

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

15 janvier 2020

**RAPPORT ANNUEL 2018 DU
MÉDIATEUR FÉDÉRAL**

Échange de vues

RAPPORTFAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Dominiek SNEPPE****SOMMAIRE**

Pages

- I. Présentation du fonctionnement du Service de médiation fédéral et du rapport annuel 2018 du Médiateur fédéral.....3
- II. Échange de vues.....9

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

15 januari 2020

**JAARVERSLAG 2018 VAN DE
FEDERALE OMBUDSMAN**

Gedachtewisseling

VERSLAGNAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Dominiek SNEPPE****INHOUD**

Blz.

- I. Voorstelling van de werking van de federale ombudsdienst en van het jaarverslag 2018 van de federale Ombudsman.....3
- II. Gedachtewisseling9

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

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Sophie De Wit, Katrien Houtmeyers, Kristien Van Vaerenbergh
Ecolo-Groen	Kristof Calvo, Julie Chanson, Simon Moutquin
PS	Patrick Prévot, Hervé Rigot, Daniel Senesael
VB	Nathalie Dewulf, Dominiek Sneepe
MR	Emmanuel Burton, Caroline Taquin
CD&V	Nahima Lanjri
PVDA-PTB	Nadia Moscufo
Open Vld	Vincent Van Quickenborne
sp.a	Kris Verduyck

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter Buysrogge, Theo Francken, Michael Freilich, Wim Van der Donckt
Séverine de Laveleye, Kim Buyst, Barbara Creemers, Gilles Vanden Burre
Hugues Bayet, Marc Goblet, Laurence Zanchetta, Özlem Özen
Katleen Bury, Pieter De Spiegeleer, Reccino Van Lommel
Michel De Maegd, Benoît Piedboeuf, Vincent Scourneau
Nawal Farih, Jef Van den Bergh
Roberto D'Amico, Maria Vindevoghel
Patrick Dewael, Egbert Lachaert
Melissa Depraetere, Meryame Kitir

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Lors de sa réunion du 17 décembre 2019, votre commission a examiné le rapport annuel 2018 du Médiateur fédéral, conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre. À cette occasion, le fonctionnement du Service de médiation fédéral a également été présenté.

I. — PRÉSENTATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION FÉDÉRAL ET DU RAPPORT ANNUEL 2018 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Mme De Bruecker, Médiatrice fédérale, explique que le Médiateur fédéral est l'une des institutions indépendantes qui assistent la Chambre des représentants dans sa mission de contrôle du pouvoir exécutif. Le Parlement fédéral et le Médiateur fédéral collaborent de manière pratiquement organique. Le Parlement détermine la politique qui organise la vie quotidienne du citoyen, l'administration l'applique aux citoyens, lesquels font part au Médiateur fédéral de leur expérience avec l'administration.

Grâce à l'analyse des plaintes, le Médiateur fédéral obtient un aperçu concret du vécu du citoyen par rapport à la législation dans la réalité quotidienne et des points qui posent parfois problème. L'institution examine ces plaintes à la lumière de la législation et des normes de bonne conduite administrative, analyse le fonctionnement des administrations et renvoie au législateur, au travers de rapports d'enquête et de recommandations, les signaux qui lui ont été envoyés par le citoyen.

Le travail du Médiateur fédéral se fonde sur une mission légale décrite dans la loi du 22 mars 1995. L'institution travaille depuis un peu plus de 20 ans, plus précisément depuis le 1^{er} janvier 1997.

Une particularité de cette mission est que le Médiateur fédéral part toujours des plaintes des citoyens. Ce sont les éléments de base. La valeur d'une plainte varie fortement. Il s'agit parfois de résoudre un problème simple qui concerne une seule personne. Parfois, en revanche, la plainte renvoie à un problème fréquent. À la suite d'une seule plainte, le Médiateur fédéral peut chercher une solution qui sera applicable à de nombreux citoyens se trouvant dans la même situation. Une plainte peut également être le signe que quelque chose doit être modifié dans la législation.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2018 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 17 december 2019. Hierbij werd ook de werking van de federale ombudsdienst voorgesteld.

I. — VOORSTELLING VAN DE WERKING VAN DE FEDERALE OMBUDSDIENST EN VAN HET JAARVERSLAG 2018 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

Mevrouw De Bruecker, federale Ombudsvrouw, legt uit dat de federale Ombudsman één van de onafhankelijke instellingen is die de Kamer van volksvertegenwoordigers bijstaat in haar opdracht om de uitvoerende macht te controleren. Het Federaal Parlement en de federale Ombudsman werken op een bijna organische manier samen. Het Parlement bepaalt het beleid dat het dagelijks leven van de burger organiseert, de administratie past het beleid toe op de burgers en de federale Ombudsman krijgt van de burgers hun ervaringen met de administratie terug.

Door de analyse van de klachten krijgt de federale Ombudsman een concreet zicht op de manier waarop de burger de wetgeving in de dagelijkse realiteit ervaart en waar het soms wringt. De instelling toetst de klachten aan de wetgeving en aan de ombudsnormen, voert onderzoek naar de werking van de administraties en laat aan de hand van onderzoeksverslagen en aanbevelingen de signalen van de burger terugstromen naar de wetgever.

De federale Ombudsman werkt op basis van een wettelijke opdracht, beschreven in de wet van 22 maart 1995. De instelling is iets langer dan 20 jaar aan de slag, sinds 1 januari 1997.

Een kenmerk van de opdracht is dat de federale Ombudsman altijd vertrekt vanuit de klachten van de burgers. Dit zijn de bouwstenen. De waarde van een klacht is heel divers. Soms gaat het om een eenvoudig probleem van één burger dat moet opgelost worden, soms duidt de klacht ook op een vaak voorkomend geval. Door één enkele klacht kan een oplossing gezocht worden voor vele burgers in dezelfde situatie. Een klacht kan ook het signaal zijn dat er iets moet veranderd worden in de wetgeving.

Une plainte peut révéler un vide juridique, un effet pervers de la législation ou un manque de coordination entre différentes politiques publiques qui nécessitent des mesures correctrices. En faisant usage de son droit de plainte, le citoyen participe donc à une amélioration du système pour tous.

Le Médiateur fédéral est assisté par une équipe d'experts, c'est-à-dire des collaborateurs qui disposent d'une expertise et d'une expérience dans les différents domaines de compétences de l'administration fédérale: fiscalité, sécurité sociale, fonction publique, migration, etc.

Les deux Médiateurs fédéraux forment un collège. Cela veut dire que les deux Médiateurs fédéraux doivent pouvoir développer une vision et une stratégie commune pour la durée de leur mandat. Cette formule collégiale est très enrichissante, parce qu'elle oblige à une dialectique et une concertation permanente. Elle est aussi exigeante, car il faut pouvoir arbitrer en son sein les différences de vue. C'est bien la moindre des choses qu'on attend des personnes qu'on a mandatées pour résoudre des litiges. Mais cela exige aussi certaines qualités et dispositions d'esprit.

Forte d'une expérience de 14 ans avec deux collègues différents, qu'elle remercie par ailleurs pour l'excellente collaboration, Mme De Bruecker souligne à la veille des auditions des candidats aux postes de Médiateurs fédéraux combien cette capacité de travailler en collège est importante quand les membres évalueront les qualités de leurs successeurs.

L'institution est orientée citoyen. C'est-à-dire qu'elle se doit d'être le plus accessible possible pour que chaque citoyen qui puisse avoir besoin d'elle puisse aussi véritablement la trouver et la contacter.

Le Médiateur fédéral aspire à être d'abord le point de contact naturel des citoyens qui sont en difficulté avec une administration fédérale et ensuite à devenir un centre de référence et d'expertise en matière de bonne administration pour les autorités fédérales.

Au travers des différentes missions, le Médiateur fédéral veut contribuer au renforcement d'une administration responsable, intègre et équitable.

Un citoyen qui rencontre un problème avec l'administration doit d'abord s'adresser à l'administration elle-même. C'est ce que demande la loi, qui lui impose d'effectuer une démarche préalable. La plupart des administrations fédérales disposent actuellement d'un

Een klacht kan wijzen op een rechtsvacuüm, op een averechts effect van de wetgeving of op een gebrek aan coördinatie tussen verschillende beleidslijnen waarvoor corrigerende ingrepen noodzakelijk zijn. Door gebruik te maken van zijn recht om een klacht in te dienen, draagt de burger dus bij tot een verbetering van het systeem voor iedereen.

De federale Ombudsman wordt bijgestaan door een team van experten: medewerkers die expertise en ervaring hebben in de verschillende beleidsdomeinen van de federale administratie, zoals fiscaliteit, sociale zekerheid, openbaar ambt, migratie en dergelijke meer.

De twee federale Ombudsmannen vormen een college. Dat betekent dat de beide federale Ombudsmannen een gemeenschappelijke visie en strategie voor de duur van hun mandaat moeten kunnen uitwerken. Deze collegiale formule is bijzonder verrijkend, aangezien ze verplicht tot een dialectiek en tot permanent overleg. Ze is echter ook veeleisend, aangezien meningsverschillen intern moeten kunnen worden beslecht. Aangezien zij een mandaat hebben gekregen om geschillen af te wikkelen, is dat ook het minste wat van hen kan worden verwacht. Er zijn echter bepaalde vaardigheden en eigenschappen voor nodig.

Mevrouw De Bruecker kan terugblikken op een ervaring van 14 jaar met twee verschillende collega's, die zij overigens dankt voor de uitstekende samenwerking. In de aanloop naar de hoorzittingen met de kandidaten voor de beide functies van federaal Ombudsman benadrukt zij hoe belangrijk het vermogen tot teamwerk is; de leden dienen daarmee rekening te houden wanneer zij de kwaliteiten van hun opvolgers zullen beoordelen.

De instelling is op de burger gericht. Dat betekent dat zij zo toegankelijk mogelijk moet zijn, zodat elke burger die haar nodig heeft, haar ook daadwerkelijk vindt en kan contacteren.

De federale Ombudsman wil in de eerste plaats het voor de hand liggende aanspreekpunt zijn van de burgers die moeilijkheden ervaren met een federale dienst, en vervolgens, voor de federale overheden, een referentie- en expertisecentrum inzake behoorlijk bestuur.

Via de verschillende opdrachten wil de federale Ombudsman bijdragen tot een verantwoordelijker, integerder en billijker bestuur.

Wanneer een burger een probleem heeft met een overheidsdienst, moet hij zich eerst tot die dienst zelf wenden. Dat wordt door de wet bepaald, die de burger verplicht vooraf stappen te ondernemen. Het merendeel van de federale overheidsdiensten beschikt vandaag

service de plaintes accessible aux citoyens et aisément identifiable par un logo. Si cette démarche n'aboutit pas à une solution ou à une explication satisfaisante, le citoyen peut ensuite contacter le Médiateur fédéral. Le service de plaintes de première ligne a d'ailleurs l'obligation de l'en informer explicitement.

Cette procédure harmonisée de traitement des plaintes interne, puis externe, est le fruit d'une recommandation que l'institution avait émise en 2011. On constatait en effet que, lorsque l'administration se met explicitement à l'écoute des citoyens, dans bien des cas, elle est à même de résoudre immédiatement son problème, et d'en tirer des enseignements. C'est donc une manière de responsabiliser l'administration et de la rapprocher du citoyen.

Cette procédure fait l'objet d'un protocole d'accord qui a été signé par la quasi-totalité des administrations fédérales, c'est-à-dire les SPF, les institutions publiques de sécurité sociale, les organismes d'intérêt public. Une exception notable est celle du SPF Intérieur. La Médiatrice renvoie au rapport d'audit qu'avait effectué la Cour des comptes à la demande du Parlement avec Ernst & Young en 2018, sur le fonctionnement des collatéraux de la Chambre et qui recommandait explicitement que toutes les administrations fédérales s'inscrivent dans cette procédure en deux étapes.

Ainsi, seuls les problèmes qui ne trouvent pas de solution auprès de l'administration, arrivent chez le Médiateur fédéral, qui peut y consacrer une analyse externe et impartiale.

Le Médiateur fédéral reçoit à peu près 10 000 appels des citoyens par an, qui ne donnent pas tous lieu à l'ouverture d'un dossier. En 2018, il a ouvert 6 200 dossiers. On s'attend à en avoir un peu plus en 2019. En moyenne, cela oscille entre 6 000 et 7 000 nouveaux dossiers par an.

Lorsqu'une plainte est recevable, soit le Médiateur fédéral entame une "tentative de conciliation", si le problème n'est pas trop compliqué et que le dossier peut être rapidement remis sur les rails, soit il effectue une enquête de fond pour voir si la plainte du citoyen est justifiée.

Les chiffres de 2018 indiquent qu'environ 42 % des plaintes recevables étaient fondées et 58 % étaient non fondées. Les plaintes non fondées méritent aussi beaucoup d'attention, parce qu'il est important pour le citoyen qui croit avoir bénéficié d'un mauvais traitement

over een klachtendienst waarop burgers een beroep kunnen doen en die gemakkelijk kan worden herkend aan een logo. Als die stappen niet tot een oplossing of een afdoende uitleg leiden, kan de burger vervolgens contact opnemen met de federale Ombudsman. De eerstelijnsklachteninstantie is bovendien verplicht om de burger daarvan uitdrukkelijk in kennis te stellen.

De geharmoniseerde klachtenbehandelingsprocedure – eerst intern en dan extern – is het resultaat van een aanbeveling die de instelling in 2011 heeft gedaan. Er werd immers vastgesteld dat, wanneer de overheidsdienst uitdrukkelijk een luisterend oor biedt aan de burgers, ze in veel gevallen het probleem onmiddellijk kon oplossen en daaruit lessen kon trekken. Dat is dus een manier om de overheidsdienst verantwoordelijkheidszin bij te brengen en hem dichterbij de burger te brengen.

Die procedure is uitgewerkt in een protocolakkoord dat door nagenoeg alle federale overheidsdiensten werd ondertekend, dat wil zeggen de FOD's, de openbare instellingen voor sociale zekerheid en de instellingen van openbaar nut. De FOD Binnenlandse Zaken vormt daarop een belangrijke uitzondering. De Ombudsvrouw verwijst naar het auditverslag dat het Rekenhof en Ernst & Young in 2018 hebben opgesteld op vraag van het Parlement. Dat verslag handelt over de werking van de collateral organen van de Kamer en geeft de nadrukkelijke aanbeveling dat alle federale overheidsdiensten deelnemen aan deze procedure in twee stappen.

Alleen de problemen waarvoor geen oplossing kan worden gevonden binnen de overheidsdienst komen bij de federale Ombudsman terecht, die daarvan een externe en onpartijdige analyse kan maken.

De federale Ombudsman ontvangt ongeveer 10 000 oproepen van burgers per jaar, waarvoor niet altijd een dossier wordt geopend. In 2018 heeft de Ombudsman 6 200 dossiers geopend. Er wordt verwacht dat dat aantal iets is toegenomen in 2019. Gemiddeld schommelt het jaarlijkse aantal nieuwe dossiers tussen 6 000 en 7 000.

Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, onderneemt de federale Ombudsman ofwel een "poging tot bemiddelende tussenkomst" indien het probleem niet te ingewikkeld is en het dossier snel opnieuw in goede banen kan worden geleid, ofwel voert de federale Ombudsman een grondig onderzoek om na te gaan of de klacht van de burger gegrond is.

Uit de cijfers van 2018 blijkt dat van de klachten waarnaar de federale Ombudsman een grondig onderzoek heeft uitgevoerd ongeveer 42 % gegrond was en 58 % ongegrond. Ook de ongegronde klachten verdienen veel aandacht. Het is immers belangrijk dat de burger die

de la part de l'administration, d'entendre de la part d'un organisme indépendant et externe que l'administration a correctement traité son dossier. Cela participe également à restaurer la confiance entre le citoyen et les autorités publiques, ce qui est une part importante de la mission des Médiateurs fédéraux.

Lorsque la plainte est fondée, le Médiateur fédéral aboutit à une solution pour le citoyen dans 84 % des cas. Ce résultat est obtenu au travers de négociations avec l'administration, mais aussi parfois au moyen d'une recommandation individuelle adressée à l'administration, qui est invitée à remédier de manière effective à la situation lorsqu'elle ne propose pas elle-même immédiatement une solution.

La Médiatrice fédérale illustre ceci à l'aide de deux exemples repris dans le résumé du rapport annuel 2018.

Contrairement à d'autres institutions indépendantes qui sont compétentes pour un secteur particulier, le Médiateur fédéral est une institution généraliste. Il exerce ses compétences sur à peu près 80 services publics fédéraux dans des domaines aussi différents que les finances, la sécurité sociale, le handicap, mais également la délivrance des plaques d'immatriculation, l'enregistrement dans les registres de la population, le fonctionnement de l'Office des Étrangers, et bien d'autres encore. Cela lui permet de développer une vision panoramique et d'avoir une approche transversale des problèmes que le citoyen rencontre avec l'administration fédérale, indépendamment des différents secteurs d'activités, et d'identifier aussi de nouveaux enjeux pour l'administration dans sa relation avec le citoyen.

En 2017, le Médiateur fédéral avait mis l'accent dans son rapport sur l'accès des groupes vulnérables à leurs droits. En 2018, il souligne la conséquence de la numérisation des services publics pour le citoyen. Il aborde aussi des problèmes qui sont liés à publicité de l'administration. Ainsi, la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration impose à l'administration d'indiquer dans toutes ses correspondances avec un citoyen l'identité du gestionnaire de dossier. Cela n'est évidemment plus en phase avec le fonctionnement actuel de beaucoup d'administrations qui ne respectent plus cette obligation. Cela donne matière à réflexion sur la façon de préserver les principes d'accès et de contact personnel et humain avec le citoyen tout en s'adaptant aux nouvelles réalités de fonctionnement de l'administration et à la numérisation. Le Médiateur fédéral continue à suivre cette question.

denkt dat hij door de overheid slecht werd behandeld, van een onafhankelijke en externe instantie kan vernemen dat die overheid zijn dossier wel degelijk correct heeft behandeld. Aldus wordt ook bijgedragen tot het herstel van het vertrouwen tussen de burger en de overheid, wat een belangrijk aspect is van de opdracht van de federale Ombudsmannen.

De federale Ombudsman bereikt bij 84 % van de gegronde klachten een oplossing voor de burger. Dit kan bereikt worden door onderhandelingen met de administratie, maar soms ook via een individuele aanbeveling aan de administratie om de situatie daadwerkelijk recht te trekken wanneer zij zelf niet onmiddellijk een oplossing biedt.

De federale Ombudsvrouw illustreert dit aan de hand van twee voorbeelden die in de samenvatting van het jaarverslag 2018 worden aangehaald.

In tegenstelling tot andere onafhankelijke instellingen die voor een specifieke sector bevoegd zijn, is de federale Ombudsman een allround instelling. Hij is bevoegd voor ongeveer tachtig federale overheidsdiensten in heel uiteenlopende domeinen als financiën, sociale zekerheid of handicap, maar ook het uitreiken van nummerplaten, de registratie in de bevolkingsregisters, de werking van de Dienst Vreemdelingenzaken en tal van andere. De federale Ombudsman komt aldus tot een totaaloverzicht en kan de problemen die de burger ten aanzien van de federale overheid ondervindt transversaal en onafhankelijk van de verschillende activiteitensectoren aanpakken en vaststellen waar de nieuwe uitdagingen liggen voor de relatie van de overheidsdiensten met de burger.

In zijn jaarverslag van 2017 benadrukte de federale Ombudsman de toegang van kwetsbare groepen tot hun rechten. In 2018 wordt benadrukt welk gevolg de digitalisering van de overheidsdiensten voor de burger heeft. Ook problemen die verband houden met de openbaarheid van bestuur worden besproken. Zo vereist de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur dat bij elke briefwisseling uitgaande van een federale administratieve overheid de naam van de dossierbeheerder wordt vermeld. Dat strookt uiteraard niet langer met de huidige werking van veel overheidsdiensten, die niet langer aan deze verplichting voldoen. Een en ander zet aan tot een reflectie over de wijze waarop de beginselen van toegang voor de burger en van persoonlijk en menselijk contact met de burger kunnen worden gevrijwaard, maar waarbij men zich tegelijkertijd aanpast aan de nieuwe werkelijkheid inzake de werking van de administratieve diensten en aan de digitalisering. De federale Ombudsman blijft dit opvolgen.

Outre le traitement des plaintes individuelles, le Médiateur fédéral effectue également des enquêtes structurelles. Sur la base des plaintes reçues, il examine le fonctionnement des administrations dans le but d'éviter la répétition de problèmes fréquents. Ces enquêtes peuvent déboucher sur des recommandations aux administrations en vue d'améliorer leur fonctionnement, mais également sur des recommandations adressées au Parlement fédéral lorsqu'une administration n'est pas en mesure ou refuse de résoudre le problème elle-même. Il arrive parfois que des mesures doivent être mieux harmonisées entre elles ou que la législation doive être modifiée.

C'est ainsi par exemple que le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes émanant de personnes handicapées qui ont droit au tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel, mais qui éprouvaient des difficultés à l'obtenir ou l'obtenaient tardivement. Le Médiateur fédéral a formulé des recommandations afin d'éliminer certaines lacunes dans l'octroi du tarif social aux personnes handicapées. La Direction de l'Énergie du SPF Économie refusait d'adapter son système et, finalement, le Parlement a modifié la loi sur la base de recommandations afin d'obliger l'administration à octroyer le tarif social avec effet rétroactif. Le Médiateur fédéral effectue actuellement le suivi de la mise en œuvre concrète de cette mesure.

Le Médiateur fédéral a récemment transmis une enquête sur les fouilles à nu dans les prisons au Parlement fédéral. Le Médiateur fédéral se réjouit que des parlementaires aient déjà utilisé cette enquête pour poser des questions à M. Koen Geens, ministre de la Justice. L'administration des établissements pénitentiaires a répondu qu'elle entendait se baser sur ces recommandations dans le cadre de la révision de sa politique en matière de sécurité.

Le Médiateur fédéral a également publié en 2018 une enquête sur le recouvrement des dettes fiscales. Celle-ci contenait une vingtaine de recommandations pour améliorer les procédures de recouvrement et d'octroi de plans de paiement aux citoyens en difficulté. Dix-huit de ces recommandations sont déjà en voie d'être implémentées. L'administration générale de la Perception et du Recouvrement du SPF Finances concernée avait également rapporté en cours d'enquête que celle-ci avait déjà entraîné un changement de pratiques en son sein.

Outre le rapport annuel d'activités présenté en commission des Pétitions, le Médiateur fédéral publie des rapports particuliers comme celui du Forum citoyen, organisé en octobre 2018.

Naast de individuele klachtenbehandeling doet de federale Ombudsman ook structureel onderzoek. Op basis van de klachten van de burgers onderzoeken ze de werking van de administraties. De bedoeling is om veel voorkomende problemen te vermijden. De onderzoeken kunnen leiden tot aanbevelingen aan de administraties om hun werking te verbeteren, maar ook tot aanbevelingen aan het Federaal Parlement wanneer een administratie niet in staat is om het probleem zelf op te lossen of als ze weigert dit te doen. Soms moeten maatregelen beter op elkaar afgestemd worden of moet de regelgeving aangepast worden.

Zo ontving de federale Ombudsman veel klachten van personen met een handicap die recht hebben op een sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas, maar die het moeilijk of te laat kregen. De federale Ombudsman heeft aanbevelingen gedaan om hiaten in de toekenning van dat sociaal tarief weg te werken voor personen met een handicap. De directie Energie van de FOD Economie weigerde om haar systeem aan te passen en uiteindelijk heeft het Parlement op basis van de aanbevelingen de wet veranderd om de administratie te verplichten het tarief retroactief toe te kennen. De federale Ombudsman volgt nu de concrete implementatie ervan op.

Recent bezorgde de federale Ombudsman aan het Federaal Parlement een onderzoek over de naaktfouillering in de gevangenissen. De federale Ombudsman verheugt er zich over dat parlementsliden dat onderzoek al gebruikt hebben om vragen te stellen aan de minister van Justitie, Koen Geens. De administratie van het gevangeniswezen heeft geantwoord dat zij werk wil maken van deze aanbevelingen in het kader van de herziening van haar veiligheidsbeleid.

De federale Ombudsman heeft in 2018 ook een onderzoek inzake de invordering van de belastingschulden gepubliceerd. Het bevat een twintigtal aanbevelingen om de procedures te verbeteren voor de invordering en voor de toekenning van betalingsplannen aan de burgers met betalingsmoeilijkheden. De tenuitvoerlegging van achttien van die aanbevelingen is thans al lopende. Tijdens het onderzoek had de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de FOD Financiën ook gemeld dat het onderzoek al tot een wijziging van haar praktijken had geleid.

Naast het jaarlijks activiteitenverslag dat aan de commissie voor de Verzoekschriften wordt voorgesteld, publiceert de federale Ombudsman ook bijzondere verslagen zoals dat van het Burgerforum, dat in oktober 2018 werd georganiseerd.

Dans son rapport de 2018, le Médiateur fédéral attire l'attention sur les conséquences de la numérisation à l'égard du service proposé. Pour de nombreuses personnes et pour les administrations, la numérisation constitue un progrès mais celle-ci n'est pas à la portée de tous. Or, les personnes incapables d'utiliser les canaux numériques devraient avoir les mêmes droits que les autres et il importe qu'il demeure possible de contacter l'administration par d'autres biais.

Le Médiateur fédéral a dès lors formulé des recommandations à propos du nouveau système de paiement des amendes routières. La numérisation du SPF Finances constitue certainement un progrès pour la perception des impôts mais elle laisse certains citoyens sur le carreau.

Le message principal du rapport 2018 est donc de toujours garder le citoyen au centre des préoccupations lorsqu'on procède à la numérisation d'un processus administratif.

Enfin, le Médiateur fédéral a aussi une mission particulière en ce qui concerne l'intégrité des fonctionnaires. Depuis 2014, le Centre Intégrité du Médiateur fédéral examine les signalements de fonctionnaires concernant des atteintes à l'intégrité au sein de l'administration. Les signalements doivent viser des infractions portant atteinte à l'intérêt général. Lorsqu'une enquête concernant l'intégrité est réalisée, un rapport est adressé au fonctionnaire dirigeant. Ce rapport est éventuellement accompagné de recommandations en vue d'une meilleure maîtrise des risques en matière d'intégrité.

En 2018, les signalements en matière d'intégrité ont visé principalement des irrégularités dans les procédures de recrutement et des situations de conflits d'intérêts. Le système s'appuie également sur une composante interne. En principe, chaque administration doit avoir deux personnes de confiance "intégrité" mais c'est loin d'être le cas. Dans le rapport annuel 2018 il est demandé d'y remédier d'urgence.

On trouve des médiateurs et des médiatrices à des niveaux très divers. Ils collaborent au sein du réseau de "Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans". Pour le citoyen, il est parfois difficile de savoir quel niveau est compétent pour le traitement de sa plainte. Le site web www.ombudsman.be permet de rediriger les citoyens vers le service de médiation adéquat.

Les Médiateurs fédéraux sont aussi membres de réseaux internationaux, tant au niveau européen qu'au niveau mondial. Le réseau européen permet de mener des enquêtes conjointes sur les effets de la législation européenne et de bénéficier du support du Médiateur

In zijn verslag van 2018 trekt de federale Ombudsman de aandacht op de gevolgen van de digitalisering op de dienstverlening. Voor veel mensen en voor de administratieve diensten is de digitalisering een vooruitgang, maar niet iedereen is mee. Wie geen gebruik kan maken van de digitale kanalen moet evenzeer van zijn rechten kunnen genieten als de anderen. Het is belangrijk dat het steeds mogelijk blijft de administratieve diensten via andere kanalen te bereiken.

Zo heeft de federale Ombudsman aanbevelingen gedaan rond het nieuwe systeem voor de betaling van verkeersboetes. De digitalisering van de FOD Financiën betekent voor de inning van belastingen zeker een vooruitgang, maar laat een aantal burgers in de steek.

De belangrijkste boodschap van het jaarverslag van 2018 is dan ook dat de burger steeds centraal moet staan wanneer men overgaat tot het digitaliseren van een administratief proces.

Tot slot heeft de federale Ombudsman ook een bijzondere opdracht rond de integriteit van de ambtenaren. Sinds 2014 onderzoekt het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman meldingen van ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de administratieve diensten. De meldingen moeten betrekking hebben op inbreuken die het algemeen belang aantasten. Naar aanleiding van een integriteitsonderzoek wordt een verslag gericht aan de leidinggevende ambtenaar, eventueel met aanbevelingen om risico's op het vlak van integriteit beter te beheersen.

In 2018 betroffen de meldingen inzake integriteit voornamelijk onregelmatigheden bij de selectieprocedures en belangenconflicten. Het systeem berust ook op een interne component. In principe moeten er in elke overheidsdienst twee vertrouwenspersonen "integriteit" zijn, maar dat is in de praktijk absoluut niet het geval. In het jaarverslag 2018 wordt gevraagd dit dringend te verhelpen.

Ombudsmannen en -vrouwen vind je op heel diverse niveaus. Ze werken samen in het netwerk "Permanent overleg ombudsmannen". Voor de burger is het soms moeilijk om te weten welk niveau bevoegd is voor zijn klacht. Dankzij de website www.ombudsman.be worden burgers doorverwezen naar de juiste ombudsdienst.

De federale Ombudsmannen zijn eveneens lid van internationale netwerken op Europees niveau en op wereldvlak. Dankzij het Europees netwerk kunnen gezamenlijke onderzoeken naar de gevolgen van de Europese wetgeving worden gevoerd en kan een beroep worden

européen pour poser des questions à la Commission européenne sur l'interprétation du droit européen.

Madame De Bruecker explique enfin comment le travail du Médiateur fédéral peut être utile aux députés. Lorsque un député rencontre un citoyen en litige avec une administration fédérale, il peut le diriger vers le Médiateur fédéral voire transmettre sa plainte. Le député sera informé du résultat à l'issue de l'enquête.

Les rapports du Médiateur fédéral peuvent nourrir le travail parlementaire car ce sont des sources d'information fiables et crédibles, basées sur des enquêtes contradictoires et impartiales.

La Chambre des représentants peut demander au Médiateur fédéral, à travers une proposition de résolution votée en séance plénière, une investigation sur le fonctionnement d'un service fédéral qu'il désigne. Chaque commission peut également demander au Médiateur fédéral de venir en commission pour y être entendu ou remettre un avis écrit sur un thème ou sur une proposition ou un projet de loi à l'examen, en rapport avec ses enquêtes et recommandations ou en matière de bonne administration.

II. — ÉCHANGE DE VUES

Mme Nahima Lanjri (CD&V) demande des précisions à propos des chiffres évoquant environ 6 000 à 7 000 nouveaux dossiers et 10 000 appels téléphoniques par an. Le nombre de dossiers ouverts en 2018 s'élève à 6 200. Les 10 000 appels évoqués doivent-ils être ajoutés au nombre de dossiers ouverts ou portent-ils sur les mêmes dossiers? Le Médiateur fédéral constitue-t-il un dossier distinct pour les appels téléphoniques?

La question suivante porte sur les ombudspromoteurs et s'adresse tant à la présidente qu'à Mme De Bruecker. L'article 38 du Règlement de la Chambre prévoit la désignation d'un ombudspromoteur pour chaque commission permanente. Mme Lanjri indique que la Conférence des présidents envisage de revoir ce système au motif que celui-ci ne fonctionnerait pas assez bien. Le nouveau système permettrait de contacter directement les présidents des commissions au lieu de faire appel aux ombudspromoteurs.

gedaan op de steun van de Europese ombudsman om aan de Europese Commissie vragen aangaande de interpretatie van het Europees recht te richten.

Mevrouw De Bruecker geeft tot slot aan hoe het werk van de federale Ombudsman nuttig kan zijn voor de volksvertegenwoordigers. Wanneer een volksvertegenwoordiger in contact komt met een burger die een conflict heeft met een federale overheidsdienst, kan hij de betrokkene naar de federale Ombudsman doorverwijzen of zelfs de klacht doorsturen. De volksvertegenwoordiger zal van de uitkomst van het onderzoek op de hoogte worden gebracht.

De verslagen van de federale Ombudsman kunnen stof bieden voor de parlementaire werkzaamheden, want het zijn betrouwbare en geloofwaardige informatiebronnen, gebaseerd op onafhankelijke onderzoeken op tegenspraak.

Via een in de plenaire vergadering aangenomen voorstel van resolutie kan de Kamer van volksvertegenwoordigers de federale Ombudsman verzoeken om een onderzoek te voeren naar de werking van een door het Parlement aangewezen dienst. Bovendien kan elke parlementaire commissie de federale ombudsman in commissie horen of verzoeken om een schriftelijk advies uit te brengen over een thema of over een ter bespreking voorliggend wetsvoorstel of -ontwerp dat verband houdt met bestaande onderzoeken en aanbevelingen of inzake goed bestuur.

II. — GEDACHTEWISSELING

Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V) wil verduidelijking over de genoemde cijfers van ongeveer 6 000 à 7 000 nieuwe dossiers en 10 000 telefonische oproepen per jaar. Het aantal in 2018 geopende dossiers bedraagt 6 200. Komen de 10 000 oproepen bovenop het aantal geopende dossiers of hebben ze op dezelfde dossiers betrekking? Maakt de federale Ombudsman nog eens een apart dossier voor de oproepen?

De volgende vraag gaat over de ombudspromotoren en is zowel gericht aan de voorzitter als aan mevrouw De Bruecker. De aanstelling van een ombudspromotor voor elke vaste commissie is opgenomen in art. 38 van het Kamerreglement. Mevrouw Lanjri laat weten dat er in de Conferentie van voorzitters sprake van is om dit systeem te herzien, omdat het niet goed genoeg zou werken. In plaats van ombudspromotoren in te schakelen, zou men rechtstreeks de commissievoorzitters kunnen contacteren.

Comment la Médiatrice fédérale évalue-t-elle le fonctionnement des ombudspromoteurs? Ce système a-t-il fonctionné? Que pourrait-on faire pour l'améliorer et ainsi mettre en œuvre les recommandations du Médiateur fédéral? Vaudrait-il mieux passer par les ombudspromoteurs, les présidents des commissions ou par les deux, ou bien ce système pourrait-il être organisé d'une autre manière?

Mme Dominiek Sneppe (VB) demande si le nombre de dossiers et leur contenu évoluent. Quels sont les services publics les plus ou les moins fréquemment cités?

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, répond d'abord à la question concernant le nombre d'appels téléphoniques. Ces appels émanent de citoyens à la recherche d'informations, citoyens qui sont ensuite redirigés vers les services compétents. Il s'agit souvent de personnes qui n'ont pas encore effectué de démarches préliminaires et qui sont dès lors d'abord renvoyées vers le service des plaintes de l'administration. Il s'agit parfois aussi de personnes dont le problème ne relève pas de la compétence de l'administration fédérale. Ces personnes sont également redirigées vers les services compétents. Les collaborateurs qui reçoivent ces demandes doivent dès lors connaître l'ensemble du paysage institutionnel pour bien orienter les plaignants.

Ce besoin d'information soutient une recommandation formulée en 2013 par le Médiateur fédéral en faveur de la création d'une ligne d'information fédérale unique. Certains citoyens qui cherchent des informations adéquates s'égarent dans la multitude de sites web et de lignes d'information disponibles. Le Médiateur fédéral n'a pas pour mission de jouer ce rôle de ligne d'information.

Quant aux ombudspromoteurs, Mme De Bruecker confirme que ce système n'a pas toujours fonctionné comme prévu. Elle fait observer que le renvoi des rapports d'enquête et des recommandations par la commission des Pétitions au président de la commission permanente compétente, comme cela s'est fait ces dernières années, fonctionne mieux.

Mme Sophie De Wit, présidente, a compris que ce point serait provisoirement traité au sein du bureau des commissions compétentes (président ou vice-présidents), quoiqu'aucune décision formelle n'ait encore été prise en la matière.

La Médiatrice considère qu'inscrire les rapports d'enquête à l'ordre du jour des commissions permanentes compétentes constitue un défi de taille. C'est dans ce but que l'on a créé le système des ombudspromoteurs. L'oratrice laisse toutefois aux députés le soin

Hoe evalueert de federale Ombudsvrouw de werking met ombudspromotoren? Heeft dit systeem gefunctioneerd? Wat kan er gedaan worden om het te verbeteren, zodat de adviezen van de federale Ombudsman opgevolgd worden? Zou dit het best via de ombudspromotoren, via de commissievoorzitters, via beiden, of op nog een andere manier kunnen gebeuren?

Mevrouw Dominiek Sneppe (VB) vraagt of er evolutie is in het aantal dossiers en in de inhoud ervan. Welke overheidsdiensten worden meer of minder genoemd?

De federale Ombudsvrouw, Catherine De Bruecker, gaat eerst in op de vraag over het aantal telefonische oproepen. Het gaat om burgers die op zoek zijn naar informatie en die vervolgens georiënteerd worden naar de juiste diensten. Het zijn vaak mensen die nog geen voorafgaande stappen hebben gezet, en daarom eerst naar de klachtendienst van de administratie worden doorverwezen. Het zijn soms ook personen wier probleem helemaal niet met de federale administratie te maken heeft. Ook zij worden naar de juiste instelling verwezen. De mensen in de front office moeten bijgevolg kennis hebben van het hele institutionele landschap om de klachten correct te oriënteren.

Deze nood aan informatie voor de burgers lag aan de grondslag van een aanbeveling van de federale Ombudsman in 2013 om één enkele federale informatielijn op te richten. Burgers zijn op zoek naar de juiste informatie en raken de weg kwijt in het grote aantal websites en bestaande infolijnen. Het is niet de taak van de federale Ombudsman om deze rol van infolijn op te nemen.

Wat de ombudspromotoren betreft, bevestigt mevrouw De Bruecker dat dit systeem niet altijd heeft gewerkt zoals bedoeld. Ze merkt op dat de doorverwijzing van de onderzoeksverslagen en de aanbevelingen door de commissie Verzoekschriften naar de voorzitter van de bevoegde vaste commissie, zoals het de laatste jaren gebeurde, beter werkt.

Mevrouw Sophie De Wit, voorzitter, heeft begrepen dat dit voorlopig zou behandeld worden binnen het bureau van de bevoegde commissies (voorzitter of ondervoorzitters), maar er zijn hierover nog geen formele beslissingen genomen.

Mevrouw De Bruecker vindt het een belangrijke uitdaging om ervoor te zorgen dat de onderzoeksrapporten op de agenda van de bevoegde vaste commissies raken. Dit was de doelstelling bij de oprichting van het systeem van ombudspromotoren. De beslissing welk

de choisir le meilleur canal pour y parvenir. Récemment, cet objectif a été poursuivi en passant davantage par les présidents de commissions. Pour le médiateur fédéral, ce qui compte surtout, c'est que ses rapports d'enquête soient effectivement transmis afin que les parlementaires spécialisés puissent les mettre à profit pour formuler des propositions et élaborer leurs interventions. Elle veut éviter que les recommandations s'enlisent au stade de la présentation du rapport annuel, où les différentes enquêtes sont exposées.

Mme De Bruecker aborde ensuite la question de Mme Sneppe relative à l'évolution des chiffres. Depuis des années, trois thèmes majeurs font l'objet de plaintes: la fiscalité, la sécurité sociale et la migration. Il s'agit également des trois domaines par lesquels l'administration fédérale entre en prise directe avec le citoyen.

Le nombre de dossiers varie d'une année à l'autre et dépend de l'actualité de certains problèmes. En 2018, de nombreuses plaintes portaient sur les finances. Une enquête a donc été menée sur les dettes fiscales. Cette année, le médiateur fédéral a reçu un grand nombre de plaintes sur le site web des amendes routières. Le lancement d'une nouvelle application connaît souvent des maladies de jeunesse et suscite de nombreux signaux de la part du citoyen.

Mme Lanjri demande où se trouvent les recommandations de 2013 relatives aux renvois des appels téléphoniques. Mme De Bruecker sous-entend-elle dès lors que ces appels ne relèvent pas du Service de médiation fédéral? Si une autre institution reprend cette mission, qu'advient-il alors du personnel qui y est actuellement affecté? L'intervenante fait également observer que dans ce scénario, le gouvernement devra de nouveau trouver les moyens financiers nécessaires pour pourvoir un nouveau service en personnel.

Mme De Bruecker considère ces appels téléphoniques comme un signal que les services d'information des différentes administrations ne fonctionnent pas comme il se doit. Le Médiateur fédéral répercute ces signaux lors des rencontres annuelles avec les fonctionnaires dirigeants. L'oratrice souligne l'importance de l'information sur mesure pour le citoyen. Il ne s'agit donc pas de ne plus gérer ces appels mais d'attirer l'attention sur l'importance du travail assumé par l'équipe du front office. Quant à la recommandation de 2013, celle-ci se retrouve sur le site web du Médiateur fédéral. Elle avait été clôturée car il y avait eu un engagement du gouvernement fédéral de développer son information à l'intention du citoyen. La recommandation n'a plus été reformulée

kanaal het beste is om dit te bereiken, laat ze over aan de Kamerleden. Recent werd deze doelstelling nagestreefd door meer via de commissievoorzitters te werken. Voor de federale Ombudsman is het vooral belangrijk dat zijn onderzoeksrapporten daadwerkelijk doorstromen, zodat de gespecialiseerde parlementsleden ervan gebruik kunnen maken om voorstellen en tussenkomsten te formuleren. Ze wil vermijden dat de aanbevelingen blijven steken in het stadium van de voorstelling van het jaarrapport waarin de verschillende onderzoeken uiteengezet worden.

Mevrouw De Bruecker gaat vervolgens in op de vraag van mevrouw Sneppe over de evolutie van de cijfers. Al jarenlang zijn er drie grote thema's die aanleiding geven tot klachten: fiscaliteit, sociale zekerheid en migratie. Dat zijn ook de drie beleidsdomeinen waar de federale administratie direct in contact komt met de burger.

Het aantal dossiers verschilt van jaar tot jaar en hangt samen met de actualiteit van bepaalde problemen. In 2018 waren er veel klachten met betrekking tot financiën. Daarom is er een onderzoek gevoerd rond fiscale schulden. Dit jaar kreeg de federale Ombudsman veel klachten over de website verkeersboetes. De lancering van een nieuwe applicatie geeft aanleiding tot kinderziektes en tot veel signalen van de burger.

Mevrouw Lanjri wil weten waar ze de aanbevelingen van 2013 met betrekking tot de doorverwijzingen van telefoontjes kan terugvinden. Bedoelt mevrouw De Bruecker dan ook dat die telefoontjes niet bij de federale ombudsdienst thuishoren? Indien een andere instelling die taak overneemt, wat zal er dan gebeuren met het huidige personeel dat zich daar nu mee bezighoudt? Ze merkt ook op dat in dat scenario de overheid opnieuw geld zal moeten vinden om een nieuwe dienst te bemannen.

Mevrouw De Bruecker beschouwt die telefonische oproepen als een teken dat de met de informatieverstrekking belaste diensten van de diverse overheidsdiensten niet werken zoals het hoort. De federale Ombudsman maakt van signalen melding tijdens de jaarlijkse ontmoetingen met de leidinggevende ambtenaren. De spreekster benadrukt hoe belangrijk het is dat de burger informatie op maat krijgt. De bedoeling is dus niet om die oproepen niet langer te behandelen, maar om de aandacht te vestigen op het belang van het werk dat door de eerstelijnsmedewerkers wordt verricht. De aanbeveling uit 2013 staat op de website van de federale Ombudsman. Ze werd afgesloten omdat de federale regering zich ertoe had verbonden te werken

car il est important pour le Médiateur fédéral de rester le baromètre des besoins d'information des citoyens.

Mme Lanjri en conclut que le Médiateur fédéral ne souhaite plus la création d'une autre ligne d'information, ce que confirme Mme De Bruecker.

M. Hervé Rigot (PS) soulève que, comme l'a indiqué Mme De Bruecker, un pourcentage élevé de plaintes est relatif à la question de migration. Mme De Bruecker dispose-t-elle d'une ventilation des questions qui se rapportent au droit à l'accueil ou à la procédure, donc à l'Office des Étrangers (OE) et au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)?

Selon Mme De Bruecker la grosse majorité de plaintes en matière de migration concerne l'OE. Une petite minorité se rapporte à l'agence Fedasil, pour ce qui touche à l'accueil, et au CGRA en ce qui concerne la procédure d'asile. La grande majorité des plaintes a trait à des problèmes de délivrance de visas (de travail, d'études, de regroupement familial) et de délais de traitement pour la prorogation des titres de séjour.

Mme Lanjri demande si beaucoup de plaintes ont été enregistrées concernant les visas de court séjour.

Mme De Bruecker confirme que ses services reçoivent également de nombreuses plaintes au sujet de visas de court séjour délivrés aux membres de la famille de personnes établies en Belgique ou possédant la nationalité belge. En 2014, le Médiateur fédéral a formulé une recommandation adressée tant à l'OE qu'aux ambassades et consulats à l'étranger leur demandant d'améliorer leurs méthodes de travail. La manière dont ces demandes sont traitées limite en effet l'exercice du droit à la vie de famille. Cette recommandation est d'ailleurs toujours valable.

Le rapporteur,

Dominiek SNEPPE

La présidente,

Sophie DE WIT

aan een betere informatieverstrekking aan de burger. De aanbeveling werd niet herhaald omdat het van belang is dat de federale Ombudsman blijft aanvoelen welke informatiebehoeften de burgers hebben.

Mevrouw Lanjri besluit dat de federale Ombudsman geen vragende partij meer is om een andere infolijn op te richten. Mevrouw De Bruecker bevestigt dit.

De heer Hervé Rigot (PS) vestigt de aandacht op het feit dat, zoals mevrouw De Bruecker heeft aangegeven, verhoudingsgewijs een groot aantal klachten verband houdt met het migratievraagstuk. Kan mevrouw De Bruecker aangeven welk aandeel van die vragen respectievelijk betrekking hebben op de opvang en op de procedure, met andere woorden op de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en op het Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen (CGVS)?

Mevrouw De Bruecker antwoordt dat veruit de meeste klachten inzake migratie de DVZ betreffen. Een kleine minderheid betreft het agentschap Fedasil (voor wat met opvang te maken heeft) en het CGVS (met betrekking tot de asielprocedure). De meeste klachten hebben te maken met problemen in verband met de aflevering van visa (voor werk, studie of gezinshereniging) en met de behandelingstermijnen voor de verlenging van verblijfstitels.

Mevrouw Lanjri vraagt of er veel klachten zijn in verband met visa kort verblijf.

Mevrouw De Bruecker bevestigt dat ze ook veel klachten krijgen in verband met visa kort verblijf voor familieleden van mensen die in België gevestigd zijn of Belg zijn. In 2014 heeft de federale Ombudsman een aanbeveling gedaan zowel aan DVZ als aan de ambassades en consulaten in het buitenland om hun werkmethodes te verbeteren. De manier waarop die aanvragen worden behandeld perkt immers de uitoefening van het recht op familieleven in. Die aanbeveling is trouwens nog altijd geldig.

De rapporteur,

Dominiek SNEPPE

De voorzitter,

Sophie DE WIT