

JAARVERSLAG

1999 / 1

Verantw. uitg. : H. WUYTS & P.-Y. MONETTE
Federale ombudsmannen
Hertogstraat 43, 1000 Brussel
email@federaalombudsman.be
www.federaalombudsman.be

2000 Vermenigvuldiging van dit rapport of van delen ervan
is toegelaten mits vermelding van de bron.

Realisatie : Vanden Broele Grafische Groep

INLEIDING

Dit jaarverslag heeft betrekking op de periode van 1 augustus tot en met 31 december 1999. Het draagt de naam 1999/1 omdat het de aanvulling is van het Jaarverslag 1999 dat eindigde op 31 juli 1999. Artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen bepaalt dat de ombudsmannen, in de loop van de maand oktober, een verslag over hun activiteiten tot de Kamer van volksvertegenwoordigers richten. Via Algemene Aanbeveling 99/16¹ heeft het College van de federale ombudsmannen, het CFO, aan de Commissie voor de Verzoekschriften van de Kamer voorgesteld deze bepaling te wijzigen zodat het mogelijk zou zijn het jaarverslag aan te bieden in het voorjaar; daardoor zou het jaarverslag in de toekomst een volledig burgerlijk jaar dekken en niet meer, zoals nu nog het geval is, drie of meer maanden van het voorgaande jaar en negen of minder maanden van het lopende jaar. In concreto, het eerstvolgende jaarverslag, het Jaarverslag 2000, zou betrekking hebben op het volledige jaar 2000, tenminste indien de wet van 22 maart 1995 in die zin wordt aangepast. De Commissie voor de Verzoekschriften heeft deze aanbeveling tot de hare gemaakt en, dienovereenkomstig, aan het CFO aanbevolen een complementair Jaarverslag 1999/1, beperkt tot de laatste vijf maanden van 1999, tot de Kamer van volksvertegenwoordigers te richten; op die wijze zal het voor het CFO mogelijk zijn de nieuwe regeling toe te passen vanaf 1 januari 2000 en heeft de Kamer de tijd om het wetsvoorstel, dat door enkele leden van de Commissie voor de Verzoekschriften is ingediend, te bespreken en desgevallend goed te keuren.

Bijgevolg is het nu aangeboden jaarverslag heel wat korter dan de vorige jaarverslagen maar het herneemt er wel de structuur van:

- het eerste deel "Algemene beschouwingen" wordt beperkt tot het logistieke beheer omdat daarin grote wijzigingen zijn ingetreden in de behandelde periode; inhoudelijke stukken worden echter voorbehouden voor het Jaarverslag 2000;

¹ AA99/16, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 335-336.

- het tweede deel "Onderzoek van de dossiers" geeft naast de algemene cijfers opnieuw de cijfers per administratieve overheid voor de meest relevante dossiers;
- het derde deel "Aanbevelingen" geeft de nieuwe algemene aanbevelingen weer die op basis van de ontwikkelingen tijdens de laatste vijf maanden van 1999 worden geformuleerd en tevens het gevolg dat de Kamer of de regering heeft gegeven aan de algemene aanbevelingen van de vorige jaarverslagen.

Na bespreking van het jaarverslag van het CFO door de Commissie voor de Verzoekschriften worden deze algemene aanbevelingen ofwel besproken ofwel ingeschreven op de eigen agenda voor latere behandeling ofwel doorgestuurd naar de betreffende vaste commissies van de Kamer. Waar de Commissie voor de Verzoekschriften ook effectief begonnen is aan de bespreking van enkele aanbevelingen over onder meer de werking van het CFO en de verbetering van de wet van 22 maart 1995, stelt het CFO vast dat aan de andere algemene aanbevelingen geen verder gevolg is gegeven. Het CFO hoopt dat dit in het nieuwe politieke jaar zal gebeuren en herhaalt dat het steeds ter beschikking is om toelichting bij een deel van het jaarverslag of bij algemene of officiële aanbevelingen te geven in elke commissie. Inderdaad, als collaterale van de Kamer – in het kader van haar wetgevende en controlefuncties ten overstaan van de regering en haar administratie - heeft het CFO als opdracht deze in te lichten.

De Kamer van volksvertegenwoordigers heeft in plenaire zitting geen kennis kunnen nemen van het Jaarverslag 1999 van het CFO en dus ook niet van de algemene en officiële aanbevelingen. Wij pleiten ervoor dat dit in de toekomst wel zal gebeuren, zoals voor de jaarverslagen 1997 en 1998, omdat wij ervan overtuigd zijn dat het jaarverslag veel elementen bevat die de Kamer kunnen ondersteunen in het uitvoeren van haar grondwettelijke macht.

De Senaat heeft de federale ombudsmannen niet gehoord naar aanleiding van de bespreking van het vreemdelingenbeleid in de Hoge Vergadering, terwijl toch zeer vele publieke en privé-partijen gehoord werden. Het CFO heeft honderden klachten inzake vreemdelingenaangelegenheden behandeld (die bijna een vierde uitmaken van het totale aantal klachten) en algemene aanbevelingen aan

het Parlement gericht. Het CFO herhaalt ook hier zijn bereidheid om zijn ervaring ter beschikking te stellen telkens zich een gelegenheid voordoet, wat in overeenstemming is met de opdracht van de parlementaire ombudsman.


Het CFO drukt er verder zijn tevredenheid over uit dat verscheidene ministers en administraties niet alleen ontvankelijk zijn voor de suggesties, de voorstellen, de officiële en algemene aanbevelingen die het CFO doet, maar er ook dikwijls uitgebreid op ingaan tot zelfs overnemen in nieuwe reglementering en ook wetgeving laten wijzigen. In datzelfde kader gaat het CFO verder met het ontwikkelen van contacten met het College van secretarissen-generaal en het College van administrateurs-generaal van de sociale parastatalen. Ook op bilaterale basis worden de contacten verder ontwikkeld door ontmoetingen rond specifieke thema's met de leidinggevende ambtenaar en zijn medewerkers, soms op zeer intensieve wijze. Anderzijds worden de federale ombudsmannen regelmatig uitgenodigd door een administratie of een parastatale om aan hun kaderleden, hun dossierbeheerders en zelfs aan hun stagiairs, de rol van de parlementaire ombudsman en de interactie met de administratie uiteen te zetten.

Het CFO heeft, tussen 10 november 1999 en 10 januari 2000, een campagne gevoerd waarvan de bedoeling was het CFO bekendheid te geven bij een groot publiek. Aan de hand van een televisiespot werd een groen telefoonnummer bekend gemaakt waar een gratis brochure kon aangevraagd worden. Vooraf werden de diverse federale administraties ingelicht over de komende informatiecampagne zodat zij niet onverwacht met een aantal vragen om informatie zouden worden geconfronteerd. Over deze campagne werd verslag uitgebracht aan de Kamer van volksvertegenwoordigers (de Commissie voor de Verzoekschriften en de Commissie voor de Comptabiliteit). Het effect van de campagne, zowel wat betreft het aantal telefonische oproepen en aangevraagde brochures als wat betreft de groei van het aantal dossiers, werd geanalyseerd in februari 2000. De volledige evaluatie van de campagne verschijnt daarom in het Jaarverslag 2000.

Ten slotte wenst het CFO alle medewerkers te danken voor hun inzet, zowel bij de realisatie van dit jaarverslag als bij de behandeling van alle verzoeken die het CFO dagelijks bereiken, als colla-

terale van het Parlement, partner van de administratie en van de regering en als brug tussen burger en overheid.

Het College van de federale ombudsmannen



P.-Y. Monette



dr. H. Wuyts



Foto : Inge Verhelst

I.
**Algemene
beschouwingen**



I. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

Logistiek beheer

Tijdens de tweede helft van 1999 werd het beleid van het College van de federale ombudsmannen inzake organisatie, personeel en financiën en begroting, zoals beschreven in het jaarverslag 1999 verder ontwikkeld en geïmplementeerd.

1. Personeelsbezetting

De personeelsbezetting van het College van de federale ombudsmannen kreeg in samenwerking met het Vast Wervingssecretariaat in deze periode stilaan vaste vorm, met de concrete realisatie van de meeste van de voorziene statutaire aanwervingen (overeenkomstig het statuut en de personeelsformatie goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers op 19 november 1998). Aldus konden via deze externe wervingsprocedure na een administrateur ook een directeur, auditeurs, attachés en bestuursassistenten worden aangeworven.

De overgang naar het definitieve personeelsbestand verliep in verschillende fasen om de tijdens de eerste jaren met voorlopig personeel zorgvuldig opgebouwde ervaring niet verloren te laten gaan. Tegen de jaarwisseling was de inpassing van de nieuwe statutaire medewerkers verwerkt.

De hiernavolgende tabellen geven een beeld van de evolutie van het personeelsbestand tussen 31/8/1999 (vóór de indiensttreding van de eerste groep van statutaire medewerkers) en 1/1/2000 (na de indiensttreding van de tweede groep van statutaire medewerkers, met name de meeste bestuursassistenten).

Op 1/1/2000 waren 3 contractuele dossierbeheerders in dienst ter vervanging van tijdelijk niet ingevulde betrekkingen van auditeur (1) en attaché (2), wegens een onvoldoende aantal laureaten van de eerste vergelijkende wervingsexamens in 1999, zodat een nieuwe wervingsprocedure in de loop van het jaar 2000 met SELOR (ex-Vast Wervingssecretariaat) diende te worden opgestart. De betrokken functies werden op 1/9/2000 ingevuld met de laureaten van deze nieuwe vergelijkende wervingsexamens (waarbij tevens op dezelfde datum de desbetreffende vervangingscontracten van bepaalde duur ten einde liepen).

Toestand op 31/8/1999

Niveau	Taalrol		Geslacht		Rechtspositie			Totaal
	N	F	M	V	Statutair CFO ²	Contract CFO ³	KvV ⁴	
A	9	7	11	5	1(*)	2	13	16
B	2	1	0	3	0	0	3	3
C	1	2	1	2	0	1	2	3
D (**)	1	1	0	2	0	2	0	2
<i>Totaal</i>	<i>13</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>18</i>	<i>24</i>

(*) opdrachthouder met een tijdelijk mandaat (administrateur)

(**) schoonmaakpersoneel, gelijkgesteld met niveau D

Toestand op 1/1/2000

Niveau	Taalrol		Geslacht		Rechtspositie			Totaal
	N	F	M	V	Statutair	Contract	KvV	
A	12	11	14	9	17 (*)	6	0	23
B	5	5	4	6	10	0	0	10
C	1	1	1	1	0	2	0	2
D (**)	1	1	0	2	0	2	0	2
<i>Totaal</i>	<i>19</i>	<i>18</i>	<i>19</i>	<i>18</i>	<i>27</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>37</i>

(*) waarvan 2 opdrachthouders met een tijdelijk mandaat (administrateur en directeur)

(**) schoonmaakpersoneel, gelijkgesteld met niveau D

2. Personeelsbeleid

De uitgangspunten en de krachtlijnen van dit beleid, zoals uitvoerig besproken in het Jaarverslag 1999, blijven onverkort van kracht.

3. Financieel en budgettair beheer

Rekening houdende met de toegekende kredieten ten belope van 100,8 miljoen BEF (ontvangen dotatie van 86,9 miljoen BEF en overdracht van het saldo van de rekeningen 1997 voor 13.888.858 BEF) en een positief netto financieel resultaat van 420.097 BEF werden de rekeningen 1999 afgesloten met een batig saldo van 2.908.073 BEF. Dit saldo werd teruggestort aan de Schatkist.

² Statutair medewerker van het College van de federale ombudsmannen, definitief of tijdelijk (opdrachthouder).

³ Contractueel medewerker van het College van de federale ombudsmannen.

⁴ Tijdelijk statutair medewerker van de Kamer van volksvertegenwoordigers, ter beschikking gesteld van het College van de federale ombudsmannen.

De begroting 2000 voorziet kredieten voor een totaal van 118.616.282 BEF. De toename tegenover 1999 is te verklaren door de gestegen personeelskredieten (opvulling van het kader, normale loopbaanontwikkeling en loonindexering) en een herhaling van de informatiecampagne.

4. Materieel beheer

De diverse logistieke functies worden grotendeels in eigen beheer georganiseerd, al dan niet met de medewerking van derden.

Verdere inspanningen werden gedaan inzake de uitbouw van het informaticasysteem. Sleutelementen hierin zijn het eigen netwerk (om veiligheidsredenen fysiek gescheiden van het internet), het federale netwerk Fedenet en het internet met zijn communicatiemogelijkheden. De eigen website van het College van de federale ombudsmannen op het internet werd operationeel in november 1999, ter gelegenheid van de informatiecampagne (www.federalombudsman.be).

II.
Onderzoek
van de dossiers



II. ONDERZOEK VAN DE DOSSIERS

1. Inleiding

Los van deze inleiding is het tweede deel van dit verslag 1999/1 nog in vier delen onderverdeeld.

Na algemene statistieken die een overzicht geven aangaande het aantal, de taal, de behandelingsfase, de doorverwijzing en de beoordeling van de dossiers, wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan de federale ministeries (met inbegrip van de wetenschappelijke en culturele instellingen, alsook van de bijzondere korpsen), de federale parastatale instellingen, en ten slotte, de private organisaties belast met een algemene dienstverlening.

De cijfers betreffen steeds de toestand op 31 december 1999. Aansluitend bij het Jaarverslag 1999 (1 oktober 1998 – 31 juli 1999) en in overleg met de Kamer van volksvertegenwoordigers loopt de in dit Jaarverslag 1999/1 beschouwde periode dus over slechts 5 maanden (1 augustus 1999 – 31 december 1999). Het effect van de informatiecampagne – door het College van de federale ombudsmannen gevoerd tijdens de laatste twee maanden van 1999 – zal uiteraard pas voelbaar zijn in het dienstjaar 2000.

Bij de behandeling van de verschillende federale ministeries hoort volgende technische verduidelijking.

- Met uitzondering van de sociale parastatalen (zie II.4.1., p. 107 e.v.) worden de parastatalen behandeld samen met het ministerie dat de voogdij erover uitoefent, ook al maken deze instellingen geen deel uit van het ministerie als zodanig. Dit blijkt overigens voldoende uit de titels bij de diverse grafieken.
- Ook een minister is een administratieve overheid in de zin van artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State en dus is het College van de federale ombudsmannen, op het zuiver administratieve vlak, bevoegd om zijn of haar optreden te beoordelen naar aanleiding van een klacht. Dit is de reden waarom bij bepaalde ministeries de categorie “minister” voorkomt.
- In dit tweede deel van het jaarverslag wordt steeds hetzelfde schema gebruikt.
 - Eerst worden de **cijfers** over de betrokken federale overheid gegeven. Daarin vindt men steeds het aantal dossiers per onderverdeling van de betrokken administratie, per taal, per fase

van behandeling en volgens de evaluatiecriteria. In de meeste gevallen gebeurt dit aan de hand van tabellen (in absolute cijfers) en grafieken (in percenten). In een aantal gevallen zullen de grafieken evenwel ontbreken. De reden daarvoor is dat het aantal dossiers in dat geval te klein is om relevante grafieken op te leveren. Wij hebben ervoor gekozen om slechts vanaf 20 dossiers per administratie grafieken op te stellen. Om dezelfde reden worden slechts vanaf 10 of meer tijdens deze vijf maanden afgesloten dossiers cijfers gegeven over de evaluatie.

- Vervolgens komt er een **vooraf** waarin achtergrondinformatie over de betrokken administratie wordt gegeven.
- Daarna volgt de **bespreking van de meest opmerkelijke klachten of verzoeken**, in de mate dat zij aanleiding geven tot belangrijke ontwikkelingen.
- Indien nodig sluit de bespreking van een administratie af met slotbeschouwingen in de vorm van **besluiten en aanbevelingen**.

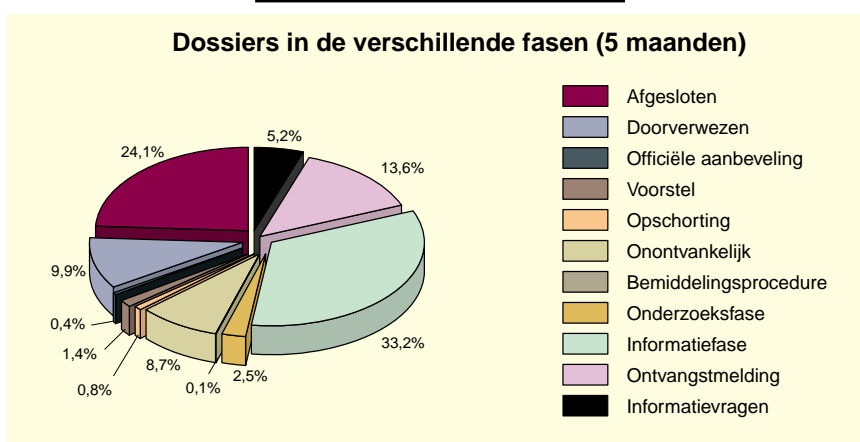
2. Algemene cijfers

2.1. De vijf maanden van dit Jaarverslag 1999/1

Het totale aantal dossiers dat hier in grote trekken wordt behandeld, bedraagt 1820, waarvan 60 dossiers die werden ingediend tijdens het dienstjaar 1997, 178 tijdens het dienstjaar 1998, 624 tijdens de tien maanden die worden behandeld in het Jaarverslag 1999 en 958 tijdens de in dit Jaarverslag 1999/1 beschouwde periode van vijf maanden.

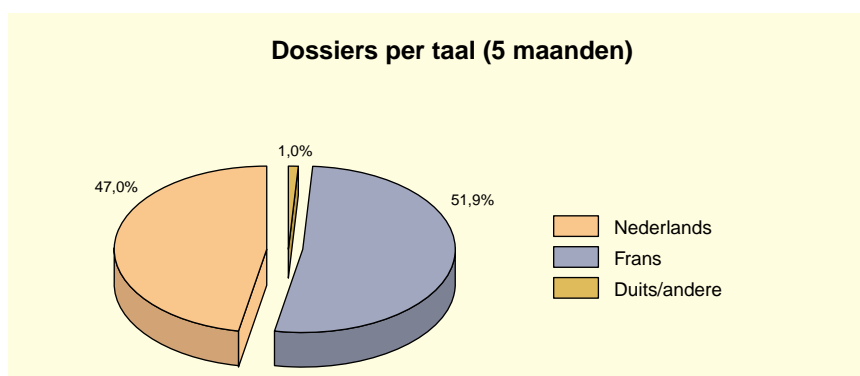
Deze dossiers zijn over de verschillende fasen verdeeld, die hernoemen zijn in artikel 12 van het huishoudelijk reglement van het College van de federale ombudsmannen (B.S., 27 januari 1999, p. 2339-2345):

Fase	Aantal
Informatievragen	95
Ontvangstmelding	248
Informatiefase	605
Onderzoeksfase	46
Bemiddelingsprocedure	1
Onontvankelijk	158
Opschorting	15
Voorstel	25
Officiële aanbeveling	8
Doorverwezen	180
Afgesloten	439
TOTAAL	1820



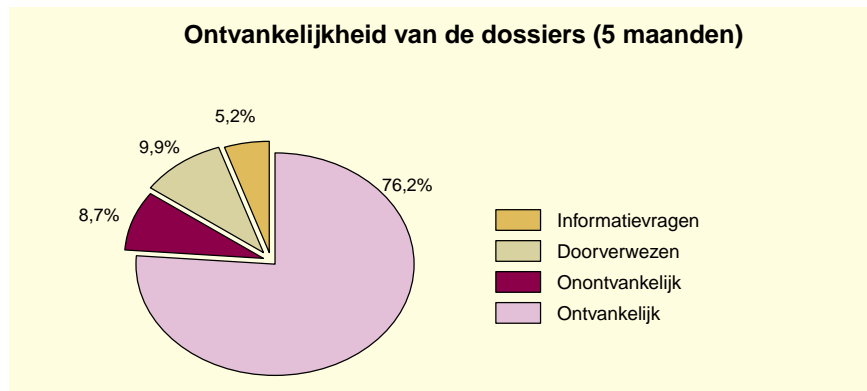
Deze dossiers zijn over de talen verdeeld als volgt: F: 945, N: 856, andere (waaronder D): 19.

Taal	Aantal
Nederlands	856
Frans	945
Duits / andere	19
TOTAAL	1820



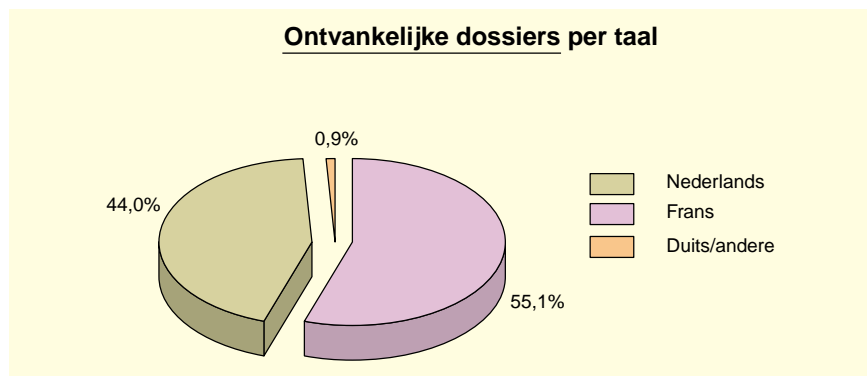
Een aantal dossiers waren onontvankelijk (158 in totaal); 180 klachten moesten worden doorverwezen naar andere (parlementaire) ombudsmannen, naar interne ombuds- of klachtendiensten of – bij gebrek aan een parlementair of administratief bemiddelingsorgaan - naar de instellingen waaruit de klachten voortkomen; ten slotte waren er ook een aantal informatievragen (95) die zonedig werden doorverwezen naar de bevoegde instanties, waaronder hun informatieambtenaren. Zo bleven er nog 1387 ontvankelijke dossiers over.

	Ontvankelijk	Onontvankelijk	Doorverwezen	Informatievragen	TOTAAL
Aantal	1387	158	180	95	1820



De ontvankelijke dossiers zijn als volgt over de talen verdeeld: F: 764, N: 610, andere (waaronder D): 13.

Taal	Aantal
Nederlands	610
Frans	764
Duits / andere	13
TOTAAL	1387



De dossiers zijn doorverwezen naar volgende parlementaire ombudsmannen (van Gemeenschappen en Gewesten), interne ombudsdiensten en instellingen:

Bestemmingen van de doorverwezen dossiers en informatievragen	Aantal
Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap	11
Médiateur de la Région wallonne	1
Comité P	2
Hoge Raad voor Justitie	6
Ombudsdienst pensioenen	17
Ombudsdiensten bij de autonome overheidsbedrijven	12
Federale administraties	62
Administraties van Gemeenschappen en Gewesten	14
Lokale administraties	5
Informatieambtenaren	71
Andere (FVD, verenigingen vrije beroepen, private bemiddelingsdiensten, ...)	74
	275

De ontvankelijke en reeds volledig afgehandelde dossiers werden ook getoetst aan de beoordelingscriteria (zie CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 46-49). Zij werden ondergebracht in de volgende categorieën:

behoorlijk bestuur: in deze gevallen werden geen administratieve disfuncties vastgesteld en dit werd ook aan de verzoekers meege-deeld;

onbehoorlijk bestuur: in deze gevallen werden wel disfuncties vastgesteld en werd tevens een poging ondernomen om die disfuncties te benoemen door ze onder te brengen bij het beginsel van behoorlijk bestuur dat werd overtreden;

toepassing van de billijkheid: hiermee worden de zeer uitzonderlijke gevallen bedoeld waarin de beslissing van de administratie, hoewel volledig in overeenstemming met de wettelijkheid en de principes van behoorlijk bestuur, toch het natuurlijk aanvoelen van een menselijke rechtvaardigheid diep kwetst; dit brengt het College van de federale ombudsmannen ertoe de billijkheid in te roepen om de administratie uit te nodigen om haar beslissing te wijzigen (zie CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 14-22);

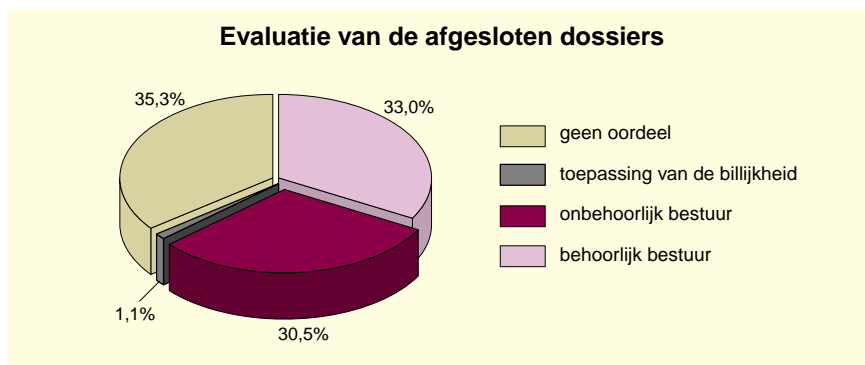
geen oordeel: hier werden de verzoeken samengebracht waarbij

- de verantwoordelijkheid gedeeld is tussen de verzoeker en de administratie;

- de klacht of de oplossing voor de klacht niet duidelijk is; zo kan het zijn dat een klager op één of meer bijkomende vragen om informatie niet meer antwoordt;
- de klacht opgelost is vooraleer het College is tussengekomen;
- een klacht opgelost wordt zonder dat het duidelijk is of de tussenkomst van het College van de federale ombudsmannen daartoe heeft bijgedragen;
- enkel problemen worden aangebracht in algemene bewoordingen waar geen onmiddellijk optreden van het College mogelijk is.

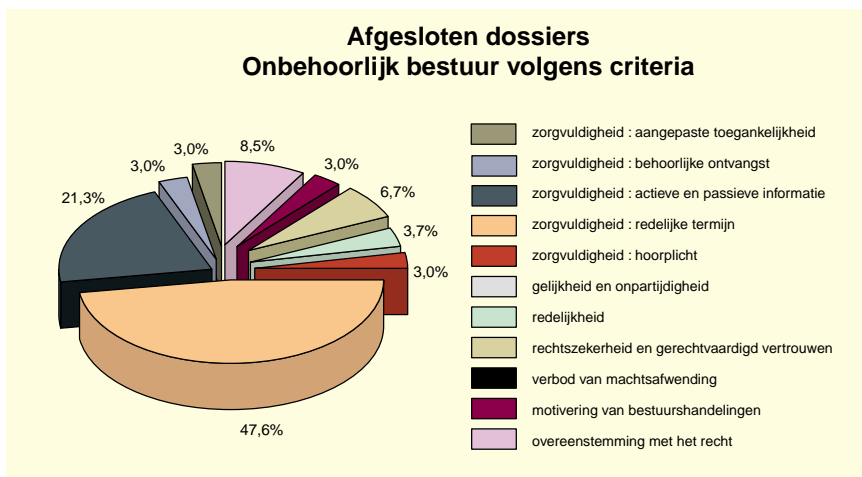
In de volgende tabel en grafiek wordt een algemeen beeld geschetst van de 439 afgesloten dossiers. Deze zijn als volgt geëvalueerd: 145 "behoorlijk bestuur", 134 "onbehoorlijk bestuur", 5 "toepassing van de billijkheid" en 155 "geen oordeel".

Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal
behoorlijk bestuur	145
onbehoorlijk bestuur	134
toepassing van de billijkheid	5
geen oordeel	155
TOTAAL	439



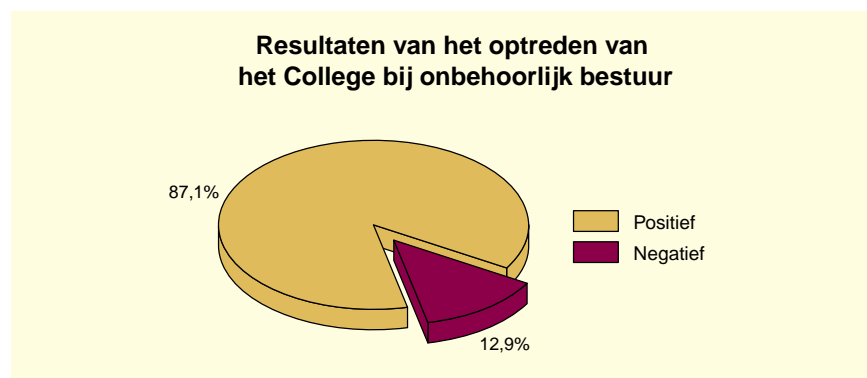
Van de 134 dossiers met de evaluatie "onbehoorlijk bestuur" volgt hierna een overzicht met de gehanteerde criteria. Merk op dat in een dossier meerdere criteria kunnen worden aangestipt, waardoor het totaal aantal gebruikte criteria (164) hoger ligt dan het aantal dossiers met de evaluatie "onbehoorlijk bestuur".

Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
overeenstemming met het recht	14
motivering van bestuurshandelingen	5
verbod van machtsafwendings	0
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	11
redelijkheid	6
gelijkheid en onpartijdigheid	0
zorgvuldigheid : hoorplicht	5
zorgvuldigheid : redelijke termijn	78
zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	35
zorgvuldigheid : behoorlijke ontvangst	5
zorgvuldigheid : aangepaste toegankelijkheid	5
TOTAAL	164



De hiernavolgende tabel en grafiek geven een beeld van de resultaten van het optreden van het College van de federale ombudsmannen in geval van onbehoorlijk bestuur. Met optreden wordt hier bedoeld het geheel van acties, beslissingen, voorstellen, bemiddelingen en aanbevelingen van het College. Ook in dit geval ligt het totale aantal vermeldingen (139) hoger dan het aantal dossiers met de evaluatie “onbehoorlijk bestuur” (134), omdat bij een zelfde dossier meerdere instanties betrokken kunnen zijn, waarvoor afzonderlijk het resultaat van het optreden van het College werd opgetekend.

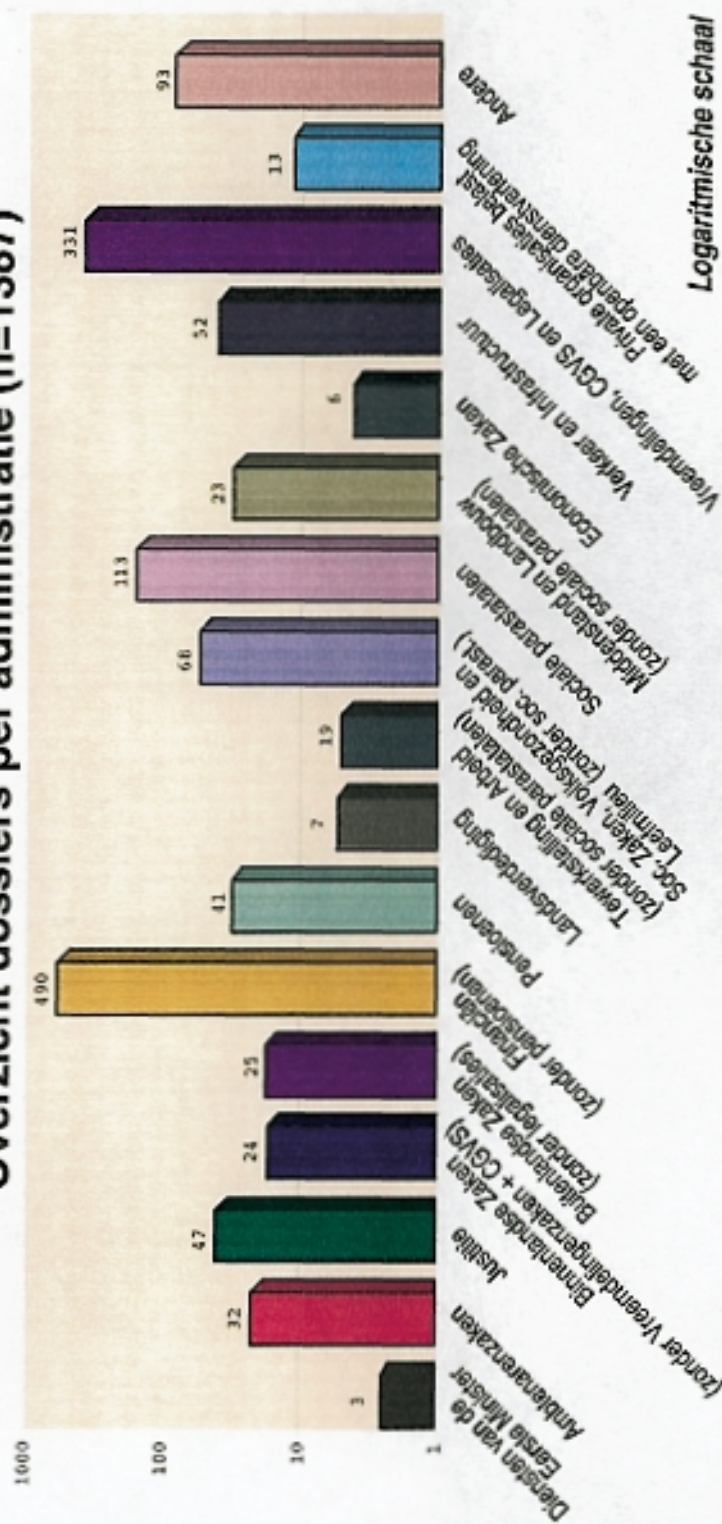
Resultaten van het optreden van het College bij onbehoorlijk bestuur	Aantal
Positief	121
Negatief	18
TOTAAL	139



Ten slotte is de verdeling van de ontvankelijke dossiers over de verschillende administraties de volgende :

Betrokken federale administratieve diensten	Aantal	%
Diensten van de Eerste Minister	3	0,2
Ambtenarenzaken	32	2,3
Justitie	47	3,4
Binnenlandse Zaken (zonder Vreemdelingenzaken en CGVS)	24	1,7
Buitenlandse Zaken (zonder Legalisaties)	25	1,8
Financiën (zonder pensioenen)	490	35,3
Pensioenen	41	3,0
Landsverdediging	7	0,5
Tewerkstelling en Arbeid (zonder sociale parastatalen)	19	1,4
Soc. Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu (zonder soc. parast.)	68	4,9
Sociale parastatalen	113	8,1
Middenstand en Landbouw (zonder sociale parastatalen)	23	1,7
Economische Zaken	6	0,4
Verkeer en Infrastructuur	52	3,7
Vreemdelingenzaken, CGVS en Legalisaties	331	23,9
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	13	0,9
Andere	93	6,7
TOTAAL te behandelen klachten	1387	

Overzicht dossiers per administratie (n=1387)



2.2. *De werklast over de 15 maanden van de jaarverslagen 1999 en 1999/1*

Voor de gehele periode van vijftien maanden van 1 oktober 1998 tot 31 december 1999 - behandeld in het Jaarverslag 1999 en in dit Jaarverslag 1999/1 - bedraagt het totale aantal dossiers 3375. Dit omvat alle ontvankelijke, onontvankelijke en doorverwezen dossiers en de informatievragen. Hiervan zijn er 2605 nieuwe dossiers en 770 dossiers werden ingediend tijdens de vorige dienstjaren (1997 en 1998). Tijdens deze vijftien maanden werden 1156 ontvankelijke dossiers afgesloten.

Voor deze periode van vijftien maanden bedraagt het aantal onontvankelijke dossiers 364, het aantal doorverwezen dossiers 407 en het aantal informatievragen 441. Zo blijven er nog 2163 ontvankelijke dossiers over.

De onontvankelijke en doorverwezen dossiers maken overigens een substantieel deel uit van de werklast van het College van de federale ombudsmannen. In een aantal gevallen kan de beslissing om een dossier niet ontvankelijk te verklaren of om het door te verwijzen inderdaad slechts genomen worden na een diepgaand onderzoek. Hetzelfde geldt voor ingewikkelde informatievragen die bij het College worden afgehandeld. De telefonische informatievragen, die totnogtoe niet werden meegerekend, vormen ten slotte eveneens een niet onaanzienlijk deel van de werklast.

3. De twaalf federale ministeries

3.1. De Diensten van de Eerste Minister

3.1.1. Cijfers

Diensten van de Eerste Minister	Aantal
Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding	1
Federale wetenschappelijke instellingen	1
Federale culturele instellingen	1
TOTAAL	3

Taal	Aantal
Nederlands	2
Frans	1
TOTAAL	3

Fase	Aantal
Ontvangstmelding	1
Informatiefase	1
Afgesloten	1
TOTAAL	3

3.1.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

Het College heeft weinig klachten over de Diensten van de Eerste Minister ontvangen. De enkele klachten die aanhangig gemaakt werden, gaven bovendien weinig problemen. Het enige dossier dat ten gronde onderzocht werd, betreft een klacht ingediend door een ambtenaar van de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis. Deze klacht wordt besproken in het gedeelte van het jaarverslag dat gewijd is aan de klachten van alle ambtenaren van de federale ministeries (zie infra).

Het College wenst nog wel de aandacht te vestigen op het feit dat er op 20 juli 1999, een regeringscommissaris belast met de Administratieve Vereenvoudiging benoemd werd.

De Commissaris en haar kabinetsleden hebben het College twee keer bezocht om meer zicht te krijgen op de werking van het College en om na te gaan of men zich kon laten inspireren door de algemene aanbevelingen die geformuleerd werden door het College. Zo vormt, bijvoorbeeld, de algemene aanbeveling 99/6, die betrekking heeft op de verplichting opgelegd aan de burger om

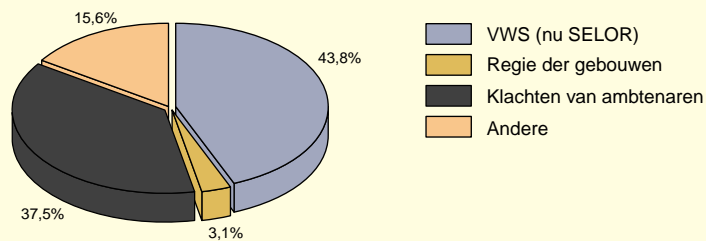
bepaalde stukken voor te leggen, terwijl de administratie over de middelen beschikt om deze stukken te vinden, een belangrijke inspiratiebron, aangezien deze kwestie deel uitmaakt van het door de regeringscommissaris opgestelde actieplan voor de administratieve vereenvoudiging voor 1999-2000.

3.2. Ministerie van Ambtenarenzaken

3.2.1. Cijfers

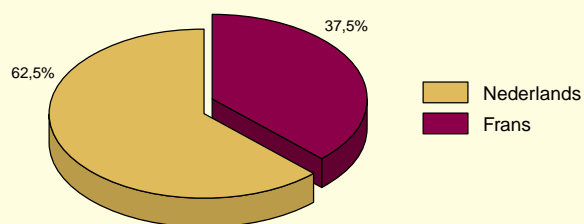
Ambtenarenzaken en Instellingen	Aantal
VWS (nu SELOR)	14
Regie der gebouwen	1
Klachten van ambtenaren	12
Andere	5
TOTAAL	32

Ministerie van Ambtenarenzaken + Instellingen

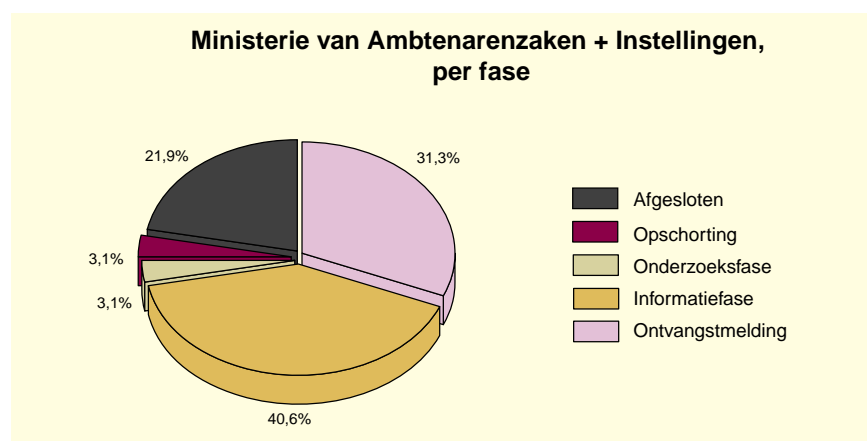


Taal	Aantal
Nederlands	20
Frans	12
TOTAAL	32

Ministerie van Ambtenarenzaken + Instellingen, per taal



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	10
Informatiefase	13
Onderzoeksfase	1
Opschorting	1
Afgesloten	7
TOTAAL	32



3.2.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

Zoals wij reeds gesignaleerd hebben in ons Jaarverslag 1999⁵, betreft het grootste deel van de klachten die bij het College aanhangig gemaakt worden door ambtenaren, niet de werking zelf van het Ministerie van Ambtenarenzaken. De meeste klachten hebben betrekking op het personeelsbeleid binnen de andere ministeries. Om een globaal overzicht te krijgen van deze problematiek, worden de klachten gezamenlijk in een afzonderlijk deel van het jaarverslag behandeld (zie punt 6, infra). De klachten die het College ontvangen heeft over het Vast Wervingssecretariaat (het huidige SELOR), zullen eveneens in dit deel behandeld worden, ook al gaan ze uit van kandidaat-ambtenaren. Het College is van oordeel dat dit het globaal overzicht van de problematiek ten goede komt.

De informatievragen die wij in de afgelopen periode ontvangen hebben over diverse departementen, leiden ons ertoe de algemene aanbeveling 99/5⁶ in herinnering te brengen. Deze aanbeveling nodigde de federale administraties uit om de nodige maatregelen te

⁵ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 65.

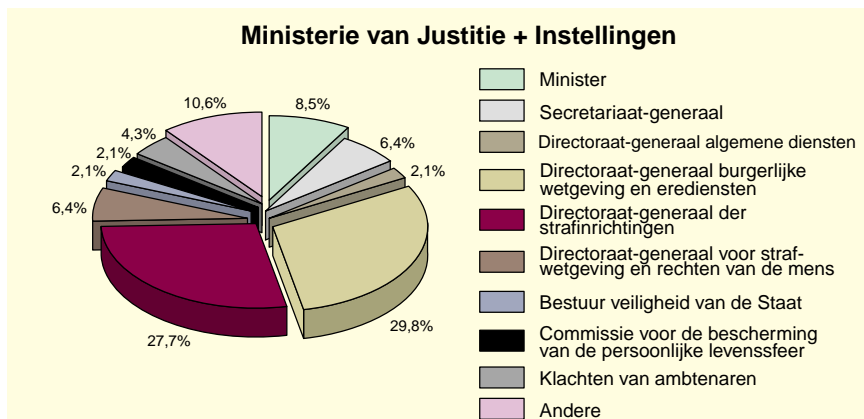
⁶ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 329-330.

treffen teneinde bij het publiek de bekendheid te verhogen van het bestaan en de opdrachten van de informatieambtenaren. Aan deze aanbeveling werd nog geen gevolg gegeven. Wij hopen dat de hervorming van de administratie, die gedurende het jaar 2000 zal plaatsgrijpen, hieraan de nodige aandacht zal schenken.

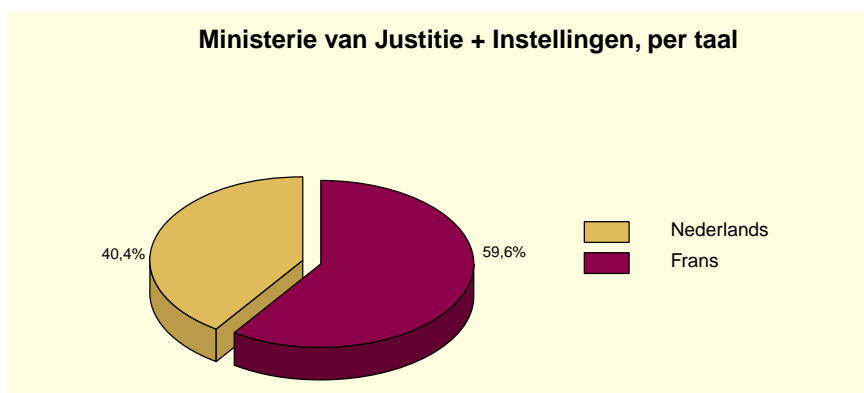
3.3. Ministerie van Justitie

3.3.1. Cijfers

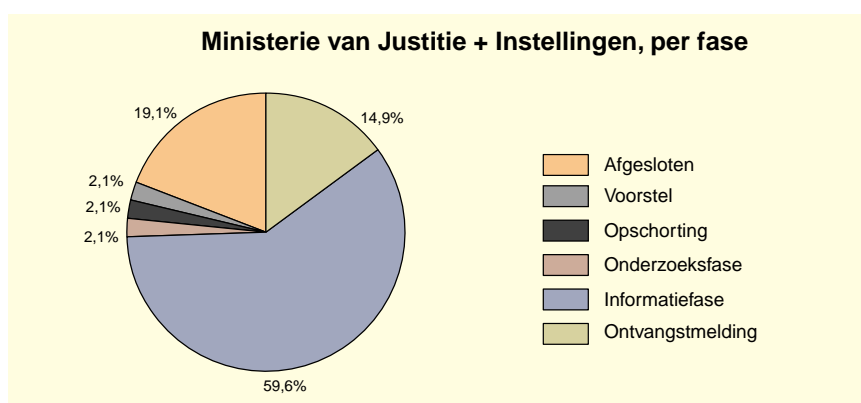
Justitie en Instellingen	Aantal
Minister	4
Secretariaat-generaal	3
Directoraat-generaal algemene diensten	1
Directoraat-generaal burgerlijke wetgeving en erediensten	14
Directoraat-generaal der strafinrichtingen	13
Directoraat-generaal strafwetgeving en rechten van de mens	3
Bestuur veiligheid van de Staat	1
Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	1
Klachten van ambtenaren	2
Andere	5
TOTAAL	47



Taal	Aantal
Nederlands	19
Frans	28
TOTAAL	47



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	7
Informatiefase	28
Onderzoeksfase	1
Opschorting	1
Voorstel	1
Afgesloten	9
TOTAAL	47



3.3.2. Vooraf

Net zoals de voorafgaande jaren heeft het College een aanzienlijk aantal klachten ontvangen over de werking van de gerechtelijke overheden. In afwachting van de installatie van de Hoge Raad voor de Justitie, heeft het College in 1999 dit soort klachten overgemaakt aan de Interdirectionele Steundienst van het Ministerie van Justitie.

3.3.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Externe controle van de administratieve handelingen en de werking van de administratieve rechtscolleges

Het College heeft opnieuw een klacht gericht tegen de Raad van State ontvangen, aangaande de lange behandelduur van een zaak die op 25 juli 1991 ingeleid werd en waarvoor sedert 1996 nog steeds geen datum voor de pleitzitting werd vastgelegd. Het College wenst te benadrukken dat in het Jaarverslag 1999 reeds een algemene aanbeveling geformuleerd werd om artikel 1, tweede lid, van de organieke wet op de federale ombudsmannen aan te passen

zodat het College dit soort klachten in de toekomst kan behandelen⁷, dit naar het voorbeeld van de (semi-)externe controle van de organen van de rechterlijke macht, uitgeoefend door de Hoge Raad voor de Justitie. De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten om de bespreking van deze aanbeveling op te nemen op de agenda van haar activiteiten. In afwachting van een eventuele wijziging van de organieke wet maakt het College deze klachten voor nuttig gevolg over aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit departement heeft de Eerste Voorzitter van de Raad van State aangeschreven in het bovenvermelde dossier. Deze heeft geantwoord dat het aantal dossiers dat ingeleid werd vóór deze zaak en die nog dringender behandeld moeten worden, hem niet toelaten om mee te delen wanneer de zaak in kwestie kan behandeld worden. De betrokkene wacht dus nog steeds op een pleitzitting.

B. Correspondentie van de gedetineerden met het College van de federale ombudsmannen

Vanaf het moment dat de eerste klachten ingeleid werden door gedetineerden stelde zich de delicate vraag of de correspondentie met het College, inherent aan de uitoefening van een effectief beroep van gedetineerden bij het College, valt onder het briefgeheim. Artikel 24 van het KB van 21 mei 1965 houdende algemeen reglement van de strafinrichtingen waarborgt de vrijheid van correspondentie en in het eerste lid worden limitatief een aantal overheden opgesomd waarmee de gedetineerden briefwisseling kunnen voeren die valt onder het briefgeheim. Aangezien het College niet in deze lijst is opgenomen, uitte het zijn bezorgdheid hieromtrent bij het Directoraat-generaal van de Strafinrichtingen. Op 19 mei 1999 verspreidde deze dienst een omzendbrief naar alle directies van de strafinrichtingen van het Rijk, met de mededeling dat in aanvulling op artikel 24, §1, van het KB van 21 mei 1965, de gedetineerden te allen tijde zonder enige controle briefwisseling mogen voeren met de ombudsmannen van de overheden van de federale staat, de gemeenschappen, gewesten, provincies en gemeenten, zelfs wanneer de mogelijkheid om met de buitenwereld te corresponderen bij wijze van straf ontzegd is. Door het uitvaardigen van deze omzendbrief, kwam er snel een pragmatische oplossing zodat er zich op dit vlak geen praktische problemen meer stellen. Gelet echter op het feit dat een omzendbrief geen algemeen bindend, reglementair karakter heeft, dringt het College aan op een aanpas-

⁷ AA99/3, CFO, Jaarverslag 1999, p. 328.

sing op korte termijn van artikel 24, §1, van het KB van 21 mei 1965. Het departement heeft er zich toe verbonden om deze wijziging door te voeren in het kader van een herziening van dit KB, die thans voorbereid wordt.

C. De drugsproblematiek in de gevangenissen

Bij het College werd een klacht aanhangig gemaakt door een vzw, wiens maatschappelijk doel gericht is op het bevorderen van een multidisciplinaire aanpak van de drugsproblematiek en de behandeling van drugsverslaafden in de Belgische gevangenissen, door de federale ministeries van Justitie, Binnenlandse Zaken, Volksgezondheid en Tewerkstelling en Arbeid, en de gemeenschappen en de gewesten erbij te betrekken. De vzw wou kort na de installatie van de nieuwe regering een onderhoud hebben met de bevoegde ministers en klaagde over het gebrek aan respons van de betrokkenen. De Minister van Volksgezondheid werd aangeschreven door het College. Hij weet de late reactie op de vraag van de vzw aan de moeilijkheden bij het installeren van het kabinet. De Minister belegde later een vergadering met de vertegenwoordigers van de betrokken vzw. Zo konden dezen hun verzoek mondeling toelichten. Het kwam het College om opportuniteitsredenen niet toe om zich uit te spreken over de grond van de zaak.

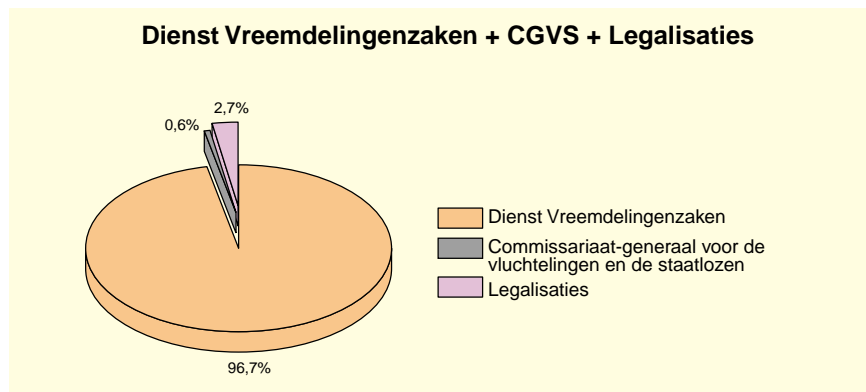
We herinneren eraan dat deze problematiek reeds aan bod is gekomen tijdens de bespreking van het jaarverslag 1999 door de Commissie voor de Verzoekschriften, die besloten heeft om de kwestie voor te leggen aan de Commissie voor de Justitie, waar het dossier tot nog toe niet behandeld werd.

3.4. Ministerie van Binnenlandse Zaken

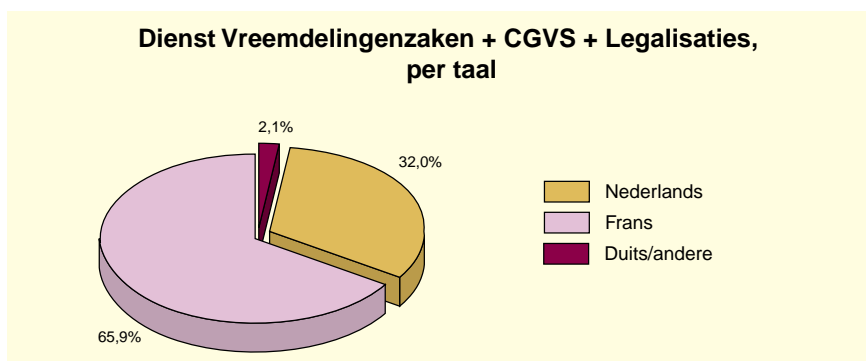
3.4.1. Klachten betreffende de toegang van vreemdelingen tot het grondgebied, hun verblijf, hun vestiging en verwijdering

3.4.1.1. Cijfers

Dienst Vreemdelingenzaken + CGVS + Legalisaties	Aantal
Dienst Vreemdelingenzaken	320
Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen	2
Legalisaties	9
TOTAAL	331

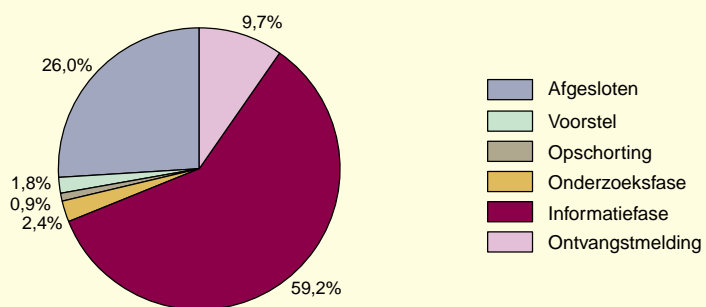


Taal	Aantal
Nederlands	106
Frans	218
Duits / andere	7
TOTAAL	331

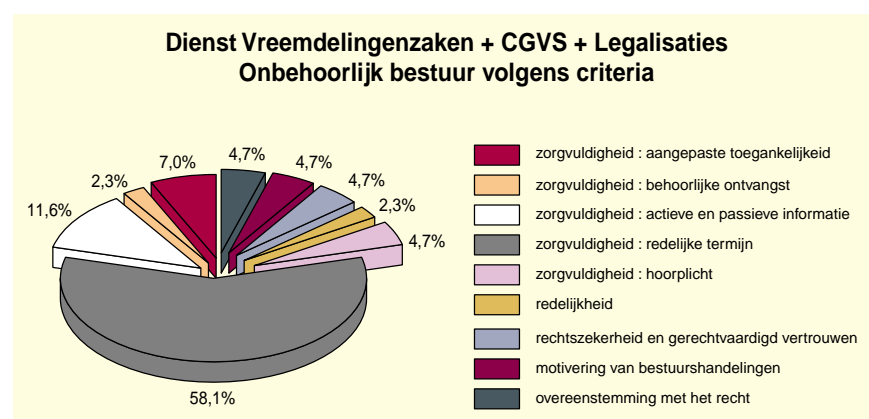


Fase	Aantal
Ontvangstmelding	32
Informatiefase	196
Onderzoeksfase	8
Opschorting	3
Voorstel	6
Afgesloten	86
TOTAAL	331

Dienst Vreemdelingenzaken + CGVS + Legalisaties, per fase



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	20	overeenstemming met het recht	2
onbehoorlijk bestuur	34	motivering van bestuurshandelingen	2
geen oordeel	32	rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
		redelijkheid	1
		zorgvuldigheid : hoorplicht	2
		zorgvuldigheid : redelijke termijn	25
		zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	5
		zorgvuldigheid : behoorlijke ontvangst	1
		zorgvuldigheid : aangepaste toegankelijkheid	3
TOTAAL	86	TOTAAL	43



3.4.1.2. Vooraf

De zogenaamde "algemene beleidslijnen voor een globaal immigratiebeleid", goedgekeurd door de Ministerraad van 1 oktober 1999, kondigden drie actiepunten aan: de regularisatie van de illegaal in het Rijk verblijvende personen, de hervorming van de asielprocedure en een consequent verwijderingsbeleid.

Om het eerste actiepunt te realiseren, werd de wet van 22 december 1999 betreffende de regularisatie van het verblijf van bepaalde categorieën van vreemdelingen verblijvend op het grondgebied uitgevaardigd, die wordt besproken in punt 3.4.1.3.A. (p. 38-40) van dit jaarverslag. De plannen voor de hervorming van de asielprocedure zijn echter tot op heden nog niet bekend, alhoewel ze reeds sedert lang aangekondigd worden. Voor wat betreft het ver-

wijderings beleid, greep er kort na het aantreden van de nieuwe Minister van Binnenlandse Zaken een rondetafelgesprek plaats met alle betrokken instanties. Dit rondetafelgesprek leverde een tiental voorstellen op. Eén voorstel dat gelanceerd werd in het kader van de gesprekken over de verwijdering, betrof de versoepeling en de vereenvoudiging van het beleid inzake visa. Het College blijft echter geconfronteerd worden met een groot aantal visumklachten (zie punt 3.4.1.3.D., p. 43-46 van dit jaarverslag) en stelt vast dat er op dit vlak weinig of geen vooruitgang geboekt werd.

Er dient benadrukt te worden dat de medewerkers van het College steeds op een voortreffelijke manier onthaald worden door de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en dat de dossiers grondig voorbereid worden door de contactpersonen. Het College waardeert ook dat deze medewerkers er geen doekjes om winden wanneer de DVZ fouten begaan heeft bij de behandeling van dossiers. Zoals vroeger reeds benadrukt werd⁸, behoort het niet tot de taak van het College om een welbepaald dossier in gunstige zin te beïnvloeden, dit tot grote teleurstelling van vele klagers. Het College treedt enkel op wanneer de DVZ een inbreuk pleegt op de legaliteit of op de beginselen van behoorlijk bestuur. Verder bemiddelt het College ook tussen de vreemdeling of diegene die zijn belangen behartigt en de DVZ in het geval van moeilijke of vastgelopen dossiers. In de vastgelopen dossiers ervaart het College soms dat de advocaat van de betrokkenen nalatig is geweest of zijn cliënten niet goed ingelicht heeft.

Het College maakt ook telkens aan de DVZ duidelijk dat onze tussenkomst in een welbepaald dossier niet betekent dat de DVZ een positieve beslissing moet nemen in het dossier. Gemerkt wordt dat de DVZ zich inspant om een concrete oplossing te vinden voor een concreet probleemgeval, maar zich minder inspant om structurele oplossingen te vinden, zoals het verbeteren van de bereikbaarheid van de Dienst en het verminderen van de behandelingsduur van visumaanvragen. Dit wordt door het College van de federale ombudsmannen reeds sedert 1997 gevraagd.

⁸ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 76.

3.4.1.3. Bespreking van de meest voorkomende klachten

A. De regularisatiewet van 22 december 1999

Na een valse start⁹ werd op 22 december 1999 de wet betreffende de regularisatie van het verblijf van bepaalde categorieën van vreemdelingen verblijvend op het grondgebied uitgevaardigd.¹⁰ Deze wet is duidelijk geïnspireerd op de regularisatieomzendbrief van 15 december 1998¹¹. De reeds bestaande regularisatiecriteria werden versoepeld en een nieuw algemeen criterium (voldoende integratie) werd ingesteld. Een nieuw orgaan, namelijk de regularisatiecommissie, werd opgericht om de Minister van Binnenlandse Zaken bij te staan en te adviseren in zijn beslissingen aangaande de regularisatiedossiers. Het feit dat de vreemdeling minstens tien werkdagen voor de dag van de zitting van een kamer van de regularisatiecommissie uitgenodigd wordt om hiervoor te verschijnen, betekent een flinke stap vooruit, aangezien de vreemdeling zijn situatie kan komen toelichten. Dit was niet het geval met de vroegere commissie voor regularisaties, gecreëerd in de marge van de regularisatieomzendbrief van 15 december 1998. Er werd aldus gevolg gegeven aan de kritiek die door het College op dit punt geuit werd¹².

Een soepelere regularisatiereglementering werd al enige tijd aangekondigd door de regering. Het College merkte op dat in afwachting hiervan de DVZ de behandeling van de hangende regularisatiedossiers opschortte. Het College vroeg in een schrijven van 23 november 1999 aan de DVZ of de bevrozing van de regularisatiedossiers niet in tegenstrijd was met het door de Minister van Binnenlandse Zaken op 9 oktober 1999 aan de gemeentebesturen verspreide bericht, dat de regularisatieaanvragen die ingediend worden op basis van artikel 9, derde lid, van de wet van 15 december 1980, onder de toepassing blijven vallen van de regularisatieomzendbrief van 15 december 1998. Hetzelfde werd gevraagd aan de Minister van Binnenlandse Zaken zelf, in een brief van 16 december 1999. Het College benadrukte dat de dossiers van vreem-

⁹ Het KB van 6 oktober 1999 tot bepaling van de criteria die rechtvaardigen dat er een aanvraag tot regularisatie van verblijf wordt ingediend zonder dat men het bewijs moet leveren van de buitengewone omstandigheden bedoeld in artikel 9, derde lid, van de wet van 15 december 1980, werd op 8 oktober 1999 geschorst door de Raad van State. Later werd dit KB expliciet ingetrokken.

¹⁰ B.S., 10 januari 2000; err. 2 februari 2000.

¹¹ Bespreking van deze omzendbrief: zie CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 96 e.v.

¹² CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 106-110.

delingen die manifest beantwoorden aan de (strengere) criteria van de bovenvermelde omzendbrief van 15 december 1998, nog behandeling verdienen en dat er niet moest gewacht worden op de soepelere regularisatiewetgeving. Noch de Minister, noch de DVZ hebben ooit geantwoord. Ook een door het College aan de DVZ eerder gestelde principiële vraag of de DVZ bij het behandelen van regularisatieaanvragen, bepaalde prioriteiten stelde dan wel de dossiers behandelde naargelang de datum van binnenkomst, werd nooit beantwoord. Tijdens de zogenaamde bevroeringsperiode werden er echter nog wel sporadisch dossiers geregulariseerd, onder meer na tussenkomst van het College. Dit heeft uiteraard gunstige gevolgen voor de betrokkenen, maar het College betreurt deze gang van zaken, aangezien dit niet getuigt van behoorlijk bestuur. Het College had in dit verband graag principiële antwoorden zowel van de Minister als van de DVZ gekregen.

Het College hoopt dat de nieuwe regularisatiecommissie meer inzicht zal verschaffen in de behandelingswijze van de regularisatiedossiers en dat er op termijn in dit verband vaste rechtspraak tot stand komt. Het was de bedoeling dat de vroegere commissie voor regularisaties, die gecreëerd werd in de marge van de regularisatieomzendbrief van 15 december 1998, ook vaste rechtspraak tot stand zou brengen, maar deze commissie heeft deze taak nooit kunnen volbrengen¹³.

Onmiddellijk nadat de bovenvermelde regularisatiewet van 22 december 1999 gepubliceerd werd, schreef het College de vreemdelingen aan die een klacht aanhangig gemaakt hadden aangaande de behandeling van hun regularisatieaanvraag door de DVZ. Het College gaf enige algemene uitleg over de regularisatiewet en verstrekke een kopie van de wet alsmede een informatiebrochure, opgesteld door het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding. In het bijzonder werd ook de aandacht gevestigd op artikel 15 van de regularisatiewet. Dit artikel voorziet dat de regularisatieaanvragen die in het verleden werden ingediend op grond van artikel 9, derde lid, van de wet van 15 december 1980, en die nog niet behandeld werden, automatisch ter behandeling zullen worden overgemaakt aan de nieuwe regularisatiecommissie, tenzij de betrokkene zich daartegen uitdrukkelijk verzet en dit per aangetekend schrijven aan de Minister kenbaar maakt, binnen de vijftien dagen na de inwerkingtreding van de wet. Ook de Minister van Binnenlandse Zaken schreef de vreemdelingen aan om hun aandacht te vestigen op de nieuwe regularisatiewet. Naar aanlei-

¹³ Zie ook AA98/1, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 336.

ding van klachten die later ingediend werden bij het College, kon echter vastgesteld worden dat vreemdelingen die een technische regularisatieaanvraag ingediend hadden, niet systematisch aangeschreven werden. Het College heeft meteen aan klagers met een technisch regularisatiedossier uitgelegd dat ze er belang bij hadden om het bovenvermeld aangetekend schrijven te versturen, aangezien hun dossier anders automatisch overgemaakt zou worden aan de regularisatiecommissie. Het College waarschuwde de Minister van Binnenlandse Zaken ook dat niet alle vreemdelingen met een technische regularisatieaanvraag werden aangeschreven. Tevens werd hem gevraagd waarom de vreemdelingen conform het bericht aangaande de regularisatiewet (B.S., 10 januari 2000), slechts beschikten over "vijftien dagen" in plaats van "vijftien werkdagen", zoals kon afgeleid worden uit de voorbereidende werken van de regularisatiewet, om zich te verzetten tegen de overdracht van hun dossier naar de regularisatiecommissie. De Minister antwoordde dat de vreemdelingen wel degelijk beschikten over vijftien werkdagen om hun verzet kenbaar te maken (dit in strijd dus met het bovenvermeld bericht van 10 januari 2000) en stelde ook dat het nodige werd gedaan om de personen te contacteren die er belang bij hebben dat hun regularisatieaanvraag behandeld wordt in het kader van de zogenaamde technische regularisatieaanvragen.

B. Machtiging tot voorlopig verblijf in het kader van een duurzame relatie

Het bewijzen van de duurzame relatie stelt heel wat aanvragers van een machtiging tot verblijf voor samenwonen voor nagenoeg onoplosbare problemen. Zo uitvoerig als de omzendbrief van 30 september 1997 de overige te bewijzen elementen toelicht, zo zwijgzaam is hij over dit aspect. Meerdere klagers zegden aan het College dat de DVZ een niet bekendgemaakte richtlijn zou hantieren om de duurzame relatie te beoordelen. Dit hardnekkig terugkerend gerucht werd door het College verder onderzocht en bleek juist te zijn. In zijn antwoord schrijft de DVZ dat de in de omzendbrief genoemde bewijzen als "betrouwbare getuigen, een gemeenschappelijke huishouding, de samenwoning, fotografisch materiaal, facturen en dergelijke" alleen de middelen verduidelijken waarmee de relatie moet worden bewezen maar geen uitsluitel geven over de duur die een relatie moet hebben om als "duurzaam" te kunnen worden beschouwd. Aanvankelijk zou de Dienst intern één jaar als criterium hebben gehanteerd. Voor personen die reeds effectief samenwonen zou de toen bevoegde Minister op 23

juli 1998 dit jaar samenwoont als criterium behouden. Volgens de Minister zou het feit van een duurzame relatie te hebben echter ook kunnen blijken uit het feit dat de partners de intentie hebben te gaan samenwonen. In dat geval worden minstens drie ontmoetingen in een periode van twee jaar, van een gemiddelde duur van vijftien dagen en aangetoond aan de hand van duidelijke bewijzen als criterium gehanteerd. Deze richtlijn werd enkel binnen de Dienst verspreid in de vorm van een interne nota voor de adviseurs-generaal en de adviseurs.

De behandeling van de dossiers samenwoont bleef ook andere moeilijkheden met zich meebrengen. In een bepaald dossier, waarbij een Amerikaanse onderdaan een verblijfsaanvraag indiende om zijn Belgische partner te vervoegen, stuitte het College op pure onwil van de behandelende ambtenaar om de aanvraag, waarin geen enkele tegenindicatie voorkwam, tot een goed einde te brengen. Uiteindelijk werd er een gunstige beslissing getroffen nadat het dossier op een hoger niveau werd gebracht.

Op grond van het beginsel van de actieve informatieverstrekking en het beginsel van de transparantie, twee fundamentele beginselen van behoorlijk bestuur, pleit het College van de federale ombudsmannen ervoor dat de bovenvermelde richtlijnen voor de behandeling van aanvragen tot het bekomen van een machtiging tot voorlopig verblijf op grond van samenwoont, aan derden zouden kenbaar gemaakt worden via een omzendbrief. De vraag stelt zich ook of de aanvragen van personen die niet voldoen aan de criteria van deze richtlijnen, automatisch moeten afgewezen worden, wanneer ze het duurzaam karakter van hun relatie op een andere manier aantonen.

C. Gezinshereniging

Steeds aandachtig voor het toevoegen van voorwaarden zonder wettelijke grond bij de behandeling van de aanvraagdossiers gezinshereniging, werd onderzocht waarom in een reeds lang aanslepend dossier de uitreiking van de visa gezinshereniging aan de echtgenoten van een in België verblijvende vrouw en haar zoon, die beiden huwden met een partner uit Macedonië, de voorwaarde werd gesteld blanco uittreksels uit het strafregister over te maken. Door een zeer moeilijk verlopende legalisatieprocedure verliep de visumaanvraag van de man van de moeder reeds meer dan een jaar bijzonder stroef. De visumaanvraag van de echtgenote van de zoon werd om onduidelijke redenen in hetzelfde dossier behandeld en liep daardoor mee vertraging op. Beide partners moesten

een recent en blanco uittreksel uit het strafregister overmaken. Bij navraag verklaarde de DVZ dat wie zich in een van de gevallen van artikel 10 van de Vreemdelingenwet bevindt, in toepassing van artikel 11 door de Minister kan geweigerd worden om redenen van openbare orde, openbare rust of de veiligheid van het land. Dit wordt nagegaan aan de hand van een uittreksel uit het strafregister, dat niet meer dan zes maanden oud mag zijn. Er mag evenwel niet worden geëist dat het een blanco uittreksel zou zijn. Een interne dienstnota zou zijn verspreid om dit soort vergissingen in de toekomst te vermijden. In het concrete geval duurde de gezinsherenigingsprocedure zo lang, dat de jonge vrouw, die hoewel ze een behoorlijk gelegaliseerde huwelijksakte voorlegde, ook nog een celibaatattest van voor haar huwelijk moest overmaken, de moed verloor en afhaakte. Bovenvermeld voorbeeld toont duidelijk aan welke gevolgen de lange wachttijden in het kader van de gezinsherenigingsprocedure met zich kunnen meebrengen op het vlak van het privé-leven van de betrokkenen.

Zoals aangekondigd werd in het Jaarverslag 1999¹⁴, heeft het College van de federale ombudsmannen bijzondere aandacht besteed aan de dossiers gezinshereniging, waarbij de DVZ aan het parket vraagt een advies te verstrekken over de realiteit van het aangegane huwelijk, dit om schijnhuwelijken tegen te gaan. Ter gelegenheid van de behandeling van een individueel dossier, heeft het College een evolutie geconstateerd in de aanpak van de DVZ. De DVZ had in het dossier een heel groot leeftijdsverschil vastgesteld tussen de Belgische vrouw en haar Indische man. De DVZ had het parket ingeschakeld en wachtte op het advies ervan. Het College drukte eens te meer zijn verwondering uit over deze aanpak. Deze kan bezwaarlijk doeltreffend genoemd worden, aangezien beide echtgenoten in verschillende landen verblijven. De DVZ heeft uiteindelijk aanvaard om het visum gezinshereniging uit te reiken, zodat de enquête kan plaatsgrijpen op het moment dat de Indische man naar België komt. Het is nog te vroeg om na te gaan of deze positieve evolutie zich verderzet in de behandeling van andere dossiers.

Naar aanleiding van de behandeling van klachtendossiers van familieleden die een erkende vluchteling in België wensen te vervolgen, heeft het College vastgesteld dat de DVZ een bijzondere procedure hanteert voor familieleden die niet vallen onder het toepassingsgebied van artikel 10 van de wet van 15 december 1980. Het College raadt de DVZ aan om deze procedure kenbaar te ma-

¹⁴ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 88.

ken aan derden via een omzendbrief. De betrokken personen kunnen een verblijfsvergunning bekomen op grond van artikel 9 van de wet van 15 december 1980, indien het bewijs geleverd wordt dat ze ter plekke in armoede leven, ze financieel afhankelijk zijn van de erkende vluchteling die in België verblijft en er zich geen andere familieleden bevinden in het land van oorsprong waarmee er een effectieve band bestaat en waardoor ze financieel gesteund worden.

Verder heeft het College vastgesteld dat de DVZ toelaat dat de visumaanvragen door de erkende vluchteling of maatschappelijke hulporganisaties rechtstreeks bij de DVZ ingediend worden, daar waar deze aanvragen volgens de normale procedure via de Belgische diplomatieke of consulaire post in het land van oorsprong moeten ingediend worden.

In de drie dossiers die het College behandeld heeft, werd echter wel een lange behandelingstermijn vastgesteld.

D. Structurele disfuncties

Het College van de federale ombudsmannen is ook in de tweede helft van 1999 klachten blijven ontvangen over de werking van de visumdienst van de DVZ. Opvallend was dat nagenoeg elke concrete klacht gepaard ging met een uiting van verontwaardiging over de quasi-totale onbereikbaarheid van de visumdienst. Klagers stelden dat de telefoon niet werd opgenomen of dat de toestellen voortdurend in gesprek waren. Wanneer een verbinding tot stand kwam, wenste de behandelende ambtenaar niet steeds zijn naam te noemen of werd het gesprek bruusk afgebroken. Het gebeurde ook dat verschillende ambtenaren totaal verschillende zaken vertelden over één en hetzelfde dossier. Veel klagers signaleerden ook dat ze werden doorverbonden met een gesprekspartner, die niet de door hun gehanteerde landstaal machtig was. In plaats van een realistische tijdsinschatting te geven voor de te verwachten duur van behandeling werden vage beloftes gedaan. Vaak werd gevraagd de week erop nog eens terug te bellen of werd gezegd dat het dossier behandeld was en dat alleen het diensthoofd nog een handtekening moest zetten. Briefwisseling werd meestal niet beantwoord en kwam in een aantal gevallen zelfs niet eens in het juiste dossier terecht. Als een brief werd beantwoord was dat doorgaans na afhandeling van het dossier, terwijl klagers vaak maanden eerder de Dienst aanschreven. Ook het informaticasysteem was een veel gebruikt excuus voor de vertragingen. Tegelijk bleek het

bijzonder moeilijk een duidelijk beeld te krijgen over wat reeds geïnformatiseerd werd en wanneer.

Nadat een gedeelte van de DVZ reeds in het verleden verhuisde naar de Antwerpsesteenweg 59B, 1000 Brussel, verhuisden in december 1999 alle overblijvende diensten met uitzondering van de Dienst asielzoekers. Het College merkte dat de DVZ niet happig was op een verhuis naar een afgeleefd gebouw. Er bleken nauwelijks voorzieningen te zijn getroffen om deze verhuis in goede banen te leiden. De DVZ bleef dan ook een volledige maand zo goed als onbereikbaar. Deze chaotische periode viel samen met de drukke decembermaand waarin vele familieleden en kennissen uitkeken naar een reeds lang aangevraagd bezoek uit het buitenland. In een briefwisseling hierover werd de achterstand opgelopen door de verhuizing geminimaliseerd tot een week en werd bovendien gesteld dat het personeel tussen kerst en nieuwjaar zou hebben doorgewerkt om de achterstand in te halen. De in die briefwisseling als bereikbaar opgegeven telefoonnummers bleken ook voor de medewerkers van het College nagenoeg totaal onbereikbaar tijdens de maand december.

De afwezigheid van duidelijke prioriteiten bij de afwerking van de visumdossiers vormt een andere bron van constante wrevel. Het prioritair behandelen van een tijdsgebonden visum als het studentenvisum wordt - maanden nadat de inschrijvingen zijn afgesloten - als verklaring opgegeven voor de achterstand voor de behandeling van andere visumaanvragen, maar dit blijkt niet uit de feiten.

De totale afwezigheid van prioriteiten, tesamen met het logge karakter van de visumprocedure in het algemeen, zorgt voor sommige studenten voor onoverkomelijke problemen. Sommige zijn gewoonweg niet in staat om studies te volgen in het academiejaar waarvoor ze zich hebben ingeschreven. De beslissingen van de DVZ wordt soms zo laat getroffen dat de universiteiten de studenten in kwestie niet meer toelaten om nog lessen te komen volgen. Dit probleem wordt duidelijk geïllustreerd door de situatie van een Marokkaanse student die hier een universitair programma gedurende twee jaren wou komen volgen. De visumaanvraag werd in eerste instantie geweigerd omdat de inkomsten van zijn broer, die de visumaanvraag als garant ondersteunde, niet volstonden. Deze beslissing werd aan de visumaanvrager drie maanden na de aanvraag betekend, zijnde tien dagen na de datum van afsluiting van de inschrijvingen. Nadat de garant deze beslissing vernomen had, heeft hij onmiddellijk een attest, opgesteld door het Ministerie van Financiën, verstuurd naar de DVZ, waaruit men kon afleiden dat hij wel beschikte over voldoende middelen van bestaan. De DVZ

heeft naderhand zijn beslissing herzien, maar de universiteit heeft zijn definitieve inschrijving geweigerd, aangezien het te laat was. Aangezien het Consulaat-generaal van België in Casablanca ook in deze zaak betrokken was, bespreken wij dit dossier ook in het onderdeel van het jaarverslag dat gewijd is aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken (zie infra).

Visumklachten zijn legio en het is wachten op structurele oplossingen. De door het College vastgestelde disfuncties en stuurloosheid van de visumdienst van de DVZ zijn waarschijnlijk ook gedeeltelijk te verklaren door de moedeloosheid van een administratie, wiens toekomst alles behalve duidelijk is.

Het College heeft verschillende keren vastgesteld dat dossiers in behandeling verloren raken op de DVZ. In dit geval schorten de behandelende ambtenaren de behandeling op en wordt er slechts een beslissing getroffen op het ogenblik dat het dossier in kwestie terug opduikt. Dit brengt natuurlijk de nodige problemen met zich mee voor de betrokkenen, die niets anders kunnen doen dan geduldig afwachten tot hun dossier terug boven water komt, alhoewel er in sommige gevallen een beslissing getroffen kan worden zonder dossier. Het College heeft in het kader van de behandeling van een regularisatieaanvraag vastgesteld dat de tijdelijke verdwijning van het dossier en de opschorting van de behandeling ervan, negatieve gevolgen kan hebben voor de aanvrager. In het concrete geval verviel de geldigheidsduur van het arbeidscontract, waarop de betrokkene zijn aanvraag steunde, in de periode tijdens welke zijn dossier zoek was. Alhoewel het College niet tussenkomt in de behandeling ten gronde van een dossier, zeker wanneer de tussenkomst gericht is op het toekennen van een gunst in plaats van het doen respecteren van een recht, is het College in dit dossier toch tussengekomen en heeft het een voorstel tot regularisatie geformuleerd, wegens de weinig nauwgezette aanpak van de DVZ. De betrokkene werd enige tijd later inderdaad geregulariseerd door de DVZ.

Een ander probleem dat in de onderzochte periode vastgesteld werd, betreft de laattijdige tussenkomst van de DVZ bij de aan bepaalde voorwaarden verbonden verlenging van sommige BIVR's¹⁵ van vreemdelingen. De laattijdige reactie van de DVZ valt moeilijk te begrijpen in dossiers waarbij het nakijken van de verlengingsvoorwaarde slechts een eenvoudige formaliteit vormt (vb. het vaststellen van de verlenging van een arbeidscontract, dat au-

¹⁵ Bewijzen tot inschrijving in het vreemdelingenregister.

tomatisch de verlenging van de arbeidskaart met zich meebrengt, dat op zijn beurt volstaat voor de verlenging van het BIVR). Aangezien er soms maanden achterstand opgelopen wordt bij de behandeling van dit soort dossiers, verstrijkt de geldigheidsduur van het BIVR wel eens voordat de verlenging ervan wordt toegestaan. Dit heeft als gevolg dat de betrokken personen soms een lang geplande trip naar het buitenland moeten afzeggen, uit vrees niet te kunnen terugkeren naar België, zonder een visumprocedure op te starten waarvan men het logge karakter kent.

E. Betekening van beslissingen inzake visumaanvragen kort verblijf door ambassades van andere Schengenlidstaten

Naar aanleiding van de behandeling van een klachtendossier, kwam het College tot de ontdekking dat de Nederlandse ambassade in Sri Lanka, die ter plekke de Belgische belangen behartigt, nagelaten had om de door de DVZ getroffen gemotiveerde beslissing tot weigering van een visumaanvraag kort verblijf, in extenso te betekenen aan de visumaanvraagster. De visumaanvraagster en haar familieleden in België bleven dan ook in het ongewisse aangaande de motieven van de weigering van de visumaanvraag. Aan de DVZ werd voorgesteld om de gemotiveerde weigeringsbeslissing opnieuw aan de betrokkene te laten betekenen door de Nederlandse ambassade in Sri Lanka. Aangezien de DVZ ingegaan is op dit voorstel, werd het dossier afgesloten met een beoordeling van goed bestuur voor deze administratie. Meer in het algemeen maakte het College aan de DVZ ook kenbaar dat vele problemen in de toekomst voorkomen zouden worden, mocht de DVZ erop toezien dat de Nederlandse ambassade in Sri Lanka de Belgische weigeringsbeslissingen naar behoren betekent. In dit verband werd het voorstel gelanceerd om in het bericht houdende de weigering van de visumaanvraag kort verblijf dat door de DVZ gestuurd wordt naar de Nederlandse ambassade in Sri Lanka, uitdrukkelijk op te nemen dat de Nederlandse ambassade de beslissing tot weigering van de visumaanvraag met inbegrip van de weigeringsmotieven en de beroepsmogelijkheden dient te betekenen aan de betrokkene, dit ter vrijwaring van diens rechten. Het College beveelt in het algemeen deze werkwijze aan voor andere landen waar de Belgische Staat zich laat vertegenwoordigen door de ambassades van andere Schengenlidstaten.

F. Gesloten centra

In oktober 1999 werd er een klacht aanhangig gemaakt bij het College door een vreemdelinge verblijvend in het gesloten centrum van Brugge. Meer bepaald hekelde ze de verblijfsomstandigheden

in het centrum en haar opsluitingsduur. De klacht werd gedeeltelijk ongegrond verklaard. Aangezien tijdens het onderzoek van de klacht andere disfuncties naar boven kwamen, heeft het College op 26 november 1999, overeenkomstig artikel 15 van de wet van 22 maart 1995, conclusies overgemaakt aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. De Commissie voor de Verzoekschriften heeft deze conclusies besproken en besliste om ze het statuut te geven van een tussentijds rapport. Dit rapport werd voor grondig onderzoek op 22 februari 2000 overgemaakt aan de Commissie voor de Binnenlandse Zaken, waar het tot nog toe niet besproken werd. Twee ontmoetingen hebben plaatsgegrepen tussen het College en (het kabinet van) de Minister van Binnenlandse Zaken, waarbij de conclusies van het rapport besproken werden alsmede enkele voorzieningen die getroffen werden na het vaststellen van bepaalde disfuncties.

3.4.1.4. *Conclusies en aanbevelingen*

Het behoort niet tot de taak van het College van de federale ombudsmannen om de regularisatiewet van 22 december 1999 op haar gegrondheid te gaan beoordelen of een oordeel te uiten over de soepelere regularisatiecriteria. Het College verheugt zich wel over het feit dat in de betrokken wet de gehanteerde criteria en procedure klaar en duidelijk uiteengezet worden. Hiermee wordt er tegemoetgekomen aan algemene aanbeveling 98/1¹⁶ van het College, die in dit verband geformuleerd werd. Op het vlak van de regularisatie werd er een lange weg afgelegd: in een eerste fase hanteerde de DVZ niet openbaar gemaakte criteria, in een tweede fase werden de criteria opgenomen in een omzendbrief en in een derde fase werd er een regularisatiewet uitgevaardigd. Het wordt wel afwachten wat er zal gebeuren met regularisatieaanvragen die ingediend worden na de "one shot" regularisatie-operatie. Verder dient ook afgewacht te worden wat de gemiddelde behandelingsduur zal zijn van de regularisatiedossiers en of ze allemaal, zoals aangekondigd, behandeld zullen worden binnen een periode van een jaar na het uitvaardigen van de wet. Het College verwacht ook moeilijkheden met technische regularisatiedossiers van vreemdelingen die niet aangeschreven werden door de Minister (zie supra) en wier dossier bij gebrek aan een reactie, automatisch overgeheveld werd naar de regularisatiecommissie.

¹⁶ AA98/1, CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 269.

Voor wat betreft de visaproblematiek dient vastgesteld te worden dat nog steeds dezelfde problemen voorkomen: quasi-onbereikbaarheid van de DVZ, lange behandelingsduur van de visumaanvragen, sibillijnse uitleg over de dossiers. Een onthaaldienst werd weliswaar opgericht door de DVZ om klagers persoonlijk te ontvangen en in te lichten, maar het College merkte dat deze dienst na verloop van tijd quasi dichtslibde. Positief is dat er ondertussen door de DVZ visa-brochures werden uitgegeven, waarin een verdienstelijke poging wordt gedaan om de criteria en de procedure uit te leggen. Het gehanteerd taalgebruik is weliswaar voor verbetering vatbaar. Sommige door de DVZ gehanteerde procedures en criteria zijn gekend door een beperkte groep wel ingelichten, wat niet kan aanvaard worden, en het College pleit er dan ook voor om deze kenbaar te maken aan een breder publiek via een omzendbrief. Tenslotte heeft het College ook gemerkt dat sommige in een omzendbrief gegoten criteria soms op een verkeerde manier worden geïnterpreteerd (zie supra, punt 3.4.1.3.C., p. 41 e.v.).

Het is echter niet alleen de DVZ die problemen oplevert bij de behandeling van visumdossiers. Het College is ook op disfuncties gestoten bij de diplomatieke en consulaire posten (zie infra, p. 55 e.v.): zo worden visumaanvragen soms niet of laattijdig overgemaakt aan de DVZ, ondervinden visumaanvragers soms de grootste moeilijkheden om een interview vast te krijgen met het oog op het indienen van een visumaanvraag, stoten de visumaanvragers wel eens op door de diplomatieke post lokaal ingehuurd personeel dat de visumaanvraag van een landgenoot niet altijd gunstig genegen is, en worden positieve beslissingen die getroffen werden door de DVZ, niet altijd kenbaar gemaakt aan de visumaanvrager. Opdat visumdossiers doeltreffender zouden behandeld worden, stelt het College voor een algemeen systeem in te voeren waarbij de diplomatieke en consulaire posten ambtshalve visa kunnen afleveren en waarbij de dossiers waarin getwijfeld wordt of waarin een negatieve beslissing zich opdringt, voor beslissing overgemaakt worden aan de DVZ. Het spreekt vanzelf dat de communicatieverbinding tussen de DVZ en de diplomatieke posten verbeterd moet worden en dat de door beide instanties gehanteerde informaticasystemen compatibel moeten zijn, zodat visumaanvragen niet meer weken onderweg zijn via de diplomatieke valies.

In verband met de visumaanvragen kort verblijf beveelt het College de DVZ aan dat de dienst erop zou toezien dat de getroffen gemotiveerde weigeringsbeslissingen in extenso betekend worden door de diplomatieke posten van andere Schengenlidstaten, in landen waar deze posten de Belgische belangen behartigen.

Voor wat de DVZ betreft, drukt het College de wens uit dat de motivatie van het personeel en een aan de noden van de dienst aangepaste huisvesting, die bovendien toegankelijk is voor het publiek, ter harte worden genomen.

Tenslotte dient nog vermeld te worden dat er nog geen oplossing is voor een ander in het jaarverslag van 1999 aangehaald pijnpunt¹⁷, namelijk de moeilijkheden waarmee echtgenoten van Belgen en in België gevestigde E.U.-onderdanen geconfronteerd worden bij het indienen van een verblijfsaanvraag indien ze niet beschikken over de nodige binnenkomstdocumenten; er is nog steeds geen einde gekomen aan de diverse interpretaties van de toepasselijke reglementering.

De DVZ heeft ons op 26 oktober 1999 wel meegedeeld dat een transitvisum volstaat om een aanvraag tot verblijf of tot vestiging in te dienen op grond van artikel 10 of 40 van de wet van 15 december 1980. Vroeger kon dit niet en het College verheugt zich dan ook dat de DVZ haar standpunt op dit vlak herzien heeft¹⁸.

¹⁷ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 111.

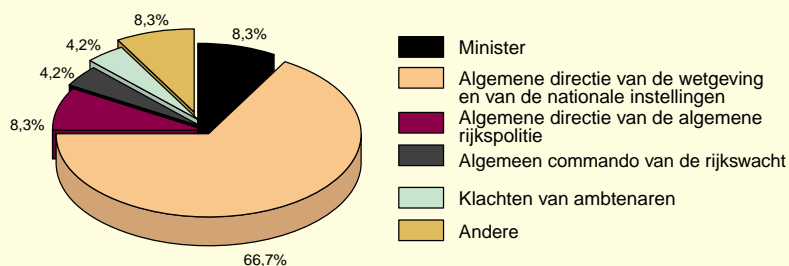
¹⁸ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 93-94.

3.4.2. De overige klachten betreffende het Ministerie van Binnenlandse Zaken

3.4.2.1. Cijfers

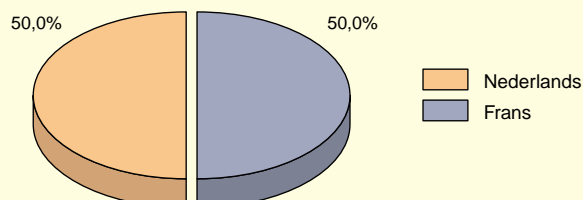
Binnenlandse Zaken (zonder Dienst Vreemdelingenzaken en CGVS)	Aantal
Minister	2
Algemene directie van de wetgeving en van de nationale instellingen	16
Algemene directie van de algemene rijkspolitie	2
Algemeen commando van de rijkswacht	1
Klachten van ambtenaren	1
Andere	2
TOTAAL	24

Binnenlandse Zaken (zonder Dienst Vreemdelingenzaken + CGVS)

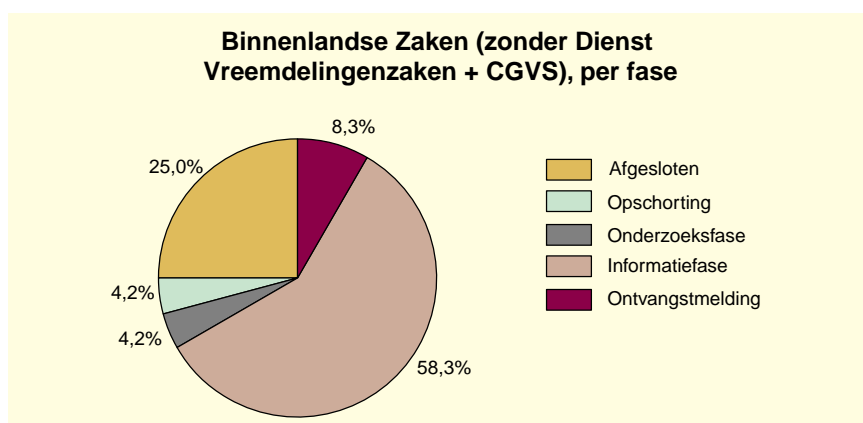


Taal	Aantal
Nederlands	12
Frans	12
TOTAAL	24

Binnenlandse Zaken (zonder Dienst Vreemdelingenzaken + CGVS), per taal



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	2
Informatiefase	14
Onderzoeksfase	1
Opschorting	1
Afgesloten	6
TOTAAL	24



3.4.2.2. Bespreking van de voornaamste klachten

Het merendeel van de klachten die behandeld werden, betreffen de Directie van de Verkiezingen en de Bevolking.

De afgifte van nieuwe identiteitskaarten (IK's) en de tienjaarlijkse vernieuwing ervan gebeurt op het ogenblik gecentraliseerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De niet gehaaste burger die zich niet stipt en snel op zijn gemeente aanbiedt wanneer hij een uitnodiging voor het afhalen van zijn nieuwe IK ontvangt, kan hierdoor ongewild voor een onaangename verrassing komen te staan. Niet tijdig afgehaalde documenten worden immers vernietigd. Bovendien kent het huidig stelsel geen spoedprocedure voor het uitreiken van een volwaardige nieuwe IK. De regeling met de voorlopige IK voorziet al evenmin in de uitreiking van een voorlopig document aan een persoon wiens basisdocument wel zou zijn uitgegeven maar niet tijdig afgehaald. Hierover ondervraagd antwoordde de administratie dat gewerkt wordt aan een urgentieprocedure voor de afgifte van IK's. Omdat het College van mening was dat een duidelijke waarschuwing op de oproepingsbrieven een preventief effect zou kunnen hebben, werd een voorstel in die zin aan de Dienst geformuleerd. De Dienst verklaarde zich bereid in de toekomst de mogelijkheid te overwegen op de oproepings-

brieven die door de gemeentebesturen worden verstuurd, een formule aan te brengen die de burgers informeert over de gevolgen van het niet tijdig afhaken van de IK's en koppelde deze nieuwigheid aan het uitwerken van de urgentieprocedure.

Het College ontving bovendien een klacht gericht tegen het Ministerie van Binnenlandse Zaken betreffende het houden van de bevolkingsregisters door een welbepaalde stad. De klager betwistte de inschrijving van zijn zoon op het adres van diens moeder in de bevolkingsregisters. Alhoewel het kind effectief bij zijn moeder woonde, was het hoederecht toegekend aan zijn vader op het moment van de aangifte van adreswijziging. De klacht ten opzichte van het stadsbestuur werd ten onrechte beschouwd als een betwisting aangaande de hoofdverblijfplaats van het kind en werd overgemaakt aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit departement verwierp de klacht omdat de inschrijving overeenstemde met de effectieve verblijfplaats van het kind. De klacht had nochtans kunnen vermeden worden door een correcte toepassing van de reglementering betreffende het houden van de bevolkingsregisters. Volgens deze reglementering dient immers ook de wettelijke verblijfplaats opgegeven te worden, wanneer deze verschilt van de hoofdverblijfplaats. Zowel het stadsbestuur als het Ministerie van Binnenlandse Zaken hebben nagelaten om de klager te wijzen op de mogelijkheid om een verbetering van de inschrijving te vorderen bij het College van de burgemeester en schepenen. Na tussenkomst van het College, heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken instructies gegeven aan het betrokken stadsbestuur om een verbetering aan te brengen aan de inschrijving in het bevolkingsregister. Het College concludeerde dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken tekortgeschoten was in zijn informatieplicht, aangezien het nagelaten had aan de klager uit te leggen dat een betwisting van inschrijving op de woonplaats van de moeder weinig zin had, aangezien het wel degelijk de effectieve verblijfplaats van het kind betrof. Het departement had aan de klager moeten uitleggen dat hij een verbetering van de inschrijving kon vorderen bij het College van de burgemeester en schepenen, met het verzoek de wettelijke woonplaats op te nemen in het bevolkingsregister. Door deze oplossing zouden de familiale spanningen, ontstaan n.a.v. het conflict aangaande de inschrijving van de zoon, sneller weggeëbd zijn.

Voor wat betreft de procedure die Belgen in het buitenland de mogelijkheid biedt om te stemmen voor de federale wetgevende

kamers, waarvan sprake in ons Jaarverslag 1999¹⁹, dient nog de aandacht gevestigd te worden op het feit dat de Ministerraad, n.a.v. de problemen die opgedoken zijn bij de wetgevende en Europese verkiezingen van 13 juni 1999, aan een interkabinettenwerkgroep gevraagd heeft om de mogelijkheden van een vereenvoudigde stemprocedure na te gaan. Het College blijft deze problematiek aandachtig volgen.

3.4.2.3. Conclusies en aanbevelingen

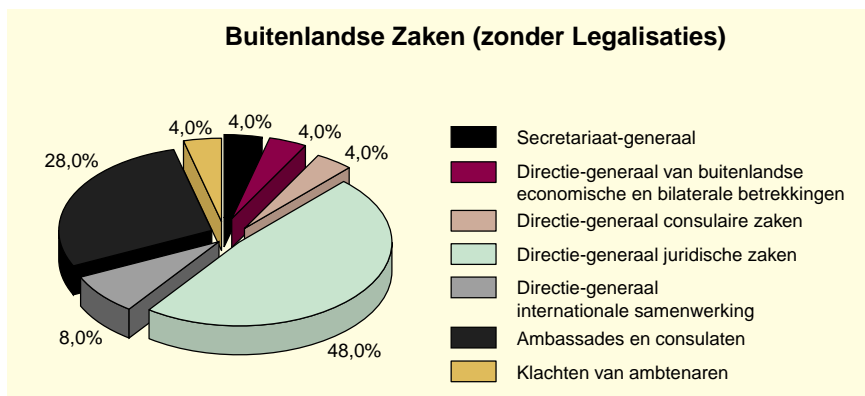
De klacht aangaande het houden van de bevolkingsregisters, die hierboven besproken werd, toont aan dat het College meer en meer contact moet opnemen met gemeentebesturen aangaande materies die behoren tot de bevoegdheidsfeer van de federale overheid, maar die uitgeoefend worden op lokaal vlak. Verschillende dossiers aangaande betwistingen inzake het bepalen van de hoofdverblijfplaats worden actueel bestudeerd en zullen nader besproken worden in een volgend jaarverslag. Het is evident dat het College voor de behandeling van dit soort klachten, zich over de stand van het dossier van de betrokkenen informeert bij de gemeentebesturen. Het dient vermeld te worden dat deze gemeentebesturen tot nog toe geen problemen hebben met de informatievragen van het College, aangezien het College met die vragen niet beoogt tussen te komen op het vlak van de gemeentelijke autonomie maar enkel de correcte uitvoering van federale wetten nastreeft.

¹⁹ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 118-119.

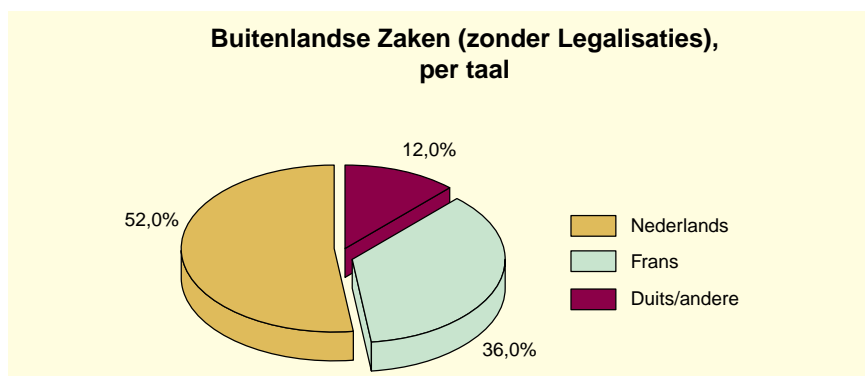
3.5. Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking

3.5.1. Cijfers

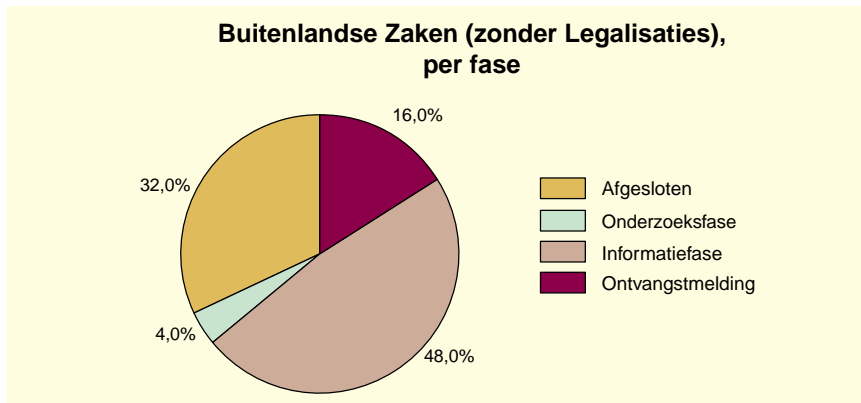
Buitenlandse Zaken (zonder Legalisaties)	Aantal
Secretariaat-generaal	1
Directie-generaal van buitenlandse economische en bilaterale betrekkingen	1
Directie-generaal consulaire zaken	1
Directie-generaal juridische zaken	12
Directie-generaal internationale samenwerking	2
Ambassades en consulaten	7
Klachten van ambtenaren	1
TOTAAL	25



Taal	Aantal
Nederlands	13
Frans	9
Duits / andere	3
TOTAAL	25



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	4
Informatiefase	12
Onderzoeksfase	1
Afgesloten	8
TOTAAL	25



3.5.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

De klachten die eind 1999 ingediend werden, hebben voornamelijk betrekking op problemen die voortvloeien uit de legalisatie van aktes. Ook de kwaliteit van het onthaal in de diplomatieke en consulaire posten vormt het voorwerp van vele klachten.

Voor wat betreft de legalisatieproblematiek, verwijzen we naar het Jaarverslag 1999²⁰, die daar uitgebreid en gedetailleerd aan bod kwam. De praktijken die gehanteerd worden in het kader van de legalisatieproblematiek, blijven dezelfde vragen oproepen en blijven vanzelfsprekend de aandacht krijgen van het College. Meerdere principedossiers worden op dit ogenblik grondig onderzocht en zullen nader besproken worden in het Jaarverslag 2000.

De verdeling van bevoegdheden in het kader van de visumproblematiek tussen de diplomatieke en consulaire posten enerzijds en de DVZ anderzijds, blijft aanleiding geven tot problemen. Deze problemen doen zich voor op een drietal cruciale momenten in de visumprocedure: de inontvangstname van de visumaanvragen, het versturen van de visumaanvragen naar de DVZ en de mededeling van de beslissingen van de DVZ aan de visumaanvrager.

²⁰ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 123 tot 127.

In dit verband werden vele klachten aanhangig gemaakt over de behandeling van visumaanvragen door het Belgisch Consulaat-generaal in Casablanca, waar zich blijkbaar belangrijke disfuncties voordoen. Deze disfuncties worden thans onderzocht door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De problemen die de logge visumprocedure met zich meebrengt voor de studenten, kwamen eind 1999 aan het licht. Deze problematiek werd reeds gedeeltelijk besproken in punt 3.4.1.3.D., p. 43 e.v. van dit jaarverslag. De betrokken Marokkaanse student had zijn visumaanvraag medio juli ingediend bij het Belgisch Consulaat in Casablanca. Het heeft meer dan één maand geduurd alvorens het dossier, dat op het eerste zicht in orde was, ter behandeling werd overgemaakt aan de DVZ. Het feit dat dit zolang duurde, heeft blijkbaar te maken met het gebrek aan voldoende personeel om dit soort taken te vervullen. Het Consulaat, dat ook de belangen behartigt van Luxemburg en Nederland in deze belangrijke streek, voorziet slechts één loket, waar al de visumaanvragen kort verblijf, afkomstig van Marokkanen uit het betrokken gebied, ingediend moeten worden. Ook de Marokkanen uit de streek die een lang verblijf beogen in België, moeten langs dit loket passeren. De studenten die zich thans aanbieden bij het betrokken loket, wordt erop gewezen dat ze een onderhoud moeten aanvragen om hun dossier in te dienen. Dit onderhoud wordt meestal slechts twee maanden later verkregen, waardoor het praktisch onmogelijk wordt om nog een beslissing te krijgen binnen een redelijke termijn. Hierdoor wordt aan vele Marokkaanse would-be studenten de mogelijkheid ontzegd om in België te komen studeren.

In een ander dossier stelde het College vast dat de Belgische ambassade in Tunis de gunstige beslissing van de DVZ aangaande de visumaanvraag gezinshereniging niet meedeelde aan de betrokkene, alhoewel deze elke week naar de diplomatieke post belde om meer nieuws te vernemen. Slechts nadat het College de DVZ bevroegd had over het dossier - de echtgenoot van de visumaanvraagster kreeg geen informatie van de DVZ - kwam het uit dat de gunstige beslissing reeds twee maanden geleden verstuurd was naar de betrokken diplomatieke post.

Bij het College werd tijdens de in dit jaarverslag behandelde periode een klacht aanhangig gemaakt aangaande de procedure die door het ABOS²¹ werd opgestart om bedragen die ten onrechte betaald werden in het kader van een contract voor ontwikkelings-samenwerking in Burundi, terug te vorderen. De klager had vrij-

²¹ Het huidige Directie-generaal Internationale Samenwerking.

willing aanvaard om 85 % van de som terug te betalen. De rest weigerde hij terug te betalen, aangezien hij betwistte deze som ontvangen te hebben. Hij verweet meer bepaald de administratie dat ze geen bankuittreksel kon voorleggen, waaruit bleek dat hij de som ontvangen had. Na een tussenkomst van het College, heeft het ABOS navraag gedaan bij de bank van verzoeker in Burundi, en kwam het tot de bevinding dat de rekening van de verzoeker afgesloten was alvorens de som te gelde kon gemaakt worden. Het ABOS erkende dan ook dat verzoeker inderdaad slechts de door hem reeds terugbetaalde som ontvangen had en niet meer. De Administratie van het Kadaster, Registratie en Domeinen werd dan ook gevraagd om de procedure, ingeleid met het oog op het terugvorderen van de sommen, stop te zetten. Het College kwam tot de conclusie dat het ABOS niet genoeg ijver aan de dag gelegd had om de door verzoeker aangebrachte elementen ter ondersteuning van zijn verklaring, dat hij niet de gehele teruggevraagde som ontvangen had, te onderzoeken. Het College oordeelde dat dit in tegenstrijd was met het recht van verdediging en met het principe van de zorgvuldige afweging, die de administratieve overheid oplegt om alle door de burger naar voor gebrachte argumenten om zijn belangen te verdedigen, te onderzoeken. Hierbij komt nog dat de behandeling van het dossier zo'n negen jaar in beslag genomen heeft.

3.5.3. Conclusies en aanbevelingen

Het College heeft geen enkele nieuwe aanbeveling geformuleerd tijdens de behandelde periode.

3.6. Ministerie van Landsverdediging

3.6.1. Cijfers

Landsverdediging en Instellingen	Aantal
Minister	1
Burgerlijk algemeen bestuur	2
Generale staf van de krijgsmacht	2
Andere	2
TOTAAL	7

Taal	Aantal
Nederlands	4
Frans	3
TOTAAL	7

Fase	Aantal
Informatiefase	4
Onderzoeksfase	1
Afgesloten	2
TOTAAL	7

3.6.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

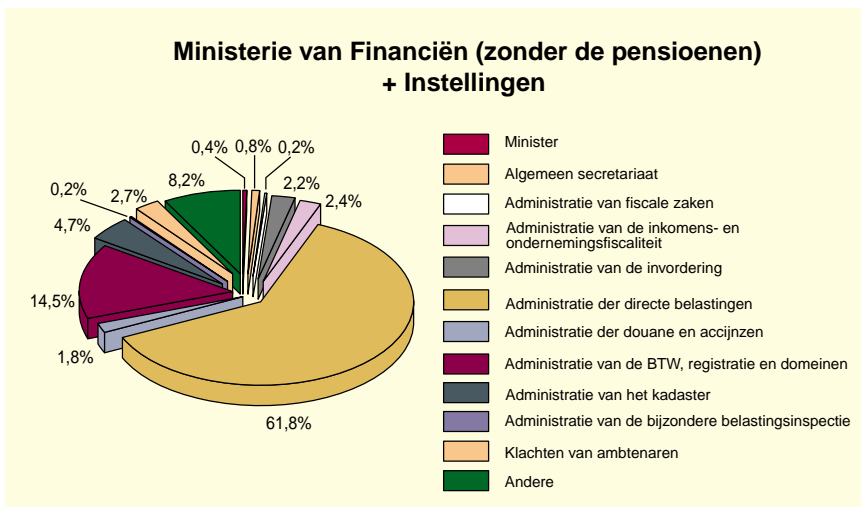
Het College van de federale ombudsmannen heeft niet veel klachten over dit departement ontvangen gedurende de voorbije periode. Sommige klachten worden op dit ogenblik ten gronde behandeld en zullen worden besproken in een volgend jaarverslag.

3.7. Ministerie van Financiën

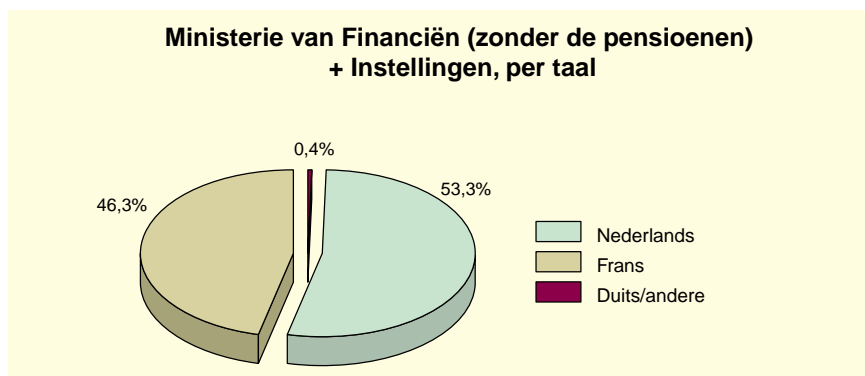
3.7.1. Klachten betreffende het Ministerie van Financiën, met uitzondering van de pensioenen

3.7.1.1. Cijfers

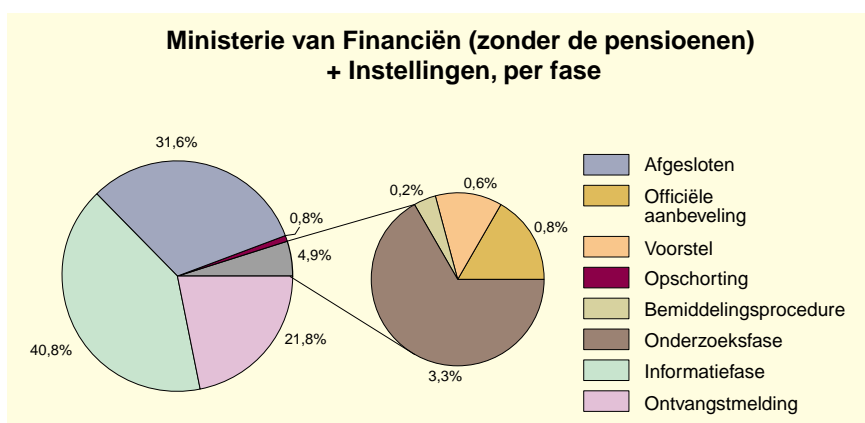
Financiën (zonder de pensioenen) en Instellingen	Aantal
Minister	2
Algemeen secretariaat	4
Administratie van fiscale zaken	1
Administratie van de inkomens- en ondernemingsfiscaliteit	12
Administratie van de invordering	11
Administratie der directe belastingen	303
Administratie der douane en accijnzen	9
Administratie van de BTW, registratie en domeinen	71
Administratie van het kadaster	23
Administratie van de bijzondere belastinginspectie	1
Klachten van ambtenaren	13
Andere	40
TOTAAL	490



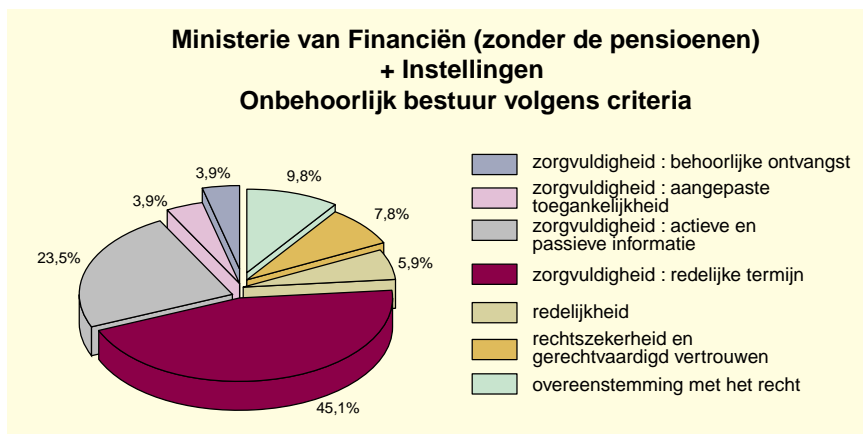
Taal	Aantal
Nederlands	261
Frans	227
Duits / andere	2
TOTAAL	490



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	107
Informatiefase	200
Onderzoeksfase	16
Bemiddelingsprocedure	1
Opschorting	4
Voorstel	3
Officiële aanbeveling	4
Afgesloten	155
TOTAAL	490



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	50	overeenstemming met het recht	5
onbehoorlijk bestuur	44	rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
toepassing van de billijkheid	1	redelijkheid	3
geen oordeel	60	zorgvuldigheid : redelijke termijn	23
		zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	12
		zorgvuldigheid : aangepaste toegankelijkheid	2
		zorgvuldigheid : behoorlijke ontvangst	2
TOTAAL	155	TOTAAL	51



3.7.1.2. Vooraf

Een deel van de werkzaamheden gedurende deze betrekkelijk korte verslagperiode was gewijd aan de voorbereiding van de bilaterale gesprekken tussen het Ministerie van Financiën en het College van de federale ombudsmannen, voorzien tijdens het eerste semester van het jaar 2000. Deze gesprekken, met als uitgangspunt het Jaarverslag 1999, werden gevoerd met elke fiscale administratie. Zij vingen aan met een overkoepelende vergadering met het geheel van de fiscale administraties en mondden, in 2000, uit in een synthesevergadering. Het waren regelmatige besprekingen die beide partijen toelieten de problemen op te lossen, opgeworpen door de ombudsmannen met betrekking tot de fiscale regelgeving, alsook haar uitvoering of zelfs haar interpretatie door de fiscale administraties. Tevens werden openingen gecreëerd door rechtsfiguren te bespreken met de administratie, die deze tot voor kort verwierp.

Wellicht geholpen door de tijdsgeest en een algemene hervormingsgezinde tendens, maar ook door de wil van de minister en de hoogste autoriteiten van het ministerie, werd voor verschillende nijpende structurele problemen ofwel een oplossing voorbereid, ofwel één in het vooruitzicht gesteld. Daar de meeste resultaten bereikt werden in de loop van het jaar 2000 is het dan ook het volgende jaarverslag dat dieper zal ingaan op het belangrijke, in synergie met het Ministerie van Financiën geleverde werk.

Naast deze meer structurele opdracht is een andere basisopdracht van het College de individuele klachtenbehandeling. Zo goed als elke burger (en zelfs bepaalde niet-inwoners) en elk bedrijf van dit land heeft minstens één keer per jaar met de fiscus te maken. Dat overtuigt het College ervan dat naast de aan de belastingplichtige geboden hulp ook "structurele" lessen en besluiten getrokken moeten worden uit deze klachten. In dat opzicht is het de structurele impact van de behandeling van deze dossiers die op middellange termijn telt en die de daden en de werking van de administratie kan en moet beïnvloeden, eerder dan het aantal dossiers behandeld door de ombudsmannen. Aldus zou het zinloos zijn, in hoofde van het College, deze klachten te behandelen zonder overzicht, zonder een alternatief voor te stellen voor de bekritiseerde procedure, reglementering of interpretatie in de vorm van een suggestie, een voorstel of zelfs een officiële of algemene aanbeveling. In de mate waarin een concreet dossier zich daartoe leent, draagt het bij tot het bereiken van oplossingen die dat ene individuele geval overstijgen, tot het duidelijk doen uitkomen van hun nut, overeenkomstig de beginselen van behoorlijk bestuur, voor de behandeling van andere soortgelijke bestaande en toekomstige dossiers. Hierna onderzoeken we enkele voorbeelden van aldus bekomen veranderingen en verbeteringen.

In onderhavig hoofdstuk wordt zowel over de Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit (A.O.I.F.) als over de Administratie der Directe Belastingen gesproken. De hervormingen maken zulks onvermijdelijk: ze bevinden zich immers in volle overgangsfase waarin een overlapping bestaat tussen de nieuwe en de oude structuur van het departement van Financiën, wat niet steeds een volledige duidelijkheid in de administratieve structuren oplevert. Deze kinderziekte, het niet voldoende informeren van de burger maar ook van de personeelsleden van de administratie is betreurenswaardig maar het was wellicht moeilijk ze te vermijden, zo omvangrijk was de herstructurering. Aangenomen mag worden dat dit probleem van voorbijgaande aard is. Hier zal over gewaakt moeten worden.

Verder wordt nog een andere administratie in verandering in haar oude vorm besproken, deze van de BTW, de Registratie en de Domeinen.

Tenslotte preciseren we nog dat de klachten die de ambtenaren van het Ministerie van Financiën zelf bij het College hebben ingediend, behandeld worden in het deel gewijd aan de klachten van de ambtenaren, samen met deze van de andere ambtenaren van de federale administratieve overheden.

3.7.1.3. Bespreking van de voornaamste klachten

A. Minister van Financiën

Er zijn in het laatste kwartaal geen klachten met betrekking tot de minister behandeld. De klachten van burgers die de functie van minister vereenzelvigen met het ministerie en bijgevolg de minister verantwoordelijk achten voor alle disfuncties van zijn departement, werden behandeld als klachten gericht tegen de administratie.

De nieuwe minister had positief gereageerd op een vraag naar een onderzoek van een disfunctie van een fiscale administratie, gevraagd door het College ingevolge een klacht, evenals door het Hoog Comité van Toezicht²².

De problematiek van het verbod tot het afleveren van attesten van fiscale vrijstelling opgelegd aan koepelvzw's ²³ is nog niet opgelost. Een oplossing wordt in het vooruitzicht gesteld voor het (aanslag-) jaar 2000. Wel heeft de administratie eind 1999 een nota voor de minister opgesteld met voorstellen voor een snellere en efficiëntere afhandeling van de aanvragen tot erkenning van instellingen die gemachtigd zijn om attesten van fiscale vrijstelling uit te reiken aan de schenkers. Op het ogenblik van het afsluiten van deze bijdrage had de minister nog geen standpunt ingenomen.

B. Administratie der Directe Belastingen en Administratie van de Invordering

1°) Inkomstenbelastingen

a. Vaststellen van de belasting

De afgelopen jaren werd de aandacht van het College getrokken door de procedure van wijziging van de aangifte. Heel wat belastingplichtigen ontvingen van de administratie geen antwoord op

²² CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 139.

²³ Idem.

hun opmerkingen die zij naar aanleiding van de verzending van een bericht van wijziging van de aangifte hadden geformuleerd. In sommige gevallen verhinderde tijdsgebrek de toepassing van de procedure voorzien door artikel 346 van het Wetboek op de Inkomstenbelastingen 1992 (hierna WIB), waardoor elke dialoog met de administratie uitgesloten werd. De secretaris-generaal van het departement had het College van de federale ombudsmannen verzekerd dat instructies zouden worden uitgevaardigd om de buitendiensten te herinneren aan de aanbeveling, gedaan door het College, de belastingplichtige op de hoogte te brengen van de mate waarin met zijn opmerkingen rekening werd gehouden, indien er na het toesturen van het bericht van wijziging aanzienlijke verschillen tussen het standpunt van de belastingplichtige en dat van de administratie zouden blijven bestaan.

Om deze aanbeveling een nuttig effect te geven diende de administratie wel over de nodige tijd te beschikken om in de beste omstandigheden tegemoet te komen aan de opmerkingen van de belastingplichtige. Er werd echter vastgesteld dat zelfs wanneer de administratie van Financiën het aantal berichten van wijziging zoveel mogelijk trachtte te beperken, de belastingplichtigen deze berichten pas eind november 1999 ontvingen. De belastingplichtigen die over de volledige antwoordtermijn van één maand beschikten, hebben vóór het einde van de aanslagperiode niet echt onderhandelingen met de administratie kunnen voeren gezien de beperkte - lees: onbestaande - beschikbaarheid van de belastingdiensten tijdens de laatste dagen van het jaar.

Vanaf 1 oktober 2000 zal artikel 346 WIB de administratie verplichten te antwoorden op de bezwaren die de belastingplichtige in zijn antwoord op het bericht van wijziging heeft geformuleerd²⁴. Het College van de federale ombudsmannen stelt vast dat zijn niet-aflatende inspanningen op dit vlak gehoor hebben gekregen. De problematiek van de inkohieringen op het einde van het jaar blijft evenwel intact. Teneinde de voorschriften van artikel 346, alinea 2 nieuw WIB te eerbiedigen en een mogelijkheid tot discussie te openen, dient voor dit probleem een oplossing te worden gevonden. Het is immers niet aanvaardbaar dat het antwoord op de bezwaren van de belastingplichtige toekomt samen met het aanslagbiljet dat de betaling van belasting beveelt!

Tijdens het tweede semester van 1999 kwamen de eerste aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 1999 bij de belastingplichtigen toe.

²⁴ Wet van 30 juni 2000 tot wijziging van de algemene wet inzake de douane en accijnzen en het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, artikel 5, B.S. 12 augustus 2000.

Vanaf het aanslagjaar 1999 werd de bezwaartermijn op 3 maanden gebracht. Het College van de federale ombudsmannen ontvangt regelmatig klachten van belastingplichtigen die deze bezwaartermijn hebben laten verstrijken, hetzij uit onachtzaamheid hetzij doordat zij zich niet tijdig tot de bevoegde bezwaardienst hebben gewend. In dit laatste geval wekt de aanduiding van het rechtsmiddel de valse hoop op een onderzoek van de grond van het dossier. Het College vreest dat in een groot aantal gevallen, die vooral betrekking hebben op het zwakste deel van de bevolking, de huidige bezwaartermijn veel te kort blijkt te zijn.

Heel wat belastingplichtigen richten zich inderdaad eerst tot de ontvangkantoren, de “gevels” van het Ministerie van Financiën die echter op geen enkele wijze tussenkomen bij het vestigen van de belasting. Zowel het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, als de beginselen van behoorlijk bestuur, bevelen de federale ambtenaren aan de aanvragen die zij ontvangen en waarvoor zij niet bevoegd zouden zijn voor antwoord over te maken aan de dienst van de administratie die bevoegd is. In de huidige stand van de administratieve procedure en aangezien het bezwaar ingediend bij de Gewestelijke directeur van de Directe Belastingen het formalisme van een rechtsmiddel heeft verloren sedert een belangrijk arrest van het Arbitragehof, maken de ontvangkantoren de bezwaren die zij ontvangen nochtans niet steeds over aan de bevoegde gewestelijke directie. Het College van de federale ombudsmannen heeft hierover eind 1999 een debat met de administratie van Financiën aangeknoopt.

De behandeling van de bezwaren, de “vroegere geschillen”, waarvoor vóór 31 maart 2001 een oplossing had moeten bestaan, blijft onrustwekkend. Vanuit diverse hoeken krijgt het College van de federale ombudsmannen te horen dat de diensten die de bezwaren moeten behandelen de termijn voorzien door de wet van 23 maart 1999²⁵ niet zullen kunnen naleven. De belastingadministratie dringt er overigens bij de ambtenaren bevoegd voor de geschillen op aan om de “nieuwe” bezwaren (die betrekking hebben op het aanslagjaar 1999) binnen een termijn van 6 maanden te behandelen. Voor de belastingplichtigen die een beroep doen op de federale ombudsman en die er om verschillende redenen voor terugdeinzen een gerechtelijke procedure in te leiden, hopen we dat de vraag van het College naar een versterking van middelen en materieel voor de geschillendiensten gehoord zal worden²⁶.

²⁵ Wet van 23 maart 1999 betreffende de rechterlijke inrichting in fiscale zaken, *B.S.*, 27 maart 1999.

²⁶ AA99/4, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 329.

In het Jaarverslag 1999 herinnerde het College eraan dat de Centrale Administratie der Directe Belastingen in augustus 1999 zijn principiële standpunt in het "Eurocontrol"-dossier meegedeeld had. Dit standpunt sloot aan bij het arrest van het Hof van Cassatie van 2 januari 1997. De instructies, nodig voor de gewestelijke directies van de directe belastingen die op korte termijn beloofd waren, waren ook eind 1999 nog niet bij de buitendiensten toegekomen, wat de behandeling van de bezwaren bij de gewestelijke directies des te meer afremde.

Teneinde de behandeling van de bezwaren te versnellen formuleerde het College ook de aanbeveling de procedure van ontheffing via het kohier te bevorderen, teneinde de stroom van de meest eenvoudige bezwaren weg te werken²⁷.

Aldus wendde een belastingplichtige zich tot het College van de federale ombudsmannen met klachten over de termijn van behandeling van haar bezwaar. De gewestelijke directie had nog geen beslissing getroffen over haar bezwaar dat ingediend was een jaar voordat bij het College van de federale ombudsmannen een klacht aanhangig was gemaakt. Haar bezwaar had betrekking op twee grieven. De eerste had betrekking op de niet-toepassing van de vermeerdering van de belastingvrije som voor een kind ten laste in geval van gemeenschappelijk hoederecht. Dit aspect diende onderzocht door de inspectie geschillen aangezien het hier om een principiekwestie ging. Haar tweede klacht had betrekking op het niet-rekening houden met de aftrek van interesten van hypothecaire leningen bij de aankoop van een nieuwe woning. Hoewel de verzoekster duidelijk had vermeld dat het een nieuwe woning betrof, werd de bijkomende vermindering niet toegestaan. Het College van de federale ombudsmannen verzocht de controlediensten over te gaan tot een ontheffing via het kohier teneinde de klaagster sneller uitsluitel te geven over de tweede grief. Na een snel onderzoek en op basis van de nieuwe verklaringen die daarbij aan het licht kwamen, kende de controleur na enige tijd de belastingvermindering toe, en zette daarmee de fout die de aanslag bevatte recht.

Voorlichting van de buitendiensten voor grensoverschrijdende materies

Het College heeft meerdere klachten behandeld waarin klachten werden geformuleerd over de gebrekkige voorlichting van de buitendiensten inzake toepassing van de internationale dubbelbelastingver-

²⁷ AA99/9, CFO, Jaarverslag 1999, p. 332.

dragen. Meerdere voorbeelden tonen aan dat de buitendiensten weifelend optreden bij de belasting van buitenlandse inkomsten.

Een klager was een ambtenaar die door het Algemeen Bestuur voor Ontwikkelingssamenwerking in het buitenland werd tewerkgesteld. De administratie scheen de grootste moeilijkheden te hebben om het toepasselijke belastingstelsel voor deze ambtenaar te bepalen. Aanvankelijk ontving de indiener van de klacht geen enkele belastingaangifte. Later werd dan toch een aangifte toegestuurd, maar slopen er vele fouten in de vaststelling van de aanslag. Na vijf jaar getalm van de belastingadministratie kon er dan toch een oplossing worden gevonden. Hoewel de belastingsituatie van de klager als uitzonderlijk kan worden beschouwd, betreuren we uiteraard dat de belastingplichtige vijf jaar geduld heeft moeten oefenen alvorens uitsluitel over zijn "fiscaal lot" te krijgen.

In het geval van onderhoudsgelden overgemaakt naar het buitenland, lijken de controlekantoren van de directe belastingen geneigd de belastingplichtigen te oriënteren naar de ontvangkantoren voor de betaling van de bevrijdende bedrijfsvoorheffing op deze bedragen, omdat zij blijkbaar niet op de hoogte zijn van de bepalingen van de verdragen ter voorkoming van dubbele belastingheffing die België heeft gesloten met de staten waar de begunstigen van deze onderhoudsgelden verblijven.

Zo ontving het College klachten van belastingplichtigen die onderhoudsgelden overmaakten aan familieleden in Senegal en Rusland. Volgens de internationale conventies die België met beide staten heeft gesloten, is het onderhoudsgeld dat vermeld staat onder de categorie "overige inkomsten" belastbaar in de staat waar de begunstigde verblijft. Tengevolge van een tussenkomst van het College bij de betrokken plaatselijke diensten, werd de bedrijfsvoorheffing die ten onrechte aan de ontvangkantoren werd betaald, tot voldoening van de indieners van de klacht terugbetaald.

De houding van de controlekantoren die de belastingplichtigen doorverwijzen naar het ontvangkantoor kan wellicht begrijpelijk lijken in het licht van de vrijwaring van de belangen van de Schatkist, maar lijkt ons eveneens voort te vloeien uit het ongebruikelijke karakter van de toepassing van de internationale verdragen, of zelfs uit de omstandigheid dat ze niet gekend zijn. In het raam van het onderzoek van de twee voornoemde dossiers, diende ons College zelfs een documentatiecentrum "bedrijfsvoorheffing" erop te wijzen dat er geen voorheffing verschuldigd was op gelden die naar deze twee landen werden overgemaakt.

De Centrale Administratie der Directe Belastingen die geïnterpelleerd werd over de voorlichting van de buitendiensten met betrek-

king tot internationale aangelegenheden vestigde de aandacht van het College erop dat haar omzendbrieven deze diensten regelmatig informeerden over de toepassing van de internationale conventies. Bij gebrek aan tijd of ervaring met deze aangelegenheid, schenken de plaatselijke diensten hier duidelijk niet de vereiste aandacht aan, waardoor zij de belastingplichtigen verplichten omslachtige stappen te ondernemen om wat hen toekomt terug te vorderen.

b. Invordering van de belastingen

Op 1 oktober 1999 werden de diensten van de invordering van de directe belastingen en van de BTW volledig geïntegreerd op het niveau van de centrale administratie. Uitgaande van drie dossiers die tijdens deze periode werden afgesloten, zal hier meer specifiek ingegaan worden op de moeilijkheden die het College van de federale ombudsmannen ondervond bij de uitoefening van haar opdracht gewijd aan de invordering van belastingen.

De ombudsmannen ontvangen regelmatig klachten over daden gesteld door de ambtenaren belast met de invordering van de belastingen. In een dossier werd de ombudsman gecontacteerd door een persoon die een bedrag van 603 BEF verschuldigd was. De invordering via een deurwaarder gaf aanleiding tot 24.000 BEF kosten, hetzij 9.000 BEF voor de tussenkomst van de deurwaarder en 15.000 BEF herstellingskosten voor een beschadigde deur. Er was geenszins sprake van kwade trouw in hoofde van de belastingplichtige, noch van zijn notaris. Aan de basis van deze vergissing lag een misverstand. De ontvanger die door de ombudsman werd gecontacteerd betreurde dat een betalingsbevel van zijn ontvangkantoor was uitgegaan en diende een verzoek tot terugbetaling van de kosten aan zijn directie in.

In een ander dossier kreeg de ombudsman te maken met de problematiek van een persoon die vervolgd werd voor de invordering van een schuld veroorzaakt door haar echtgenoot waarvan zij gescheiden leefde. Er werd beslag gelegd op haar loon. Het College van de federale ombudsmannen moet vaststellen dat de wetgever, naar aanleiding van de wetten van 15 en 23 maart en 4 mei 1999 het principe handhaaft van de solidariteit tussen echtgenoten voor schulden ontstaan vóór de inschrijving van de echtscheiding. Het College wordt er echter regelmatig toe gebracht de ontvangers op grond van de zorgvuldigheids- en redelijkheidprincipes aan te bevelen alle bestaande middelen aan te wenden ten aanzien van de belastingplichtige die een schuld ten aanzien van de belastingen heeft lopen, alvorens gebruik te maken van het solidariteitsmecha-

nisme. Er dient vastgesteld dat er geen eenvormigheid is in de behandeling door de verschillende ontvangkantoren van deze zeer delicate en door de betrokkenen als pijnlijk ervaren problematiek, wat hun gevoel onrecht te ondergaan nog versterkt.

Het derde dossier heeft betrekking op een klager die het ontvangkantoor enkel wilde melden dat hij tweemaal een zelfde bedrag had betaald. De ambtenaar die de oproep beantwoordde gooide de telefoon neer, zonder dat de persoon in kwestie ook maar enige verdere uitleg kon verstrekken. De uitleg verschaft aan het College was dat die dag slechts één enkele ambtenaar instond voor het beantwoorden van de telefoon en het verder helpen van de belastingplichtigen aan het loket. Dit verklaart de feiten zonder ze te verontschuldigen.

Deze drie voorbeelden van behandelde dossiers sterken de ombudsmannen in hun overtuiging dat de stappen die zij in het kader van hun activiteiten ten aanzien van de invorderingsdiensten ondernemen, stuiten op twee soorten structurele obstakels.

Het statuut en de middelen van de ontvanger

Krachtens artikel 66 van het koninklijk besluit van 17 juli 1991, houdende de coördinatie op de wetten op de boekhouding van de Staat, is de ontvanger de boekhouder van de Schatkist. In die hoedanigheid is hij persoonlijk aansprakelijk voor de invordering van belastingen waarvan de inning hem is toevertrouwd. Hij kan bijgevolg slechts de ontheffing van de niet-ingevoerde artikelen bekomen wanneer hij kan aantonen dat de niet-invordering geen gevolg is van zijn onachtzaamheid, en dat hij te gepasten tijde alle nodige ijver aan de dag heeft gelegd en de vereiste vervolgingen heeft ingesteld.

Iedere rekenplichtige van de fiscale administratie bezorgt het Rekenhof, door toedoen van de minister van Financiën, de rekening van de verrichtingen die hij tijdens het jaar waarvoor de rekening werd opgesteld heeft gesteld. Indien het Hof tijdens de controle een schuld in hoofde van de ontvanger vaststelt, dient de minister van Financiën de ontvanger voor het Hof in terugbetaling te dagvaarden, behalve wanneer hij meent dat de ambtenaar gerechtigd is zich op een geval van overmacht te beroepen of dat deze er niet in geslaagd is een bedrag van minder dan 50.000 BEF te recupereren.

In zijn contacten met de ontvangers heeft het College kunnen vaststellen hoezeer deze verantwoordelijkheid - die overigens zeer zwaar is - op de ontvangers weegt en hen daardoor in een zeer onzekere situatie houdt. Het is dan ook hachelijk een ontvanger te verwijten geen afbetalingsplan toe te staan en daarmee tegemoet te komen aan de mogelijkheden van de belastingbetaler, of zelfs hem

te vragen af te zien van bepaalde invorderingsmaatregelen aangezien hem *in fine* kan worden verweten niet alle mogelijke maatregelen tot invordering van de belasting te hebben getroffen. Het niet-naleven van de principes van behoorlijk bestuur lijkt dan van weinig belang, rekening houdend met de gevolgen voor de rekenplichtige van de Schatkist, verbonden aan zijn financiële aansprakelijkheid.

Deze situatie wordt momenteel nog verzaamd door de schier hopeloze situatie waarin de ontvangers zich bevinden inzake de werking van hun kantoren op het vlak van personeel en materiaal. Voor deze situatie die al menigmaal door het College werd aangeklaagd²⁸, is nog steeds geen oplossing gevonden. Ze moet door de ombudsmannen aan de kaak worden gesteld, aangezien zij de oorzaak is van talrijke gevallen van onbehoorlijk bestuur. Twee van de voorbeelden die hiervoor werden aangehaald, houden rechtstreeks verband met het gebrek aan middelen waarover de ontvangkantoren beschikken.

Wanneer de ombudsman vaststelt – en het gaat hier niet om een alleenstaand geval – dat een ontvangkantoor slechts over een derde van het voorziene personeel beschikt, kan het niet anders dan dat de verplichtingen inzake voorlichting, onthaal, omzichtigheid/voorzichtigheid en inzake behoorlijk bestuur die van een dienst die een dergelijke invloed op het leven van de mensen uitoefent, worden verwacht, niet kunnen worden nagekomen.

Wat dat betreft heeft het Rekenhof zich twee maal, in zijn arresten van 5 november 1997 en 1 juli 1998, uitgesproken over de financiële aansprakelijkheid van ontvangers in het licht van hun arbeidsomstandigheden. Zo oordeelde het Hof dat, gezien de specifieke context waarin de ontvangers dienden te werken, niet kon worden aangetoond dat zij hun verplichting tot toezicht over hun ondergeschikten belast met de berekening en verrekening van de belasting niet waren nagekomen en dat zij bijgevolg niet aansprakelijk konden worden gesteld voor de vastgestelde tekorten.

Daarnaast vestigen wij de nadruk op het feit dat het in het belang is van de Schatkist dat deze problemen door de Administratie van de Invordering, en hogerop, door de minister van Financiën en de regering worden aangepakt.

Bij de moeilijkheden als gevolg van de organisatie van de ontvangkantoren, voegt zich ook nog het probleem van de communicatie tussen de ambtenaren van invordering en de burgers. Al te vaak

²⁸ AA99/4, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 329.

verlopen de gesprekken van de burgers niet met de ontvanger maar met zijn ondergeschikten. Heel wat klachten die bij de ombudsman toekomen, gaan over de moeilijkheden bij het verkrijgen van duidelijke en overtuigende informatie over het probleem dat de belastingplichtige heeft. Rekening houdend met het feit dat de ontvangers in de materiële onmogelijkheid verkeren alleen alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen het kantoor en de burgers, of de notarissen, advocaten of boekhouders die in hun naam handelen, te voeren, is het onontbeerlijk dat de ambtenaren van deze kantoren de burgers correct en plichtsbewust kunnen inlichten. Het is in vele opzichten belangrijk dat de ontvangers een beroep kunnen doen op voldoende medewerkers die daarenboven onderlegd zijn in alle disciplines van de invordering en dus ook in de communicatie met het publiek. In dat verband herinneren we aan onze algemene aanbeveling die erop gericht is een specifieke opleiding te geven aan de ambtenaren van de invordering ²⁹.

Artikel 172, alinea 2 van de Grondwet «Geen vrijstelling of vermindering van belasting kan worden ingevoerd dan door een wet ».

Volgens het College van de federale ombudsmannen, in tegenstelling tot de interpretatie van de administratie, heeft deze laatste de bevoegdheid - in uitzonderlijke gevallen - een beroep te doen op uitzonderingen op dit grondwettelijk gelijkheidsbeginsel van de belastingplichtige inzake de belastingen. Tweemaal heeft de wetgever inderdaad toepassing gemaakt van deze uitzonderingen of verminderingen van belastingschulden, waarvan het principe is voorzien door de Grondwet.

Chronologisch gezien was er eerst de wet van 22 maart 1995 tot instelling van het College van de federale ombudsmannen. In de geest van de voorbereidende werken van de wet bepaalt het Huishoudelijk reglement van het College, goedgekeurd door de Kamer in zijn artikel 3, dat de ombudsmannen moeten nagaan of de werking of de aangeklaagde daden conform de principes van behoorlijk bestuur, de billijkheid of de wettelijkheid zijn ³⁰.

De ombudsmannen moeten de wetgever vragen zijn bedoelingen te preciseren in de mate waarin voor de fiscale administratie de rechtszekerheid in de huidige stand van zaken iedere rekenplichtige van de Schatkist verhindert te verzaken aan de invordering van de belastingen die hem worden toevertrouwd, wanneer hij

²⁹ AA99/10, Jaarverslag 1999, p. 332-333.

³⁰ CFO, Huishoudelijk reglement van het College van de federale ombudsmannen, B.S., 27 januari 1999, p. 2339-2345.

oordeelt dat noch de belastingwetgeving, noch de wet van 22 maart 1995 - elders dan in de voorbereidende werken - dit vraagstuk voldoende expliciet behandelen; bovendien wordt de aansprakelijkheid van de ontvangers zeer strikt geïnterpreteerd door het Rekenhof, een andere collaterale van de Kamer van volksvertegenwoordigers in het licht van artikel 172 van de Grondwet. Deze problematiek werd sedert 1997 opgeworpen door de ombudsmannen, die er een algemene aanbeveling aan wijdde³¹. Deze bleef tot op de datum van de redactie van deze bijdrage zonder gevolg.

Het tweede parlementair initiatief inzake vrijstelling of vermindering van belasting betreft de wet van 5 juli 1998 tot invoering van de collectieve schuldregeling, soms schuldbemiddeling genoemd. Na verhitte discussies in de Commissie van de Kamer, werden de fiscale schulden afgevoerd van de lijst van vorderingen waarvoor op grond van deze wetgeving geen kwijtschelding kan worden toegekend. Ondanks de door de wetgever duidelijk uitgedrukte wil wordt ook hier de wet op de collectieve schuldregeling door de administratie geïnterpreteerd als zou de ontvanger niet bevoegd zijn in te stemmen met een bemiddelingsplan dat een, al was het maar gedeeltelijke, vermindering van de hoofdsom van de belasting inhoudt. Voor de fiscus is alleen de beslagrechter in het raam van de juridische en niet langer de minnelijke fase van de procedure van collectieve schuldregeling, bevoegd af te wijken van het principiële verbod van artikel 172, 2° lid van de Grondwet.

Het College brengt deze fundamentele problematiek opnieuw onder de aandacht van het Parlement omdat, ondanks het feit dat het zich tweemaal heeft uitgesproken - en in de optiek van het College op heel duidelijke wijze - ten voordele van het inwerkingstellen van het uitzonderingsprincipe van artikel 172, 2° lid van de Grondwet, zijn wil niet vertaald is in de handelingen van de fiscale administratie, of op uiterst restrictieve wijze.

c. Teruggave

Naast het innen van belastingen heeft de ontvanger als andere opdracht de terugbetaling van belastingen, omwille van hun onverschuldigd karakter. Niet de ontvanger neemt hierbij het initiatief, maar wel de gewestelijke directeur die verantwoordelijk is voor de vastlegging en de ordonnancering van de uitgaven. De uitbetaling

³¹ AA97/12, CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 190; *Jaarverslag 1998*, p. 271; *Jaarverslag 1999*, p. 339.

gebeurt door toedoen van de Administratie der Thesaurie, met uitzondering van de schuldvorderingen die voortvloeien uit gerechtelijke beslissingen die worden uitbetaald door toedoen van de Deposito- en Consignatiekas. Bovendien een stroeve communicatie tussen de drie betrokken actoren, bemoeilijkt deze opsplitsing van bevoegdheden het onderzoek van klachten door het College aanzienlijk. Ingaand op de suggestie van het College van de federale ombudsmannen vatte de Administratie van de Invordering een studie aan over deze problematiek. De verwachte resultaten hiervan zullen in het Jaarverslag 2000 besproken worden.

De aanwending van ontheffingen komt daarentegen wel toe aan de ontvanger. Aldus mag hij teruggaven zonder formaliteiten aanrekenen op de nog verschuldigde voorheffingen en belastingen van eenzelfde belastingplichtige. Een onzorgvuldig gebruik van deze schuldvergelijking en een vaak cryptische informatieverstrekking hierbij leidt tot onnodige administratieve processen en tot aanzienlijke wrevel bij de belastingplichtige. De moeilijke communicatie tussen de ontvangers en de Belastingen Auto's te Brussel is hiervan een sprekend voorbeeld. Deze disfunctie wordt toegelicht onder punt 2° (zie infra).

Ook is de ontvanger verantwoordelijk voor de registratie van wijzigingen aan de identificatiegegevens met betrekking tot terugbetalingen. Vaak worden deze wijzigingen door de belastingplichtige onvolledig of laattijdig doorgegeven, wat aanleiding geeft tot onjuiste registraties en dito terugbetalingen. Het College stelt vast dat onvoldoende bestuurlijke kwaliteitszorg eveneens aanleiding geeft tot misverstanden qua adressering, foute uitbetalingen, verwarringen tussen homoniemen en dergelijke meer. Bovendien de herhaaldelijk vastgestelde onzorgvuldigheid van de belastingplichtige wordt door de bedoelde ontvangers vaak de grote werklust, de krappe personeelsbezetting en in sommige gevallen het onvoldoende gekwalificeerd karakter van hun medewerkers aangehaald. Het College dat zich verheugt in het aangekondigde vernieuwde bestuurlijk elan, nodigt de fiscale administratie dan ook uit om in dit kader een bijzondere aandacht aan de operationele processen en de opwaardering van haar medewerkers te schenken.

Een opmerkelijke tendens bestaat er in dat de fiscale administratie ontevreden belastingplichtigen steeds vaker naar het College van de federale ombudsmannen doorverwijst, zonder steeds te investeren in een oplossing van het voorgelegde probleem. Hierbij creëert de administratie vaak de onterechte verwachting bij de belastingbetaler dat een bemiddeling van het College volstaat om van een voorkeursbehandeling van zijn dossier te genieten. Deze illusie wordt

dan ook systematisch door het College van de federale ombudsmannen ontkracht. Het jaareinde kenmerkte zich bovendien door een toename van doorverwijzingen waarbij de aangesproken ambtenaren begrip hadden voor de argumentatie van de ontevreden belastingplichtige, maar zich gehouden wisten door de wettelijke en reglementaire bepalingen ter zake. Na onderzoek kon het College van de federale ombudsmannen inderdaad de vastgestelde disfuncties bij de administratie aankaarten door middel van officiële aanbevelingen. Het zou evenwel logischer geweest zijn mocht, in een aantal dossiers, de administratie zelf het voortouw nemen bij de optimalisering van haar normatieve omkadering zonder automatisch een beroep te doen op een tussenkomst van het College.

2°) *Met de inkomstenbelastingen gelijkgestelde belastingen:
voornamelijk verkeersbelasting*

In het eerste luik van het Jaarverslag 1999 wordt reeds op omstandige wijze uiteengezet dat een vlotte taxatie en een degelijke inning van de verkeersbelasting enkel mogelijk is door een goede samenwerking tussen twee federale administratieve diensten, nl. de Dienst Inschrijvingen Voertuigen (D.I.V.) bij het Ministerie van Verkeer en Infrastructuur en de "Belastingen Auto's" te Brussel bij het Ministerie van Financiën³². Deze grotendeels geautomatiseerde samenwerking geeft een bevredigend resultaat, zonder al te veel klachten hierover bij het College van de federale ombudsmannen.

Deze Dienst Belastingen Auto's Brussel zorgt voor de berekening van de verkeersbelasting, de invoering van de vrijstellingen wegens andersvaliditeit, de aanmaak (samen met de mechanografische dienst van het Ministerie van Financiën) en de verzending van de betreffende uitnodiging tot betaling. Niet zozeer de berekening van de belasting genereerde klachten, als wel de opmaak en de verzending van het verzoek tot betalen ervan. Zo werden, naar het jaareinde toe, de betalingsuitnodigingen met vervalddag op 1 januari 2000, pas op 28 december 1999 verzonden. De minister van Financiën besliste om de uiterste betaaldatum uit te stellen tot 31 januari 2000, doch de administratie liet na de betrokken belastingplichtigen hierover persoonlijk in te lichten. Het College van de federale ombudsmannen formuleerde een aantal bedenkingen bij dit gebrek aan actieve informatieverstrekking doch de administra-

³² CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 180-181.

tie gaf te kennen dat een dergelijke aanpak een te grote werklast voor te weinig personeel zou veroorzaken.

Een onderzoek door het College van de federale ombudsmannen kon de oorzaken van deze onzorgvuldige verzending achterhalen; nl. een weinig voorbereide bevoegdheidsuitbreiding van de dienst met de sector van de lichte vrachtwagens, gepaard met de ingebruikname van een vernieuwd, maar onvolmaakt informaticaprogramma. Het College suggereerde een diepgaand intern onderzoek naar de implementatiestoornissen en een passende begeleiding bij de gevolgen ervan. Dit onderzoek was bij de redactie van dit verslag nog niet afgerond.

De ontstane technische disfuncties leidden ertoe dat de dienst sinds 15 december 1999 niet één geautomatiseerde terugbetaling van onverschuldigde verkeersbelasting kon uitvoeren, met een falende dienstverlening van de fiscale administratie voor zowel haar schuldenaars als haar schuldeisers. Dit onvermogen zal nog een eind in 2000 voortduren. Bovendien konden laattijdige betalingen en vrijstellingen van belasting bij de Dienst Belastingen Auto's niet op correcte wijze in de gegevensbestanden opgenomen worden. Aldus werden vermeend onbetaalde aanslagen ingekohierd en voor invordering aan de bevoegde ontvangkantoren bezorgd. Dit leidde tot onnodige herinneringsbrieven en, in enkele gevallen, tot een invorderingprocedure bij deurwaardersexploot! Het dient benadrukt dat de onzorgvuldige installatie van deze informaticatoepassing niet enkel leidde tot een aanvullende wrevel bij de belastingplichtigen, maar tevens tot een onwelkome toename van het arbeidsvolume van deze administratie. De paradox in deze aangelegenheid is dat een arbeidsbesparend initiatief aanleiding gaf tot een bijkomende last voor deze reeds intensief benutte dienst.

C. Administratie van Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit (A.O.I.F.)

Het aantal klachten over deze nieuwe administratie ligt nog steeds eerder laag. Een moeilijkheid waarmee het College van de federale ombudsmannen blijft worstelen is zoals gesteld het eerder complexe organogram van het Ministerie van Financiën (fiscale aangelegenheden). Afhankelijk van de wijze van indienen van een klacht kan niet steeds onmiddellijk bepaald worden of een bepaald geschil tussen de belastingplichtige en de administratie al dan niet onder de bevoegdheid van de A.O.I.F. valt.

Informatie over de stand der hervormingen wordt weliswaar gegeven maar op een ad hoc-basis en op kleine schaal, terwijl een goedbegrepen openbaarheid van bestuur uiteraard meer inhoudt dan deze eenvoudige matregel. De waas die over de stand van deze hervorming hangt, is bovendien evenmin van aard de behandeling van de klachten te versnellen. Eenvoudige herkennings- of aanknopingspunten zoals het briefhoofd van de brief die hetzij rechtstreeks aan de belastingplichtige, hetzij aan het College bezorgd wordt blijken voor de administratie maar weinig waarde te hebben. Bovendien blijken sommige briefhoofden, als een voorafspiegeling van het "enig loket", een dermate ruime benaming te dragen dat zij in die context elke betekenis verliezen ("Belastingkantoor" bijvoorbeeld, of "Belastingcentrum").

Zonder vooruit te lopen op de eventuele aanpassingen die de belastingadministratie zou voorstellen om dergelijke verwarring in de toekomst uit te sluiten is het treffend dat het College, ondanks protocollen en andere akkoorden, zelf soms enige moeite heeft om de juiste gesprekspartner te vinden. Men kan zich dan ook afvragen welke moeilijkheden de gewone belastingplichtige in dat verband heeft.

Tenslotte heeft het College in zijn jaarverslag 1999³³ de vrees uitgedrukt, dat zowel de fiscus als de belastingplichtigen de verschillen in bevoegdheden, in het bijzonder op het vlak van onderzoek, vastgelegd in het WIB enerzijds, het BTW-Wetboek anderzijds, aangrijpen om ze te misbruiken. Zo deze vrees nog niet gegrond is gebleken, is evenmin de broodnodige duidelijkheid en eenvormigheid doorgevoerd.

D. Administratie van de BTW, Registratie en Domeinen

1°) BTW

Steeds meer burgers contacteren het College, voorhoudend dat zij ten onrechte een boete kregen opgelegd door de Administratie van de BTW. Een veelvoorkomend voorbeeld is dat een verzoeker stelt dat een boete onterecht werd opgelegd, omdat hij een vereiste BTW-formaliteit, vb. het indienen van een listing, wel degelijk en tijdig heeft vervuld, ook al vindt de administratie daarvan geen spoor terug. In dergelijke gevallen stelt zich vaak de problematiek van het bewijs daar de belastingplichtige niet beschikt over af-

³³ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 184-186.

doende bewijzen van de vervulling van de formaliteit. Deze problematiek herinnert aan de algemene aanbeveling 98/2 die het College geformuleerd heeft en die ertoe strekte door de administraties systematisch een attest of een ontvangstbewijs te laten afleveren aan de bestuurden die stukken in hun dossier neerleggen of opsturen³⁴.

Andere klachten betreffen boetes die worden opgelegd bij het niet naleven van bepaalde formaliteiten en die dikwijls als buitensporig hoog in verhouding tot de inbreuk worden ervaren. Het College treedt bij dergelijke klachten steeds vaker op, waarbij opgemerkt dient te worden dat de BTW-administratie reeds meer luisterbereidheid aan de dag legt. Dankzij de tussenkomst van het College wordt de argumentatie van de verzoeker beter uit de doeken gedaan, wat essentieel is om een zorgvuldige dossierbehandeling te garanderen en om zijn goede trouw te kunnen staven.

In het najaar van 1999 werd in een aantal dossiers de procedure in vraag gesteld, waarbij de belastingplichtige werd verzocht om bijkomende BTW, verhoogd met een boete, te betalen wanneer de prijs die betaald werd voor de nieuwbouw van een huis afwijkt van de "normale bouwwaarde", vastgelegd door de administratie. Wanneer de verzoeker in werkelijkheid minder heeft betaald dan deze "normale bouwwaarde", zou hij in de mogelijkheid moeten verkeren om dit punt met de administratie uit te klaren. In feite is het de burger niet duidelijk dat de eerste brief die hem aanmaant om bijkomende BTW te betalen, het beginpunt vormt voor een mogelijke dialoog met de administratie. De briefwisseling van de administratie – en in het bijzonder die eerste brief – zou dit duidelijker kunnen vermelden. Bovendien blijft de bepaling van de "normale bouwwaarde" door de administratie een zeer delicaat punt waarvan de ondoorzichtigheid door het College in de verf gezet werd in een deel van zijn Jaarverslag 1999 dat daaraan gewijd is³⁵.

2°) Registratierechten

Het probleem van het ontbreken van de motivering van de tekortschatting inzake registratierechten en het gebrek aan voorafgaand overleg tussen de administratie en de burger blijven de rode draad in de dossiers van het najaar 1999.

³⁴ AA98/2, CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 269-270.

³⁵ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 187.

In het geval van een deskundigenschatting die lager ligt dan de werkelijke waarde, richt de ontvanger der registratie zich tot de koper met het verzoek om bijkomende registratierechten en een boete te betalen. Hierop kan de koper reageren door de dialoog met de administratie aan te gaan, om de definitieve verkoopwaarde te bepalen op grond van de argumenten die zowel de belastingplichtige als de administratie laten gelden. Het is dus van zeer groot belang dat de administratie de door haar geschatte waarde voldoende motiveert en bereid is tot uitleg over de procedure, zodat een discussie door beide partijen met kennis van zaken kan worden gevoerd.

Net zoals bij de dossiers BTW-nieuwbouw stelt het College ook hier vaak een ernstig deficit vast met betrekking tot de actieve en passieve informatieverstrekking vanwege de administratie.

3°) *Successierechten*

Zoals in het vorige jaarverslag³⁶, stelt het College vaak een gebrek aan doorstroming van informatie vast tussen de verschillende diensten betrokken bij de fiscale regeling van de nalatenschap.

E. Administratie van Douane en Accijnzen

Net als de voorgaande jaren hebben de problemen, die door de burgers het vaakst ten aanzien van de Administratie van Douane en Accijnzen worden aangehaald, betrekking op de waardering van de goederen die als grondslag dient voor de inning van de douanerechten. Deze moeilijkheden ontstaan vooral bij de invoer van niet-genormaliseerde goederen die niet het voorwerp zijn van een standaardproductie of waarvoor geen aankoopfactuur uitgeschreven wordt.

In een van de gevallen die tijdens het tweede semester 1999 werd behandeld, werden ingevoerde goederen die op een Afrikaanse markt werden gekocht door de Administratie van Douane en Accijnzen beschadigd. Deze laatste betwistte niet dat zij de kosten voor de herstelling voor haar rekening moest nemen, maar ging voor de vaststelling van deze kosten uit van de waarde die bij de douane werd aangegeven. De invoerder zijnerzijds weerhield de waarde van de wederverkoop op de Belgische markt, merkkelijk hoger dan de waarde van aankoop in het land van oorsprong. Geconfronteerd met de bedragen die de burger vorderde voor de kosten van de

³⁶ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 191.

herstelling, verplaatste de douane het debat dat oorspronkelijk betrekking had op de vergoeding van de schade, naar de kwestie van de aangifte van een onvoldoende belastbare grondslag en de inning van de bijkomende rechten alsook naar de bestemming, privé- of commercieel, van de goederen. Uiteindelijk stemde de Administratie van de Douane ermee in de klagers volledig te vergoeden, zonder de waarde die bij de douane werd aangegeven, te betwisten.

F. Administratie van het Kadaster

Sedert zijn ontstaan ontvangt het College van de federale ombudsmannen klachten betreffende de procedure van de betekening van het kadastraal inkomen en het indienen van bezwaarschriften met betrekking tot dit kadastraal inkomen. Dit probleem werd reeds aangehaald in de vorige jaarverslagen³⁷ en vormde het voorwerp van een algemene aanbeveling betreffende de globaal benaderde problematiek van de waardering van onroerende goederen (BTW, kadaster, registratie, successierechten)³⁸. Dit probleem overstijgt inderdaad ruimschoots de loutere kadastrale procedure en het gebrek aan transparantie van de criteria en referenties van de administratie in verschillende takken van onze fiscaliteit moet worden betreurd.

Een van de dossiers die in de hier beoogde periode werd afgesloten is in dat opzicht betekenisvol: de wetgevingen inzake registratierechten (meer bepaald inzake de vermindering van de rechten) en inzake kadastrale aangelegenheden dekken niet hetzelfde concept wanneer het op de definitie van het begrip woning aankomt. Dit hiaat leidde tot bijkomende rechten te betalen door een belastingplichtige die het College van de federale ombudsmannen vatte. In dit specifieke geval stemde de ambtenaar in met een dialoog en kon de situatie tot genoegdoening van de klagster worden geregeld. Zolang een globale benadering van deze problematiek niet plaatsvindt blijft het risico dat de burgers het slachtoffer worden van dit gebrek aan coördinatie en transparantie voortbestaan.

Het College van de federale ombudsmannen, dat zich bewust is van het belang van deze kwestie na een periode waarin tal van burgers gezien de gunstige interestvoeten een woning hebben aangekocht of zijn overgegaan tot omvangrijke onroerende werken, vraagt een transversaal onderzoek van de problemen, veroorzaakt door de verschillende aspecten van de onroerende fiscaliteit.

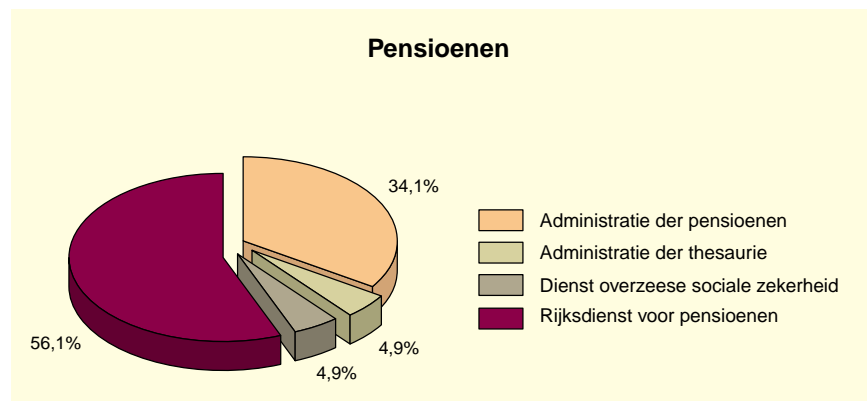
³⁷ CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 143 en *Jaarverslag 1999*, p. 194.

³⁸ AA99/8, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 331-332.

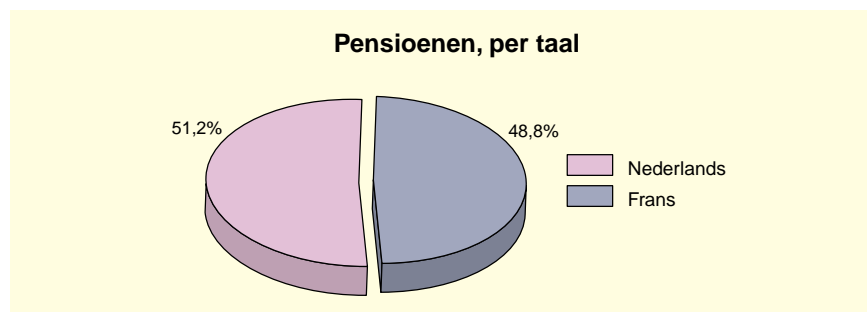
3.7.2. Pensioendossiers behandeld door het Ministerie van Financiën

3.7.2.1. Cijfers

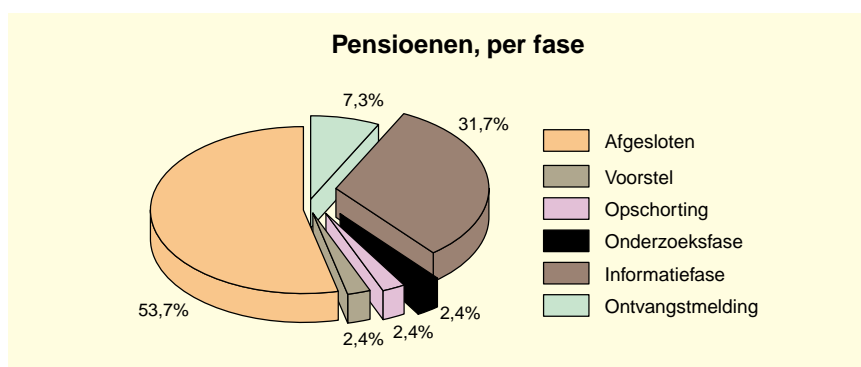
Pensioenen	Aantal
Administratie der pensioenen	14
Administratie der thesaurie	2
Dienst overzeese sociale zekerheid	2
Rijksdienst voor pensioenen	23
TOTAAL	41



Taal	Aantal
Nederlands	21
Frans	20
TOTAAL	41



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	3
Informatiefase	13
Onderzoeksfase	1
Opschorting	1
Voorstel	1
Afgesloten	22
TOTAAL	41



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	8	zorgvuldigheid : redelijke termijn	4
onbehoorlijk bestuur	6	zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	2
toepassing van de billijkheid	3		
geen oordeel	5		
TOTAAL	22	TOTAAL	6

3.7.2.2. Vooraf

De pensioendossiers van de privé-sector worden behandeld in het deel gewijd aan de federale parastatalen (zie infra, p. 115-117). Het CFO heeft alle klachten in verband met wettelijke pensioenen die na 1 juni 1999 ingediend werden, doorgestuurd naar de Ombudsdienst Pensioenen. Het CFO verzekert de verdere opvolging van de klachten die werden ingediend vóór 1 juni 1999. Het CFO blijft bevoegd voor de klachten die geen wettelijk (ouderdoms- of overlevings-) pensioen betreffen, zoals bijvoorbeeld vergoedingspensioenen die een forfaitaire vergoeding beogen van lichamelijke, materiële of morele schade als gevolg van een ongeval of een ziekte, waarvoor de minister van Landsverdediging bevoegd is.

3.7.2.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Administratie der Pensioenen

De klachten met betrekking tot de Administratie der Pensioenen waarvoor tijdens het dienstjaar 1999 op het CFO een beroep werd gedaan, betreffen de rust- en overlevingspensioenen van de openbare sector.

De pensioenwetgeving van de openbare sector voorziet dat de Administratie der Pensioenen slechts in enkele welomschreven gevallen afstand kan doen van terugvordering van een onverschuldigd betaald bedrag, bijvoorbeeld wanneer het terug te vorderen bedrag zeer klein is. De personen aan wie de Administratie der Pensioenen het pensioen betaalt, kunnen echter geen beroep doen op de mogelijkheid van afstand van terugvordering in behartenswaardige gevallen wanneer ze te goeder trouw zijn³⁹. Deze mogelijkheid blijkt wel te bestaan voor personen van wie het dossier behandeld wordt door de Rijksdienst voor Pensioenen en het RSVZ. Het CFO heeft de vorige minister van Pensioenen voorgesteld de mogelijkheid in te voeren in de pensioenregeling voor ambtenaren om in behartenswaardige gevallen afstand te doen van schuldvordering. Volgens de minister houdt de tekst van artikel 22 van het Handvest van de sociaal verzekerde enkel in dat de regels inzake afstand van terugvordering in de betrokken sectoren onverminderd van toepassing blijven, echter zonder de verplichting om die mogelijkheid in te voeren. Bovendien is de minister van oordeel dat de rechtsleer die voorhoudt dat de in een bepaalde sector geldende reglementering minstens even volledig moet zijn en een minstens gelijkwaardige bescherming moet bieden als het Handvest, in strijd is met de tekst en de voorbereidende werken van het Handvest. Volgens de minister is er dus geen reden om de mogelijkheid van afstand van terugvordering voor de pensioenen van de openbare sector in te voeren. Het CFO is deze mening niet toegedaan en stelt vast dat in de praktijk van de RVP en van het RSVZ de mogelijkheid om afstand van terugvordering te doen voor behartenswaardige gevallen wel voorkomt, terwijl ze niet openstaat voor gepensioneerden van de Administratie der Pensioenen. Het CFO betreurt dit onderscheid waardoor de burgers op verschillende wijze worden behandeld naargelang zij al dan niet een pensioen van de openbare sector genieten. Opdat deze discrimina-

³⁹ Artikel 22, §2, a van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde, *B.S.*, 6 september 1995.

tie of onrechtvaardigheid zou opgeheven worden formuleert het CFO een algemene aanbeveling aan het Parlement (zie infra)⁴⁰.

Bij de bespreking van het Jaarverslag 1999 door de Commissie voor de verzoekschriften stelde deze voor om de opmerkingen, vaststellingen en aanbevelingen van de federale ombudsmannen betreffende de pensioendossiers beheerd door het Ministerie van Financiën ter bespreking voor te leggen aan de Commissie voor de Sociale Zaken, waar zij hangende zijn.

Wat de pensioendossiers betreft van gewezen onderwijspersoneelsleden die als gevolg van een te late doorzending van loopbaangegevens door de departementen van Onderwijs van de bevoegde gemeenschappen⁴¹ werden geblokkeerd, stelde de Commissie voor de Verzoekschriften voor om dit punt onder de aandacht van de bevoegde ministers te brengen. Dit voorstel is echter nog niet uitgevoerd.

Het CFO benadrukt dat door een betere informatieverstrekking aan de ambtenaren over de stelsels van verloven en loopbaanonderbreking er in een later stadium heel wat problemen kunnen worden vermeden, zowel met betrekking tot de pensioenrechten als met betrekking tot bepaalde andere rechten binnen de sociale zekerheid. In een dossier werd de verzoekster onvoldoende ingelicht over de gevolgen die een loopbaanonderbreking zou hebben op de berekening van haar pensioen. De verzoekster beweerde dat, indien zij de nodige inlichtingen destijds had ontvangen, zij geen loopbaanonderbreking had genomen. In dit verzoek tot bemiddeling vroeg het CFO aan de Administratie der Pensioenen om een billijke oplossing. Volgens deze laatste had de verzoekster echter de mogelijkheid om -mits storting van bijdragen- de gelijkstelling van de periode van loopbaanonderbreking met dienstactiviteit te bekomen. Op grond van deze overweging werd de door het CFO voorgestelde billijkheidsoplossing niet aanvaard door de administratie. Bovendien is de administratie van oordeel dat de pensioenwetgeving van openbare orde is en dat het beginsel van aequitas contra legem niet kan worden ingeroepen, dit in tegenstelling tot de tekst van de voorbereidende werken van de wet tot instelling van de federale ombudsmannen en het Huishoudelijk reglement, goedgekeurd door de Kamer en verschenen in het Belgisch Staatsblad. De algemene aanbeveling 97/12 met betrekking tot de fun-

⁴⁰ AA99/17, CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 127-128.

⁴¹ AA99/11, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 332.

damentele problematiek van de billijkheid, is nog niet onderzocht door de Kamer van volksvertegenwoordigers⁴².

B. De Administratie der Thesaurie

De van een ambtenaar uit de echt gescheiden persoon die aanspraak wenst te maken op de pensioenrechten van de ex-partner, dient maandelijks een levensbewijs (afgeleverd door de bevolkingsdienst van de gemeente van de ex-partner) door te zenden aan de Administratie der Thesaurie. Het CFO heeft aan de administratie medegedeeld dat het niet de burger is die deze informatie aan de overheid dient te geven en dat rechtstreekse informatie-doorstroming tussen de betrokken ministeries noodzakelijk is⁴³. De Administratie der Thesaurie heeft daarom contact opgenomen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken om deze problematiek te bespreken.

Het CFO zal de rechtstreekse informatieoverdracht tussen overheidsinstellingen die bijdraagt tot een kwalitatieve dienstverlening van de overheid aan de burgers blijven opvolgen. Het getuigt van behoorlijk bestuur dat de overheid, wanneer ze zelf vlot aan de inlichtingen kan geraken, de burgers niet verplicht om deze inlichtingen te verschaffen.

⁴² Zie eveneens supra, CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 72, waar dezelfde problematiek aan bod komt in het deel over de klachten inzake fiscale zaken.

⁴³ OA99/3, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 211.

3.8. Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

3.8.1. Cijfers

Tewerkstelling en Arbeid (zonder sociale parastatalen)	Aantal
Minister	10
Dienst van de collectieve arbeidsbetrekkingen	3
Inspectie van de sociale wetten	2
Administratie van de werkgelegenheid	1
Andere	3
TOTAAL	19

Taal	Aantal
Nederlands	14
Frans	5
TOTAAL	19

Fase	Aantal
Ontvangstmelding	8
Informatiefase	7
Opschorting	1
Afgesloten	3
TOTAAL	19

3.8.2. Vooraf

De meeste klachten die het CFO ontving hadden betrekking op de stopzetting van het systeem van de dienstencheques.

3.8.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

Het systeem van de dienstencheques voorzag een financiële tegemoetkoming van de overheid (ten belope van maximaal 40.000 BEF per kalenderjaar) voor binnenhuisschilder- en behangwerken. Het werd van kracht op 1 april 1999 voor een periode van minimum twee jaar⁴⁴. De minister van Tewerkstelling en Arbeid gaf echter opdracht om vanaf 1 augustus 1999 geen inschrijvingen voor het systeem van de dienstcheques meer te aanvaarden. Enkel de personen die als kandidaat-gebruiker van een dienstencheque ingeschreven waren vóór 1 augustus 1999 en die voor de eerste keer een dienstencheque hadden besteld of deze alsnog wilden bestel-

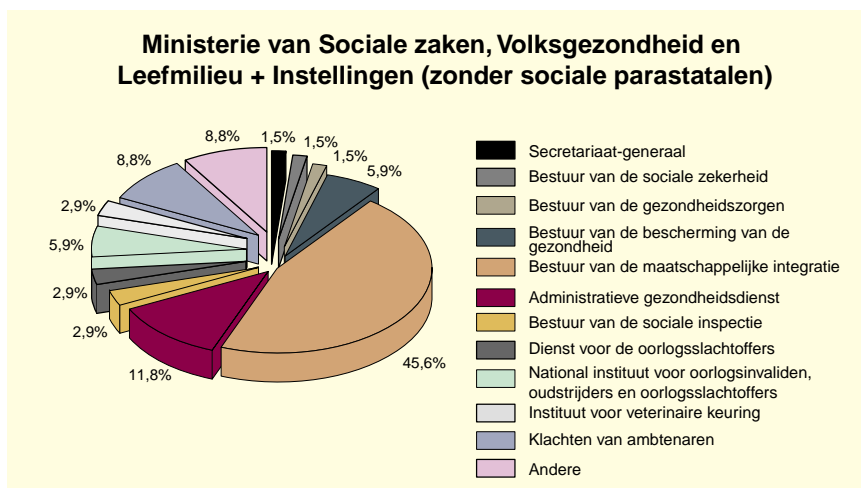
⁴⁴ Artikel 52 wet 26 maart 1999 betreffende het Belgisch actieplan voor de werkgelegenheid 1998 en houdende diverse bepalingen, *B.S.*, 1 april 1999.

len zouden nog een dienstencheque ontvangen. De meeste klachten werden ingediend door personen die niet ingeschreven waren vóór 1 augustus 1999 en die dus geen dienstencheque meer konden bestellen. Zij beklemtoonden dat ze zich misleid voelden door de informatie die bij de lancering van het systeem werd verspreid en met name de aankondiging dat het systeem ingevoerd werd voor een periode van minimum twee jaar. Sommigen waren reeds gebonden door een contract met een aannemer en hadden gerekend op een financiële tegemoetkoming van de overheid. Het CFO bracht de minister op de hoogte van deze klachten. De minister deelde mee dat het systeem werd afgeschaft wegens te weinig positieve weerslag op de werkgelegenheid en de strijd tegen het zwartwerk enerzijds en de hoge kostprijs anderzijds. Het CFO beoordeelt noch de opportuniteit van de afschaffing, noch de doeltreffendheid van het systeem van de dienstencheques. Het CFO stelt wel vast dat bij de beslissing tot stopzetting van het systeem de beginselen van behoorlijk bestuur niet werden gerespecteerd. De burger kan met reden stellen dat hij werd misleid door de overheid. De informatiebrochure over de dienstencheques vermeldt duidelijk dat het systeem ingevoerd werd voor een periode van minimum twee jaar. De burger mocht bij de planning van bepaalde schilder- of behangwerken terecht veronderstellen dat het systeem van de dienstencheques twee jaar van kracht zou blijven. Door de plotse stopzetting van het systeem (vier maanden na de invoering ervan) hebben enkel zij die zich onmiddellijk inschreven als kandidaat-gebruiker, ervan kunnen genieten. Gerechtaardigde verwachtingen van de burger werden niet gerespecteerd, wat een schending van het vertrouwensbeginsel inhoudt. De stopzetting leidde bovendien tot rechtsonzekerheid: het systeem van de dienstencheques werd in de praktijk afgeschaft, terwijl de wet en het koninklijk besluit die het systeem invoerden, van kracht bleven.

3.9. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

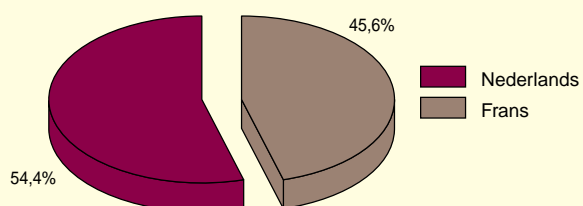
3.9.1. Cijfers

Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu + Instellingen (zonder sociale parastatalen)	Aantal
Secretariaat-generaal	1
Bestuur van de sociale zekerheid	1
Bestuur van de gezondheidszorgen	1
Bestuur van de bescherming van de gezondheid	4
Bestuur van de maatschappelijke integratie	31
Administratieve gezondheidsdienst	8
Bestuur van de sociale inspectie	2
Dienst voor de oorlogsslachtoffers	2
Nationaal instituut voor oorlogsinvaliden, oudstrijders en oorlogsslachtoffers	4
Instituut voor veterinaire keuring	2
Klachten van ambtenaren	6
Andere	6
TOTAAL	68



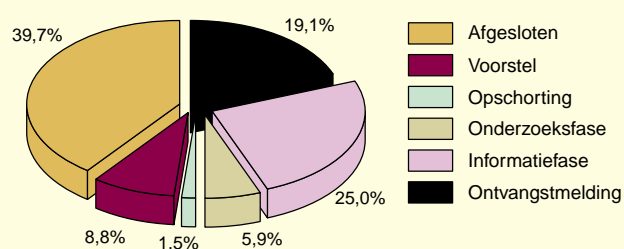
Taal	Aantal
Nederlands	37
Frans	31
TOTAAL	68

Ministerie van Sociale zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu + Instellingen (zonder sociale parastatalen), per taal



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	13
Informatiefase	17
Onderzoeksfase	4
Opschorting	1
Voorstel	6
Afgesloten	27
TOTAAL	68

Ministerie van Sociale zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu + Instellingen (zonder sociale parastatalen), per fase



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	13	overeenstemming met het recht	2
onbehoorlijk bestuur	10	motivering van bestuurshandelingen	1
geen oordeel	4	zorgvuldigheid : redelijke termijn	8
		zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	2
TOTAAL	27	TOTAAL	13

3.9.2. Vooraf

Het CFO ontving klachten aangaande volgende diensten van dit ministerie: het Bestuur van de bescherming van de gezondheid, het Bestuur van de maatschappelijke integratie en de Dienst voor de oorlogsslachtoffers. De klachten over de Orde van geneesheren worden eveneens in dit deel besproken, alhoewel de Orde structureel niet tot het ministerie mag gerekend worden.

3.9.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Bestuur van de bescherming van de gezondheid

Met betrekking tot de werking van de Farmaceutische Inspectie stelde het CFO andermaal vast dat de behandeling van de aanvragen tot vestiging of overbrenging van een apotheek lang aansleept. Voor de burgers kan dit verstrekkende gevolgen hebben, aangezien zij bij de aanvraag een locatie voor de apotheek moeten opgeven (in de praktijk betekent dit de aanschaf of het huren van een pand), terwijl over de toelating om op deze locatie een apotheek effectief uit te baten pas jaren nadien wordt beslist. Het CFO nam herhaaldelijk contact op met de administratie over deze problematiek. De achterstand bij de behandeling van de aanvragen zou volgens de administratie te wijten zijn aan een tekort aan personeel. Door de nieuwe opdrachten in verband met de registratie van de bestaande apotheken ingevolge het koninklijk besluit van 8 december 1999, vreest de administratie nog minder tijd te kunnen vrijmaken voor de behandeling van de aanvragen tot vestiging of overbrenging van een apotheek. Het probleem rijst vooral bij de Nederlandstalige afdeling van deze administratie welke een groter aantal aanvragen moet verwerken, terwijl het personeelsbestand vergelijkbaar is voor de beide taalrollen. Volgens de administratie is de voorziene budgettaire uitbreiding waarmee een aantal extra personeelsleden kunnen worden aangeworven niet van die aard

dat ze de bestaande achterstand kan wegwerken. Vermits de commissieleden, allen magistraten, ingevolge de gerechtelijke achterstand reeds overbelast zijn, komen de Vestigingscommissie en de Commissie van Beroep op onregelmatige wijze samen, waardoor de achterstand nog oploopt. Thans wachten nog aanvragen daterend uit 1991 op behandeling; volgens de administratie kan bijgevolg de opgelopen achterstand onmogelijk binnen afzienbare tijd ingehaald worden. Deze problematiek wordt door het CFO verder opgevolgd.

B. Bestuur van de maatschappelijke integratie

In het Jaarverslag 1999 heeft het CFO het Bestuur van de Maatschappelijke Integratie voorgesteld om de term "gehandicapte" uit achtung voor deze personen te vervangen door "persoon met een handicap". De administratie heeft dit voorstel gevolgd⁴⁵. Bijgevolg werden tal van formulieren en publicaties door de administratie aan de nieuwe terminologie aangepast. Het CFO verheugt zich erover dat de administratie oog heeft voor de impact van haar taalgebruik in de contacten met de betrokken personen en volgt de aanpassing van de formulieren aan de nieuwe terminologie verder op.

Een andere problematiek betreft de toepassing van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde, die een betere bescherming van de sociaal verzekerden beoogt. Een aantal beginselen van behoorlijk bestuur worden door het Handvest vastgelegd en zijn aldus afdwingbaar ten aanzien van de instellingen van sociale zekerheid. Artikel 3 van het Handvest bepaalt dat de sociaal verzekerde binnen 45 kalenderdagen nauwkeurig en volledig moet worden ingelicht over zijn aanvraag. Deze verplichting wordt echter niet steeds nageleefd. Het volgende dossier illustreert deze problematiek: in het concrete geval berustte de weigering van de uitkeringen door de administratie op het ongeschiktheidspercentage dat aan de verzoekster werd toegekend. In haar beslissing deelde de administratie aan de verzoekster mee dat de vermindering van haar verdienvermogen lager was dan 66 %, zonder evenwel de precieze ongeschiktheidsgraad te vermelden. De verzoekster vroeg aan de administratie om haar de precieze ongeschiktheidsgraad mee te delen. Aangezien zij echter van de administratie geen afdoend antwoord kreeg, wendde de ver-

⁴⁵ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 229.

zoekster zich tot het CFO. Er werd door de administratie aan het CFO meegedeeld dat in het kader van de nieuwe reglementering de precieze ongeschiktheidsgraad niet meer wordt vastgesteld. De verzoekster werd hierover echter niet ingelicht. Door geen nauwkeurige en volledige inlichtingen te geven en door buiten de opgelegde termijn te antwoorden schendt de administratie artikel 3 van het Handvest van de sociaal verzekerde. Volgens het CFO zouden heel wat sociaal verzekerden gespaard kunnen blijven van bijkomende stappen indien de administratie, in overeenstemming met het Handvest van de sociaal verzekerde, systematisch en binnen de opgelegde termijn een duidelijk en volledig antwoord zou geven.

Klachten ingediend door personeelsleden tegen het Bestuur voor de Maatschappelijke Integratie worden besproken in het deel Klachten van ambtenaren van het onderhavig jaarverslag (zie *infra*, p. 120 e.v.).

C. Dienst voor de Oorlogsslachtoffers

Ingevolge de heropening van de termijnen om het statuut van nationale erkentelijkheid aan te vragen, werd de administratie overstelpt met nieuwe aanvragen, waarvan de behandeling meerdere jaren in beslag zou nemen⁴⁶. Ingevolge een algemene aanbeveling van het CFO⁴⁷ werden reeds maatregelen op wetgevend en reglementair vlak getroffen waardoor bepaalde dossiers sneller kunnen worden behandeld. Nochtans worden nog regelmatig klachten over de lange behandelingsduur ingediend bij het CFO. In antwoord op de vaststellingen van het CFO⁴⁸ liet de minister van Sociale Zaken weten dat de werking van de Dienst voor de Oorlogsslachtoffers inderdaad nog voor verbetering vatbaar is en dat hij hiertoe de administratieve top zou raadplegen. Volgens het CFO maakt de hoge leeftijd van de aanvragers een snelle oplossing des te meer noodzakelijk. In een concreet dossier moest het CFO nochtans vaststellen dat de vertraging niet enkel de nieuwe aanvragen betreft. In het geval van de verzoeker werd het statuut van nationale erkentelijkheid reeds op 25 september 1997 toegekend. De hieraan verbonden uitkeringen werden evenwel niet aan de gerechtigde overgemaakt. Pas na de tussenkomst van het CFO, werd de beslissing genomen om de rente effectief toe te kennen en het

⁴⁶ CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 138 en CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 189.

⁴⁷ AA97/16, CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 191.

⁴⁸ CFO, *Jaarverslag 1999*, p.237.

dossier voor uitbetaling door te sturen naar de Nationale Kas voor de Oorlogspensioenen. Er konden geen redenen opgegeven worden waarom het dossier laattijdig werd behandeld, terwijl het eigenlijke onderzoek tot toekenning van het statuut twee jaar eerder werd afgesloten.

D. Orde van de geneesheren

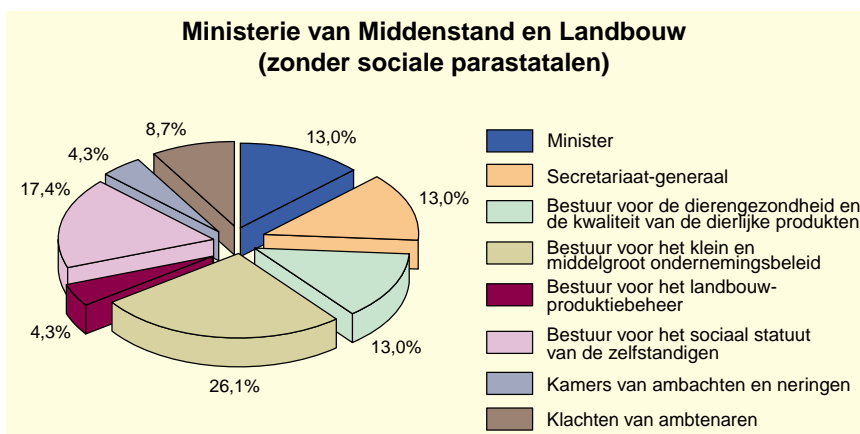
Bij de bespreking van het Jaarverslag 1999 van het CFO in de Commissie voor de Verzoekschriften, werd beslist de algemene aanbeveling in verband met het gebrek aan doorzichtigheid en oneigenlijk gebruik van het beroepsgeheim van de Orde van geneesheren⁴⁹ aan de Commissie voor de Volksgezondheid toe te sturen. Deze Commissie werd echter nog niet gevat voor het onderzoek van deze aanbeveling.

⁴⁹ AA99/13, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 333.

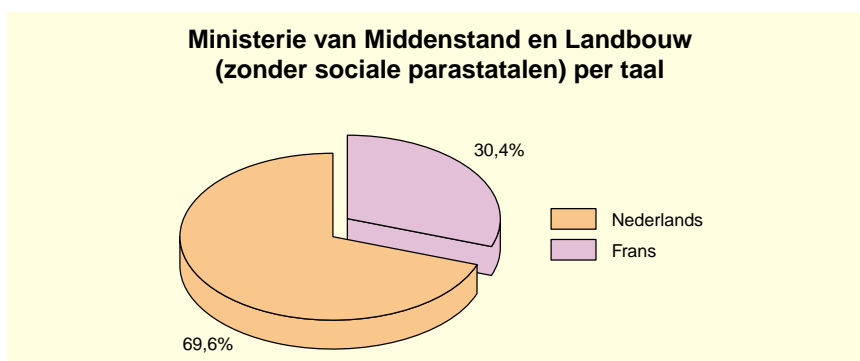
3.10. Ministerie van Middenstand en Landbouw

3.10.1. Cijfers

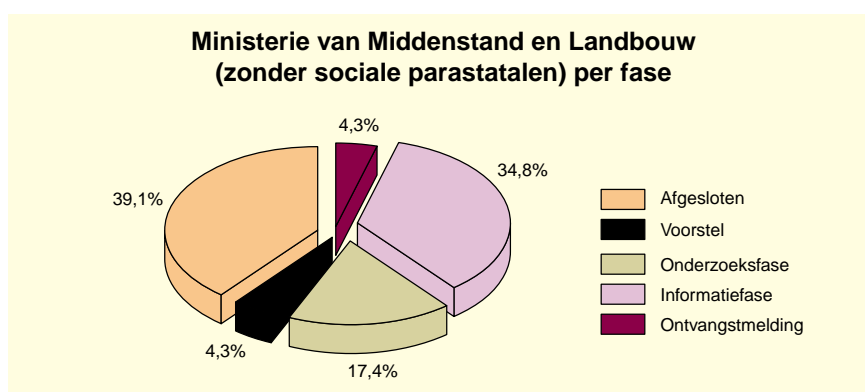
Middenstand en Landbouw (zonder sociale parastatalen)	Aantal
Minister	3
Secretariaat-generaal	3
Bestuur voor de diergezondheid en de kwaliteit van de dierlijke producten	3
Bestuur voor het klein en middelgroot ondernemingsbeleid	6
Bestuur voor het landbouwproductiebeheer	1
Bestuur voor het sociaal statuut van de zelfstandigen	4
Kamers van ambachten en neringen	1
Klachten van ambtenaren	2
TOTAAL	23



Taal	Aantal
Nederlands	16
Frans	7
TOTAAL	23



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	1
Informatiefase	8
Onderzoeksfase	4
Voorstel	1
Afgesloten	9
TOTAAL	23



3.10.2. Vooraf

In verband met het luik Landbouw kunnen we op dit ogenblik slechts één relevant dossier vermelden. Twee klachten van ambtenaren worden, zoals vermeld, besproken onder het punt 6, p. 120 e.v.

De meeste klachten die tegen dit ministerie geformuleerd werden, zijn klachten van zelfstandigen. Deze klachten hadden vooral betrekking op hun verplichtingen inzake de sociale zekerheid.

3.10.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Landbouwbeleid

Het dossier dat in het vorige jaarverslag⁵⁰ werd besproken in verband met de ontbinding van de Maatschappij van Onderlinge Bijstand werd eind 1999 afgesloten. Acht jaar na de indiening van het dossier bij de administratie nam de verzoeker contact op met het College met de vraag of de afhandeling van zijn dossier bij de administratie bespoedigd kon worden. Na verschillende schriftelijke

⁵⁰ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 241-242.

lijke en telefonische contacten met het ministerie werden de noodzakelijke documenten eindelijk ter beschikking gesteld van de verzoeker.

B. Middenstand

Klachten met betrekking tot het luik Middenstand hebben vooral betrekking op het Bestuur voor het Sociaal Statuut van de Zelfstandigen. Klachten van zelfstandigen gaan meestal over de toepassing van de algemene reglementering betreffende het sociaal statuut van zelfstandigen, over de bijdrageplicht of over de vaststelling en de inning van de bijdragen. De Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen is gedeeltelijk verantwoordelijk voor die klachten. Vaak zijn ook het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ) of de socialezekerheidsfondsen betrokken partij. Klachten tegen deze instanties worden daarom eveneens in dit hoofdstuk behandeld.⁵¹

1° De Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen

In vorige jaarverslagen werd reeds gesignaleerd dat de Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen in gebreke blijft op het vlak van de motivering van haar beslissingen en het vermelden van beroepsmogelijkheden en -termijnen⁵². De Commissie is zich bewust van dit probleem, maar wil zeker vermijden dat door het naleven van deze verplichtingen de behandelingstermijnen weer langer zouden worden.

Ook nu werden nieuwe klachten genoteerd waarin het gekende probleem aan de kaak gesteld werd. Het Bestuur voor het Sociaal Statuut van de Zelfstandigen heeft het College laten weten binnen de administratie een werkgroep op te richten in verband met het naleven van de motiveringsverplichting. In de loop van 2000 mogen nieuwe ontwikkelingen in dit dossier verwacht worden.

2° Klachten van zelfstandigen over socialezekerheidsverplichtingen

Bij de toepassing van de socialezekerheidsreglementering komen verschillende problemen tot uiting. In onderstaande klacht komen een aantal hiervan samen aan bod.

⁵¹ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 294 en CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 303.

⁵² CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 249 e.v.

Een maatschappelijk achtergesteld persoon werkt een paar uur per week als poetsvrouw. Ze draagt reclameblaadjes rond als bijverdienste: vroeger als werknemer, daarna als zelfstandige in bijberoep. In 1997 werd het drempelbedrag voor vrijstelling van socialezekerheidsbijdragen verlaagd en sloot de verzoekster zich aan bij een socialeverzekeringskas. Toen bleek pas dat het aantal uren dat de betrokkene presteerde in "hoofdberoep" niet voldoende waren om een zelfstandig bijberoep te kunnen uitoefenen. Met terugwerkende kracht moesten socialezekerheidsbijdragen voor een zelfstandige activiteit in hoofdberoep betaald worden voor de volledige periode van 10 jaar. De schuld liep op tot bijna 1 miljoen frank. Dit kon de betrokkene onmogelijk betalen.

De contacten tussen de verzoekster (via het OCMW) en de socialeverzekeringskas verliepen uiterst moeizaam. Voor een gedeelte van de bijdragen werd door de bevoegde Commissie vrijstelling verleend wegens de staat van behoefte van de verzoekster. Voor de oudere bijdragen kon dat niet omdat het verzoek na de wettelijke termijn van één jaar ingediend werd. Op de vraag tot oninvorderbaarverklaring van de verschuldigde bijdragen kwam geen antwoord. De verzoekster bleef aanmaningen tot betaling ontvangen. Toen het College van de federale ombudsmannen gecontacteerd werd, heeft het College bemiddeld in de contacten met de socialeverzekeringskas. Uiteindelijk werd duidelijke informatie verschaft en werden de schulden oninvorderbaar verklaard.

Vergelijkbaar met bovenstaande klacht werden tijdens dit werkjaar meerdere klachten ingediend waarin duidelijk tot uiting komt dat het statuut van zelfstandige in bijberoep vaak problematisch is. Het gaat dan over personen – vaak te goeder trouw – waarvan achteraf blijkt dat ze als zelfstandige in hoofdberoep beschouwd moeten worden, en als dusdanig bijdragen verschuldigd zijn. Voor zover de bijdragen betrekking hebben op het verleden, komen ze zelfs niet meer in aanmerking voor een beroep op de Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen. De behandeling van de meeste van deze klachten werd pas afgerond in 2000. Wij komen hier uiteraard op terug in het Jaarverslag 2000.

De berekeningswijze van de bijdragen blijft eveneens een heikel punt. De bijdragen worden berekend op het laatste fiscaal gekende inkomen, met een minimumkwartaalbijdrage. Meerdere klachten hebben dan ook betrekking op het bedrag van de bijdragen. De reglementering leidt in een aantal gevallen tot schrijnende toestanden waar de verschuldigde bijdragen helemaal niet in verhouding staan tot de inkomsten. Een zelfstandige in bijberoep kan zelfs

geen beroep doen op de Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen. In ons volgend jaarverslag zullen we hierop terugkomen.

In meerdere dossiers bleek ook de houding van socialezekerheidskassen aanleiding te geven tot klachten. De kassen zijn verantwoordelijk voor de inning van de socialezekerheidsbijdragen. Uit een aantal klachten blijkt dat bij de invordering van bijdragen soms weinig soepelheid opgebracht wordt, alhoewel er een aantal reglementaire mogelijkheden bestaan om zelfstandigen in financieel moeilijke omstandigheden enig soelaas te bieden. Bij een bepaalde klacht werd pas na de tussenkomst van het College juiste informatie verstrekt over aard en bedrag van de schulden en kon een afbetalingsregeling toegestaan worden, hoewel de verzoeker hier reeds eerder om verzocht had.

In nog andere klachten werd de verantwoordelijkheid van socialezekerheidskassen in vraag gesteld. In het Jaarverslag 2000 zal meer uitgebreid ingegaan worden op de vraag naar de gevolgen van beoordelingsfouten door de socialezekerheidskassen of van foutieve of laattijdige informatie die door hen verstrekt werd.

Het is alleszins zo dat de socialezekerheidsreglementering een complex gegeven is. Dat blijkt ook uit het dossier dat in het vorige jaarverslag besproken werd⁵³ in verband met verjaarde bijdragen. Het belang van correcte en volledige informatie op het niveau van de betrokken zelfstandigen kan niet onderschat worden. Nu bestaat er al meer duidelijkheid over de verschuldigde bijdragen voor een zelfstandige, want op de trimestriële afrekeningen wordt vermeld op basis van welk inkomen de bijdragen berekend werden.⁵⁴ Dit zou moeten toelaten dat voortaan klachten vermeden kunnen worden zoals die van een verzoeker waarvan de fiscale administratie niet het correcte inkomen had doorgegeven, zodat jaren later bleek dat de verzoeker tot dan toe onvoldoende bijdragen aangerekend waren.

Het RSVZ beslist over de verzekeringsplicht in verband met zelfstandige activiteiten en over de kwalificatie hoofdberoep/bijberoep. Eind 1999 werden enkele klachten over de onderwerping aan het sociaal statuut der zelfstandigen ingediend. Het behoort tot de algemene opdracht van het RSVZ om te waken over het stelsel. Het onderzoek van deze dossiers is nog niet volledig afgerond, maar het lijkt ons op dit moment toch al zo dat de reglementering hier op zeer rigide wijze wordt toegepast.

⁵³ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 305.

⁵⁴ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 249-250.

Andere klachten tegen het RSVZ hadden betrekking op de vennootschapsbijdrage. Een klacht werd eind 1999 afgesloten. Indien de vennootschapsbijdrage eerder opgevraagd was, had de onderneming bijkomende kosten kunnen vermijden. Blijkbaar had de betrokken dienst te kampen met een structurele achterstand, maar er zou ondertussen extra personeel zijn ingezet om de situatie recht te zetten.

3.10.4. Besluit en aanbevelingen

Met het Bestuur voor het Sociaal Statuut van de Zelfstandigen werd doorheen de behandelde dossiers een goede verstandhouding opgebouwd.

In individuele gevallen hebben socialezekerheidskassen een aantal mogelijkheden ter beschikking om de zelfstandigen tegemoet te komen. Het College wil er dan ook voor pleiten om in elk dossier alle elementen in overweging te nemen en de mogelijkheden te benutten die de reglementering biedt. Dergelijke handelwijze zou ook beter overeenstemmen met de geest van het Handvest van de sociale verzekerde.

3.11. Ministerie van Economische Zaken

3.11.1. Cijfers

Economische Zaken en Instellingen	Aantal
Minister	2
Bestuur economische inspectie	2
Proefbank voor vuurwapens	1
Controledienst voor de verzekeringen	1
TOTAAL	6

Taal	Aantal
Nederlands	3
Frans	3
TOTAAL	6

Fase	Aantal
Ontvangstmelding	1
Informatiefase	2
Afgesloten	3
TOTAAL	6

3.11.2. Vooraf

Hiervoor verwijzen we naar het vorige jaarverslag⁵⁵.

3.11.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

Een verzoeker diende een klacht in nadat het Bestuur Economische Inspectie bij de behandeling van zijn klacht tegen zijn verzekeringsmaatschappij zijn identiteit had bekendgemaakt. Hij wou via onze tussenkomst de verantwoordelijkheden van de administratie laten vaststellen zodat hij een schadevergoeding zou kunnen vorderen als hij in de toekomst schade zou ondervinden omdat de betrokken ambtenaar zijn identiteit had blootgegeven. Het College is niet ingegaan op dat gedeelte van de klacht dat trouwens eerder thuishoort binnen een juridische procedure. Wel heeft het College bij het bestuur geïnformeerd of maatregelen voorzien zijn om bij het behandelen van klachten de identiteit van de verzekerden te beschermen. Het ministerie heeft het College verzekerd dat de identiteit enkel wordt vermeld wanneer dit echt noodzakelijk is

⁵⁵ CFO, Jaarverslag 1999, p. 254.

om de klacht adequaat te kunnen afhandelen. Aan de administratie werd gevraagd om in de toekomst in dergelijke gevallen de betrokken verzekerden te raadplegen vóór hun identiteit wordt vrij gegeven.

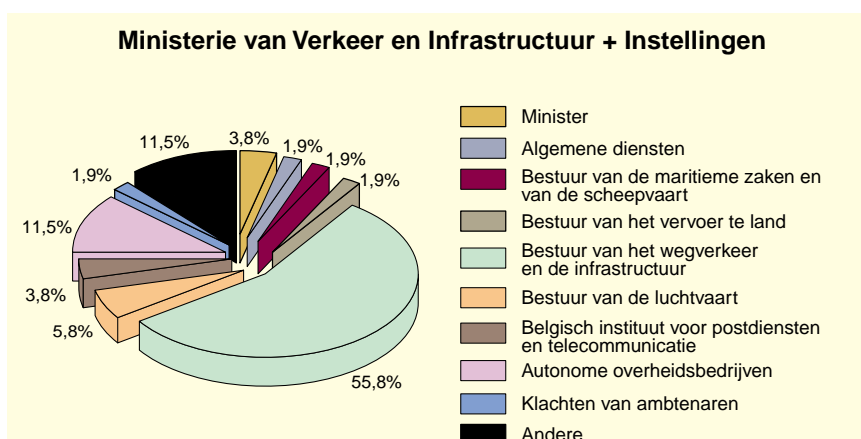
3.11.4. Besluiten en aanbevelingen

Er werden geen officiële aanbevelingen gericht aan dit departement.

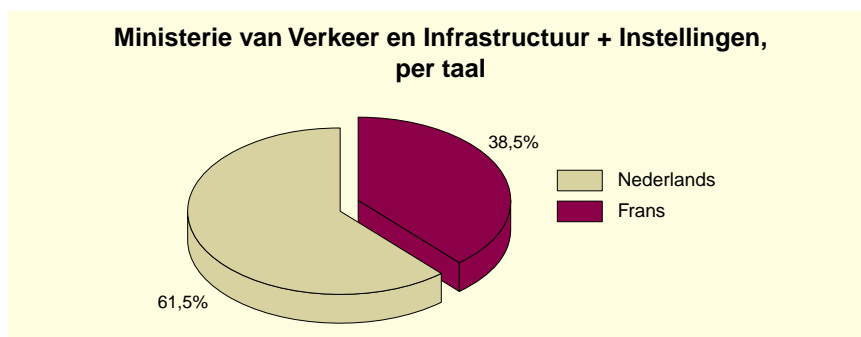
3.12. Ministerie van Verkeer en Infrastructuur

3.12.1. Cijfers

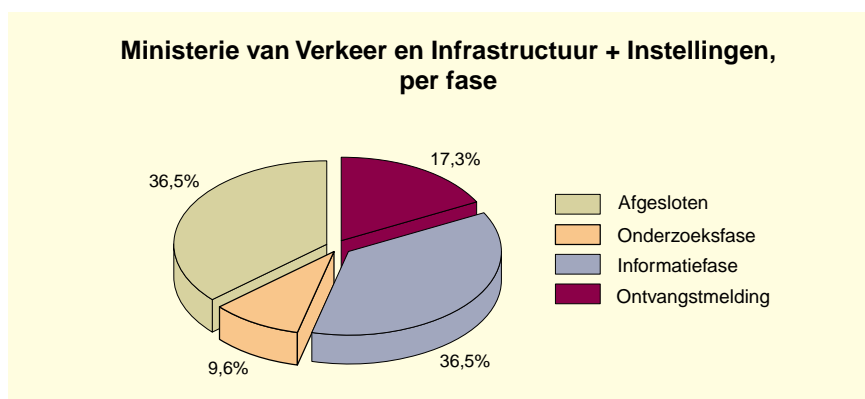
Verkeer en Infrastructuur + Instellingen	Aantal
Minister	2
Algemene diensten	1
Bestuur van de maritieme zaken en van de scheepvaart	1
Bestuur van het vervoer te land	1
Bestuur van het wegverkeer en de infrastructuur	29
Bestuur van de luchtvaart	3
Belgisch instituut voor postdiensten en telecommunicatie	2
Autonome overheidsbedrijven	6
Klachten van ambtenaren	1
Andere	6
TOTAAL	52



Taal	Aantal
Nederlands	32
Frans	20
TOTAAL	52



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	9
Informatiefase	19
Onderzoeksfase	5
Afgesloten	19
TOTAAL	52



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	7	zorgvuldigheid : redelijke termijn	1
onbehoorlijk bestuur	4	zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	2
geen oordeel	8	zorgvuldigheid : behoorlijke ontvangst	1
TOTAAL	19	TOTAAL	4

3.12.2. Vooraf

Naast de problemen die we reeds in vorige jaarverslagen bespraken, kwamen in het najaar van 1999, nog een aantal nieuwe problemen tot uiting.

3.12.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Bestuur van Wegverkeer en Infrastructuur

1^o) Dienst Veiligheid

In het vorig jaarverslag⁵⁶ werd reeds gewezen op de complexiteit van de procedure tot omruiling van vreemde rijbewijzen. Het Parlement werd hierop attent gemaakt.⁵⁷ Een vereenvoudiging van de bestaande reglementering is nog niet in zicht. De algemene aanbeveling geldt dus nog steeds.

Ook voor de betrokken overheden is de toepassing van de reglementering niet altijd duidelijk. Een omzendbrief ter verduidelijking was in het verleden onder andere bezorgd aan de gemeentebesturen, die in eerste instantie de echtheid van de rijbewijzen dienen na te gaan. In het najaar van 1999 toonde de volgende klacht aan dat dit echter niet volstaat.

Een verzoekster had een Belgisch rijbewijs ontvangen op basis van haar Argentijns internationaal rijbewijs. 17 jaar later bleek dat ze dit Belgisch rijbewijs nooit had mogen ontvangen. Het Belgisch rijbewijs werd ingetrokken. De verzoekster vond dit onrechtvaardig en in strijd met het vertrouwensbeginsel, maar ze legde toch de nodige examens af om zo snel mogelijk een nieuw rijbewijs te krijgen. Toen ze hiervoor geslaagd was, wou ze haar rijbewijs afhalen. De gemeentelijke politie weigerde een Belgisch rijbewijs af te geven indien ze haar Argentijns rijbewijs niet inleverde, hoewel de reglementering dit niet vereiste - de verzoekster had immers haar rijexamen afgelegd. De gemeentepolitie paste, naar eigen zeggen, enkel de reglementering toe. Na onze tussenkomst heeft de verzoekster zonder verdere problemen haar nieuw Belgisch rijbewijs ontvangen.

Wanneer burgers ons contacteren in verband met de moeizame omruiling van een buitenlands rijbewijs, leidt meer uitleg over de procedures vaak tot meer begrip en minder ergernis. Toch blijft het

⁵⁶ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 261-266.

⁵⁷ AA99/14, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 333-334.

duidelijk dat er nood is aan een vereenvoudiging van de reglementering, zoals benadrukt in onze algemene aanbeveling.

2°) *Dienst Wegverkeer*

Directie Inschrijving Voertuigen (DIV)

Een aantal verzoekers signaleerde ons problemen met de DIV in verband met de ontvangst van documenten. Dergelijke klachten hadden zowel betrekking op documenten verstuurd naar de DIV, zoals een aanvraag tot inschrijving, als op documenten verstuurd door de DIV, zoals een inschrijvingsbewijs. Andere klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid van de provinciale DIV-antennes en over de geschillenbehandeling door deze gedecentraliseerde diensten. De behandeling van deze klachten werd nog niet afgerond. We komen hierop terug in ons volgend jaarverslag.

B. Algemene diensten

Het College ontving twee klachten over de werking van het Rampenfonds. De dienst Rampenschade staat los van het Rampenfonds en maakt deel uit van de algemene diensten van het Ministerie van Verkeer en Infrastructuur. Aanvragen tot schadevergoeding moeten ingediend worden bij de provinciale diensten. Indien de verzoeker aan alle voorwaarden voldoet, wordt bij beslissing van de gouverneur een schadevergoeding toegekend. De dossiers worden vervolgens voor uitbetaling overgemaakt aan de federale dienst Rampenschade. De schadedossiers worden daar nogmaals onderzocht. Er kunnen bijkomende inlichtingen gevraagd worden en, desgevallend, kan aan de gouverneur gevraagd worden om de vergoedingsbeslissing te herzien. Provinciale diensten en de federale dienst werken samen voor de afhandeling van de schadedossiers. Het is het Rampenfonds dat in voorkomend geval de vergoeding uitkeert.

Eén klacht had enkel betrekking op een provinciale dienst Rampenschade. Deze had een materiële vergissing begaan, maar die bleef verder zonder gevolgen voor de verzoeker. Het tweede dossier had essentieel betrekking op de wijze waarop provinciale en federale administraties samen de dossiers behandelen. Het College werd gecontacteerd door een verzoeker aan wie bij beslissing van de gouverneur een schadevergoeding was toegekend. De federale administratie zou de schadevergoeding uitbetalen. Enige maanden later werd echter een nieuwe beslissing betekend die de verzoeker

geen schadevergoeding meer toekende. Alhoewel de benadeelden uitgebreid ingelicht werden over de procedures op het provinciale niveau, gaf de provincie geen informatie over het feit dat de federale administratie het dossier opnieuw kon onderzoeken. Na tussenkoms van het College heeft de provincie de verstrekte informatie in die zin vervolledigd. Op het federale niveau worden benadeelden er voortaan systematisch van verwittigd als een herzieningsprocedure wordt ingezet. Tevens heeft de federale dienst Rampenschade zich geëngageerd om een beter doorverwijzingsstelsel uit te werken zodat telefonische vragen om inlichtingen beter behandeld worden.

C. De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

In het vorige jaarverslag werd een klacht vermeld over radiostoringen, veroorzaakt door treinverkeer⁵⁸. De NMBS erkende het probleem en beloofde er wat aan te doen. Alhoewel de zaak door de NMBS werd onderzocht, is het probleem nog steeds niet opgelost. In 2000 werd daarom het dossier voorgelegd aan de afgevaardigd beheerder. De klacht zal verder behandeld worden in het volgende jaarverslag.

Ten aanzien van de NMBS werden nog twee klachten geformuleerd in verband met de dienstverlening op vlak van de ziekteverzekering. NMBS-personeelsleden zijn immers (op enkele uitzonderingen na) verplicht aangesloten bij de Kas der Geneeskundige Zorgen van de NMBS (KGZ); zij beschikken terzake niet over enige keuzemogelijkheid. Voor wat de verplichte ziekteverzekering betreft, treedt de KGZ voor NMBS-personeelsleden op als mutualiteit. Daarnaast zijn ze verplicht aangesloten bij de Kas der Sociale Solidariteit (KSS). Eén klacht had betrekking op de dienstverlening en de informatie verstrekt door de KSS. De andere klacht werd ingediend door de weduwe van een gepensioneerd spoorwegambte. Door haar verblijf in het buitenland kan zij niet meer (of slechts in zeer beperkte mate) genieten van de prestaties sociale solidariteit. Toch moeten nog steeds de volledige bijdragen betaald worden.

In verband met het dossier van de treinconducteur⁵⁹ naar aanleiding waarvan het College een officiële aanbeveling⁶⁰ richtte naar

⁵⁸ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 275.

⁵⁹ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 275-276.

⁶⁰ OA98/4, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 275.

de NMBS, merken we op dat de minister van Mobiliteit en Vervoer met belangstelling kennis heeft genomen van deze officiële aanbeveling en de regeringscommissaris ondervraagd heeft over de houding van de NMBS in dit dossier.

D. Telecommunicatie

Een verzoekster deed een beroep op de federale ombudsman omdat ze geen antwoord ontving van de voorganger van de huidige minister bevoegd voor telecommunicatie. De minister kon haar niet sneller antwoorden omdat Belgacom Mobile verkeerde informatie had overgemaakt aan het kabinet en dit bovendien buiten elke redelijke termijn. Daarom heeft het College trouwens besloten tot onbehoorlijk bestuur door Belgacom Mobile. Het College heeft vastgesteld dat de betrokkene in haar brieven aan de minister een nogal agressief taalgebruik hanteerde. Bovendien heeft de minister later namens Belgacom Mobile zijn excuses aangeboden voor hun laattijdig antwoord. Naar aanleiding van dit dossier wijzen we er nogmaals op dat de burger niet alleen rechten heeft ten aanzien van een administratie, maar ook plichten. Het hoffelijkheidsbeginsel werkt in twee richtingen. Dit wordt trouwens uitdrukkelijk zo vermeld in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten.

3.12.4. Besluiten en aanbevelingen

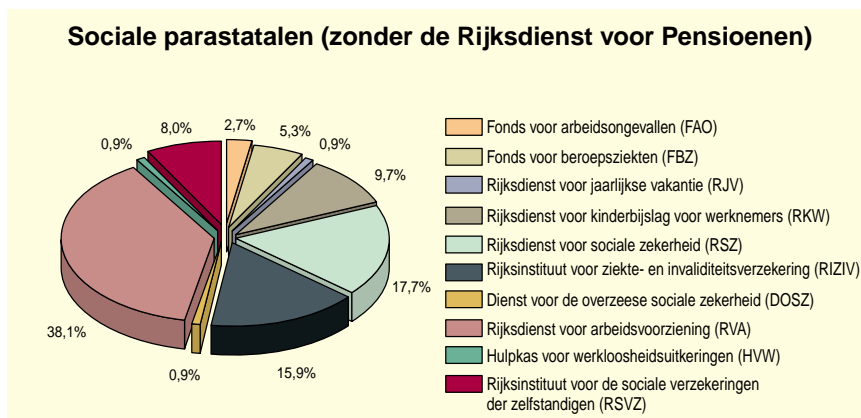
Eind 1999 werden geen officiële aanbevelingen meer geformuleerd ten aanzien van dit departement. Wij benadrukken wel nogmaals de algemene aanbeveling 99/14 in verband met de reglementering van de omruiling van de vreemde rijbewijzen; zij blijft nog steeds actueel. Wij betreuren tevens dat de NMBS geen gevolg heeft willen geven aan onze officiële aanbeveling 98/4.

4. De parastatalen

4.1. De sociale parastatalen

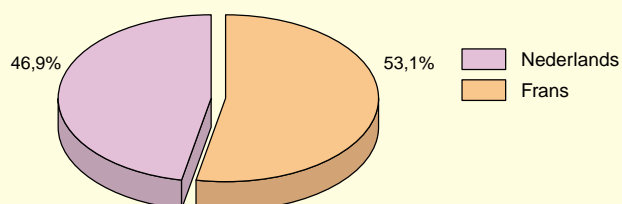
4.1.1. Cijfers

Sociale parastatalen (zonder Rijksdienst voor pensioenen)	Aantal
Fonds voor arbeidsongevallen (FAO)	3
Fonds voor beroepsziekten (FBZ)	6
Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RJV)	1
Rijksdienst voor kinderbijslag voor werknemers (RKW)	11
Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)	20
Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV)	18
Dienst voor de overzeese sociale zekerheid (DOSZ)	1
Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA)	43
Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW)	1
Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ)	9
TOTAAL	113



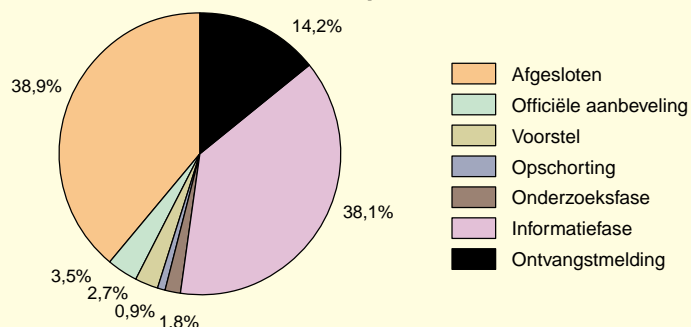
Taal	Aantal
Nederlands	53
Frans	60
TOTAAL	113

Sociale parastatalen (zonder Rijksdienst voor Pensioenen), per taal



Fase	Aantal
Ontvangstmelding	16
Informatiefase	43
Onderzoeksfase	2
Opschorting	1
Voorstel	3
Officiële aanbeveling	4
Afgesloten	44
TOTAAL	113

Sociale Parastatalen (zonder Rijksdienst voor Pensioenen), per fase



Evaluatie van de afgesloten dossiers	Aantal	Onbehoorlijk bestuur volgens criteria	
behoorlijk bestuur	15	overeenstemming met het recht	3
onbehoorlijk bestuur	10	motivering van bestuurs- handelingen	1
toepassing van de billijkheid	1	rechtszekerheid en gerecht- vaardigd vertrouwen	3
geen oordeel	18	zorgvuldigheid : redelijke termijn	2
		zorgvuldigheid : actieve en passieve informatie	2
		zorgvuldigheid : behoorlijke ontvangst	1
TOTAAL	44	TOTAAL	12

4.1.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

1^o) Vooraf

De officiële aanbeveling over de weigering van het recht op een wachtuitkering voor Belgische jongeren die hun middelbaar onderwijs buiten België genoten⁶¹, wordt nog door de administratie onderzocht. Een definitieve oplossing werd tijdens het tijdsbestek van dit jaarverslag echter nog niet uitgewerkt, terwijl de problematiek voor de betrokken Belgische jongeren nog steeds actueel is.

Met betrekking tot de officiële aanbeveling over de vereiste die wordt opgelegd aan de bruggepensioneerde werklozen om een verblijfplaats in België te hebben⁶², zijn er contacten gelegd met de administratie, die deze kwestie verder onderzoekt. Bij het opstellen van dit jaarverslag werd vernomen dat het onderzoek dat de administratie hieraan wijdde, resulteerde in een nota die zou voorgelegd worden aan het Beheerscomité. Het College van de federale ombudsmannen (CFO) volgt dit van nabij verder op.

⁶¹ OA98/1, CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 234 e.v.

⁶² OA98/6, CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 235 e.v.

De klachten die het CFO ontving over de stopzetting van het systeem van de dienstencheques worden besproken in het deel gewijd aan het ministerie van Tewerkstelling en Arbeid (zie supra, p. 85-86).

2°) *Bespreking van de meest opmerkelijke klachten*

Inzake de verbetering van de uitwisseling van informatie tussen de overheidsinstellingen, vestigt het CFO opnieuw de aandacht op de nefaste gevolgen voor de burger van een niet-geautomatiseerde overdracht van gegevens. In concreto ontstond een betwisting rond het al dan niet ingediend zijn bij de RVA van de banenkaart die wordt afgeleverd om vermindering van sociale zekerheidsbijdragen te verkrijgen in het kader van de maatregelen genomen ter bevordering van de tewerkstelling. In dit concrete dossier kon het CFO niet uitmaken of de banenkaart al dan niet bij de administratie is verloren gegaan. In zijn Jaarverslag 1998, vestigde het CFO reeds de aandacht op het recht voor bestuurden een attest te ontvangen, onder één of andere vorm, dat bewijst dat zij bepaalde stukken aan de administratie hebben bezorgd⁶³. De Commissie voor de Verzoekschriften heeft de algemene aanbeveling van het College overgenomen en gevraagd dat de Kamer de minister zou verzoeken de nodige maatregelen te nemen⁶⁴. Deze aangelegenheid is nog steeds hangende. Het CFO is van oordeel dat een geautomatiseerde gegevensuitwisseling, in een aantal gevallen, de indiening van documenten door de burger zou overbodig maken en tegelijk de controle van de RSZ zou bespoedigen⁶⁵. Alhoewel er een project werd opgestart om de gegevensoverdracht tussen de RVA en de RSZ via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid te doen verlopen, werd de verderzetting ervan een tijd in vraag gesteld. Bij het opstellen van dit jaarverslag vernam het CFO dat er opnieuw contacten zijn gelegd tussen de parastatalen om het project te hervatten.

In het Jaarverslag 1999 meldde het CFO dat het dossier van een verzoeker met de Algerijnse nationaliteit⁶⁶ verder zou opgevolgd worden. Dit dossier handelde over de toelaatbaarheid tot de werkloosheidsuitkeringen maar werd zonder gevolg afgesloten bij gebrek aan elementen die de stelling van de verzoeker bevestigden.

⁶³ AA98/2, CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 269-270.

⁶⁴ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 336.

⁶⁵ CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 242; *Jaarverslag 1999*, p. 291; *Jaarverslag 1999/1*, p. 111-112.

⁶⁶ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 282.

B. Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)

In het Jaarverslag 1999 vestigde het CFO opnieuw de aandacht op zijn aanbeveling uitgebracht in het Jaarverslag 1997⁶⁷. Een voorontwerp van wet inzake de sluiting van ondernemingen, uitgewerkt door de Nationale Arbeidsraad, zou een oplossing brengen voor de lange behandelingsduur. Bij het opstellen van dit jaarverslag was het voorontwerp van de nieuwe wet voor advies ingediend bij de Raad van State.

C. Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)

De lange behandelingsduur van de aanvragen tot erkenning van een beroepsziekte maakte gedurende dit werkingsjaar opnieuw het voorwerp uit van een klacht bij het CFO. Wanneer het slachtoffer van een beroepsziekte een ambtenaar van een gemeentelijke of provinciale overheid is, treedt het FBZ enkel op als medisch en juridisch expert. Het resultaat van de bevindingen van het FBZ wordt in deze gevallen doorgestuurd aan de overheid die de werkgever is van het slachtoffer. De uiteindelijke beslissing met betrekking tot de vergoeding van het slachtoffer wordt door de werkgever genomen. In dit dossier nam het FBZ meer dan één jaar na de aanvraag de medische en juridische besluiten. Deze besluiten werden - mits tussenkomst van het CFO - uiteindelijk doorgezonden aan de werkgever, die vervolgens de vergoedingen kon betalen aan de weduwe van het slachtoffer. Het CFO stelde in dit dossier vast dat niet alleen de aanvraag een langdurige behandeling vergt, maar dat ook de doorzending naar de werkgever stroef verloopt. De termijn van vier maanden waarin volgens het Handvest van de sociaal verzekerde een beslissing moet worden genomen, werd door de administratie niet nageleefd. Een doeltreffende behandeling van het dossier had de nabestaanden bijkomend leed bespaard. De problematiek van de lange behandelingsduur van de aanvragen tot erkenning als beroepsziekte, die op menselijk vlak verstrekende gevolgen kan hebben, zal door het CFO opgevolgd worden.

D. Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

In het kader van de maatregelen ter bevordering van de werkgelegenheid die een vermindering van de sociale lasten inhouden, voert de RSZ controles uit naar het al dan niet geoorloofd karakter

⁶⁷ AA97/13, CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 190.

van de op de werkgeversbijdragen in rekening gebrachte vermindering⁶⁸. Ingevolge de behandelingsduur van deze controles door de RSZ, kunnen de bijdrageopslagen en verwijlintresten voor de werkgevers gevoelig oplopen. Deze administratieve sancties kunnen door de RSZ immers pas opgelegd worden op het ogenblik dat het wijzigingsbericht aan de werkgever wordt toegestuurd, dus nadat de controle is afgerond. Hoe langer de controle duurt, hoe hoger het bedrag van de sancties oploopt. Met betrekking tot de eventuele rationalisering van de controle door de RSZ verwijzen we naar het deel over de RVA in verband met de geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen de overheidsinstellingen⁶⁹. De problematiek van de lange duurtijd van de RSZ-controles, alsook de automatische gegevensuitwisseling worden door het CFO opgevolgd.

Bij de behandeling van een concrete klacht stelde het CFO vast dat de administratie aan de werkgever een regularisatiebericht verstuurde met als enige bedoeling de verjaringstermijn te stuiten. De controle was immers nog niet beëindigd op het ogenblik dat de verjaringstermijn voor de invordering van de bijdragen afliep. Om de invordering van eventueel verschuldigde bijdragen veilig te stellen, verzond de administratie dus een regularisatiebericht tezamen met een aanmaning tot onmiddellijke betaling van de bijdragen, terwijl de verschuldigdheid hiervan niet vaststond. Bovendien betrof het de regularisatie van bijdragen op kostenvergoedingen die in het verleden steeds vrijgesteld waren. De duurtijd van de controle wordt op deze manier door de administratie gerekt middels de stuiting van de verjaringstermijn. De rechtszekerheid en het vertrouwen van de burger in de administratie worden hierdoor geschonden.

E. Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

In het Jaarverslag 1999⁷⁰ werd een dichotomie vastgesteld inzake de toekenningsvoorwaarden voor in het buitenland verblijvende personen inzake enerzijds de onderbrekingsuitkeringen en anderzijds de kinderbijslag. De onderbrekingsuitkeringen kunnen genoten worden door de personen die hun echtgeno(o)te volgen die om beroepsredenen in het buitenland verblijft, terwijl de kinderbijslag wordt teruggevorderd zodra de kinderen in het buitenland worden opgevoed. Alhoewel de minister op deze laatste regel een af-

⁶⁸ CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 241.

⁶⁹ CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 110.

⁷⁰ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 293.

wijking kan toestaan voor behartenswaardige gevallen, werd ze aan verzoekster geweigerd. Het CFO stelde de gebrekkige motivatie van deze beslissing vast. De minister verklaarde de beslissingen in de toekomst uitdrukkelijk te zullen motiveren. Bij dezelfde gelegenheid deelde hij mee dat de afwijking in casu geweigerd werd aangezien uit het dossier bleek dat het verblijf van de kinderen met hun ouders in het buitenland van onbepaalde duur is. De minister deelde overigens mee dat voor kinderen van werknemers in België die tijdelijk hun studie voortzetten buiten de Europese Unie, de afwijking steeds wordt toegestaan.

Met betrekking tot het recht op gelijke behandeling van gezinnen waarvan de partners van hetzelfde geslacht zijn, ontving het CFO een klacht inzake het recht op kinderbijslag van twee vrouwen die samenwonen en elk twee kinderen hebben. Voor de berekening van de kinderbijslag kan de groepering van kinderen enkel indien twee personen van een verschillend geslacht een huishouden vormen (artikel 42 van de samengeordende wetten van 19 december 1939 betreffende de kinderbijslag voor loonarbeiders). Aangezien in het concrete geval het huishouden bestond uit twee personen van hetzelfde geslacht konden de kinderen niet gegroepeerd worden. De verzoeksters voelden zich ongelijk behandeld ten opzichte van personen van een verschillend geslacht die een huishouden vormen. Het CFO is van oordeel dat deze verschillende behandeling inderdaad vragen doet rijzen. De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers kon echter geen onbehoorlijk bestuur verweten worden omdat zij de reglementering die op dat ogenblik van kracht was toepaste. Het CFO deelde de verzoeksters wel mee dat op 29 november 1999 een wetsvoorstel werd ingediend dat ertoe strekte het betrokken artikel 42 te wijzigen en de voorwaarde van verschillend geslacht te schrappen⁷¹.

F. Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

De klachten over het RSVZ worden in dit verslag besproken bij de klachten over het Bestuur voor het Sociaal Statuut van de Zelfstandigen van het Ministerie van Middenstand en Landbouw⁷² (zie supra).

⁷¹ Wetsvoorstel tot wijziging van de artikelen 42 en 51 van de samengeordende wetten van 19 december 1939 betreffende de kinderbijslag voor loonarbeiders, *Gedr. St.*, Kamer, 1999-2000, nr. 0289/001. Dit wetsvoorstel werd in de loop van het jaar 2000 door het parlement goedgekeurd : wet van 14 mei 2000, *B.S.*, 30 juni 2000).

⁷² CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 95-98.

G. *Rijksinstituut voor Ziekte-en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)*

In het Jaarverslag 1999 bespraken we de klacht van een geneesheer over de weigering van het RIZIV om zijn erkenning als geaccrediteerd geneesheer met terugwerkende kracht toe te kennen⁷³. In het verleden werd de accrediteringsaanvraag van verzoeker niet ingewilligd wegens onvoldoende activiteiten in het kader van de Belgische ziekte- en invaliditeitsverzekering, de verzoeker werkte namelijk gedeeltelijk in Nederland. In de prejudiciële arresten Decker en Kohll van 28 april 1998 verduidelijkte het Europees Hof van Justitie de principes van het vrij verkeer van goederen en diensten. Hoewel deze arresten handelen over het recht op terugbetaling van geneeskundige verzorging in het buitenland, besliste het RIZIV om naar aanleiding van deze arresten ook haar standpunt in verband met de accreditering te wijzigen : voortaan zou voor het bepalen van de activiteitsdrempel ook rekening gehouden worden met prestaties in het buitenland.

Deze koerswijziging in de administratieve rechtspraak van het RIZIV betekende voor de betrokken geneesheer dat hij voor de toekomst erkend kon worden als geaccrediteerd geneesheer. Zijn aanvraag om met terugwerkende kracht als geaccrediteerd geneesheer erkend te worden werd echter geweigerd. Het RIZIV stelde dat de onderhavige Europese rechtspraak beschouwd moest worden als een nieuw gegeven in het Belgisch accrediteringssysteem waarmee slechts rekening gehouden kon worden vanaf de uitspraak door het Hof. Een tweede argument van het RIZIV was dat de accrediteringsregels voorzien dat een accreditering ingaat de eerste dag van de maand die volgt op de goedkeuring van de accreditering.

Het CFO hecht vanuit zijn opdracht veel belang aan een correcte toepassing van het recht – waaronder het Europese - en is van mening dat de accrediteringsaanvraag van verzoeker ook ingewilligd had kunnen worden vóór de prejudiciële arresten van 28 april 1998. Het principe van het vrij verkeer van diensten werd immers van meet af aan in het Europees verdrag ingeschreven. Hoewel het RIZIV de mening van het CFO niet deelt, werd toch beslist de accreditering van de betrokken geneesheer met terugwerkende kracht toe te kennen.

⁷³ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 295.

In een ander dossier vroeg het CFO aan het RIZIV een oplossing op grond van de billijkheid. Het betrof een twaalfjarig meisje dat als gevolg van een uiterst zeldzame ziekte - een ongeneeslijke vorm van zwaarlijvigheid - absoluut een aangepaste rolstoel nodig had. Aangezien de wetgeving niet voorzorg in de terugbetaling van een rolstoel bij zwaarlijvigheid, weigerde het RIZIV hiervoor een financiële tegemoetkoming toe te staan. De uitzonderlijke situatie van het meisje, dat leed aan een ziekelijke zwaarlijvigheid waardoor zij op de leeftijd van twaalf jaar reeds meer dan 200 kilo woog, heeft het CFO ertoe bewogen om bij het RIZIV tussen te komen op grond van de billijkheid. De toekenning van een aangepaste rolstoel zou het leed van het meisje en de dramatische omstandigheden waardoor ze veroordeeld is tot immobiliteit, verzachten. Het College van geneesheren-directeuren heeft ons gemeld dat het de aanvraag opnieuw had onderzocht en dat het RIZIV de aankoop van de rolstoel zou vergoeden. Volgens het RIZIV voldeed het meisje dan wel aan de medische voorwaarden voor de tegemoetkoming. Het meisje heeft de rolstoel uiteindelijk gekregen. Op het tijdstip dat de rolstoel geleverd werd, was deze echter niet meer aangepast aan het gewicht en de lichaamsbouw van het meisje. Het CFO betreurt ten zeerste dat de praktische uitvoering van de beslissing vertragend heeft opgelopen. Op vraag van de moeder en gelet op de vergevorderde ontwikkeling van de ziekte heeft het CFO het dossier afgesloten. Het meisje is inmiddels overleden.

*H. De sociale parastatalen betrokken bij de pensioendossiers
(RVP –RSVZ –DOSZ)*

1^o) Vooraf

De klachten betreffende de pensioenen ten laste van de Thesaurie werden behandeld onder het deel gewijd aan het Ministerie van Financiën (zie supra, p. 81 e.v.) van dit jaarverslag. We herinneren eraan dat de dossiers die sinds 1 juni 1999 bij het CFO ingediend werden, doorgestuurd werden naar de Ombudsdienst Pensioenen die bij de administratie opgericht werd. Het CFO behandelt de verzoekschriften die het vóór deze datum ontving. De klachten die het gewaarborgd inkomen voor bejaarden betreffen, worden echter door de Ombudsdienst Pensioenen naar het CFO, dat hiervoor bevoegd blijft, doorverwezen. Het gewaarborgd inkomen voor bejaarden is immers geen wettelijk pensioen. Het wordt toegekend aan personen die onder geen pensioenstelsel vallen of slechts een zeer klein pensioen hebben. Men hoeft dus niet aangesloten te zijn

geweest bij een stelsel of bijdragen betaald te hebben om in aanmerking te komen voor het gewaarborgd inkomen voor bejaarden.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft bij de bespreking van het Jaarverslag 1999 voorgesteld om alle door het CFO geformuleerde vaststellingen, opmerkingen en aanbevelingen in verband met de pensioenen ter bespreking voor te leggen aan de Commissie voor de Sociale Zaken, waar zij nog in behandeling zijn.

2°) *Bespreking van de meest opmerkelijke klachten*

a. De Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)

Binnen het tijdsbestek van dit jaarverslag werd het onderzoek van de problematiek van de valorisatie van de militaire dienst⁷⁴ voortgezet. Wat betreft de algemene aanbeveling⁷⁵ in verband met de valorisatie van de legerdienst bij de DOSZ van sommige categorieën van gepensioneerden, heeft de Commissie voor de Verzoekschriften voorgesteld om de aanbeveling ter bespreking door te sturen naar de Commissie voor de Sociale Zaken. Het onderzoek van deze aanbeveling is nog steeds hangende.

b. De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

In zijn Jaarverslag 1998⁷⁶ vatte het CFO het verloop samen van de rechtsmiddelen die gepensioneerden aanwendden tegen de afhouding van de solidariteitsbijdrage. Het CFO benadrukte dat het Arbitragehof een aantal wettelijke bepalingen tot validering van afhoudingen uit 1995 en 1996 nietig had verklaard. Bovendien formuleerde het CFO een algemene aanbeveling⁷⁷ in zijn Jaarverslag 1997 waarin de retroactiviteit van de betrokken wetten en reglementen werd aangeklaagd. Dergelijke praktijk vormt een inbreuk op het rechtszekerheids- en het vertrouwenbeginsel.

Het koninklijk besluit van 21 oktober 1998 bepaalt dat het gedeelte van de solidariteitsbijdrage geheven in 1995 en 1996 op kapitalen overgemaakt vóór 1 januari 1995 ambtshalve zal worden terugbe-

⁷⁴ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 298.

⁷⁵ AA99/12, CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 333.

⁷⁶ CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 256-258.

⁷⁷ AA97/14, CFO, *Jaarverslag 1997*, p. 191.

taald. De terug te betalen bedragen zijn van rechtswege rentedragend vanaf de datum waarop de niet-verschuldigde bedragen werkelijk werden afgehouden. Alle betrokken gepensioneerden en dus niet alleen de gepensioneerden die gerechtelijke stappen hadden ondernomen, zullen worden terugbetaald. Volgens een arrest van het Gentse Arbeidshof moet de hele solidariteitsbijdrage voor 1995 en 1996, en niet enkel het deel berekend op de vóór 1995 uitbetaalde kapitalen, terugbetaald worden aan de partijen. De RVP heeft tegen dit arrest cassatieberoep aangetekend.

Tijdens de bespreking van zijn Jaarverslag 1999 heeft het CFO aan de Commissie voor de Verzoekschriften gemeld dat de discriminatie die de erfgenamen van een gepensioneerde treft, naargelang het pensioen per postassignatie of per bankoverschrijving wordt betaald, moeilijk te rechtvaardigen is en opgeheven zou moeten worden. Hiertoe was toen een wijziging van de reglementering in behandeling. Een koninklijk besluit van 20 januari 2000 heeft de ongelijke behandeling van gepensioneerde werknemers effectief weggewerkt.

4.2. *Andere parastatalen*

De klachten in verband met deze parastatalen worden telkens besproken met deze van het ministerie dat het administratief toezicht erover uitoefent.

4.3. *De culturele en wetenschappelijke instellingen*

De klachten over deze instellingen worden behandeld samen met deze van het ministerie dat het administratief toezicht erover uitoefent.

5. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening

5.1. Cijfers

Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	Aantal
Sociale verzekeringsfondsen	8
Kinderbijslagfondsen	1
Examencentra (rijbewijs)	2
Automobielinspecties	1
Ziekenfondsen	1
TOTAAL	13

Taal	Aantal
Nederlands	10
Frans	3
TOTAAL	13

Fase	Aantal
Ontvangstmelding	6
Informatiefase	1
Afgesloten	6
TOTAAL	13

5.2. Vooraf

De bevoegdheid van het CFO strekt zich uit tot wat in het Handvest van de sociaal verzekerde de "meewerkende instellingen van sociale zekerheid" wordt genoemd. Deze instellingen zijn onder andere : ziekenfondsen, kinderbijslagfondsen, arbeidsongevallenverzekeraars, uitbetalingsinstellingen in het kader van de werkloosheidsreglementering en verzekeringsfondsen voor zelfstandigen⁷⁸. Het CFO is bevoegd voor de behandeling van klachten over deze instellingen voorzover zij optreden als instelling belast met een opdracht van algemeen belang. In dit geval treden zij op als een functionele openbare dienst.

5.3. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

Uit een verzoek dat bij het CFO werd ingediend bleek het kinderbijslagfonds de uitbetaling opgeschort te hebben ingevolge de gegevens die het kreeg via de Kruispuntpbank van de sociale zeker-

⁷⁸ De klachten waarin de verzekeringsfondsen voor zelfstandigen betrokken waren, worden in dit verslag besproken bij het Ministerie van Middenstand en Landbouw, p. 93-98.

heid. Hieruit was gebleken dat de ex-echtgenoot van de klager een zelfstandig beroep uitoefende tijdens een periode van loopbaanonderbreking. Vermits het voor de kinderbijslagfondsen niet mogelijk is om via de Kruispuntbank nadere gegevens te bekomen die betrekking hebben op het stelsel der zelfstandigen, werden de betalingen opgeschort. Vervolgens nam het kinderbijslagfonds contact op met het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen. Op grond van de gegevens die deze laatste - langs de traditionele weg - aan het kinderbijslagfonds bezorgde, kon de betaling van de kinderbijslag onmiddellijk hervat worden. Het is duidelijk dat in dit geval een toegang tot alle voor het kinderbijslagfonds dienstige gegevens van de Kruispuntbank zou vermeden hebben dat de sociaal verzekerde een tijdlang geen kinderbijslaggeld meer ontving. Het nut van de geautomatiseerde gegevensuitwisseling behoeft geen verder betoog⁷⁹. De bescherming van de sociale gegevens gebiedt dat de toegang ervan beperkt blijft tot de gegevens die een instelling nodig heeft voor een bepaalde toepassing van de sociale zekerheid⁸⁰. In het concrete dossier stelde het CFO vast dat een (te) strikte afscherming van de toegang tot bepaalde gegevens echter nadelig kan zijn voor de sociaal verzekerde.

Het volgende dossier illustreert het belang van een vlotte gegevensuitwisseling tussen ziekenfondsen van verschillende landen. Inzake de terugbetaling door de ziekenfondsen van medische verstrekkingen aan grensarbeiders, werd op 1 juli 1995 een bilaterale overeenkomst met het Groothertogdom Luxemburg gesloten. Deze overeenkomst bepaalt dat de sociaal verzekerde zich moet aansluiten bij een Belgisch ziekenfonds, die de inlichtingen over de verstrekkingen moet doorsturen naar het Groothertogdom Luxemburg. Ingevolge de niet-terugbetaling van zijn medische kosten, nam de verzoeker contact op met het CFO. Wegens problemen op het vlak van de informatica bleek dat er een achterstand van twee jaar ontstaan was bij het doorsturen van de gegevens naar het Groothertogdom Luxemburg. Hierdoor was ten aanzien van het Luxemburgse ziekenfonds de verjaring ingetreden. Ingevolge de tussenkomst van het CFO bij het Belgische ziekenfonds, heeft deze laatste bereikt dat "l'Union des Caisses de Maladie luxembourgeoises" uitzonderlijk bereid was om de medische verstrekkingen terug te betalen.

⁷⁹ Jaarverslag 1999/1, p. 110 en p. 111-112.

⁸⁰ Art. 22, Wet 15 januari 1990 houdende de oprichting en de organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid, B.S., 22 februari 1990.

6. Klachten van ambtenaren

6.1. Vooraf

Zoals in het vorig jaarverslag wordt de loopbaan van de ambtenaar, zoals beschreven in het koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het Rijkspersoneel, ook in dit jaarverslag als leidraad genomen voor de bespreking van de klachten van ambtenaren.

6.2. Bespreking van de meest opmerkelijke klachten

A. Werving

Meermaals werd het College geconfronteerd met klachten over het feit dat het Vast Wervingssecretariaat (VWS, tegenwoordig Selor) bij de organisatie van vergelijkende examens niet steeds vóór de aanvang van de procedures nagaat of de kandidaten wel aan alle deelnemingsvoorwaarden voldoen. Zo was er bijvoorbeeld een verzoeker die laureaat was van een vergelijkend wervingsexamen voor de civiele bescherming. Pas vijf maanden nadat het procesverbaal van dit examen was afgesloten, heeft het VWS vastgesteld dat de kandidaat niet voldeed aan de diploma- en anciënniteitsvoorwaarden die gesteld waren voor deelname aan het examen. De verzoeker werd vervolgens verwijderd van de lijst met de geslaagde kandidaten. Dergelijke werkwijze gaat lijnrecht in tegen het beginsel van de zorgvuldige dossierbehandeling en het rechtszekerheids- en het vertrouwensbeginsel. De administratie heeft er zich toe verbonden om de nodige maatregelen te nemen waardoor vermeden wordt dat kandidaten ten onrechte deelnemen aan de examens die zij organiseert. Het College van de federale ombudsmannen blijft dit probleem verder opvolgen.

Niet alleen de manier waarop het examen wordt georganiseerd geeft aanleiding tot klachten bij het College. Soms wordt ook de wijze betwist waarop de openstaande betrekkingen worden toegevoerd aan geslaagden voor de wervingsexamens. Naar aanleiding van zo'n klacht nam het College contact op met het VWS. Uit het antwoord van het VWS bleek dat alles regelmatig verlopen was. Toch werd opgemerkt dat de standaardformuleringen in de brieven waarbij de geslaagden van de toewijzing van de openstaande betrekkingen op de hoogte werden gebracht, moeilijk begrijpbaar

waren. Het VWS schreef ons dat inspanningen werden geleverd om de formuleringen in de standaardbrieven duidelijker te maken.

Rekruteringsprocedures kunnen ook door de departementen zelf georganiseerd worden. Een klager solliciteerde naar een betrekking bij een federale wetenschappelijke instelling. Op voorhand informeerde hij of hij aan alle voorwaarden voldeed. Hij bezorgde alle gegevens om de ontvankelijkheid van zijn kandidatuur te kunnen nagaan. De Wetenschappelijke Raad, verantwoordelijk voor de selectieprocedure, bevestigde de ontvankelijkheid van de kandidatuur. In het advies van de Wetenschappelijke Raad was de verzoeker de eerst gerangschikte kandidaat. Pas daarna bleek dat de verzoeker niet voldeed aan de anciënniteitsvoorwaarden. De klager werd hierover laattijdig, en slechts na eigen initiatief, geïnformeerd. De interventie van het College kon voor de klager niets veranderen. De administratie heeft wel toegezegd voortaan aan alle betrokkenen duidelijke informatie te verstrekken over procedures en criteria. Kandidaten zullen in de toekomst tijdig en schriftelijk van resultaten verwittigd worden.

B. Benoeming

In verband met het benoemingsdossier bij de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis dat reeds in de Jaarverslagen 1998 en 1999⁸¹ uitvoerig werd besproken, kan op dit ogenblik enkel vermeld worden dat de verzoekster opnieuw een vernietigingsberoep heeft ingesteld bij de Raad van State tegen de benoeming van de andere candidate, die reeds tot drie maal toe de voorkeur kreeg van de administratie.

C. Loopbaan van de rijksambtenaren op zich

C.1. Wedde

Het College werd gecontacteerd met een klacht over de gebrekkige informatie die personeelsleden van het Ministerie van Financiën ontvangen bij een positieve of negatieve herziening van hun salaris (respectievelijk bij de betaling van achterstallen of de recuperatie van onverschuldigde betalingen). Deze klacht had ook betrekking op het niet naleven van de procedure voorzien in artikel 106, §,

⁸¹ CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 49-50 en *Jaarverslag 1999*, p. 310-311.

van het koninklijk besluit van 17 juli 1991 houdende coördinatie van de wetten op de Rijkscomptabiliteit. Dat artikel bepaalt dat elke terugvordering door de staat van onverschuldigd uitbetaalde wedden, vergoedingen of uitkeringen moet gebeuren door middel van een aangetekende brief. Dit dossier, dat betrekking heeft op talrijke federale ambtenaren, wordt nog steeds onderzocht. Wij komen erop terug in ons volgend jaarverslag.

C.2. Mobiliteit

Het dossier van een ambtenaar bij de Administratie der Douane en Accijnzen dat besproken is in het vorig jaarverslag⁸², werd tijdens het laatste kwartaal van 1999 afgesloten. Verzoeker meende dat hij door zijn administratie ten onrechte van standplaats was gewijzigd en dat hij niet de vergoedingen ontving die hem in dat geval toekwamen. Wat de grond van de zaak betreft, werd door het College van de federale ombudsmannen geen onbehoorlijk bestuur vastgesteld. Daar staat tegenover dat de tijdspanne waarbinnen de administratie het College heeft geantwoord op zijn brieven, wel ontegensprekelijk de redelijke termijn overschrijdt. Daardoor werd het protocol-akkoord voor de relaties tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten geschonden.

De administratie kan de mobiliteitsreglementering ook gebruiken voor andere doeleinden. De volgende klacht spreekt boekdelen. Een ambtenaar van het Ministerie van Middenstand en Landbouw contacteerde het College in verband met een probleem met een collega. De betrokken collega weigerde elk gesprek, zelfs via de hiërarchische oversten. Nochtans werd aan de verzoekster uitdrukkelijk bevestigd dat men zeer tevreden was over haar werk, en dat het probleem zeker niet aan haar te wijten was. Buiten haar wil om kreeg de verzoekster eerst een dienstvrijstelling, daarna werd ze overgeplaatst naar een andere dienst. Ze kreeg maar met mondjesmaat informatie over wat er te gebeuren stond. De dienstvrijstelling werd pas schriftelijk bevestigd na een tussenkomst van het College. Ook de aard van de mobiliteitsmaatregel werd pas verduidelijkt na een interventie van het College. Het College kon niet anders dan vaststellen dat de administratie zich hier als werkgever

⁸² CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 319.

niet gedragen heeft in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur en heeft deze werkwijze aangeklaagd.

D. Klachten van contractuelen

Het onderscheid in regime tussen ambtenaren en contractueel tewerkgestelden bij een administratie komt duidelijk tot uiting in volgende klacht. Een contractuele bestuursassistente beklagde zich erover bij het CFO dat zij acht jaar na haar aanvraag nog steeds geen mutatie had verkregen. De mutatieregels voorzien in het statuut van het Rijkspersoneel zijn niet van toepassing op contractuele personeelsleden. Voor hen bestaat geen reglementering inzake mutaties. Omwille van dienstdoendigheden kunnen in bepaalde gevallen toch mutaties worden toegestaan aan het contractueel personeel voor zover tenminste de rechten van de statutaire ambtenaren worden gevrijwaard. Haar administratie, de centrale Administratie van de BTW, registratie en domeinen, heeft ons verzekerd dat een gunstig gevolg aan haar verzoek zal worden gegeven zodra de omstandigheden het toelaten. Aangezien in de praktijk wel mutaties aan contractuele personeelsleden kunnen worden toegestaan, zou het nuttig zijn in dit verband een algemene reglementering te overwegen.

Het College werd gedurende deze periode⁸³ opnieuw geconfronteerd met een klacht van een contractueel personeelslid van een Onthaalcentrum voor Vluchtelingen. De klacht had betrekking op de motivering van de beslissing om het personeelslid te ontslaan. De verzoeker had een brief ontvangen van de directeur van het centrum waarin hem gemeld werd dat aan de hiërarchische overheid zijn ontslag gevraagd was omdat hij de werktijden niet zou respecteren en onbeleefd zou zijn. Op geen enkel moment was de verzoeker echter gehoord, zodat hij – in strijd met de rechten van de verdediging - zijn standpunt over de hem ten laste gelegde feiten niet had kunnen toelichten. Tot grote voldoening van de klager werd hij, enkele dagen voor het verstrijken van de opzegtermijn, door de nieuwe directeur van het centrum in zijn functies hersteld.

6.3. Besluiten en aanbevelingen

De behandeling van klachten over de vergelijkende wervingsexamens heeft duidelijk gemaakt dat best zoveel mogelijk vermeden wordt om valse hoop te wekken bij laureaten waarvan ach-

⁸³ CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 321-322.

teraf blijkt dat ze toch niet in aanmerking komen. De tijd, het geld en de energie die deze personen besteed hebben aan de voorbereiding van de examens zijn verloren moeite wanneer blijkt dat ze niet beantwoorden aan de toelatingsvoorwaarden.

Het College wordt regelmatig gecontacteerd door ambtenaren die bedenkingen hebben bij het functioneren van hun dienst of die het niet eens zijn met de toepassing van het statuut. Niet zelden betreft dit situaties waar het statuut weliswaar niet met voeten wordt getreden, maar er toch een oneigenlijk gebruik van gemaakt wordt. De actiemogelijkheden voor de betrokkenen en voor het College zijn in dergelijke gevallen beperkt – al stellen de betrokkenen de hulp en luisterbereidheid van het College op prijs. In sommige gevallen laat de tussenkomst van het College wel toe de situatie te deblokken of recht te zetten.

Er werden geen aanbevelingen geformuleerd met betrekking tot deze materies.

III.

Aanbevelingen



III. AANBEVELINGEN

De aanbevelingen van het College van de federale ombudsmannen zijn ofwel algemene ofwel officiële aanbevelingen. De eerste worden op basis van artikel 15, eerste lid van de basiswet van de parlementaire ombudsman gericht tot de Wetgevende Macht (de Kamer van volksvertegenwoordigers). De tweede worden op basis van artikel 14, derde lid van genoemde wet gericht tot de Uitvoerende Macht (de administratie en de regering).

De algemene aanbevelingen hebben zowel betrekking op verbeteringen op wetgevend vlak, waarvoor het parlement het initiatief kan nemen, als op administratieve disfuncties van reglementaire, conjuncturele of structurele aard; hiervoor kan het parlement zijn controlerende bevoegdheid op de uitvoerende macht uitoefenen.

De officiële aanbevelingen van hun kant nodigen de administratie uit een voor het College aangevochten beslissing te herzien wanneer het College besluit dat er sprake is van een overtreding van de wettelijkheid of van een principe van behoorlijk bestuur, of wanneer het zich beroept op de billijkheid. Deze aanbevelingen kunnen de administratie of de verantwoordelijke minister ook uitnodigen een administratieve disfunctie van reglementaire, conjuncturele of structurele aard te verhelpen, eventueel op basis van concrete oplossingen die het College aanreikt.

1. Algemene aanbevelingen

1.1. *De algemene aanbevelingen –1999/1*

AA99/17: discriminatie tussen pensioenstelsels inzake terugvordering van onverschuldigde betalingen.

Naar aanleiding van het onderzoek van pensioendossiers van de openbare sector waarin de gepensioneerde geconfronteerd werd met de terugvordering van een onverschuldigd betaald pensioenbedrag, heeft het College van de federale ombudsmannen vastgesteld dat de toepasselijke wetgeving niet voorziet in de mogelijkheid voor de Administratie der Pensioenen om in behartenswaardige gevallen af te zien van de terugvordering. Voor de gepensioneerden wiens rechten werden vastgesteld door de Rijksdienst voor Pensioenen of door het RSVZ bestaat deze mogelijkheid van afstand echter wel. Het CFO heeft de minister de vraag gesteld over de mogelijkheid af te zien van terugvordering in be-

hartenswaardige gevallen voor gepensioneerden van de openbare sector, aangezien artikel 22, §2 van het Handvest van de sociaal verzekerde in deze mogelijkheid voorziet. De minister stelde dat het artikel in kwestie niet toegepast kon worden op de pensioenen van de openbare sector en dat hij geen redenen zag om een dergelijke mogelijkheid van afstand in te voeren in het stelsel van de openbare pensioenen. Het CFO betreurt dat gepensioneerden wiens rechten door de Administratie der Pensioenen werden bepaald, geen beroep kunnen doen op de mogelijkheid van afstand van terugvordering in behartenswaardige gevallen, terwijl die mogelijkheid in de praktijk wel bestaat voor gepensioneerden wiens rechten door de RVP en door het RSVZ bepaald werden. Een wetgevend initiatief zou de ongelijke behandeling van een categorie gepensioneerden ongedaan maken (zie CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 82 e.v.).

1.2. *Gevolg dat in deze werkperiode werd gegeven aan de algemene aanbevelingen 1999, 1998 en 1997*

De AA/99 werden voorgesteld in het Jaarverslag 1999, p. 327-336, de AA/98 in het Jaarverslag 1998, p. 327-336 en de AA/97 in het Jaarverslag 1997, p. 327-336.

Algemene aanbevelingen die betrekking hebben op een problematiek die in het voorbije werkjaar werd opgelost, zijn niet meer opgenomen in dit Jaarverslag.

AA99/1: de versterking van de middelen van het College van de federale ombudsmannen als instrument van bevordering en bescherming van de rechten van de mens.

Deze algemene aanbeveling wordt onderzocht door de Commissie voor de Verzoekschriften.

AA99/2: de instelling van een werkgroep ter ondersteuning van de toepassing van de wet op de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen.

Dit probleem werd al aangehaald in de algemene aanbeveling 97/7 die samen met deze moet worden gelezen. De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten om deze algemene aanbeveling in haar doe-agenda op te nemen (*Parl. St., Kamer, 1999-2000, 0570/001*, p. 31). Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/3: de externe controle op de administratieve handelingen en het functioneren van de administratieve rechtscolleges.

Deze algemene aanbeveling wordt onderzocht door de Commissie voor de Verzoekschriften.

AA99/4: onderzoek van behoeften naar aanleiding van de vraag om meer personeel.

AA99/5: het treffen van de nodige maatregelen om de bekendheid te verhogen van het bestaan en de opdrachten van de informatieambtenaren (deze algemene aanbeveling dient in verband te worden gebracht met de algemene aanbeveling 97/6).

AA99/6: de verplichting aan de burger opgelegd om bepaalde stukken voor te leggen, terwijl de administratie over de middelen beschikt om deze stukken te vinden, of dat het zou volstaan om aan de administratie deze middelen ter beschikking te stellen.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten om de algemene aanbevelingen 99/4 tot 99/6 in haar doe-agenda op te nemen (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 31).

AA99/7: de interlandelijke adoptie.

De Kamer heeft beslist om deze algemene aanbeveling voor te leggen aan de Commissie voor de Justitie om samengevoegd te worden bij de bespreking van het komende wetsontwerp, evenals aan de Commissie voor de Buitenlandse Betrekkingen (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 35). Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/8: moeilijkheden tussen belastingplichtige en administratie ingevolge waardering van een onroerend goed door de fiscale administratie.

AA99/9: uitbreiding van de mogelijkheden tot het verlenen van een ambtshalve ontheffing.

AA99/10: een specifieke vorming voor de ambtenaren van de invordering van belastingen.

Het Verslag van de Commissie voor de Verzoekschriften geeft aan dat ze besloten heeft de algemene aanbevelingen 99/8 tot 99/10 op te nemen in de agenda van haar werkzaamheden (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 32). Het College van de federale ombudsmannen vraagt zich af of dit geen materiële vergissing is in de mate dat deze drie algemene aanbevelingen veeleer ressorteren onder de bevoegdheid van de Commissie voor de Financiën en de Begroting. Deze algemene aanbevelingen zijn sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/11: terugkerende blokkering van de pensioendossiers van het onderwijzend personeel.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten de aandacht van de terzake bevoegde minister op dat punt te vestigen (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 32). Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/12: valorisering van de militaire dienst voor de berekening van het pensioen.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten deze algemene aanbeveling ter bespreking voor te leggen aan de Commissie voor de Sociale Zaken (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 35). Zij is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/13: de beslotenheid van de Orde van Geneesheren.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten deze algemene aanbeveling ter bespreking voor te leggen aan de Commissie voor de Sociale Zaken (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 36). Zij is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/14: een grondig onderzoek van de reglementering met betrekking tot het omwisselen van buitenlandse rijbewijzen.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten deze algemene aanbeveling ter bespreking voor te leggen aan de Commissies voor de infrastructuur, voor de Buitenlandse betrekkingen en voor de Binnenlandse Zaken (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, pp. 34-36). Zij is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA99/15: de bescherming van het woord "ombudsman".

De bespreking van deze algemene aanbeveling geschiedt in de Commissie voor de Verzoekschriften: ze dient in verband te worden gebracht met de AA97/1.

AA99/16: het jaarverslag tot de Kamer van volksvertegenwoordigers richten in het voorjaar in plaats van in de maand oktober.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft deze algemene aanbeveling aangenomen. Verscheidene leden van de commissie hebben bijgevolg een wetsvoorstel ingediend in die zin (zie *Jaarverslag 1999/1*, p. 3).

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft in 1999 de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissingen in verband met de aanbevelingen 98/1 en 98/2 bevestigd (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 33).

AA98/1: het hanteren van verborgen criteria door de administratie in het kader van artikel 9, derde lid, van de wet van 15 december 1980, wat in strijd is met het principe van de openbaar-

heid, de rechtszekerheid en het gewettigd vertrouwen.

De Kamer heeft beslist de bespreking van deze algemene aanbeveling met betrekking tot het hanteren van geheime criteria door de Dienst Vreemdelingenzaken te verwijzen naar de commissie voor de Binnenlandse Zaken, de Algemene Zaken en het Openbaar Ambt, evenwel zonder gevolg. Daarentegen preciseert de circulaire van 15 december 1998 de regularisatiecriteria, hetgeen een beduidende vooruitgang is met betrekking tot de openbaarheid van bestuur. Het College heeft wel gesteld dat dit niet volledig tegemoet komt aan de vereisten van de rechtszekerheid. Al komt de wet van 22 december 1999 tegemoet aan dit euvel, toch dient men zich rekenschap te geven dat het toepassingsgebied van deze nieuwe wet beperkt is tot de regularisatieaanvragen, die ingediend werden in een welbepaalde periode na publicatie van de wet (zie *Jaarverslag 1999/1*, p. 38).

De Kamer heeft eveneens beslist om het luik van de algemene aanbeveling met betrekking tot het hanteren van geheime criteria, door bepaalde fiscale administraties naar de commissie voor de Financiën te verwijzen (zie *Jaarverslag 1998*, p. 121 e.v. en p. 143 e.v.; *Jaarverslag 1999*, p. 195). Zij is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA98/2: het recht voor de bestuurden een attest te ontvangen, onder een of andere vorm, dat bewijst dat zij bepaalde stukken aan de administratie hebben bezorgd.

Ter gelegenheid van de bespreking van de jaarverslagen 1997 en 1998 van het College van de federale ombudsmannen, heeft de Commissie voor de Verzoekschriften de algemene aanbeveling 98/2 overgenomen (*Parl. St.*, Kamer, 2139/1, 1998-1999, p. 19, 25 en 29). Zij is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft in 1999 de tijdens de vorige zittingsperiode genomen beslissingen in verband met de aanbevelingen 97/1 tot 20 bevestigd (*Parl. St.*, Kamer, 1999-2000, 0570/001, p. 33).

AA97/1: de verwarring ontstaan door het gebruik van de term "médiateur" in het Frans en "ombudsman" in het Nederlands in de wet van 22 maart 1995, terwijl deze termen niet dezelfde inhoud dekken (deze algemene aanbeveling moet samen gelezen worden met de algemene aanbeveling AA99/15 die de bescherming van de term "ombudsman" beoogt).

De bespreking van deze algemene aanbeveling geschiedt in de Commissie voor de Verzoekschriften.

AA97/2: opname van het College van de federale ombudsmannen in de Grondwet.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft deze algemene aanbeveling aangenomen en aan de Kamer voorgesteld de artikelen 28 en 57 van de Grondwet voor herziening vatbaar te verklaren (*Parl. St.*, Kamer, 2139/1-98/99, p. 29). Artikel 28 is inderdaad voor herziening vatbaar verklaard waardoor de grondwettelijke erkenning van het College van de federale ombudsmannen mogelijk wordt evenals de opwaardering van het recht op petitie. De volgende stap is nu het neerleggen van een voorstel tot wijziging van het genoemde artikel om zo de wens van de Commissie voor de Verzoekschriften te concretiseren (zie CFO, *Jaarverslag 1998*, I.2, p. 11-12 en *Jaarverslag 1997*, I.3.1 en bijlage III). Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder verder gevolg gebleven.

AA97/3: het College van de federale ombudsmannen als tweede lijnsinstantie na de sectorale ombudsdiensten of klachtendiensten.

De bespreking van deze algemene aanbeveling geschiedt in de Commissie voor de Verzoekschriften: een colloquium, voorbereid door deze commissie en de Voorzitter van Kamer van volksvertegenwoordigers, zal plaatsgrijpen begin 2001 (zie 1.3.3. van het *Jaarverslag 1997*; p. 11 van het *Jaarverslag 1998*).

AA97/4: de opschorting van termijnen bij rechtscolleges wanneer het College van de federale ombudsmannen gevat wordt.

De bespreking van deze algemene aanbeveling geschiedt in de Commissie voor de Verzoekschriften (CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 27 en *Jaarverslag 1997*, I.4.4.).

AA97/5: de mogelijkheid voor het College van de federale ombudsmannen een prejudiciële vraag te stellen aan het Arbitragehof.

De bespreking van deze algemene aanbeveling geschiedt in de Commissie voor de Verzoekschriften (CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 22 en *Jaarverslag 1997*, I.3.2.).

AA97/6: het uitblijven of zeer laat verstrekken van een antwoord door de administratie op brieven van de burgers (deze algemene aanbeveling dient in verband te worden gebracht met de AA99/5).

AA97/7: transparantie van de administratie (deze algemene aanbeveling dient in verband te worden gebracht met de AA99/2).

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft deze twee algemene aanbevelingen aangenomen en de Kamer heeft beslist om de bevoegde minister uit te nodigen tot het nemen van de nodige initiatieven (*Parl. St.*, Kamer, 1998-1999, 2139/1, p. 26; zie *Jaarverslag 1998*, p. 121, deel I, 5 van het *Jaarverslag 1999*).

AA97/11: betwisting tussen besturen over wie bepaalde kosten, die onbetwistbaar verschuldigd zijn, ten laste zal nemen.

De Kamer heeft deze aanbeveling voor verder onderzoek overgemaakt aan de Commissie voor de Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken en Ambtenarenzaken (*Parl. St.*, Kamer, 1998-1999, 2139/1, p. 28; zie p. 48 e.v. en p. 180 van het *Jaarverslag 1998* en p. 227 van het *Jaarverslag 1999*).

AA97/12: het nemen van een wetgevend initiatief om in de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen het principe in te schrijven volgens hetwelk de parlementaire ombudsman een beroep kan doen op de billijkheid zoals voorzien in de voorbereidende werken en in het huishoudelijk reglement van het College.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft beslist deze algemene aanbeveling in te schrijven op de agenda van de commissie (*Parl. St.*, Kamer, 2139/1-98/99, p. 30; CFO, *Jaarverslag 1999/1*, p. 71; *Jaarverslag 1999*, p. 27 en *Jaarverslag 1998*, p. 14-21). Het College benadrukt het belang van deze algemene aanbeveling, gelet op het ontbreken van enig positief gevolg vanwege de administraties bij de behandeling van de klachten wanneer het College zich beroept op de billijkheid. Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder gevolg gebleven.

AA97/13: de lange termijnen die het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen moet naleven bij de behandeling van de dossiers.

Een voorontwerp van nieuwe wet betreffende de schadeloosstelling van de werknemers die ontslagen worden bij sluiting van ondernemingen werd ter advies aan de Raad van State voorgelegd (*Jaarverslag 1999/1*, p. 111, *Jaarverslag 1999*, p. 287, *Jaarverslag 1999*, p. 231-240).

AA97/17: de instelling van de ombudsfunctie in de gemeenten en provincies.

De Commissie voor de Verzoekschriften heeft besloten dit punt op zijn agenda te plaatsen (zie 1.5.3. en 1.5.4. van het *Jaarverslag 1997* en p. 12 van het *Jaarverslag 1998*). Deze algemene aanbeveling is sindsdien zonder gevolg gebleven.

AA/20: de mogelijkheid voor het College om de Vaste Commissie voor Taaltoezicht te vatten.

Er is geen gevolg gegeven aan deze aanbeveling tijdens dit werkjaar (zie 1.5.7. van het *Jaarverslag 1997*).

2. Officiële aanbevelingen

Het College van de federale ombudsmannen heeft geen officiële aanbevelingen geformuleerd gedurende de periode van dit jaarverslag.

Bijlagen



Bijlage I - 22 maart 1995 - Wet tot instelling van de federale ombudsmannen

HOOFDSTUK I. De federale ombudsmannen

Art. 1. Er zijn twee federale ombudsmannen, de ene Nederlandstalig, de andere Franstalig, die als taak hebben :

- 1° klachten te onderzoeken over de werking van de federale administratieve overheden;
- 2° op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers onderzoek in te stellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst;
- 3° op basis van de bevindingen gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en 2°, aanbevelingen te doen en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 14, derde lid, en 15, 1e lid.

De ombudsmannen oefenen hun taken uit ten aanzien van de federale administratieve overheden zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, met uitzondering van de administratieve overheden die door een bijzondere wettelijke bepaling met een eigen ombudsman zijn begiftigd.

Indien het ambt van ombudsman door een vrouw wordt bekleed, wordt deze aangeduid als ombudsvrouw.

De ombudsmannen treden op als college.

Art. 2. De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de ombudsmannen en het personeel dat hun bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

Art. 3. De ombudsmannen worden benoemd door de Kamer van volksvertegenwoordigers voor een hernieuwbare periode van zes jaar.

Om tot ombudsman te worden benoemd, moet men :

- 1° Belg zijn;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4° het bewijs leveren van een voldoende kennis van de andere landstalen, volgens de nadere regels bepaald door de Kamer van volksvertegenwoordigers;
- 5° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Art. 4. Alvorens in functie te treden, leggen de ombudsmannen in handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers de volgende eed af : *"Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."*

Art. 5. Tijdens de duur van hun mandaat kunnen de ombudsmannen geen van de volgende ambten, functies of mandaten uitoefenen :

- 1° het ambt van magistraat, notaris of gerechtsdeurwaarder;
- 2° het beroep van advocaat;
- 3° de functie van bedienaar van een erkende eredienst of een betrekking als afgevaardigde van een door de wet erkende organisatie die morele diensten verleent op basis van een niet-confessionele levensbeschouwing;
- 4° een bij verkiezing verleend openbaar mandaat;
- 5° een bezoldigde betrekking in de openbare diensten bedoeld in artikel 1, tweede lid.

De ombudsmannen mogen geen openbaar ambt of enige andere functie vervullen waardoor de waardigheid of de uitoefening van hun ambt in het gedrang kan komen.

Voor de toepassing van dit artikel worden gelijkgesteld met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut en een ambt van regeringscommissaris, met inbegrip van het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur.

De houder van een bij verkiezing verleend openbaar mandaat die zijn benoeming tot ombudsman aanvaardt, wordt van rechtswege ontheven van zijn door verkiezing verkregen mandaat.

De artikelen 1, 6, 7, 10, 11 en 12 van de wet van 18 september 1986 tot instelling van het politiek verlot voor de personeelsleden van de overheidsdiensten zijn, in voorkomend geval, van overeenkomstige toepassing op de ombudsmannen.

Art. 6. De Kamer van volksvertegenwoordigers kan een einde maken aan het ambt van de ombudsmannen :

- 1° op hun verzoek;
- 2° wanneer zij de leeftijd van 65 jaar bereiken;
- 3° wanneer hun gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig in gevaar brengt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers kan de ombudsmannen afzetten :

- 1° wanneer zij een van de ambten, functies of mandaten vermeld in artikel 5, eerste en derde lid, uitoefenen;
- 2° om ernstige redenen.

Art. 7. Binnen de grenzen van hun bevoegdheid, ontvangen de ombudsmannen van geen enkele overheid instructies.

Zij kunnen niet van hun ambt worden ontheven wegens daden die zij stellen in het raam van hun ambtsvervulling.

HOOFDSTUK II. De klachten

Art. 8. Iedere belanghebbende kan schriftelijk of mondeling bij de ombudsmannen een klacht indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheden teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Art. 9. De ombudsmannen kunnen weigeren een klacht te behandelen wanneer :

- 1° de identiteit van de klager niet gekend is;
- 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De ombudsmannen weigeren een klacht te behandelen wanneer :

- 1° de klacht kennelijk ongegrond is;
- 2° de klager kennelijk ten aanzien van de betrokken administratieve overheid geen enkele poging ondernam om genoegdoening te verkrijgen;
- 3° de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudsmannen afgewezen klacht en ze geen nieuwe feiten bevat.

Wanneer de klacht een federale, gewestelijke, gemeenschaps- of andere administratieve overheid betreft die krachtens een wettelijke regeling over een eigen ombudsman beschikt, sturen de ombudsmannen de klacht onverwijld naar deze laatste door.

Art. 10. De ombudsmannen delen de klager onverwijld hun beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen of ze aan een andere ombudsman door te zenden. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsmannen stellen de administratieve overheid in kennis van de klacht die zij voornemens zijn te onderzoeken.

Art. 11. De ombudsmannen kunnen ambtenaren of diensten waaraan zij in het kader van hun opdracht vragen richten, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van deze vragen.

Zij mogen tevens ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen meedelen die zij nodig achten en alle betrokken personen horen.

De personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, worden van hun plicht tot geheimhouding ontheven in het raam van het door de ombudsmannen ingestelde onderzoek.

De ombudsmannen kunnen zich door deskundigen laten bijstaan.

Art. 12. Indien de ombudsmannen in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een misdaad of een wanbedrijf kan opleveren, stellen zij overeenkomstig artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering de procureur des Konings ervan in kennis.

Indien zij in de uitoefening van hun ambt een feit vaststellen dat een tuchtvergrijp kan opleveren, verwittigen zij daarvan de bevoegde administratieve overheid.

Art. 13. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij de rechtbank of een georganiseerd administratief beroep wordt ingesteld. De administratieve overheid stelt de ombudsmannen in kennis van het ingestelde beroep.

In dat geval brengen de ombudsmannen de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het instellen van beroepen bij de rechtbank of van georganiseerde administratieve beroepen.

Art. 14. De klager wordt geregeld geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven.

De ombudsmannen trachten de standpunten van de klager en de betrokken diensten te verzoenen.

Zij kunnen elke aanbeveling die zij nuttig achten richten tot de administratieve overheid. In dat geval brengen zij de verantwoordelijke minister ervan op de hoogte.

HOOFDSTUK III. De verslagen van de ombudsmannen

Art. 15. De ombudsmannen richten jaarlijks, in de loop van de maand oktober, een verslag over hun activiteiten tot de Kamer van volksvertegenwoordigers. Zij kunnen bovendien driemaandelijks tussentijdse verslagen uitbrengen, indien zij het nuttig achten. Deze verslagen bevatten de aanbevelingen die de ombudsmannen nodig achten en vermelden de eventuele moeilijkheden die zij ondervinden bij de uitoefening van hun ambt.

De identiteit van de klager en van de personeelsleden van de administratieve overheden mag niet worden vermeld in deze verslagen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De ombudsmannen kunnen te allen tijde door de Kamer worden gehoord, hetzij op hun verzoek, hetzij op verzoek van de Kamer.

HOOFDSTUK IV. Diverse bepalingen

Art. 16. Artikel 458 van het Strafwetboek is van toepassing op de ombudsmannen en hun personeelsleden.

Art. 17. De ombudsmannen stellen een huishoudelijk reglement vast dat de nadere regels voor de behandeling van klachten bevat. Dit reglement wordt door de Kamer van volksvertegenwoordigers goedgekeurd en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*.

Art. 18. De kredieten die noodzakelijk zijn voor de werking van de dienst van de ombudsmannen worden uitgetrokken op de begroting van de dotaties. De dienst van de ombudsmannen geniet portvrijdom voor de dienstbriefwisseling.

Art. 19. Onverminderd de delegaties die de ombudsmannen elkaar bij een collegiale beslissing verlenen, benoemen, ontslaan en leiden zij de personeelsleden die hen bijstaan in de uitoefening van hun ambt.

De Kamer van volksvertegenwoordigers stelt op voorstel van de ombudsmannen het statuut en de formatie van het personeel vast.

Art. 20. De ombudsmannen genieten hetzelfde statuut als de raadsheren van het Rekenhof. De wedderegeling van de raadsheren van het Rekenhof, vervat in de wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof, zoals gewijzigd bij de wetten van 14 maart 1975 en 5 augustus 1992, is van toepassing op de ombudsmannen.

Het rustpensioen van de ombudsmannen wordt berekend op basis van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren, vastgesteld overeenkomstig de regeling inzake rustpensioenen ten laste van de Staat en op de voet van een dertigste per jaar dienst als ombudsman, voor zover zij het ambt in de voormelde hoedanigheid gedurende ten minste twaalf jaar hebben uitgeoefend.

De diensten van een ombudsman die niet onder de regeling van het voorgaande lid vallen en in aanmerking komen van een rustpensioen ten laste van de Staat, worden aangerekend volgens de wetten tot bepaling van de rustpensioenen in verband met die diensten.

De ombudsman van wie bevonden is dat hij wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, maar de leeftijd van 65 jaar niet bereikt heeft, kan op pensioen worden gesteld, ongeacht zijn leeftijd.

Het rustpensioen van de ombudsmannen mag niet hoger zijn dan negen tiende van de gemiddelde wedde der laatste vijf jaren.

Bijlage II : Parlementaire vragen⁸⁴***Minister van Financiën***

Vr. en Antw., Kamer van volksvertegenwoordigers, gewone zitting 1999-2000, vraag nr. 160 van 14 december 1999 (Pieters) – “Ontvangkantoren – Communicatie-training van de fiscale ambtenaren”, p. 1982 ; CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 332.

Vr. en Antw., Kamer van volksvertegenwoordigers, gewone zitting 1999-2000, vraag nr. 161 van 14 december 1999 (Pieters) – “Waardering van een onroerend goed – Voorafgaande overlegprocedure tussen belastingsplichtige en ontvanger”, p. 3634 ; CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 331-332.

Vr. en Antw., Kamer van volksvertegenwoordigers, gewone zitting 1999-2000, vraag nr. 162 van 14 december 1999 (Pieters) – “Verzending van het aanslagbiljet”, p. 3638 ; CFO, *Jaarverslag 1998*, p. 269-270.

Minister van Mobiliteit en Vervoer

Beknopt Verslag, Kamer van volksvertegenwoordigers, gewone zitting 1999-2000, mondelinge vraag nr. 684 van 22 december 1999 (Schalck) – “De bevoegdheid van de federale ombudsdienst bij de NMBS” ; CFO, *Jaarverslag 1999*, p. 274-276.

⁸⁴ Wij vermelden de volgende parlementaire vragen in dezelfde volgorde van de betrokken departementen als degene die gebruikt werd in deel II «Onderzoek van de dossiers » van dit verslag. Indien meerdere vragen gesteld werden aan één minister, hebben wij die vragen chronologisch gerangschikt.

Bijlage III – Register van de instellingen

- Arbitragehof: p. 65, 116, 132
- Hof van Cassatie: p. 66
- Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen: p. 114
- Kamer van volksvertegenwoordigers: p. 3, 4, 5, 9, 10, 15, 47, 72, 84, 127, 130, 132, 137, 138, 139, 140, 141
- Raad van State: p. 15, 31, 32, 38, 111, 121, 133, 137
- Rekenhof: p. 69, 70, 72, 140
- Senaat: p. 4