

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 janvier 2021

**RAPPORT ANNUEL 2019
DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL****Échange de vues****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES PÉTITIONS
PAR
MME **Nahima LANJRI****SOMMAIRE****Pages**

- I. Présentation du rapport annuel 2019 du Médiateur fédéral..... 3
- II. Échange de vues..... 14

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 januari 2021

**JAARVERSLAG 2019
VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN****Gedachtewisseling****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Nahima LANJRI****INHOUD****Blz.**

- I. Voorstelling van het jaarverslag 2019 van de federale Ombudsman..... 3
- II. Gedachtewisseling 14

**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, Guillaume Defossé
PS	Marc Goblet, Hervé Rigot, Daniel Senesael
VB	Nathalie Dewulf, Dominiek Sneepe
MR	Christophe Bombled, Emmanuel Burton
CD&V	Nahima Lanjri
PVDA-PTB	Nadia Moscufo
Open Vld	Katja Gabriëls
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, Sophie Thémont, Laurence Zanchetta, Özlem Özen
Katleen Bury, Pieter De Spiegeleer, Reccino Van Lommel
Philippe Goffin, Philippe Pivin, Caroline Taquin
Nawal Farih, Jef Van den Bergh
Roberto D'Amico, Maria Vindevoghel
Patrick Dewael, Egbert Lachaert
Melissa Depraetere, Joris Vandenbroucke

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: VB
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 (beigegekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a, conformément à l'article 144, alinéa 2, du Règlement de la Chambre, examiné le rapport annuel 2019 du Médiateur fédéral au cours de sa réunion du 15 décembre 2020.

I. — PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2019 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

M. David Baele, Médiateur fédéral, indique que c'est en raison de la crise du coronavirus que la présentation du rapport annuel 2019 n'a lieu exceptionnellement que fin 2020. M. Baele a succédé en qualité de Médiateur fédéral à M. Guido Herman, qui exerçait encore cette fonction en 2019 aux côtés de Mme Catherine De Bruecker.

L'intervenant se réjouit de collaborer de façon constructive avec le Parlement et en particulier avec les membres de la commission des Pétitions.

Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale, se dit heureuse de pouvoir présenter le travail de l'institution réalisé en 2019 avec son ancien collègue M. Guido Herman. Durant ces cinq derniers mois, elle a pu travailler avec M. Baele et assurer ainsi une transition en douceur. Ils ont essayé de tirer le meilleur parti des événements qui ont fait que la désignation des deux Médiateurs n'a pas pu être concomitante.

Ensuite l'oratrice renvoie à la plateforme pour les pétitions en ligne. Elle pense que ce nouvel outil permettra de renforcer les liens entre cette commission et l'institution du Médiateur fédéral puisqu'il rejoint leur mission. En effet, en recevant les plaintes des citoyens et en faisant rapport par la suite à la Chambre, le Médiateur fédéral offre la possibilité aux citoyens de faire entendre leur voix sur le fonctionnement des politiques publiques et d'amener ainsi, après une analyse objective de ces plaintes, à émettre des recommandations soumises à la Chambre pour renforcer leur confiance dans l'administration.

L'intervenante rappelle que le Médiateur fédéral est une des différentes institutions indépendantes qui soutient la Chambre dans ses missions, notamment dans le contrôle de l'exécutif. Le Parlement et le Médiateur fédéral travaillent ensemble. Par la législation, le Parlement organise la vie quotidienne des citoyens et leurs rapports avec l'administration. L'administration applique ensuite cette législation. Via leurs plaintes au Médiateur fédéral, ces citoyens font revenir leurs expériences sur la façon

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft, overeenkomstig artikel 144, tweede lid, van het Reglement van de Kamer, het jaarverslag 2019 van de federale Ombudsman besproken tijdens haar vergadering van 15 december 2020.

I. — VOORSTELLING VAN HET JAARVERSLAG 2019 VAN DE FEDERALE OMBUDSMAN

De heer David Baele, federale Ombudsman, geeft aan dat de voorstelling van het jaarverslag 2019 omwille van de coronacrisis uitzonderlijk pas eind 2020 plaatsvindt. De heer Baele neemt de honneurs waar voor zijn voorganger, de heer Guido Herman, die in 2019 nog samen met mevrouw Catherine De Bruecker in functie was.

De spreker kijkt uit naar een constructieve samenwerking met het Parlement en de leden van de commissie voor de Verzoekschriften in het bijzonder.

Mevrouw Catherine De Bruecker, federale Ombudsvrouw, is verheugd het jaarverslag 2019 van haar instelling – dat ze samen met haar oud-collega, de heer Guido Herman, heeft opgesteld – te mogen presenteren. Tijdens de voorbije vijf maanden heeft ze met de heer Baele kunnen samenwerken, waardoor de overgang geruisloos is verlopen. Samen hebben ze er het beste van proberen te maken, ondanks het feit dat de twee Ombudsmannen als gevolg van de gebeurtenissen niet gelijktijdig konden worden aangewezen.

Vervolgens brengt de spreekster het online platform voor verzoekschriften ter sprake. Dat nieuwe instrument zal volgens haar zorgen voor een sterkere band tussen deze commissie en de instelling van de federale Ombudsman, omdat het aansluit bij hun missie. Door de klachten van de burgers te ontvangen en die vervolgens aan de Kamer te bezorgen, biedt de federale Ombudsman de burgers immers de mogelijkheid hun stem te laten horen over de werking van het overheidsbeleid. Aldus kunnen ze, na een objectieve analyse van die klachten, aanbevelingen doen aan de Kamer om het vertrouwen van de burger in de overheid te versterken.

De spreekster wijst erop dat de federale Ombudsman een van de onafhankelijke instellingen is die de Kamer ondersteunt bij haar opdrachten, met name op het vlak van het toezicht op de uitvoerende macht. Het Parlement en de federale Ombudsman werken samen. Via de wetgeving organiseert het Parlement het dagelijkse leven van de burgers, alsook hun betrekkingen met de overheid. De overheid past vervolgens die wetgeving toe. Door klacht in te dienen bij de federale Ombudsman

dont cette législation opère dans l'organisation de leur vie quotidienne et où parfois ça coince.

Cela peut coïncider en raison de la pratique administrative, d'un vide juridique, ... Via ses rapports, le Médiateur fédéral peut ensuite attirer l'attention de la Chambre sur ces signaux et les éventuelles améliorations qu'il pourrait y avoir lieu d'apporter à certaines réglementations pour éviter que les problèmes ne perdurent.

L'oratrice explique ensuite que dès 2017 l'institution a entamé un exercice stratégique pour redéfinir sa vision et sa mission. Le Médiateur fédéral a pour ambition d'être le point de contact naturel des citoyens en difficulté avec une administration fédérale. L'institution souhaite devenir un centre de référence et d'expertise en matière de bonne administration pour les autorités fédérales. Au travers de ses missions, l'institution veut contribuer au renforcement d'une administration responsable, intègre, équitable et performante.

M. Baele indique que la nécessité d'une administration forte a également été soulignée par le Médiateur fédéral dans le mémorandum 2020,¹ qui détaille les défis essentiels qui devront être relevés dans les années à venir pour le fonctionnement des administrations fédérales.

Lorsque le nouveau gouvernement fédéral est entré en fonction en octobre 2020, les Médiateurs fédéraux ont pris l'initiative de soumettre ce mémorandum aux membres du gouvernement en pointant un certain nombre de priorités pour chaque domaine politique. Dans l'intervalle, les Médiateurs ont eu la possibilité de se concerter avec différents membres du gouvernement sur les questions qui sont prioritaires pour l'autorité fédérale. D'autres concertations suivront dans les semaines et les mois à venir.

Le rôle du Médiateur fédéral est de contribuer au bon fonctionnement de la démocratie. L'institution travaille sur la base de signaux émis par des citoyens et se concerte avec les administrations et les pouvoirs publics. Sur la base de ces signaux et de cette concertation, le service a établi une liste de priorités à mettre en œuvre afin d'assurer un meilleur fonctionnement des pouvoirs publics.

Une première priorité est de veiller à préserver le caractère accessible et humain des autorités. Les citoyens attendent des pouvoirs publics qu'ils n'excluent personne et adaptent leurs services en fonction des situations

geven die burgers feedback over de manier waarop die wetgeving ingrijpt in de organisatie van hun dagelijkse leven en soms tot wrevel leidt.

Die wrevel kan te maken hebben met de administratieve praktijken, een juridische leemte enzovoort. Via zijn verslagen kan de federale Ombudsman de Kamer attent maken op die signalen en op de eventuele verbeteringen die in bepaalde wetgeving zouden moeten worden aangebracht om te voorkomen dat de problemen aanhouden.

De spreekster legt vervolgens uit dat de instelling zich sinds 2017 toelegt op een strategische denkoefening om haar visie en missie te herdefiniëren. De federale Ombudsman wil het voor de hand liggende aanspreekpunt zijn van de burgers die moeilijkheden ervaren met een federale overheidsdienst. De instelling wil voor de federale overheden een referentie- en expertisecentrum worden inzake behoorlijk bestuur. Via haar opdrachten wil de instelling bijdragen tot een verantwoordelijker, meer integer, billijker en performanter bestuur.

De heer Baele stipt aan dat de nood aan een sterke administratie eveneens door de federale Ombudsman onder de aandacht werd gebracht in het memorandum 2020.¹ Daarin wordt toelichting gegeven bij de essentiële uitdagingen voor de werking van de federale administraties gedurende de komende jaren.

Bij het aantreden van de nieuwe federale regering in oktober 2020 namen de federale Ombudsmannen het initiatief om dit memorandum aan de regeringsleden te bezorgen, met enkele prioriteiten per beleidsdomein. Ondertussen kregen de Ombudsmannen de kans om met verschillende regeringsleden te overleggen over de prioritaire aandachtspunten voor de federale overheid. Meer overleg volgt de komende weken en maanden.

Het is de rol van de federale Ombudsman om bij te dragen tot de goede werking van de democratie. De instelling werkt op basis van signalen van burgers en gaat in overleg met administraties en overheden. Op basis van deze signalen en dat overleg stelde de dienst een prioriteitenlijst samen voor een beter werkende overheid.

Een eerste prioriteit is erop toe te zien dat een toegankelijke en menselijke overheid behouden blijft. Burgers willen een overheid die niemand uitsluit en haar dienstverlening afstemt op individuele situaties. Dit is voornamelijk

¹ <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/memorandum>.

¹ <http://www.federaalombudsman.be/nl/memorandum>.

individuelles. C'est particulièrement important pour les personnes qui éprouvent des difficultés à connaître leurs droits et à les faire valoir. Il convient par ailleurs d'être attentif aux éventuels effets négatifs de la numérisation sur les services publics.

Deuxièmement, l'orateur préconise d'investir dans une confiance accrue envers l'administration. À cet effet, il convient de favoriser une administration transparente et responsable. Le citoyen attend de l'administration qu'elle applique la loi et exécute cette obligation de manière correcte et effective. Un manque de transparence dans l'accomplissement de la mission d'appréciation de l'administration augmente le risque – et la perception – d'arbitraire, d'inégalité de traitement ou de manque d'équité.

M. Baele appelle ensuite à faire des droits fondamentaux de chaque citoyen une réalité quotidienne en veillant effectivement à ce que les administrations agissent conformément aux engagements pris par la Belgique dans le domaine des droits humains et des droits de l'enfant. Le non-respect d'un droit fondamental constitue en effet l'atteinte la plus grave aux principes de bonne administration et aux normes de bonne conduite administrative.

En outre, le Médiateur fédéral recommande d'investir davantage en faveur d'une administration intègre en élaborant et appliquant concrètement la politique d'intégrité, en développant la composante interne du système de signalement des atteintes à l'intégrité au sein de toutes les administrations et en assurant une meilleure protection des fonctionnaires lanceurs d'alerte.

En tant que volet réactif de la politique fédérale d'intégrité, le Centre Intégrité du Médiateur fédéral ne constitue qu'un maillon de la chaîne. L'orateur constate que le volet préventif de la politique fédérale d'intégrité n'est pas encore suffisamment ancré dans la pratique quotidienne de toutes les administrations. L'administration doit faire de l'intégrité une valeur centrale portée par le management et elle doit la faire vivre à tous les niveaux.

Enfin, il convient de garantir des services publics performants. Les objectifs imposés à l'administration fédérale en matière d'efficacité et d'économies compromettent parfois la qualité du service et le respect des droits du citoyen. Il est nécessaire d'investir dans les moyens techniques et humains indispensables pour permettre à l'administration fédérale de maintenir une qualité de service élevée.

Les besoins mis en évidence dans le mémorandum 2020 ont encore été renforcés par la crise du coronavirus. M. Baele et Mme De Bruecker abordent

important pour mensen die problemen ervaren om hun rechten als burger te kennen en om ze te laten gelden. Daarbij dient aandacht besteed te worden aan de nadelige gevolgen van de digitalisering op de openbare dienstverlening.

Ten tweede pleit de spreker ervoor om in te zetten op meer vertrouwen in de overheid. Daarvoor dient gewerkt te worden aan een transparante en verantwoordelijke overheid. De burger vertrouwt erop dat de administratie de wet toepast en deze plicht correct en daadwerkelijk uitvoert. Een gebrek aan transparantie bij het vervullen van de beoordelingstaak van de overheid verhoogt het risico op – en de perceptie van – willekeur, ongelijke behandeling of gebrek aan billijkheid.

Vervolgens roept de heer Baele op om van de grondrechten van elke burger een dagelijkse realiteit te maken. Dit betekent dat er effectief op wordt toegezien dat overheidsdiensten handelen volgens de engagementen die België is aangegaan op het vlak van mensen- en kinderrechten. De schending van een grondrecht is immers de meest ernstige inbreuk op de beginselen van behoorlijk bestuur en op de ombudsnormen.

Voorts pleit de federale Ombudsman ervoor om verder te investeren in een integere overheid. Dit betekent de daadwerkelijke uitwerking en toepassing van het integriteitsbeleid, de uitbouw van de interne component van het meldsysteem voor integriteitsschendingen in alle administraties, en een betere bescherming voor ambtenaren-klokkenluiders.

Het Centrum Integriteit van de federale Ombudsman vormt als reactief luik van het federale integriteitsbeleid slechts één schakel van de ketting. De spreker stelt vast dat het preventieve luik van het federale integriteitsbeleid nog niet voldoende verankerd is in de dagelijkse praktijk van alle administraties. De administratie moet van integriteit een centrale waarde maken die wordt gedragen door het management en die op alle niveaus aanwezig is.

Ten slotte moet er worden ingezet op performante overheidsdiensten. De doelstellingen inzake efficiëntie en besparingen die aan de federale overheid worden opgelegd bedreigen soms de kwaliteit van de dienstverlening en de rechten van de burger. Investeren in voldoende technische middelen en personeel is noodzakelijk opdat de federale overheid kwaliteitsvolle diensten kan verlenen.

De noden die naar voor komen in het memorandum 2020 werden nog versterkt door de coronacrisis. De heer Baele en mevrouw De Bruecker belichten twee

plus particulièrement deux aspects: une administration accessible et le besoin d'une administration performante.

Les Médiateurs fédéraux estiment qu'il convient d'accorder une attention suffisante aux conséquences de la numérisation sur le service public. L'administration doit garantir l'accessibilité de ses services par différents canaux et toujours offrir la possibilité d'un contact direct et humain. La demande d'une accessibilité téléphonique efficace reste également très importante.

Mme De Bruecker ajoute que le constat des problèmes d'accessibilité liés à la digitalisation est un constat qui revient depuis plusieurs années dans les rapports du Médiateur fédéral. Il est en outre partagé par l'ensemble des collègues Ombudsman.

Le passage au "tout numérique" des services publics, en route depuis plusieurs années, a de nombreux avantages, pour l'administration comme pour le citoyen. Mais on constate que cette évolution n'inclut pas assez le (point de vue du) citoyen. L'oratrice renvoie aux nombreux exemples mentionnés dans les rapports d'enquête réalisés par le Médiateur fédéral.

Ce qui ressort de l'ensemble de ces rapports, c'est qu'au moment où on digitalise un service au public, on ne place pas suffisamment le citoyen au centre des préoccupations. On part des besoins et des préoccupations de l'organisation plutôt que des personnes à qui le service s'adresse. Les citoyens sont par conséquent en premier lieu les victimes des problèmes. La digitalisation ne signifie pas forcément un meilleur service pour tout le monde. Elle accroît les inégalités entre les citoyens: tout le monde n'a pas l'équipement nécessaire ou l'accès à internet. Cette fracture-là a tendance à se réduire mais celle qui ne se réduit pas et qui s'aggrave, c'est celle liée aux compétences numériques pour effectuer ses démarches en ligne. Elles deviennent de plus en plus complexes. Les gains d'efficacité en digitalisant les processus augmentent la charge de responsabilité du citoyen.

La dématérialisation des services publics ne peut pas se faire au détriment de l'accès aux droits. Il est indispensable d'accompagner les personnes en situation de vulnérabilité ou de précarité qui rencontrent des difficultés avec le numérique. Tout le monde doit pouvoir effectuer ses démarches administratives et faire valoir ses droits.

L'oratrice se dit satisfaite de lire dans de nombreux exposés d'orientation politique des différents membres du gouvernement la volonté de concilier la digitalisation croissante avec une attention accrue pour les publics

aspecten meer in detail: een toegankelijke overheid en de nood aan een performante overheid.

De federale Ombudsmannen zijn van mening dat er voldoende aandacht moet worden besteed aan de gevolgen van de digitalisering op de openbare dienstverlening. De overheid moet haar diensten via verschillende kanalen toegankelijk houden en altijd de mogelijkheid bieden tot direct en menselijk contact. Ook de vraag naar een efficiënte telefonische bereikbaarheid blijft groot.

Mevrouw De Bruecker voegt eraan toe dat de problemen inzake toegankelijkheid als gevolg van de digitalisering sinds enkele jaren een terugkerende vaststelling zijn in de verslagen van de federale Ombudsman. Bovendien komen alle collega's van de Ombudsman tot diezelfde vaststelling.

De volledige digitalisering van de overheidsdiensten, die sinds enkele jaren aan de gang is, heeft zowel voor de diensten als de burger tal van voordelen, maar er is de vaststelling dat die evolutie onvoldoende rekening houdt met (het standpunt van) de burger. De spreekster verwijst in dat verband naar de talrijke voorbeelden in de onderzoeksverslagen van de federale Ombudsman.

Uit al die verslagen blijkt dat bij de digitalisering van een openbare dienstverlening onvoldoende wordt uitgegaan van het standpunt van de burger. Men gaat veeleer uit van de behoeften en de noden van de organisatie dan van de mensen die men geacht is te dienen. Bijgevolg zijn de burgers daarvan de eerste slachtoffers. De digitalisering betekent niet noodzakelijk een betere dienstverlening voor iedereen. Ze maakt de ongelijkheden tussen de burgers groter: niet iedereen beschikt over de nodige uitrusting of heeft toegang tot het internet. Hoewel die specifieke kloof kleiner lijkt te worden, is er een andere die daarentegen groter wordt, namelijk die van de digitale vaardigheden om bepaalde verrichtingen online te kunnen uitvoeren. Die worden almaar complexer. De efficiëntiewinst die door het digitaliseren van de processen wordt gemaakt, maakt de verantwoordelijkheid voor de burger groter.

De dematerialisering van de overheidsdiensten mag de toegang tot de rechten niet bemoeilijken. Er moet absoluut worden voorzien in de begeleiding van kwetsbare of in bestaansonzekerheid levende mensen die het moeilijk hebben met de digitalisering. Iedereen moet zijn administratieve taken kunnen uitvoeren en zijn rechten doen gelden.

De spreekster is tevreden dat in talrijke beleidsverklaringen van de verschillende regeringsleden te lezen staat dat men de toenemende digitalisering wil koppelen aan meer aandacht voor de doelgroepen die als gevolg van

fragilisés par cette évolution et de maintenir l'accès à des canaux alternatifs ainsi que de développer des mesures de soutien. Les différents Ombudsmen seront particulièrement vigilants en 2021 à la réalisation de ces engagements pour permettre à tous les citoyens de continuer à participer à la société.

M. Baele indique que la nécessité d'une organisation performante est également apparue lors de la crise sanitaire, qui a souvent mis les administrations sous pression en 2020. Certains services ont dû traiter beaucoup plus de dossiers, d'appels téléphoniques et composer avec de nouvelles réglementations. Tous ces éléments ont créé une pression supplémentaire.

Toutes les administrations n'étaient pas aussi bien armées contre la crise. Si certaines avaient du mal à garder la tête hors de l'eau, d'autres ont par exemple profité de la crise du coronavirus pour adapter leurs procédures.

En outre, la crise du coronavirus a clairement exacerbé les dysfonctionnements existants.

Un autre élément qui est apparu est un besoin permanent de contact physique. Une partie considérable des citoyens considère qu'il est important de se rendre sur place pour effectuer les démarches administratives.

Enfin, la nécessité de prêter attention aux groupes vulnérables s'est accrue. L'orateur évoque la disparition des séances de remplissage de la déclaration fiscale.

Mme De Bruecker explique ensuite que le rapport 2019 contient un aperçu de l'ensemble des recommandations que le Collège sortant avait formulées de 2013 à 2019, pour illustrer la diversité des questions posées par les citoyens et des solutions qui ont pu être dégagées en bonne collaboration avec les administrations ainsi qu'avec le Parlement.

Le Médiateur fédéral a reçu en 2019 6 852 nouveaux dossiers. Il s'agit de 10 % de plus par rapport à l'année précédente. L'augmentation du nombre de dossiers introduits en anglais était frappante. La grande majorité de ces dossiers concerne des plaintes ayant trait à la migration. Selon les estimations pour 2020, le nombre total de dossiers sera plus élevé et dépassera certainement les 7 000 dossiers. Le Médiateur fédéral a été énormément sollicité dans le cadre de la crise du coronavirus. L'institution est restée opérationnelle pendant toute cette période.

die ontwikkeling kwetsbaarder zijn geworden, alsook dat men de toegang tot alternatieve kanalen wil behouden en steunmaatregelen wil ontwikkelen. De verschillende Ombudsmannen zullen in 2021 in het bijzonder toezien op de verwezenlijking van die beloftes om elke burger de mogelijkheid te bieden om aan de samenleving te blijven deelnemen.

De heer Baele wijst erop dat de nood aan een performante organisatie ook bleek tijdens de gezondheids-crisis, waardoor de administraties in 2020 vaak onder druk kwamen te staan. Sommige diensten kregen veel meer dossiers, telefoontjes en nieuwe regelgeving te verwerken. Dit zorgde voor bijkomende druk.

Niet alle administraties bleken even goed gewapend tegen de crisis. Sommige hadden het moeilijk om het hoofd boven water te houden, andere hebben de coronacrisis aangegrepen om bijvoorbeeld hun procedures aan te passen.

Daarnaast kon duidelijk vastgesteld worden dat bestaande disfuncties nog meer boven water kwamen door de coronacrisis.

Er bleek voorts ook een blijvende nood aan fysiek contact. Een aanzienlijk deel van de burgers vindt ter plaatse gaan belangrijk.

Ten slotte werd de nood om aandacht te hebben voor de kwetsbare groepen groter. De spreker verwijst naar het wegvallen van de invulsessies voor de belastingaangifte.

Mevrouw De Bruecker legt vervolgens uit dat het jaarverslag 2019 een overzicht bevat van alle aanbevelingen die het uittrekkende College tussen 2013 en 2019 heeft gedaan. Het illustreert de verscheidenheid aan vragen die door de burgers werden gesteld en aan oplossingen die konden worden uitgewerkt dankzij de goede samenwerking met de diensten en het Parlement.

De federale Ombudsman heeft in 2019 6 852 nieuwe dossiers ontvangen. Dat is een stijging van 10 % ten opzichte van vorig jaar. Er is een opvallende stijging van het aantal in het Engels ingediende dossiers. De grote meerderheid van die dossiers gaat over klachten met betrekking tot migratie. Volgens de ramingen voor 2020 zal het totale aantal dossiers hoger liggen; het zullen er ongetwijfeld meer dan 7 000 zijn. De federale Ombudsman werd in het kader van de COVID-19-crisis enorm bevestigd. De instelling is gedurende die hele periode operationeel gebleven.

L'oratrice rappelle ensuite de quelle manière le Médiateur examine les plaintes. Lorsqu'une plainte est recevable, il entame soit une tentative de conciliation, soit une enquête au fond qui aboutira à une évaluation de la plainte.

En 2019, le Médiateur fédéral a traité un peu plus de 850 plaintes en conciliation et, pour la grande majorité d'entre elles, l'examen a abouti à un résultat positif (98 %). Pour 2020, le nombre de plaintes traitées en conciliation devrait augmenter.

Pour les plaintes fondées, le Médiateur fédéral demande une correction à l'administration et entame avec elle un dialogue pour y arriver.

En 2019, le taux de succès des plaintes fondées a légèrement reculé par rapport aux années précédentes. Il est en effet passé d'environ 85 % à 73 %. Le retard structurel au sein de l'Office des étrangers en 2019 en est l'une des causes. En outre, des dizaines de plaintes relatives à l'application du tarif social énergie ont également été classées en correction refusée. Pour 2020, le pourcentage devrait revenir au niveau des années précédentes, c'est-à-dire au-dessus de 80 %.

Dans les plaintes non fondées, le Médiateur fédéral prend le temps d'expliquer au citoyen que l'administration avait correctement traité son dossier et tente de restaurer de la sorte sa confiance en l'administration.

En ce qui concerne les moyens de communication utilisés pour contacter le Médiateur fédéral, il y a lieu de constater que la majorité des plaintes sont introduites par voie électronique (73,58 %). L'oratrice souligne que 25 % des plaintes sont introduites par d'autres canaux, majoritairement par téléphone, mais aussi lors des permanences ou par courrier. Cela démontre le besoin des citoyens de pouvoir s'adresser à quelqu'un par téléphone ou de le rencontrer en face à face. Elle se dit heureuse d'avoir pu maintenir une accessibilité téléphonique permanente pendant toute la durée de la crise sanitaire même si les guichets étaient fermés pendant le confinement. Ceux-ci ont été rouverts dès que cela a été autorisé.

Mme De Bruecker expose ensuite le top 3 des préoccupations des citoyens. Les plus importants griefs des citoyens sont les mêmes qu'en 2018. Les citoyens se plaignent principalement des longs délais d'attente (environ 35 % des plaintes fondées), ils contestent aussi la légalité de certaines pratiques administratives (25 %)

De spreekster licht vervolgens toe hoe de federale Ombudsman de klachten behandelt. Wanneer een klacht ontvankelijk wordt verklaard, komt er ofwel een verzoeningspoging of een onderzoek ten gronde op basis waarvan de klacht zal worden geëvalueerd.

In 2019 heeft de federale Ombudsman iets meer dan 850 klachten behandeld door middel van bemiddelende tussenkomst; voor de grote meerderheid daarvan heeft dat tot een positief resultaat geleid (98 %). In 2020 zal het aantal door middel van bemiddelende tussenkomst behandelde klachten wellicht hoger liggen.

Wanneer een klacht gegrond is, vraagt de federale Ombudsman dat de overheidsdienst zijn aanpak bijstuurt. Hij gaat met de overheidsdienst in dialoog om dit te bereiken.

In 2019 lag het aantal gegronde klachten iets lager dan in de voorgaande jaren. Dat cijfer is gedaald van ongeveer 85 % naar 73 %. De structurele vertraging bij de Dienst Vreemdelingenzaken in 2019 is een van de oorzaken daarvan. Bovendien werden tientallen klachten met betrekking tot de toepassing van het sociaal energietarief geklasseerd met de status "herstel geweigerd". In 2020 zou het percentage opnieuw het niveau van de vorige jaren moeten bereiken, namelijk boven de 80 %.

Bij ongegronde klachten neemt de federale Ombudsman de tijd om de burger uit te leggen dat de administratieve dienst zijn dossier correct had behandeld en probeert hij aldus het vertrouwen van de burger in de dienst te herstellen.

Met betrekking tot de communicatiemiddelen om met de federale Ombudsman contact op te nemen, kan worden vastgesteld dat de meeste klachten via elektronische weg worden ingediend (73,58 %). De spreekster benadrukt dat 25 % van de klachten via andere kanalen worden ingediend, hoofdzakelijk via telefoon, maar ook tijdens de spreekuren of per brief. Dat toont aan dat de behoefte bestaat om *face to face* of telefonisch contact te hebben met iemand van vlees en bloed. Het stemt de spreekster tevreden dat de telefonische permanentie gedurende de hele gezondheids crisis onafgebroken toegankelijk was, ook al waren de loketten tijdens de lockdown gesloten. Die werden opnieuw geopend zodra dat mogelijk was.

Mevrouw De Bruecker licht vervolgens de top drie van de bekommelingen van de burgers toe. De belangrijkste klachten van de burgers zijn dezelfde als in 2018. Ze klagen hoofdzakelijk over de lange wachttijden (35 % van de gegronde klachten). Daarnaast trekken ze de wettigheid van bepaalde administratieve praktijken in

et ils exigent un meilleur service (15 %). Pour 2020, la situation devrait être identique selon les estimations.

M. Baele évoque ensuite une autre mission du Médiateur fédéral: contribuer à l'intégrité de l'administration fédérale.

Depuis 2014, l'institution enquête sur les signalements de fonctionnaires concernant les atteintes suspectées à l'intégrité au sein des services publics fédéraux. Ces signalements sont pris en charge par un service spécifique du Médiateur fédéral: le Centre Intégrité. Ils peuvent porter sur une irrégularité dans une procédure de marché public, un détournement de fonds, du népotisme, des instructions illégales, etc. En bref, la procédure englobe toute irrégularité constitutive d'une menace ou qui porte préjudice à l'intérêt général.

À la suite d'une telle enquête, le Centre Intégrité adresse un rapport au fonctionnaire dirigeant, éventuellement assorti de recommandations pour mieux gérer les risques en matière d'intégrité.

À partir de 2020, l'institution souhaite renforcer l'information et la transparence des données qu'elle publie au sujet de l'activité du Centre Intégrité tout en protégeant l'identité des lanceurs d'alerte et la confidentialité des enquêtes. En particulier, le Médiateur fédéral souhaite donner plus de visibilité aux efforts déployés par les administrations pour rencontrer les recommandations issues des enquêtes Intégrité.

Le Centre Intégrité protège également les fonctionnaires lanceurs d'alerte. Dès qu'un fonctionnaire signale une atteinte suspectée à l'intégrité, soit au Centre Intégrité, soit à une personne de confiance au sein des administrations, le Centre commence son enquête et le lanceur d'alerte est automatiquement protégé. La protection s'applique rétroactivement, à partir de la demande d'avis préalable, et dure en principe jusqu'à trois ans après la clôture du rapport écrit de l'enquête ou jusqu'à une décision judiciaire définitive.

La confidentialité est très importante pour ces enquêtes. Un lanceur d'alerte et un service public doivent pouvoir compter à 100 % sur la discrétion du Médiateur fédéral. Sans confiance, il devient difficile de trouver une solution. C'est un équilibre délicat. Des articles paraissent parfois dans la presse sur les enquêtes menées par le Centre Intégrité. Ces informations ne proviennent jamais du Médiateur fédéral qui, précisément en raison de cette

twijfel (25 %) en ten slotte eisen ze een betere dienstverlening (15 %). Voor 2020 zou de situatie volgens de schattingen dezelfde moeten zijn.

De heer Baele vervolgt met een andere missie van de federale Ombudsman: een bijdrage leveren tot de integriteit van de federale overheid.

Sinds 2014 onderzoekt de instelling meldingen van ambtenaren over vermeende integriteitsschendingen binnen de federale overheidsdiensten. Dit gebeurt door een specifieke dienst bij de federale Ombudsman: het Centrum Integriteit. Deze meldingen kunnen gaan over een onregelmatigheid in een openbare aanbestedingsprocedure, verduistering, vriendjespolitiek, onwettige instructies, enzovoort. Het omvat kortom elke onregelmatigheid die een bedreiging vormt voor of een inbreuk is op het algemeen belang.

Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek richt het Centrum Integriteit een verslag aan de leidende ambtenaar, eventueel met aanbevelingen om risico's op het vlak van integriteit beter te beheersen.

Vanaf 2020 wil de federale Ombudsman de gepubliceerde gegevens over de activiteiten van het Centrum Integriteit meer in de kijker zetten en transparanter maken. Tegelijk blijft de identiteit van klokkenluiders en het vertrouwelijke karakter van de onderzoeken beschermd. De federale Ombudsman wil in het bijzonder de inspanningen van de administraties om tegemoet te komen aan de aanbevelingen van de integriteitsonderzoeken zichtbaarder maken.

Het Centrum Integriteit beschermt daarnaast ambtenaren-klokkenluiders. Van zodra een ambtenaar een veronderstelde integriteitsschending meldt, hetzij bij het Centrum Integriteit, hetzij bij een vertrouwenspersoon Integriteit binnen de administraties, start het Centrum zijn onderzoek en krijgt de klokkenluider automatisch bescherming. De bescherming geldt met terugwerkende kracht, vanaf de vraag om voorafgaand advies, en duurt in principe tot drie jaar na het afronden van het schriftelijk rapport van het onderzoek of tot na een definitieve gerechtelijke uitspraak.

Vertrouwelijkheid is zeer belangrijk voor deze onderzoeken. Een melder en een overheidsdienst moeten 100 % op de discretie van de federale Ombudsman kunnen vertrouwen. Zonder vertrouwen wordt het moeilijk een oplossing te vinden. Dit is een delicaat evenwicht. In de pers verschijnen soms berichten over onderzoeken van het Centrum Integriteit. Deze informatie komt nooit van de federale Ombudsman, die er juist omwille van die

confidentialité, ne peut donner aucune information à ce sujet, pas même sur le fait qu'une enquête est en cours ou non.

En 2019, le Centre Intégrité a ouvert 38 nouveaux dossiers et 16 enquêtes étaient en cours ou ouvertes. Les 6 enquêtes clôturées en 2019 portaient sur différents types d'abus et de fraude: principalement des soupçons de corruption, des irrégularités dans les marchés publics, du favoritisme dans le recrutement, des conflits d'intérêts et des détournements de fonds. En 2020, le nombre de dossiers ouverts sera nettement inférieur en raison de la crise du coronavirus, étant donné qu'il y avait moins de fonctionnaires présents sur le terrain.

La procédure de signalement n'est qu'une petite partie de la politique fédérale d'intégrité. Le Médiateur fédéral a maintenant plus de 6 ans d'expérience dans les dossiers d'intégrité et il constate que le volet préventif de la politique d'intégrité n'est pas encore suffisamment ancré dans le fonctionnement quotidien des administrations.

Le système ne peut fonctionner que s'il existe une base solide au sein de l'administration: les personnes de confiance intégrité. En principe, toute administration devrait en compter deux, mais ce n'est pas encore le cas partout. Les administrations doivent s'y employer de toute urgence.

Les personnes de confiance intégrité sont à la disposition des fonctionnaires qui souhaitent leur faire part de questions en matière d'intégrité, de dilemmes éthiques ou de soupçons d'atteinte à l'intégrité.

L'expérience du Centre Intégrité montre que la protection des fonctionnaires lanceurs d'alerte est fragile et doit être renforcée. La directive européenne 2019/1937 relative à la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union offre un certain nombre de possibilités. Cette directive doit être transposée en droit belge au plus tard à la fin de l'année 2021. Cette transposition est nécessaire pour mieux protéger les fonctionnaires lanceurs d'alerte.

M. Baele explique ensuite plus en détail l'organisation du Médiateur fédéral.

Un processus de changement a été entamé en 2018 et poursuivi en 2019. Il est maintenant pleinement en phase de mise en œuvre. Ce processus doit permettre à l'institution de devenir une organisation agile, capable d'affronter les défis d'une société en perpétuelle évolution, tout en garantissant le bien-être des collaborateurs qui figure au centre de ses préoccupations.

vertrouwelijkheid geen inlichtingen over kan geven, zelfs niet over het feit of er al dan niet een onderzoek loopt.

In 2019 opende het Centrum Integriteit 38 nieuwe dossiers en waren er 16 lopende of geopende onderzoeken. De 6 onderzoeken die in 2019 werden afgesloten gingen over verschillende soorten misbruik en fraude: voornamelijk vermoedens van corruptie, onregelmatigheden bij openbare aanbestedingen, favoritisme bij aanwervingen, belangenconflicten en misbruik van middelen. In 2020 zal het aantal geopende dossiers flink lager liggen omwille van de coronacrisis. Er waren immers minder ambtenaren aanwezig op de werkvloer.

De meldingsprocedure is slechts een klein onderdeel van het federale integriteitsbeleid. De federale Ombudsman heeft ondertussen meer dan 6 jaar ervaring in integriteitsdossiers en stelt vast dat het preventieve luik van het integriteitsbeleid nog onvoldoende doorgedrongen is in de dagelijkse werking van de administraties.

Het systeem werkt maar goed indien er een sterke basis binnen de administratie is: de vertrouwenspersonen Integriteit. In principe moet elke administratie er twee hebben, maar dat is lang nog niet overal het geval. De administraties moeten daar dringend werk van maken.

Bij de vertrouwenspersonen Integriteit kunnen ambtenaren terecht met integriteitsvragen, ethische dilemma's of vermoedens van integriteitsschendingen.

Uit de ervaring van het Centrum Integriteit blijkt dat de bescherming van de ambtenaren-klokkenluiders fragiel is en versterkt moet worden. De Europese richtlijn 2019/1937 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, biedt opportuniteiten. Deze richtlijn moet ten laatste eind 2021 in het Belgische recht worden omgezet. Dat is nodig om ambtenaren-klokkenluiders beter te beschermen.

De heer Baele geeft vervolgens meer toelichting over de organisatie van de federale ombudsdienst.

In 2018 werd een veranderingstraject opgestart en verder ontwikkeld in 2019. Het zit nu volop in de implementatiefase. Dit traject moet het voor de ombudsdienst mogelijk maken een wendbare organisatie te worden die in staat is de uitdagingen voor een steeds evoluerende samenleving aan te gaan, en tegelijk garanties te bieden voor het welzijn van de medewerkers, wat een centrale bekommernis van de instelling is.

L'objectif est de s'éloigner de la hiérarchie traditionnelle pour évoluer vers une structure plus transversale, plus participative et plus simple, dotée d'un style de leadership renouvelé.

Cette nouvelle manière de travailler s'organise à partir de différents processus et rôles plutôt qu'à partir de fonctions. Dans chaque équipe, un collaborateur se voit attribuer un certain rôle, c'est-à-dire qu'il accorde une attention particulière à une thématique spécifique. Il s'agit par exemple du contrôle qualité, du "focus citoyen", de la communication et du langage clair. Le rôle "focus citoyen", par exemple, signifie que le collaborateur se place systématiquement dans la perspective du citoyen dans la communication, dans les enquêtes ou dans les lettres types du Médiateur fédéral.

Pendant la crise sanitaire, l'institution a continué à fonctionner. Un ajustement rapide a eu lieu. Dès que cela a été autorisé, des rendez-vous physiques sur place ont de nouveau été possibles pour les citoyens. Des investissements ont par ailleurs été réalisés dans les TIC et la téléphonie, rendant ainsi possible le télétravail à part entière.

M. Baele évoque ensuite la collaboration avec le Parlement. Comment le travail du Médiateur fédéral peut-il être utile aux députés?

En leur qualité de représentants du peuple, les membres de la commission des Pétitions sont également un premier point de contact avec les citoyens. Les signaux, les plaintes et les signalements peuvent toujours être transmis au Médiateur, qui s'engage à son tour à communiquer au Parlement toutes les informations obtenues et les résultats.

Les recommandations et les rapports du Médiateur fédéral sont une source d'informations fiables et crédibles. L'institution adopte systématiquement une démarche factuelle (*evidence based*), et se fonde sur une enquête impartiale dans laquelle toutes les parties sont entendues.

Ces résultats fournissent aux parlementaires le matériel nécessaire à utiliser dans les propositions de loi, les questions ou les interpellations.

Le Parlement peut demander au Médiateur fédéral de mener une enquête sur le fonctionnement d'un service public. En outre, une audition peut être organisée avec les Médiateurs et, enfin, un avis écrit peut être demandé, comme cela a été fait récemment pour les mineurs en centres fermés.

De doelstelling is om te evolueren naar een meer transversale en participatieve structuur, waarbij de traditionele hiërarchie wordt verlaten in de richting van een eenvoudiger structuur met een vernieuwde leiderschapstijl.

Deze nieuwe manier van werken is gebaseerd op processen en rollen in plaats van op functies. In elk team krijgt een medewerker een bepaalde rol, dit wil zeggen dat hij of zij bijzondere aandacht heeft voor een specifiek thema. Voorbeelden daarvan zijn kwaliteitsgarantie, burgerfocus, communicatie en klare taal. De rol "burgerfocus" betekent bijvoorbeeld dat telkens wordt vertrokken vanuit het perspectief van de burger, in de communicatie, de onderzoeken of de typebrieven van de federale Ombudsman.

Tijdens de gezondheidscrisis bleef de instelling functioneren. Er vond een snelle aanpassing plaats. Zodra het toegelaten was, werden weer fysieke afspraken ter plaatse mogelijk gemaakt. Er werd verder geïnvesteerd in ICT en telefonie, waardoor volwaardig telewerk mogelijk is.

De heer Baele gaat vervolgens in op de samenwerking met het Parlement. Hoe kan het werk van de federale Ombudsman nuttig zijn voor de Kamerleden?

De leden van de commissie voor de Verzoekschriften zijn als volksvertegenwoordigers ook een eerste contactpunt met de burgers. Signalen, klachten en meldingen kunnen steeds doorgestuurd worden naar de Ombudsman, die zich ertoe engageert om alle verkregen informatie en de resultaten terug te koppelen naar het Parlement.

De aanbevelingen en verslagen van de federale Ombudsman zijn een bron van betrouwbare en geloofwaardige informatie. De instelling werkt steeds *evidence-based* en baseert zich op een onpartijdig onderzoek waarbij alle partijen gehoord worden.

Deze bevindingen bieden de nodige stof voor Parlementsleden om te gebruiken voor wetsvoorstellen, vragen of interpellaties.

Het Parlement kan aan de federale Ombudsman vragen om een onderzoek naar de werking van een overheidsdienst te voeren. Daarnaast kan een hoorzitting met de Ombudsmannen georganiseerd worden en er kan ten slotte ook een geschreven advies gevraagd worden, zoals recent gebeurd is in het kader van het advies over minderjarigen in gesloten centra.

L'orateur passe ensuite en revue quelques enquêtes, avis et recommandations.

Enquête sur la proposition de déclaration simplifiée

Le Médiateur fédéral a examiné si le SPF Finances était suffisamment clair et transparent vis-à-vis du citoyen dans le cadre des propositions de déclaration d'impôt simplifiée. Il a constaté un manque d'information des citoyens sur les données manquantes, incomplètes ou incorrectes. Le Médiateur fédéral recommande vivement à l'administration de communiquer clairement sur ce point.

Deuxièmement, il a relevé de nombreux problèmes concernant l'attribution des enfants à charge aux cohabitants de fait. Les critères utilisés ne sont ni transparents, ni cohérents. La réglementation est très complexe et difficile à comprendre pour le contribuable. La recommandation vise également une simplification en la matière. Le rapport d'enquête a été transmis au Parlement en septembre 2020. L'orateur est disposé à fournir plus d'explications à ce sujet en commission.

Avis au Parlement sur l'enfermement des mineurs pour raisons migratoires²

Le Médiateur fédéral a été invité à rendre un avis sur une proposition de loi visant à interdire l'enfermement des mineurs.³ La proposition de loi a été examinée le 16 septembre 2020 en commission de l'Intérieur, de la Sécurité, de la Migration et des Matières administratives. Depuis 2008, le Médiateur fédéral appelle à ancrer l'interdiction de la détention des mineurs dans la loi. La position du Médiateur est claire: ne jamais enfermer des enfants et investir dans les alternatives. L'enfermement des mineurs est injustifiable.

Le Médiateur fédéral a adressé des recommandations au Parlement pour mieux prendre en compte l'intérêt supérieur de l'enfant et a préconisé d'investir dans l'accompagnement des familles en vue d'un retour volontaire. Il plaide également pour qu'une étude approfondie soit menée sur l'efficacité des alternatives à l'enfermement et sur les causes d'échec des procédures d'éloignement des familles avec enfants.

De spreker geeft vervolgens een overzicht van enkele onderzoeken, adviezen en aanbevelingen.

Onderzoek naar het voorstel van vereenvoudigde aangifte

De federale Ombudsman onderzocht of de FOD Financiën duidelijk en transparant genoeg is ten opzichte van de burger in het kader van de voorstellen van vereenvoudigde belastingaangifte. Er werd vastgesteld dat er voor de burger een gebrek aan informatie is over ontbrekende, onvolledige of onjuiste gegevens. De federale Ombudsman beveelt de administratie sterk aan om daar duidelijk over te communiceren.

Ten tweede werd vastgesteld dat er heel wat problemen zijn met de toewijzing van kinderen ten laste voor feitelijk samenwonenden. De gebruikte criteria zijn niet transparant of coherent. De regelgeving is zeer complex en moeilijk te begrijpen voor de belastingplichtige. De aanbeveling is eveneens om dit te vereenvoudigen. Het onderzoek werd in september 2020 overgemaakt aan het Parlement. De spreker is bereid hierover meer uitleg te geven in de commissie.

Advies aan het Parlement over de opsluiting van minderjarigen om migratieredenen²

De federale Ombudsman werd om advies gevraagd over een wetsvoorstel dat het opsluiten van minderjarigen wil verbieden.³ Het wetsvoorstel werd op 16 september 2020 besproken in de commissie Binnenlandse Zaken, Veiligheid, Migratie en Bestuurszaken. Sinds 2008 doet de federale Ombudsman de oproep om het verbod op detentie van minderjarigen wettelijk te verankeren. De positie van de Ombudsman is duidelijk: sluit nooit kinderen op en investeer in alternatieven. Opsluiting is niet te verantwoorden.

De federale Ombudsman deed het Parlement aanbevelingen om beter rekening te houden met het hogere belang van het kind en pleitte ervoor om in te zetten op het coachen van gezinnen met het oog op vrijwillige terugkeer. Hij pleit tevens voor een grondige studie naar de doeltreffendheid van de alternatieven voor opsluiting en naar de oorzaken van het mislukken van uitwijzingsprocedures van gezinnen met kinderen.

² <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/avis-au-parlement-ne-jamais-enfermer-des-enfants-et-investir-dans-les-alternatives>.

³ <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/0892/55K0892001.pdf>.

² <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/advies-aan-het-parlement-sluit-nooit-kinderen-op-en-investeer-alternatieven>.

³ <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/0892/55K0892001.pdf>.

Recommandations au SPF Justice concernant la perception des amendes routières⁴

Il est possible de payer une amende routière en ligne sur le site www.amendesroutieres.be. Lors de son lancement début 2018, le site a connu quelques problèmes. Certaines personnes ont payé, à tort, un montant trop élevé et attendent d'être remboursées. Les personnes concernées ne sont pas informées de l'avancement de leur dossier, elles ne savent pas quand elles seront remboursées ni pourquoi cela prend autant de temps. Elles perdent ainsi leur confiance en l'administration. Le Médiateur fédéral réclame davantage de transparence. Les citoyens se montrent plus compréhensifs quand ils savent dans quel délai leur problème sera éventuellement résolu.

Le Médiateur fédéral recommande au SPF Justice de procéder le plus rapidement possible au remboursement, d'aider toutes les personnes confrontées à un problème de paiement d'une amende routière et de les informer clairement de l'état d'avancement de leur dossier. De nombreuses améliorations sont possibles.

Recommandation à la Direction Immatriculation des Véhicules sur la nécessité d'une communication claire et transparente concernant les délais de traitement des demandes d'immatriculation de véhicules⁵

Chaque été, la Direction Immatriculation des Véhicules (DIV) accuse un retard structurel et est difficile à joindre. Le Médiateur fédéral lui demande d'informer le citoyen de manière transparente sur les délais d'attente réels dont il doit tenir compte. L'orateur déplore que les délais d'attente atteignent parfois quatre semaines.

Recommandations à l'Office des étrangers sur le traitement des demandes de visa pour études introduites au Cameroun⁶

Le Médiateur fédéral appelle l'Office des étrangers à améliorer le processus de traitement des demandes de visa introduites par des Camerounais afin de venir étudier en Belgique.

Depuis quelques années, le Médiateur fédéral reçoit des plaintes d'étudiants camerounais. Un des problèmes porte sur le fait que ces étudiants n'ont pas pu entamer l'année académique bien qu'ils aient introduit

⁴ <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/amendes-routieres-le-mediateur-federal-demande-davantage-de-transparence>.

⁵ <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/ro-1705-transparence-sur-le-delai-dimmatriculation-des-vehicules>.

⁶ <http://www.mediateurfederal.be/fr/content/visas-etudiants-camerounais-le-mediateur-federal-demande-aux-autorites-de-mieux-se-preparer>.

Aanbevelingen aan de FOD Justitie over de inning van verkeersboetes⁴

Op www.verkeersboetes.be is het mogelijk om een boete online te betalen. De lancering van het systeem ging begin 2018 gepaard met enkele problemen. Sommige mensen betaalden ten onrechte te veel en wachten op terugbetaling. Ze krijgen geen informatie over hun dossier, weten niet wanneer er terugbetaald wordt en waarom het zo lang duurt. Op die manier verliezen ze hun vertrouwen in de overheid. De federale Ombudsman dringt aan op meer transparantie. Mensen tonen meer begrip indien ze weten hoelang het duurt vooraleer er een eventuele oplossing komt.

De aanbeveling aan de FOD Justitie is om de terugbetaling zo snel mogelijk uit te voeren, alle mensen die een probleem hebben met de betaling van een verkeersboete te helpen en hen duidelijk te informeren over de stand van zaken van hun dossier. Er is heel wat verbetering mogelijk.

Aanbeveling aan de Dienst Inschrijving Voertuigen over duidelijke communicatie en transparantie over inschrijvingsaanvragen van voertuigen⁵

De Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV) heeft elk jaar tijdens de zomermaanden een structurele achterstand en is moeilijk te bereiken. De federale Ombudsman vraagt om transparant te communiceren over de werkelijke wachttijden waarmee de burger rekening moet houden. De spreker betreurt dat de wachttijden soms oplopen tot vier weken.

Aanbevelingen aan de Dienst Vreemdelingenzaken over de behandeling van de aanvragen voor studentenvisa uit Kameroen⁶

De federale Ombudsman roept de Dienst Vreemdelingenzaken op om het proces van de behandeling van visumaanvragen die door Kameroeners worden ingediend om in België te studeren, te verbeteren.

Sinds enkele jaren ontvangt de federale Ombudsman klachten van Kameroense studenten. Eén van de problemen is dat ze het academiejaar niet konden starten, hoewel ze hun aanvraag voldoende op voorhand indienden.

⁴ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/verkeersboetes-de-federale-ombudsman-vraagt-meer-transparantie>.

⁵ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/oa-1705-transparantie-over-de-inschrijvingstermijn-van-voertuigen>.

⁶ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/visa-studenten-uit-kameroen-de-federale-ombudsman-vraagt-de-overheid-om-zich-beter-voor-te-b>.

leur demande suffisamment à l'avance. La procédure visant à contrôler la validité des documents et à vérifier la sincérité du projet d'études est trop longue. Le Médiateur fédéral demande aux autorités concernées de se concerter et de rendre la procédure plus efficace pour la prochaine année académique. En 2020, des problèmes ont à nouveau été constatés: en raison des mesures liées au coronavirus, les étudiants n'ont pas pu introduire leur demande suffisamment à l'avance.

Le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers de traiter les demandes de visa pour études dans un délai raisonnable, de renforcer la qualité de l'information sur la procédure et les délais de traitement et d'améliorer la motivation des décisions.

Mme De Bruecker conclut par les différents canaux disponibles pour s'informer du travail du Médiateur fédéral. Elle remercie également la commission des Pétitions pour la collaboration et l'attention réservée aux rapports du Médiateur fédéral au courant des quinze années durant lesquelles elle a pu exercer cette fonction.

L'oratrice estime que le Médiateur fédéral reste essentiel dans une démocratie pour permettre aux citoyens de faire entendre leur voix.

II. — ÉCHANGE DE VUES

Selon *Mme Dominiek Sneppe (VB)*, la présentation a clairement montré l'importance de l'institution. En un an, le service de médiation a traité un nombre considérable de dossiers.

Mme Sneppe aimerait savoir si, lorsqu'un avis est donné, le Médiateur fédéral reçoit une réponse explicite sur ce qu'il en advient. Lui dit-on si l'avis est pris en compte ou l'apprend-il dans la presse?

M. Hervé Rigot (PS) évoque tout d'abord la priorité qui consiste à faire en sorte que l'administration soit accessible et humaine. La fracture numérique est une réalité, et elle a d'autant plus d'impact dans le contexte actuel du COVID-19. Chaque administration se replie sur elle-même afin de répondre aux mesures sanitaires. Ni l'administration ni le citoyen n'y étaient préparés.

Quels sont, selon le Médiateur fédéral, les principaux problèmes qui ressortent des recommandations sur la fracture numérique? S'agit-il principalement de

De procedure om de geldigheid van de documenten en de oprechtheid van de aanvragen te controleren, duurt te lang. De federale Ombudsman vraagt de betrokken overheden om met elkaar te overleggen en de procedure tegen het volgende academiejaar efficiënter te maken. In 2020 liep het opnieuw mis: omwille van de coronamaatregelen konden studenten hun aanvraag niet ruim op voorhand indienen.

De federale Ombudsman beveelt de Dienst Vreemdelingenzaken aan om visumaanvragen met het oog op studies allemaal binnen een redelijke termijn te behandelen, betere informatie te geven over de procedure en de behandelingstermijnen en de beslissingen beter te motiveren.

Mevrouw De Bruecker licht tot slot toe welke kanalen beschikbaar zijn om zich van het werk van de federale Ombudsman op de hoogte te stellen. Ze bedankt ook de commissie voor de Verzoekschriften voor de samenwerking en voor de aan de verslagen van de federale Ombudsman bestede aandacht gedurende de vijftien jaar waarin zij deze functie mocht uitoefenen.

De spreekster is van oordeel dat de federale Ombudsman essentieel blijft in een democratie, ten einde de burgers in de mogelijkheid te stellen hun stem te laten horen.

II. — GEDACHTEWISSELING

Volgens *mevrouw Dominiek Sneppe (VB)* maakte de uiteenzetting het belang van de instelling duidelijk. In één jaar tijd heeft de ombudsdienst heel wat zaken behandeld.

Mevrouw Sneppe verneemt graag of de federale Ombudsman, indien er adviezen gegeven worden, een expliciet antwoord krijgt over wat ermee gedaan wordt. Krijgen ze te horen of er rekening wordt gehouden met het advies, of wordt dit via de pers vernomen?

De heer Hervé Rigot (PS) gaat om te beginnen in op de prioriteit om een toegankelijke en menselijke overheid voorop te stellen. De digitale kloof is een realiteit, die in de huidige context van COVID-19 des te meer impact heeft. Elke administratie plooit zich op zichzelf terug om aan de gezondheidsmaatregelen te beantwoorden. Noch de administratie, noch de burger was hierop voorbereid.

Wat zijn de grootste knelpunten die volgens de federale Ombudsman uit de aanbevelingen inzake de digitale kloof naar voor komen? Gaat het vooral om de financiële

l'accessibilité financière ou de l'accès à la formation? Le citoyen n'a-t-il pas les outils ou les connaissances nécessaires pour atteindre virtuellement l'administration? S'agit-il d'obstacles logistiques? Quels sont les efforts nécessaires pour rendre rapidement l'administration accessible et orientée vers le client? Qu'attend le Médiateur fédéral des décideurs politiques et de l'administration? M. Rigot rappelle que la numérisation et la simplification administrative offrent de nombreux avantages.

La crise du COVID-19 a mis une pression énorme sur toutes les administrations. Elle a isolé le citoyen et engendré le repli sur soi et la peur. Ce contexte a affecté le nombre de plaintes en 2020, comme l'a souligné le Médiateur.

L'intervenant est toujours surpris par le nombre de plaintes. Toutefois, un chiffre élevé signifie aussi que le citoyen a pu trouver un partenaire de dialogue et qu'il a confiance dans le Médiateur fédéral et dans l'administration. Il importe que la personne qui dépose une plainte n'ait pas à en craindre les conséquences.

L'augmentation du nombre de plaintes signifie sans doute que le travail du Médiateur devient de plus en plus visible, ce dont l'intervenant se réjouit. Quels sont les projets pour accroître encore la visibilité? Quelles mesures peuvent être prises pour que d'autres administrations réorientent le citoyen vers le Médiateur fédéral?

M. Rigot est impressionné par le fait que 73 % de toutes les plaintes sont résolues. Cela prouve la qualité de l'institution. Le service parvient à satisfaire le citoyen, et ce constat peut servir d'exemple aux autres administrations publiques.

L'intervenant remercie ensuite le Médiateur fédéral pour les avis transmis au Parlement. Ils permettent de réaliser des progrès législatifs importants, par exemple, en ce qui concerne le tarif social de l'énergie.

M. Rigot demande par ailleurs si le Médiateur fédéral a également des recommandations à adresser au Parlement. Son institution est-elle trop ou mal sollicitée? Ses rapports font-ils l'objet d'un suivi? Quelles devraient être, selon le Médiateur, les priorités des députés dans les mois à venir?

Une recommandation éventuelle pourrait porter sur la lenteur du fonctionnement du Parlement. Cela fait par exemple douze ans que l'on parle de l'emprisonnement des mineurs. Il y a quelques mois encore, le Médiateur fédéral a confirmé dans un avis que cette mesure n'avait aucun sens et qu'elle était contraire à l'intérêt de l'enfant.

toegankelijkheid of om de toegang tot opleiding? Heeft de burger niet de instrumenten of de kennis om de administratie virtueel te bereiken? Gaat het om logistieke hindernissen? Welke inspanningen zijn nodig om snel tot een klantgerichte toegankelijke overheid te komen? Wat verwacht de federale Ombudsman van de politici en van de administratie? Er dient evenmin vergeten te worden dat digitalisering en administratieve vereenvoudiging talloze voordelen bieden, aldus de heer Rigot.

De COVID-19-crisis veroorzaakte een enorme druk op alle administraties. De crisis heeft de burger geïsoleerd en teruggetrokkenheid en angst veroorzaakt. Deze context heeft het aantal klachten in 2020 beïnvloed, zoals de Ombudsman aangaf.

De spreker is telkens verrast over het aantal klachten. Een hoog cijfer betekent echter ook dat de burger een gesprekspartner heeft kunnen vinden en dat hij vertrouwen heeft in de federale Ombudsman en in de overheid. Het is belangrijk dat wie een klacht indient, niet bang hoeft te zijn voor de gevolgen ervan.

Een stijgend aantal klachten betekent wellicht dat het werk van de Ombudsman steeds zichtbaarder wordt, en dat lijkt de spreker een goede zaak. Wat zijn de plannen om de zichtbaarheid nog te vergroten? Welke maatregelen kunnen genomen worden opdat andere administraties de burger naar de federale Ombudsman doorverwijzen?

De heer Rigot is onder de indruk dat 73 % van alle klachten opgelost wordt. Het toont de kwaliteit van de instelling aan. De dienst slaagt erin om de burger tevreden te stellen, wat een voorbeeld kan zijn voor andere overheidsadministraties.

De spreker bedankt de federale Ombudsman vervolgens voor de adviezen aan het Parlement. Dit laat toe om belangrijke wetgevende vooruitgang te boeken, zoals bijvoorbeeld inzake het sociaal tarief voor energie.

De heer Rigot verneemt voorts graag of de federale Ombudsman ook aanbevelingen heeft ten aanzien van het Parlement. Wordt zijn instelling te veel of niet goed bevraagd? Wordt er iets gedaan met zijn verslagen? Welke prioriteiten ziet hij de komende maanden voor de Kamerleden?

Een mogelijke aanbeveling zou over de langzame werking van het Parlement kunnen gaan. Er wordt bijvoorbeeld al 12 jaar gepraat over de opsluiting van minderjarigen. De federale Ombudsman bevestigde enkele maanden geleden nog in een advies dat deze maatregel geen enkele zin heeft en indruist tegen het

L'intervenant estime que cet avis peut aider les membres à prendre leurs responsabilités.

M. Rigot félicite ensuite le Médiateur fédéral pour la modernisation de son institution, qui a toute une équipe derrière elle. La façon dont le Médiateur fédéral voit l'organisation de son personnel, avec ses projets en termes de hiérarchie, de participation, de délégation et de coopération, donne une bonne image de ce à quoi devrait ressembler l'administration du futur. Un tel service est orienté vers le client et respectueux des collaborateurs.

L'intervenant conclut qu'il importe en effet de pouvoir se remettre en question. Le fait que les citoyens puissent se faire entendre librement sur ce qui ne va pas ne peut que renforcer les pouvoirs publics. Le gouvernement doit ensuite développer de nouvelles méthodes pour tenir compte des plaintes et faire en sorte qu'il y ait moins de mécontentement face aux dysfonctionnements de la législation et de l'administration. Par conséquent, le membre ne doute pas de l'importance et de la nécessité absolue de cette institution.

M. Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) est impressionné par le travail du Médiateur fédéral. Dans une démocratie, il est important que les citoyens puissent exprimer leur mécontentement et recevoir une réponse à leurs plaintes.

En ce qui concerne la fracture numérique, l'intervenant s'étonne que les compétences numériques se détériorent. Quelles sont les recommandations pratiques du Médiateur fédéral? Pour quel groupe de la population ce manque de connaissances numériques constitue-t-il un obstacle?

Dans le même ordre d'idées, M. Defossé aimerait savoir s'il y a eu un changement notable dans la manière dont les citoyens contactent le service du médiateur.

La crise du coronavirus a-t-elle également eu des conséquences positives? A-t-on découvert des domaines dans lesquels une simplification pouvait être réalisée, ou dans lesquels une simplification s'est avérée indispensable? La crise pourrait-elle donner lieu à la mise en place de *best practices*? Dans quels domaines, en revanche, n'est-on pas parvenu à s'adapter à la crise?

L'intervenant demande en outre si les citoyens sont interrogés au sujet de leur contact avec le Médiateur fédéral. L'institution elle-même est-elle évaluée?

Enfin, M. Defossé pose quelques questions sur les enquêtes relatives à l'intégrité des fonctionnaires. Il part

belang van het kind. De spreker meent dat dit advies kan helpen om de Kamerleden hun verantwoordelijkheid te laten nemen.

De heer Rigot feliciteert de federale Ombudsman vervolgens met de modernisering van zijn instelling, waar een hele ploeg achter schuilt. De manier waarop de federale Ombudsman de organisatie van zijn team ziet, met de plannen inzake hiërarchie, inspraak, delegatie en samenwerking, geeft een mooi beeld van hoe een administratie van de toekomst er moet uitzien. Een dergelijke dienst is klantgericht en respectvol tegenover de medewerkers.

De spreker besluit dat het inderdaad belangrijk is om zichzelf in vraag te kunnen stellen. Het is de sterkte van een overheid dat burgers in alle vrijheid kunnen laten horen wat er niet goed loopt. De overheid moet vervolgens nieuwe methodes ontwikkelen om rekening te houden met klachten en om te zorgen dat er minder ontevredenheid is over disfuncties op het vlak van wetgeving en administratie. Het commissielid twijfelt bijgevolg niet aan het belang en de absolute noodzaak van deze instelling.

De heer Guillaume Defossé (Ecolo-Groen) is onder de indruk van het werk van de federale Ombudsman. In een democratie is het belangrijk dat de burger zijn ontevredenheid kan uiten en een antwoord op zijn klachten krijgt.

In verband met de digitale kloof is de spreker verast over de vaststelling dat de digitale vaardigheden achteruitgaan. Welke praktische aanbevelingen heeft de federale Ombudsman? Bij welke groep mensen is dit gebrek aan digitale kennis een hinderpaal?

Daarbij aansluitend verneemt de heer Defossé graag of er een verandering merkbaar is in de manier waarop burgers de ombudsdienst contacteren.

Heeft de coronacrisis ook positieve gevolgen gehad? Zijn er domeinen aan het licht gebracht waar vereenvoudigd kon worden, of waar er noodgedwongen vereenvoudigd is? Zijn er *best practices* die uit de crisis kunnen voortvloeien? Op welke vlakken is het daarentegen niet gelukt om zich aan te passen aan de crisis?

Verder vraagt de spreker of de burgers bevraagd worden over het contact met de federale Ombudsman. Wordt de instelling zelf geëvalueerd?

Ten slotte heeft de heer Defossé enkele vragen over de onderzoeken inzake de integriteit van ambtenaren.

du principe qu'il n'y a pas toujours de réel problème dans les 38 nouveaux dossiers, mais que les dysfonctionnements possibles sont bien signalés. Constate-t-on une évolution dans les résultats de ces enquêtes? Le nombre de cas dans lesquels un problème d'intégrité semble se poser a-t-il augmenté ou diminué? Quelle est la gravité des manquements des fonctionnaires en question?

Que le rapport annuel 2019 ne soit présenté que fin 2020 démontre selon *M. Christophe Bombled (MR)* combien cette année est particulière. Il est d'ailleurs probable que la crise que nous traversons aura des répercussions sur les services du Médiateur fédéral. En effet, le nombre de plaintes pourrait augmenter. La crise sanitaire pourrait par ailleurs faire éclore des plaintes d'une autre nature.

L'intervenant retient du rapport que les délais demeurent la préoccupation principale des citoyens. Il retient également que la digitalisation ne résout pas tous les problèmes. Elle peut certes faciliter les procédures, améliorer les délais pour traiter les demandes mais elle ne sera efficace que si elle répond aux besoins des citoyens. La digitalisation est trop souvent réalisée à partir des besoins des organisations et pas ceux des citoyens, ce qui est une erreur.

Il existe en outre une fracture numérique, qui se situe selon l'intervenant à deux niveaux. D'une part, tous les citoyens ne sont pas égaux face à la digitalisation parce qu'ils n'utilisent jamais d'outils informatiques. D'autre part, tous les citoyens ne bénéficient pas toujours d'une bonne connexion internet. En conclusion, il faut conserver une alternative à la digitalisation (par exemple une permanence téléphonique).

L'intervenant observe également un sentiment du non-respect d'intégrité. Il estime que cela est assez subjectif.

Il souligne enfin l'importance d'une bonne communication entre les services fédéraux et le citoyen.

Mme Sophie De Wit, présidente de la commission, propose que les contacts entre le Médiateur fédéral et la Chambre soient organisés plus fréquemment qu'une fois par an à l'occasion du rapport annuel. Certains dossiers méritent sans doute une attention et un suivi plus urgents. Le Médiateur fédéral peut par exemple demander à être invité en commission des Pétitions pour évoquer certains thèmes urgents. Ressent-il effectivement le besoin de raccourcir les lignes de communication et, dans l'affirmative, cela lui paraît-il une bonne solution?

Hij gaat ervan uit dat er in de 38 nieuwe dossiers niet altijd daadwerkelijk een probleem bestaat, maar dat mogelijke wantoestanden welesignaleerd worden. Is er een evolutie op het vlak van het resultaat van deze onderzoeken? Steeg of daalde het aantal gevallen waarin er al dan niet een integriteitsprobleem bleek te bestaan? Wat is de ernst van de tekortkomingen bij de ambtenaren in kwestie?

Dat het jaarverslag 2019 pas eind 2020 wordt toegelicht, geeft volgens *de heer Christophe Bombled (MR)* aan hoe bijzonder dit jaar is. Voorts is het waarschijnlijk dat de thans doorgemaakte crisis gevolgen zal hebben voor de diensten van de federale Ombudsman. Het aantal klachten zou immers kunnen toenemen. De gezondheids crisis zou overigens aanleiding kunnen geven tot klachten van een heel andere aard.

De spreker onthoudt uit het verslag dat de burger vooral oog blijft hebben voor de behandeltermijnen. Hij wijst er ook op dat de digitalisering niet alle problemen oplost. Ze kan de procedures wel vergemakkelijken en zo kunnen de verzoeken binnen een kortere termijn worden behandeld, maar digitalisering zal slechts doeltreffend zijn indien aldus aan de behoeften van de burgers wordt voldaan. De digitalisering wordt te vaak vanuit de behoeften van de organisaties en niet vanuit die van de burgers tot stand gebracht, wat niet de juiste manier is.

Voorts bestaat er een digitale kloof, die volgens de spreker op twee manieren tot uiting komt. Enerzijds zijn niet alle burgers even vertrouwd met de digitalisering, daar sommigen nooit IT-tools gebruiken. Anderzijds hebben niet alle burgers altijd een goede internetverbinding. Kortom, een alternatief voor de digitale werkwijze moet behouden blijven (bijvoorbeeld een meldpunt).

De spreker wijst ook op een gevoel dat de integriteit niet in acht wordt genomen. Hij vindt dit nogal subjectief.

Tot slot benadrukt hij het belang van een goede communicatie tussen de federale diensten en de burger.

Mevrouw Sophie De Wit, commissievoorzitster, stelt voor om het contact tussen de federale Ombudsman en de Kamer frequenter te organiseren dan één keer per jaar ter gelegenheid van het jaarverslag. Wellicht zijn er zaken die urgenter aandacht en opvolging verdienen. De Ombudsman kan bijvoorbeeld vragen om uitgenodigd te worden in de commissie Verzoekschriften om dringende thema's aan te kaarten. Ervaart de federale Ombudsman inderdaad de nood aan kortere communicatielijnen, en zo ja, zou dit een goede oplossing zijn?

M. David Baele, Médiateur fédéral, répond d'abord à la question concernant le retour d'information sur les avis. En ce qui concerne les avis transmis au Parlement, le feedback est obtenu par le suivi du travail parlementaire par l'institution. En ce qui concerne les recommandations adressées aux administrations, le Médiateur suit lui-même la manière dont elles ont été mises en œuvre.

En réponse à la question relative à la fracture numérique, M. Baele confirme qu'il s'agit d'un aspect important dont le Médiateur fédéral suit l'évolution. Que peut-on faire pour accroître l'accessibilité des administrations? Des ressources supplémentaires, techniques ou autres, sont-elles nécessaires?

L'orateur a appris de son expérience dans le domaine de la simplification administrative qu'il ne faut pas se contenter de numériser les procédures existantes et supposer que tout se déroulera plus efficacement et plus facilement. Ce n'est pas la bonne approche. Numériser les procédures papier existantes qui sont inefficaces ou qui ne répondent pas à certains critères de qualité d'une bonne administration ne suffit pas. Ce sont les procédures en tant que telles qu'il faut remettre en question.

L'orateur préconise de considérer systématiquement les choses du point de vue du citoyen, et non de celui de l'administration. De quoi le citoyen a-t-il besoin, quels sont les obstacles auxquels il est confronté dans son interaction avec l'administration? Ces questions sont encore bien trop peu posées.

La pratique consistant à faire appel à des experts du vécu commence à se répandre, par exemple dans le domaine de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Le Médiateur fédéral préconise d'en faire davantage usage et recommande à l'administration de s'organiser davantage, en interne, selon la perspective du citoyen.

M. Baele renvoie à l'étude de la Fondation Roi Baudouin d'août 2020, qui a montré que 40 % de la population belge avait de faibles compétences numériques et risquait l'exclusion numérique.⁷ Ce pourcentage s'élève à 75 % chez les personnes à faibles revenus et ayant un faible niveau d'éducation. L'inégalité numérique accroît les inégalités sociales. Il a également été constaté qu'une partie importante de la population n'avait pas la possibilité d'accéder techniquement aux services numériques ou même à l'internet. Cela soulève à nouveau la question de l'internet en tant que besoin fondamental. Les enquêtes, les avis et les recommandations du Médiateur fédéral tiennent toujours compte de ces groupes vulnérables. Cette problématique mérite certainement une attention particulière dans les années à venir.

⁷ <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20200828NDBarDigIncl>.

De heer David Baele, federale Ombudsman, gaat eerst in op de vraag met betrekking tot terugkoppeling over de adviezen. Wat de adviezen aan het Parlement betreft, wordt de nodige feedback verkregen via de opvolging van het Parlementair werk door de instelling. Wat de aanbevelingen aan de administraties betreft, volgt de Ombudsman zelf op hoe daaraan is tegemoetgekomen.

In verband met de vraag over de digitale kloof, bevestigt de heer Baele dat dit een belangrijk aspect is waarvoor de federale Ombudsman de vinger aan de pols houdt. Wat kan er gedaan worden om de toegankelijkheid van de administraties te verhogen? Zijn er bijkomende technische of andere middelen nodig?

De spreker leerde uit zijn ervaring met het beleidsdomein administratieve vereenvoudiging dat het altijd belangrijk is om niet zomaar de bestaande procedures te digitaliseren en ervan uit te gaan dat alles efficiënter en vlotter zal verlopen. Zo werkt het niet. Bestaande papieren procedures die inefficiënt zijn of niet voldoen aan bepaalde kwaliteitscriteria van goed bestuur, volstaan niet. De procedures op zich moeten eveneens in vraag gesteld worden.

De spreker pleit ervoor om steeds vanuit het perspectief van de burger te werken, en niet vanuit dat van de administratie. Wat heeft de burger nodig, met welke hindernissen wordt hij geconfronteerd in zijn interactie met de administratie? Deze vragen worden nog veel te weinig gesteld.

De praktijk om een beroep te doen op ervaringsdeskundigen begint meer ingang te vinden, bijvoorbeeld inzake armoede en sociale uitsluiting. De federale Ombudsman pleit ervoor om daar meer gebruik van te maken en zich intern als administratie meer te organiseren vanuit het perspectief van de burger.

De heer Baele verwijst naar het onderzoek van de Koning Boudewijnstichting van augustus 2020, waaruit bleek dat 40 % van de Belgische bevolking over zwakke digitale vaardigheden beschikt en digitale uitsluiting riskeert.⁷ Dit percentage stijgt tot 75 % bij mensen met lage inkomens en een laag opleidingsniveau. Digitale ongelijkheid vergroot de sociale ongelijkheid. Er werd ook vastgesteld dat een aanzienlijk deel van de bevolking geen mogelijkheden heeft om technisch toegang te krijgen tot digitale dienstverlening of zelfs tot het internet. Dit doet opnieuw de vraag naar internet als basisbehoefte rijzen. In de onderzoeken, adviezen en aanbevelingen van de federale Ombudsman wordt telkens aandacht besteed aan die kwetsbare groepen. Deze problematiek verdient de komende jaren zeker aandacht.

⁷ <https://www.kbs-frb.be/nl/Newsroom/Press-releases/2020/20200828NDBarDigIncl>.

L'orateur aborde ensuite la question de savoir si l'augmentation du nombre de plaintes est une bonne chose. Si cette hausse est liée à la visibilité du Médiateur fédéral, c'est effectivement un élément positif. La visibilité a en effet augmenté et elle s'améliorera encore lorsque le nouveau site internet sera prêt. Des efforts continus sont déployés pour accroître la visibilité et optimiser l'accessibilité, tant sur le plan numérique que par téléphone et en personne. C'est une bonne chose que les citoyens s'adressent de plus en plus au Médiateur fédéral. Le citoyen témoigne en effet de la manière dont la législation est appliquée dans la pratique par les administrations. Le service de médiation peut alors faire part de ce vécu au Parlement.

Une autre question concernait d'éventuelles recommandations du Médiateur fédéral pour accroître la coopération avec le Parlement. M. Baele rappelle qu'il est toujours possible de demander des avis, comme cela s'est produit cette année en ce qui concerne l'interdiction de la détention d'enfants mineurs en situation de migration. Il préconise de ne pas hésiter à en faire la demande. Il est toujours possible d'entendre le Médiateur fédéral au sujet de certains dossiers et enquêtes.

Concernant la question des dossiers les plus urgents liés à la collaboration avec le Parlement, M. Baele recommande à nouveau de ne pas hésiter à consulter le Médiateur fédéral.

En ce qui concerne le suivi des travaux et recommandations du Médiateur fédéral, *Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale*, renvoie au tableau de toutes les recommandations et leur état d'avancement à la fin du rapport annuel.

Sans vouloir anticiper sur le rapport de l'année en cours, l'oratrice reconnaît que l'accessibilité et la fracture numérique ont fortement retenu l'attention des services en 2020.

Le premier volet du problème est le volet financier: la capacité d'avoir une connexion et un débit suffisant. Une vraie réflexion s'impose au niveau du tarif social.

Le deuxième volet concerne les compétences numériques. Les démarches administratives en ligne que le citoyen doit effectuer sont beaucoup plus complexes que les démarches qu'on lui demandait d'accomplir auparavant. Beaucoup de choses étaient faites en *back-office* par l'administration. Maintenant on demande presque au citoyen de se délivrer le service lui-même, sans aucune assistance. Par conséquent, il décroche de plus en plus.

De spreker gaat vervolgens in op de vraag of de stijging van het aantal klachten een goede zaak is. Als dit samenhangt met de zichtbaarheid van de federale Ombudsman is het inderdaad positief. De zichtbaarheid werd inderdaad groter en zal nog verder verbeteren wanneer de nieuwe website klaar is. Er wordt permanent gewerkt aan een grotere zichtbaarheid en een optimale toegankelijkheid, zowel digitaal, telefonisch als persoonlijk. Het is een goede zaak dat de burger meer en meer de weg naar de federale Ombudsman vindt. De burger geeft immers aan op welke manier de wetgeving in de praktijk wordt toegepast door de administraties. De ombudsdienst kan die feedback vervolgens terugkoppelen naar het Parlement.

Een andere vraag betrof eventuele aanbevelingen van de federale Ombudsman om de samenwerking met het Parlement te vergroten. De heer Baele herinnert eraan dat het steeds mogelijk is om adviezen te vragen, zoals dit jaar gebeurde in verband met het verbod op opsluiting van minderjarige kinderen in een migratiesituatie. Hij pleit ervoor om niet te aarzelen en deze vragen te stellen. Het is te allen tijde mogelijk om de federale Ombudsman over bepaalde dossiers en onderzoeken te horen.

Wat de vraag naar urgentere zaken op het vlak van samenwerking met het Parlement betreft, roept de heer Baele opnieuw op om er zeker niet voor terug te schrikken om de federale Ombudsman te consulteren.

Inzake de *follow-up* van de werkzaamheden en aanbevelingen van de federale Ombudsman verwijst *mevrouw Catherine De Bruecker, federale Ombudsvrouw*, naar de tabel op het einde van het jaarverslag met alle aanbevelingen en de desbetreffende stand van zaken.

Zonder te willen vooruitlopen op het verslag van het lopende jaar, erkent de spreekster dat de aandacht van de diensten in 2020 sterk op de toegankelijkheid en de digitale kloof gericht is geweest.

Het financiële aspect vormt het eerste onderdeel van het probleem: kunnen beschikken over een internetverbinding met een toereikende snelheid. Er moet grondig worden nagedacht over het sociaal tarief.

Het tweede onderdeel betreft de digitale vaardigheden. De administratieve stappen die de burger online moet ondernemen zijn veel ingewikkelder dan de stappen die hij daarvoor moest doorlopen. Veel zaken gebeurden in *back-office* door de administratie. Thans wordt de burger bijna gevraagd om zelf voor die dienstverlening te zorgen, zonder enige hulp. Derhalve haken steeds meer mensen af.

L'oratrice plaide pour qu'on investisse dans la formation des citoyens les plus vulnérables afin de développer ces compétences numériques. Elle recommande également que les gains d'efficacité réalisés par la digitalisation soient investis dans le soutien à ceux qui en ont besoin via des canaux alternatifs. L'administration du SPF Finances a par exemple fortement développé son aide téléphonique.

L'intervenante explique ensuite que les administrations étaient confrontées à des défis très différents. En effet, certaines administrations ont été exposées à des problèmes d'accessibilité de leurs services et devaient donc pourvoir à d'autres canaux d'accès. D'autres administrations ont dû faire face à une surcharge de travail, comme par exemple les administrations qui ont dû gérer le chômage temporaire.

Le Médiateur fédéral demande en conséquence l'attention du Parlement pour soutenir ces administrations, car *in fine*, derrière, c'est le citoyen qui ne peut pas obtenir le service dont il a besoin.

Afin de renforcer la plus-value qu'offre ses travaux au Parlement, le Médiateur fédéral a décidé de développer les enquêtes systémiques sur des problèmes sur lesquels il a travaillé de manière plus approfondie. Les rapports qui en résultent pourraient, selon l'oratrice, au-delà du rapport annuel, mieux répondre aux besoins du Parlement et permettre des débats en cours d'année en commission.

Le Médiateur fédéral tente de renforcer la visibilité de ses services via la collaboration avec les coordinateurs de plaintes dans les administrations. Il revient en premier lieu aux administrations de résoudre elles-mêmes les problèmes. Cependant, lorsqu'elles clôturent leurs interventions, les administrations devraient aiguiller les citoyens qui ne seraient pas satisfaits du résultat vers le Médiateur fédéral. Cela se fait déjà spontanément dans la plupart des administrations.

Afin de renforcer l'accessibilité de ses propres services, le Médiateur fédéral a décidé de collaborer avec les experts du vécu. Il a déjà engagé un premier expert du vécu francophone, un deuxième expert néerlandophone les rejoindra bientôt. Ces experts permettront de mettre à jour les seuils d'accès aux services du Médiateur fédéral pour les populations les plus fragiles. Cette collaboration a par exemple déjà révélé que certains citoyens ont peur de s'adresser au Médiateur fédéral car ils ont peur de

De spreekster roept op om te investeren in de opleiding van de meest kwetsbare burgers, opdat zij die digitale vaardigheden zouden ontwikkelen. Ze beveelt ook aan om de door de digitalisering verwezenlijkte efficiëntiewinsten te investeren in de ondersteuning van wie daar nood aan heeft, via alternatieve kanalen. Zo heeft de administratie van de FOD Financiën haar telefonische assistentie sterk uitgebouwd.

De spreekster licht vervolgens toe dat de administraties met erg verschillende uitdagingen te kampen hebben gehad. Sommige administraties kregen immers te maken met problemen inzake de toegankelijkheid van hun diensten en moesten dus voorzien in andere toegangskanalen. Andere administraties keken dan weer tegen een overmatige werklast aan, bijvoorbeeld die welke de tijdelijke werkloosheid moesten beheren.

Derhalve roept de federale Ombudsman het Parlement op om aandacht te besteden aan de steun die deze administraties nodig hebben, want zonder een dergelijke steun krijgt *in fine* de burger niet de dienstverlening waar hij nood aan heeft.

Teneinde de meerwaarde van zijn werk voor het Parlement aan te scherpen, heeft de federale Ombudsman beslist om systematisch grondiger onderzoek naar de behandelde problemen te verrichten. De daaruit voortvloeiende verslagen zouden volgens de spreekster, naast het jaarverslag, beter kunnen voldoen aan de behoeften van het Parlement en zouden in de loop van het jaar tot besprekingen in de commissie kunnen leiden.

De federale Ombudsman streeft naar meer zichtbaarheid van zijn diensten door samen te werken met de klachtencoördinatoren binnen de administraties. In de eerste plaats komt het de administratie toe de problemen zelf op te lossen. Burgers die na dat optreden ontevreden zijn over het bereikte resultaat, zouden door de administraties echter naar de federale Ombudsman moeten worden doorverwezen. De meeste administraties doen dit al spontaan.

De federale Ombudsman heeft beslist om samen te werken met ervaringsdeskundigen, teneinde de eigen dienstverlening toegankelijker te maken. Een eerste Franstalige ervaringsdeskundige werd reeds geworven; een tweede Nederlandstalige ervaringsdeskundige zal zich binnenkort bij het team voegen. Dankzij die ervaringsdeskundigen zullen de voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen bestaande toegangsdrempels tot de diensten van de federale Ombudsman kunnen

représailles de la part des administrations. Il est donc important de dissiper cette crainte.

Cela fait plus de six ans que l'institution exerce la compétence de Centre Intégrité, explique Mme De Bruecker. Le Centre Intégrité a reçu en 2019 les premières demandes de mise en œuvre de la protection des lanceurs d'alerte qui estimaient avoir fait l'objet de représailles. Le rapport annuel contient plus de détails sur ces demandes.

Elle souligne ensuite une collaboration accrue avec les administrations sur la mise en œuvre des recommandations formulées à l'issue des enquêtes d'intégrité.

Enfin, l'institution s'engage à mieux communiquer sur les résultats de ces recommandations, tout en garantissant la confidentialité de l'identité des lanceurs d'alerte et donc la confiance dans le mécanisme.

La rapporteure, *La présidente,*
Nahima LANJRI Sophie DE WIT

worden aangepast. Zo bracht deze samenwerking al aan het licht dat sommige burgers zich niet tot de federale Ombudsman durven te wenden omdat ze represailles van de administraties vrezen. Het is dus belangrijk dat die angst wordt weggenomen.

Mevrouw De Bruecker licht toe dat de instelling de bevoegdheid van Centrum Integriteit al meer dan zes jaar uitoefent. Het Centrum Integriteit ontving in 2019 de eerste verzoeken om klokkenluiders te beschermen die van oordeel waren dat er tegen hen represailles waren genomen. Het jaarverslag bevat meer details over die verzoeken.

De spreker benadrukt voorts dat meer met de administraties wordt samengewerkt om de bij afloop van de integriteitsonderzoeken geformuleerde aanbevelingen ten uitvoer te leggen.

Tot slot verbindt de instelling zich ertoe om beter te communiceren over de resultaten van die aanbevelingen, waarbij de vertrouwelijkheid van de identiteit van de klokkenluiders in acht wordt genomen en aldus het vertrouwen in het mechanisme wordt gewaarborgd.

De rapportrice, *De voorzitter,*
Nahima LANJRI Sophie DE WIT