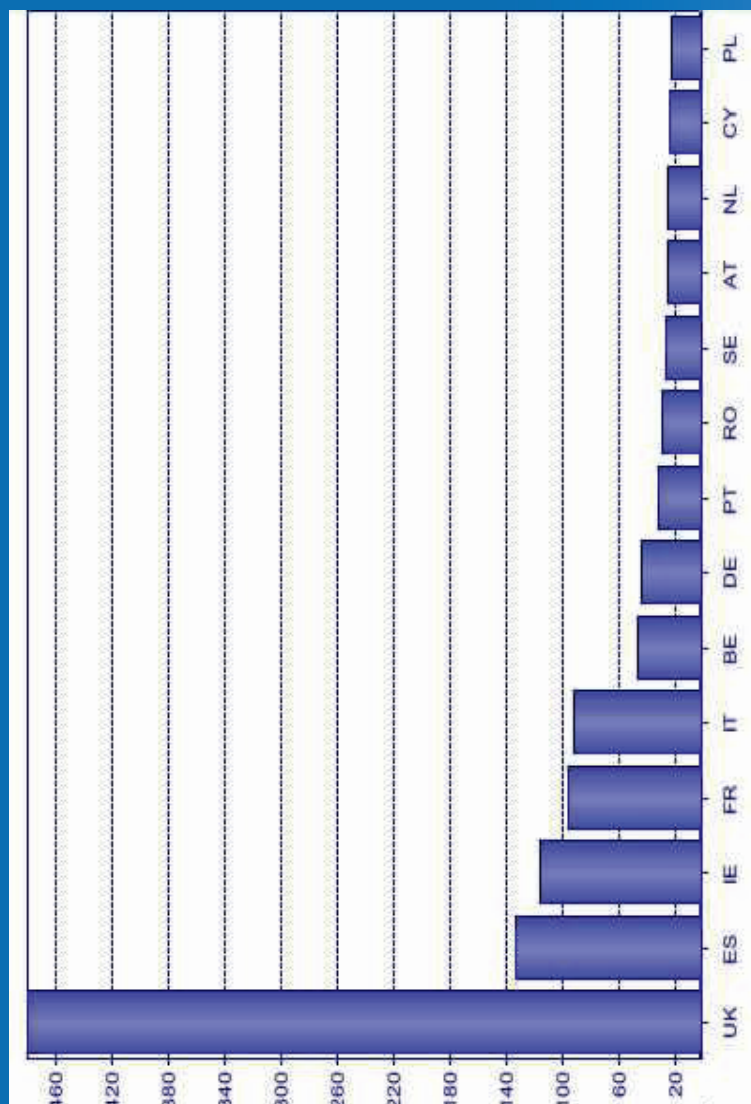
- Accès au marché des produits
- Prestation de services
- Établissement en tant qu'indépendant
- Marchés publics
- Remboursement de TVA
- Libre circulation des capitaux
- Contrôle aux frontières

Domaines d'action



	2008	2009
Social Security	239	338
Recognition of Professional Qualifications	213	218
Residence Permits	136	532
Taxation	55	54
Other	50	77
Employment Rights	41	22
Motor Vehicle Registration	36	51
Market Access for Services	35	26
Visa	28	79
Market Access for Products	28	60
Driving licence	22	20
Border Controls	8	11
Access to Education	8	7
Establishment as Self-employed or as a Company	7	5
Voting Rights	3	1
Free Movement of Capital or Payments	2	5
Public Procurement	-	1
Undefined	-	-

SOLVIT – case flow as Lead Centre (1.12.08-19.10.09)



10

Taux de résolution et vitesse de traitement

➤ Vitesse de traitement:

- En 2007: moyenne de 53 jours
- En 2008: moyenne de 60 jours

➤ Taux de résolution:

- En 2007: 83%
- En 2008: 82%

SOLVIT Belgique

Nombre de cas en augmentation constante (9^{ème} position pour 2008)

Mais

➤ Vitesse de traitement:

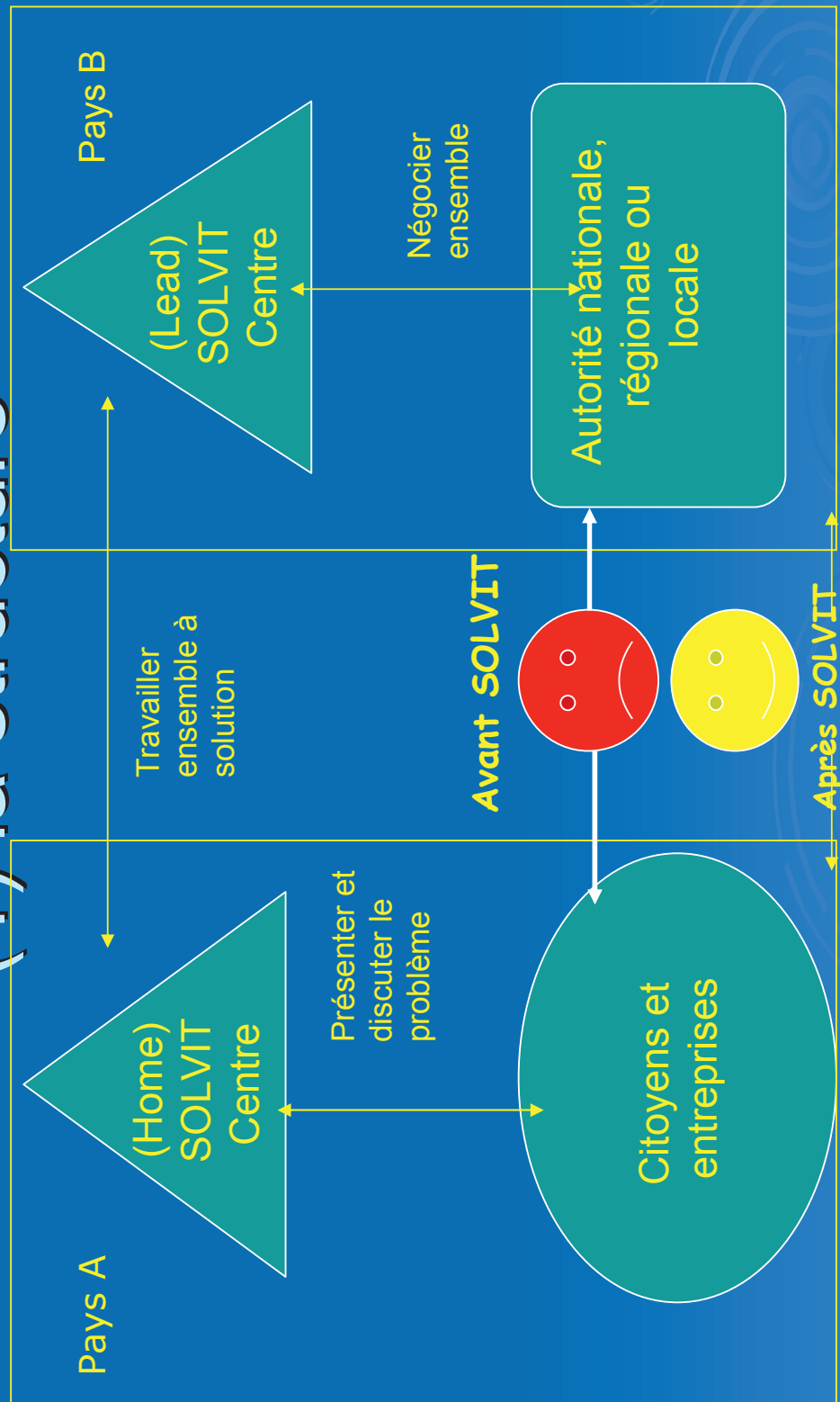
- En 2007: moyenne de 55 jours
- En 2008: moyenne de 43 jours

➤ Taux de résolution:

- En 2007: 70%
- En 2008: 93%

POURQUOI UN SUCCES

(1) la structure



POURQUOI UN SUCCES

(2) le système

The screenshot displays the SOLVIT website interface. At the top, there's a navigation bar with the SOLVIT logo and a menu. Below the menu, a list of cases is shown, each with a date, a brief description, and a status. The cases are organized into a table with columns for date, description, and status. The cases listed are:

- 42501/08/BE**: Datum opening 07/01/2008 | BULTOT | BE → FR | Extern ontwerp | 12/07/1966 (divorce en 1985). 2 enfants nationalité française. J'ai réglé mes cotisations ... [Go to case](#)
- 42424/08/BE**: Datum opening 06/01/2008 | Van Acker | BE → IE | Niet aanvaarde zaak | 12/07/1966 (divorce en 1985). 2 enfants nationalité française. J'ai réglé mes cotisations ... [Go to case](#)
- 42462/08/BE**: Datum opening 06/01/2008 | Chaudron | BE → UK | Extern ontwerp | 12/07/1966 (divorce en 1985). 2 enfants nationalité française. J'ai réglé mes cotisations ... [Go to case](#)
- 42423/08/BE**: Datum opening 06/01/2008 | Van Acker | BE → IE | Extern ontwerp | 12/07/1966 (divorce en 1985). 2 enfants nationalité française. J'ai réglé mes cotisations ... [Go to case](#)
- 34901/07/BE**: Datum opening 03/07/2007 | STEPHENS | BE → FR | Belasting | Le client réside en Belgique mais effectue sa déclaration fiscale en France pour ses revenus en France. Selon les instructions de la déclaration fiscale, il est mentionné que : 'Vous ...' [Go to case](#)
- 39541/07/UK**: Datum opening 03/10/2007 | Howell | UK → BE | Sociale Zekerheid | Having lived and worked in Belgium, on retirement my client resided for a period of time in Italy and then returned to live in the United Kingdom. My client had no difficulty ... [Go to case](#)

At the bottom of the page, there's a calendar for the month of January 2008, showing the days of the week and the dates. The calendar is titled 'Welkom AERTS Lore' and 'Europa > ... > SOLVIT > Inlogpagina > Thuispagina'.

POURQUOI UN SUCCES (3) les gens



POURQUOI UN SUCCES

(4) une histoire belge

PROMOTION INTERNE:

- Renforcement coopération administrations BE → via le réseau des EUROCOORDINATEURS (rapport trimestriel)
- Présentation de SOLVIT auprès des Ambassadeurs BE - UE-27 ; envoi d'instructions + matériel promotionnel au postes (Avr.09)

PROMOTION EXTERNE:

- Participation à la Journée Portes Ouvertes du SPF AE (05.10.08)
- Communiqué du Ministre DE GUCHT sur les performances SOLVIT (23.03.09)
- Présentation Comité d'avis fédéral chargé des Questions EU (20.10.09)

Success Stories

Visum Kort Verblijf voor een Nederlands-Turks echtpaar

Een Nederlander die in Brussel woont, had graag zijn echtgenote – een Turkse die in Turkije woont – naar België laten overkomen voor een kort verblijf. De Dienst Vreemdelingenzaken weigerde echter een C-visum af te leveren omdat de echtgenoot over onvoldoende financiële middelen beschikte om zijn echtgenote gedurende twee jaar ten laste te nemen. Blijkbaar werd er in dit dossier de Schengen-regelgeving toegepast, en niet de Europese richtlijn 2004/38/EC aangaande het verblijf van EU-onderdanen en hun familieleden. Hierop richt de man zich tot SOLVIT voor hulp.

SOLVIT NL neemt de zaak in behandeling als Home Center en wijst erop dat de aanvrager wel degelijk onder de Europese richtlijn valt, aangezien het hier gaat om de partner van een EU-burger. In overeenstemming met artikel 5.2 van Richtlijn 2004/38 is het niet noodzakelijk waarborgen omtrent bestaansmiddelen te vragen als het om een inreisvisum gaat. SOLVIT NL vraagt het Lead Centre - SOLVIT BE – het dossier te analyseren en te preciseren waarom de van toepassing zijnde wetgeving de Schengenconventie en niet Richtlijn 2004/38/EC is.

SOLVIT BE, belast met dit dossier, contacteert de FOD Binnenlandse Zaken om de situatie uit te klaren. Na heropening van het dossier bleek dat de Dienst Vreemdelingenzaken nooit een kopie van het huwelijkscertificaat als bewijs van het huwelijk van het echtpaar had ontvangen, waardoor het echtpaar als ongehuwd werd beschouwd. Na rechtzetting en ontvangst van dit document werd de zaak onmiddellijk opgelost.

Dossier opgelost in 2 weken dankzij de efficiënte samenwerking met de Eurocoördinator van de FOD Binnenlandse Zaken en de Dienst Vreemdelingenzaken – Cel Kort Verblijf. Dankzij de interventie van SOLVIT kon het dossier van het echtpaar vervolledigd worden en werd het visum zonder problemen afgeleverd

17

Success Stories

De aanvaarding van een Portugees rijbewijs in België

Een Portugees staatsburger met verblijfplaats in Antwerpen werd op 24 januari 11. gearresteerd door de politie: zijn voertuig stond nog steeds in Portugal ingeschreven, terwijl volgens Europees (en Belgisch) recht het voertuig ingeschreven moet staan in de hoofdverblijfplaats van de gebruiker van het voertuig. Hij betwistte deze inbreuk niet en stemde in met de registratie van zijn voertuig in België.

De politie stelde evenwel ook een proces-verbaal op voor het feit dat de man zijn Portugees rijbewijs niet had laten registreren bij de bevoegde Belgische overheid. Richtlijn 91/439/EC van 29 juli 1991 laat – op grond van wederzijdse erkenning – echter toe het rijbewijs van de lidstaat van oorsprong te behouden. De verzoeker richt zich tot SOLVIT PT – zijn Home Centre – aangezien hij de verplichte registratie van zijn Portugees rijbewijs betwist.

Het Belgische SOLVIT-centrum nam als Lead-SC contact op met de FOD mobiliteit en Vervoer en vroeg om een verklaring. Deze bevestigde het standpunt van SOLVIT PT, namelijk dat het weliswaar mogelijk, maar niet verplicht is om een door een andere LS uitgevaardigd rijbewijs te laten registreren.

SOLVIT België heeft de verzoeker op de hoogte gebracht van de te volgen procedure om beroep aan te tekenen tegen de beslissing van de Belgische autoriteiten. Ook de betreffende politie-eenheid werd op de hoogte gebracht van de procedure.

18

Success Stories

Belgisch onderdaan krijgt Frans pensioen.

In deze zaak werd SOLVIT België als Home center gecontacteerd door een Belg die in Frankrijk problemen ondervond met de berekening van zijn pensioen. Hij had steeds in België gewerkt, tot hij enkele jaren geleden van werkgever veranderde en een Frans arbeidcontract kreeg. Hierdoor moest hij zowel in België als in Frankrijk een pensioensaanvraag indienen.

De Franse autoriteiten wilden hem echter geen volledig pensioen uitkeren aangezien hij – volgens de informatie die ze van hem ontvingen - niet voldoende trimesters gewerkt had. SOLVIT België legde de zaak voor aan de Belgische Rijksdienst voor Pensioenen (RVP), die het dossier nakeken en tot de conclusie kwamen dat zij wel aan voldoende trimesters kwamen in de loopbaan van de klant om een volledig pensioen te verkrijgen.

Blijkbaar was de Franse pensioens instantie wat te snel geweest met de berekening, en hadden ze niet gewacht op het Belgische E205-formulier om het aantal trimesters te bepalen. Na navraag van SOLVIT Frankrijk maakten ze een nieuwe berekening, ditmaal met inachtneming van het juiste Europese formulier, en kwamen ze tot de conclusie dat de klant gelijk had.

Dankzij de hulp van de Belgische en Franse pensioens instanties werd het misverstand in drie weken opgelost, en kon de klant vanaf 1 oktober 2009 met pensioen.

Vers un Europe qui fonctionne mieux

- Les résultats obtenus prouvent que le système fonctionne
- Renforcer la confiance du citoyen et des entreprises, d'une part dans le fonctionnement du Marché intérieur et de l'autre, dans le travail de nos administrations
- Prévenir d'éventuelles plaintes formelles d'infraction au droit communautaire
- Augmentation constante des cas en 2008

Vers un Europe qui fonctionne mieux

Défis 2010

- Nouvelle stratégie envers les Entreprises
- Restructuration des outils du marché intérieur → Projet “SMAS” (Single Market Assistance Services de la DG Markt).
- Renforcement de la coopération avec les administration BE → rôle des Eurocoordonateurs
- Rapport de la Commission IMCO (PE) sur SOLVIT
- SOLVIT à l’horizon de la Présidence BE du Conseil

21

Projet SMAS (1)

Historique

- SMAS = Single Market Assistance Services
- Task Force SMAS au sein de la DG Markt
 - lancée in 2008
 - deadline: Mars 2010
- Objectif: mise en place d'un « guichet unique » sur le marché intérieur (résolution de problèmes, orientations, conseils juridiques, etc.)

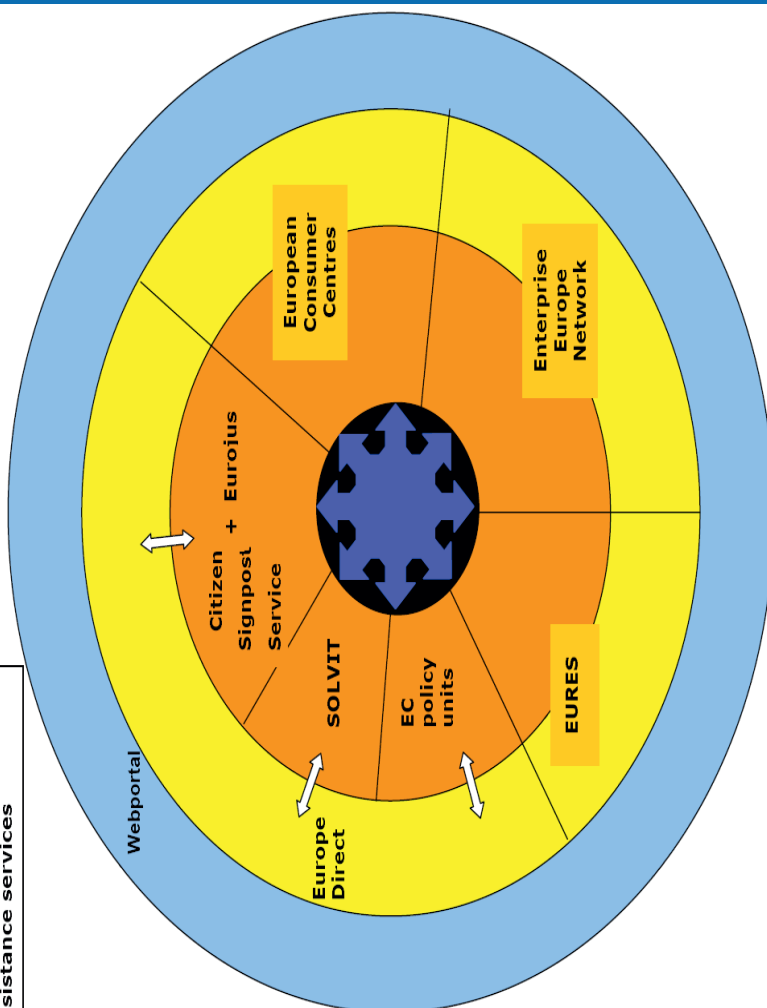
Projet SMAS (2)

Réseaux impliqués

➤ Regroupement de 9 réseaux existant:

- **SOLVIT**
- **Citizen Signpost Services (CSS) ***
- **European Consumer Center (ECC) ***
- **Europe Direct call centre**
- **Europe Direct network**
- **Eurojus**
- **Europe Enterprise Network (EEN)**
- **Eures**
- **Your Europe**

Annex 1

Integrated approach for
Single Market
assistance services

	Common webportal with general information on citizens, business and consumer rights (improved version of 'Your Europe')
	Front office: individual information and signposting
	Back office: specialised assistance
	Networks with combined front and back office functions
	New /improved links between networks

Projet SMAS (3)

Avantages du « guichet unique »

- Promotion ciblée sur les réseaux “Front Office”
- Filtrage des demandes envers les réseaux “Back Office” – ex.:
 - Europe Direct: front office
 - ECC: front & back office
 - SOLVIT: back office
- Un moyen simple et efficace de s’y retrouver pour les citoyens/entreprises EU

Projet SMAS (4)

Etat des lieux

➤ Collaboration SOLVIT/CSS

Objectif: diminuer la charge de dossiers « non-SOLVIT » en dehors du champ de compétence SOLVIT, transférés majoritairement vers CSS ;

- accroître le nombre de vrais dossiers SOLVIT
- Avril 2009: premier Workshop SOLVIT en co-organisation avec CSS
- Mai 2009: formulaire de plainte conjoint à SOLVIT/CSS + expertise légale de CSS étendue à SOLVIT

Première évaluation positive

CONCLUSION

- SOLVIT → **vecteur de rapprochement** entre les citoyens /les entreprises nationales et l'UE.
- Profiter de l'atout SOLVIT BE pour durant Présidence BE:
- *renforcer la connaissance des citoyens et entreprises de leurs droits au sein de l'UE*
- *assurer une meilleure visibilité du travail du centre SOLVIT BE, au sein de la structure administrative fédérale/fédérée.*

Contactez SOLVIT Belgique



SOLVIT Belgique:

SPF Affaires Etrangères,
Commerce Extérieur et
Coopération au développement
Rue des Petits Carmes 15
1000 BRUXELLES

Tél. 02 501 30 51

solvit@diplobel.fed.be

Merci de votre attention!

29