

**BALANS  
&  
JURISPRUDENTIE**

---

1997 - 2002

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

2003 Vermenigvuldiging van deze balans en jurisprudentie  
of van delen ervan wordt aangemoedigd mits vermelding  
van de bron.

Realisatie : Vanden Broele Grafische Groep

## INLEIDING

Het College van de federale ombudsmannen trad in functie na de eedaflegging in de handen van de voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers, overeenkomstig artikel 4 van de wet van 22 maart 1995, op 3 januari 1997.

Op het einde van het mandaat van de ombudsmannen, lijkt het ons aangewezen een overzicht te geven van de voorbije zes jaar. Conform de wetgeving (artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen) heeft het College elk jaar verslag uitgebracht aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over zijn activiteiten en de aanbevelingen geformuleerd die het nodig achtte en melding gemaakt van de moeilijkheden die het ondervond bij de uitoefening van het ambt. Tot aan de wetwijziging van artikel 15 in 1999 hebben wij dit jaarverslag steeds gericht tot de Kamer in de loop van de maand oktober. Vanaf het jaar 2000 slaat het echter op een volledig kalenderjaar, van januari tot en met december. Het is niet de bedoeling van deze 'Balans en Jurisprudentie' dit werk over te doen, wel een globaal overzicht te bieden van de voorbije zes jaar met de klemtoon op de belangrijkste verwezenlijkingen en op de evaluatie van de federale administratie door middel van de toepassing van de criteria van behoorlijk bestuur die het College in die zes jaar heeft ontwikkeld.

Dit overzicht bestaat uit twee delen.

Het eerste deel **-De Balans-** geeft weer wat er in de loop van de periode 1997-2002 werd bereikt en op welke punten het College niet werd gevolgd. Wij gaan niet in op het opstarten van de instelling zelf, hoewel wij daarmee in de eerste twee jaren van ons mandaat sterk bezig waren, noch op het bekend maken van de nieuwe instelling door middel van een samenwerking met de media, de universiteiten, de andere ombudsmannen of de gemeentelijke bibliotheken. Wij hebben ons hier beperkt tot de belangrijkste verwezenlijkingen, veelal maar niet uitsluitend van structurele aard. Dit betekent niet dat deze verwezenlijkingen uitsluitend het gevolg zouden zijn van het optreden van het College van de federale ombudsmannen. In meerdere gevallen kunnen immers ook andere factoren een rol hebben gespeeld. Het is echter, in een aantal gevallen, vrijwel onmogelijk nauwkeurig te bepalen in welke mate precies het College en in welke mate andere factoren hebben bijgedragen tot de wijzigingen.

Naast deze bereikte structurele resultaten moet ook gewezen worden op het belang van de individuele dossiers, klachten en verzoeken tot bemiddeling. Zoals uit de cijfers, die verder worden meegedeeld, blijkt werden er in zes jaar, alles samen, meer dan 16.000 dossiers ontvangen. Zonder de informatievragen, de onontvankelijke en de naar andere ombudsmannen en -diensten doorverwezen verzoeken, bleven er meer dan 8.600 volledig te behandelen aanvragen over. Van dit aantal ontvankelijke dossiers werden er meer dan 6800 afgehandeld volgens het klassieke schema, dat wil zeggen met het doorlopen van alle fasen van de dossierbehandeling. Hiervan werden er 34,6 % afgesloten als behoorlijk bestuur, 25,1 % als behoorlijk bestuur na tussenkomst, 19,4 % zonder oordeel en 7,1 % als onbehoorlijk bestuur, de overige verwijzen naar een andere evaluatie (zie verder de cijfergegevens). In zowat 75-80 % van de gevallen werd succes geboekt. Dit betekent dat duizenden verzoekers na hun beroep op het College van de federale ombudsmannen hun ongenoegen tegenover de overheid hebben opgegeven, ofwel omdat ze gelijk hadden en gelijk gekregen hebben ofwel omdat ze ongelijk hadden en hun ongelijk hebben ingezien en aanvaard ten gevolge van uitleg die de ombudsman heeft gegeven in een begrijpelijke taal. Dit aspect van het werk dat meest voldoening schenkt blijkt niet uit deze Balans. Hier gaat het vooral om de structurele meerwaarde die werd gerealiseerd en in de toekomst ongenoegen zal kunnen voorkomen.

In het tweede deel **-De Jurisprudentie-** wordt ingegaan op de wijze waarop het College van de federale ombudsmannen de criteria, waarover in het Jaarverslag 1999 (blz. 27-34) uitvoerig werd bericht, heeft toegepast. In deze Jurisprudentie is, naast de zeventien criteria waarover in 1999 werd geschreven, nog een achttiende categorie opgenomen, met name 'andere'. In concreto gaat het om de toepassing van één van de principes van 'good governance' waarover in het Jaarverslag 2000 (blz. 21-24) verslag werd uitgebracht, met name de discrepantie tussen de rechten en plichten van de overheid en de rechten en plichten van het individu in fiscale aangelegenheden.

De Jurisprudentie verschijnt in de vorm van samenvattingen die gemaakt werden en worden op het moment van de definitieve afsluiting en archivering van een dossier. Een dergelijke samenvatting wordt gemaakt van alle afgesloten dossiers en zij worden per trimester opgestuurd naar de leidende ambtenaren van de ministeries, nu federale overheidsdiensten en parastatale instellingen. Op die wijze kunnen zij snel reageren op vastgestelde tekorten in hun organisatie. In het tweede deel van deze publicatie zijn echter

slechts een beperkt aantal samenvattingen opgenomen. Wij moesten een keuze maken en hebben gekozen voor die samenvattingen die best duidelijk maken welk criterium in het betreffende dossier werd geschonden. De keuze is een keuze uit de hele periode van de voorbije zes jaar. Deze jurisprudentie kan voor de administratie een aanduiding zijn van hoe het College en hoe de burgers reageren op sommige administratieve handelingen en gedragingen en op die wijze bijdragen tot het voorkomen van problemen in de toekomst.

Achteraan werd een trefwoordenlijst gevoegd om de lezer vrij snel te oriënteren naar de materies die zijn bijzondere interesse hebben. Voor een vlotte lezing van het deel 'Jurisprudentie' werden de beginselen van behoorlijk bestuur, met verwijzing, opgesomd in de inhoudstafel.

Zowel bij de Balans als bij de Jurisprudentie werd gekozen voor de terminologie die in voege was op het ogenblik van de behandeling van de dossiers. Dit betekent dat er in de hele publicatie nog sprake is van ministeries en niet van federale overheidsdiensten omdat dat gedurende de voorbije zes jaar de gangbare term was en in sommige delen van de administratie nog steeds is. Deze werkwijze werd ook aangenomen voor onderverdelingen van ministeries en parastatale instellingen.

Het College van de federale ombudsmannen heeft in de voorbije zes jaar een uitstekende samenwerking met het grootste deel van de overheidsadministratie uitgebouwd en met de commissie voor de Verzoekschriften, onze eerste gesprekspartner in de Kamer van volksvertegenwoordigers. Wij wensen uitdrukkelijk al onze medewerkers te danken voor hun inzet; zonder hen zou dit resultaat onmogelijk zijn geweest.

Wij hopen dat deze 'Balans en Jurisprudentie' moge bijdragen tot het behoud van deze goede samenwerking waar zij reeds bestaat en tot de uitbreiding ervan waar zij nog niet of niet voldoende bestaat, en dit zowel in de administratie als in de Kamer van volksvertegenwoordigers, in het bijzonder de andere commissies.

Pierre-Yves MONETTE

dr. Herman WUYTS



# I. Cijfers







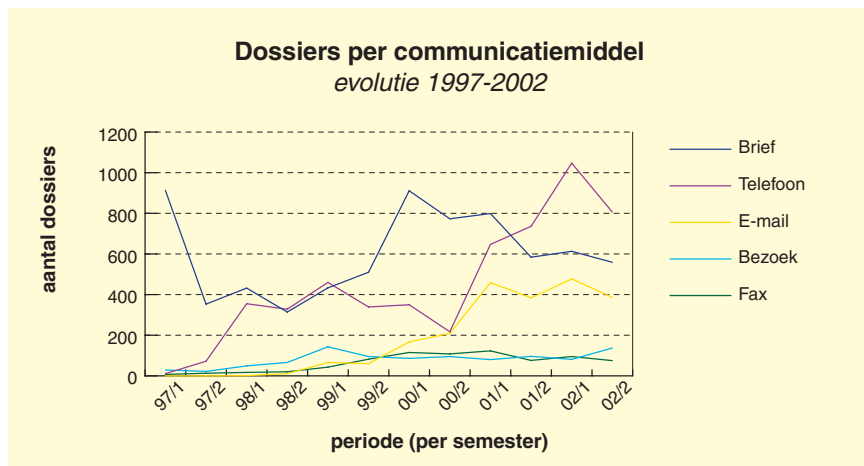
## I. CIJFERS

De hiernavolgende statistische gegevens bieden een overzicht aangaande het gebruikte communicatiemiddel, de taal, de behandelingsduur, de werklust, de evaluatie, het resultaat van de tussenkomst van het College van de federale ombudsmannen en de betrokken administraties.

De cijfers zijn bijgehouden tot 31 december 2002.

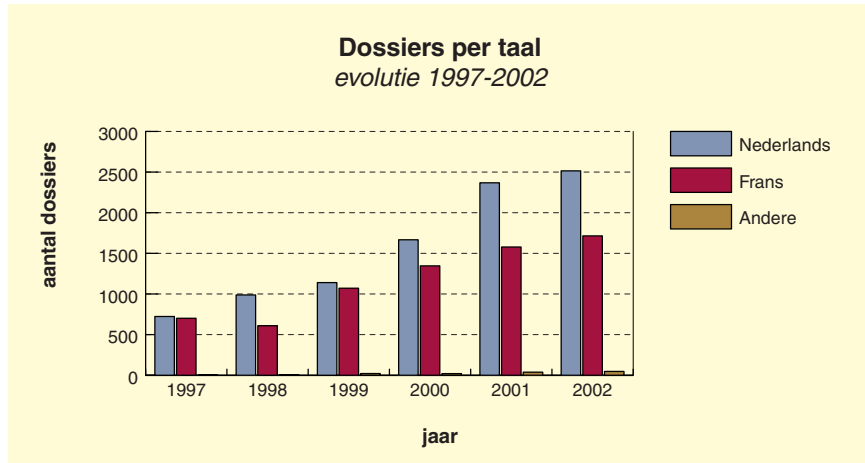
Tijdens de periode 1997-2002 werden 16.557 dossiers geregistreerd, waarvan 13.835 klachten of vragen om bemiddeling en 2.722 informatievragen.

De eerste grafiek geeft een beeld van de kanalen waarlangs de instroom van deze 16.557 dossiers verloopt. De verdeling van de dossiers per communicatiemiddel geeft de wijze aan waarop een klacht of vraag om bemiddeling wordt ingediend of een informatievraag wordt gesteld. Voor het geheel van de periode werden 43,5 % van de dossiers ingeleid per brief, 32,5 % per telefoon, 13,4 % per e-mail, 5,9 % ter gelegenheid van een bezoek en 4,7 % per fax. Het valt op hoe het aandeel van de “snelle media” – vooral telefoon en e-mail – in de loop van de laatste jaren sterk is toegenomen.



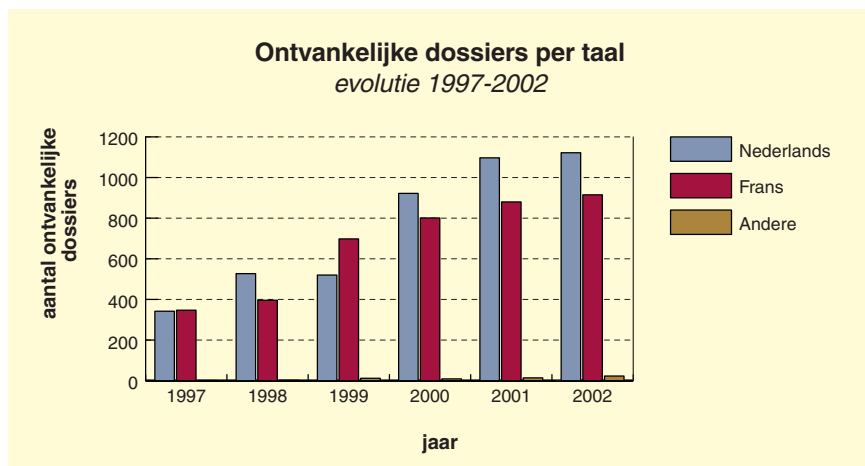
De hiernavolgende grafiek geeft de evolutie weer van deze 16.557 nieuwe dossiers per taal over de jaren 1997 tot 2002.

De verdeling over de verschillende talen voor het geheel van de periode geeft het volgende beeld: Nederlands: 9.401 of 56,8 %, Frans: 7.020 of 42,4 %, andere (waaronder Duits): 136 of 0,8 %.

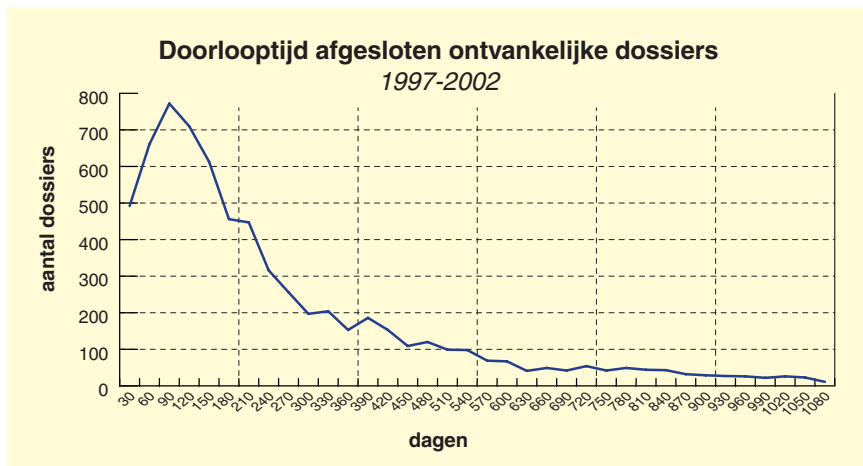


De volgende grafiek geeft de evolutie weer van de 8.628 nieuwe ontvankelijke klachten en verzoeken om bemiddeling per taal over de jaren 1997 tot 2002. De informatievragen en de onontvankelijke en doorverwezen dossiers zijn hier dus buiten beschouwing gelaten.

De verdeling over de verschillende talen voor het geheel van de periode geeft het volgende beeld: Nederlands: 4.530 of 52,5 %, Frans: 4.037 of 46,8 %, andere (waaronder Duits): 61 of 0,7 %.

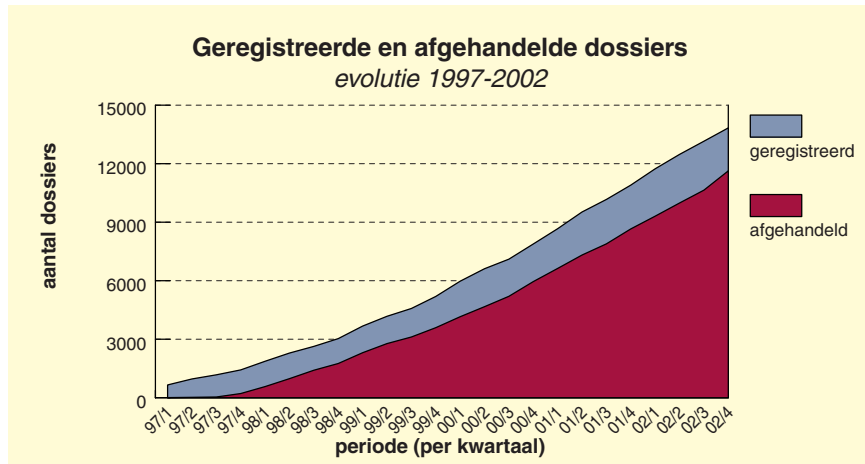


Hierna volgt een grafiek met – per periode van 30 dagen - de cijfergegevens over de doorlooptijd van de 6.881 geregistreerde en reeds volledig ( in fase S10) afgesloten klachten en verzoeken om bemiddeling. Voor 109 dossiers (of 1,6 %) vergde de afhandeling meer dan 1080 dagen.

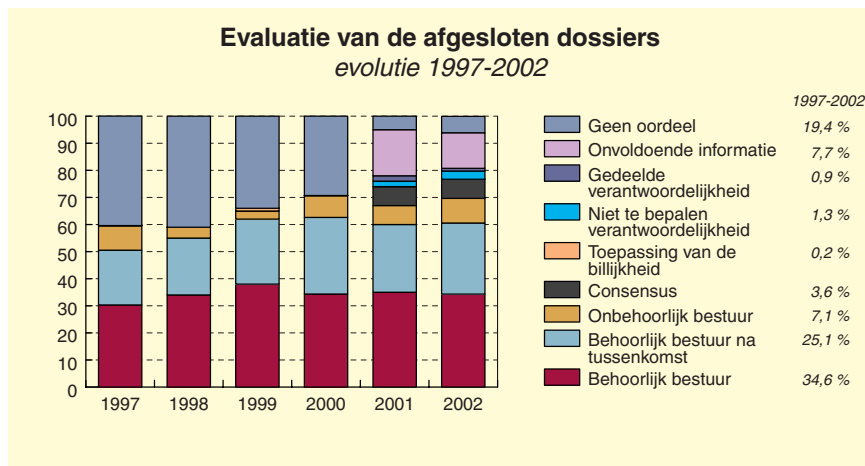


Uit de gegevens blijkt dat - van deze 6.881 dossiers - 3.704 dossiers (53,8%) werden afgesloten binnen de zes maanden. Daarnaast werden nog eens 1.573 dossiers (22,9 %) afgesloten binnen het jaar, 765 andere dossiers (11,1%) binnen het anderhalf jaar en tenslotte 322 dossiers (4,7%) binnen de twee jaar.

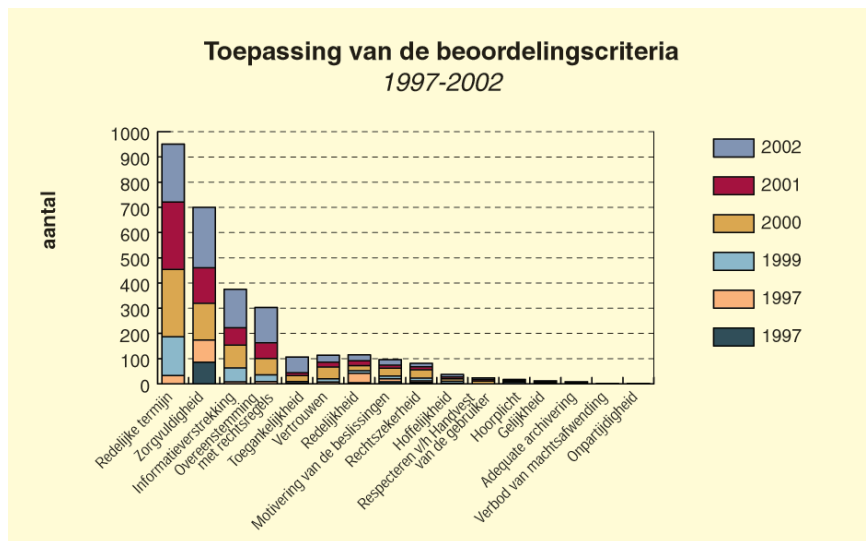
De combinatie van de gegevens in verband met de registratie van de 13.835 klachten en verzoeken tot bemiddeling enerzijds en hun afhandeling (11.632 dossiers) anderzijds geeft het hiernavolgende beeld omtrent één van de aspecten van de werklust van het College (de behandeling van informatievragen is één van de andere aspecten). "Afgehandeld" staat hier voor het geheel van onontvankelijkheid (2.548 dossiers), opschorting (218 dossiers), doorverwijzing (1.985 dossiers) en uiteraard afsluiting na behandeling (6.881 dossiers). Op 31 december 2002 zijn dus 2.203 klachten en verzoeken tot bemiddeling nog in behandeling.



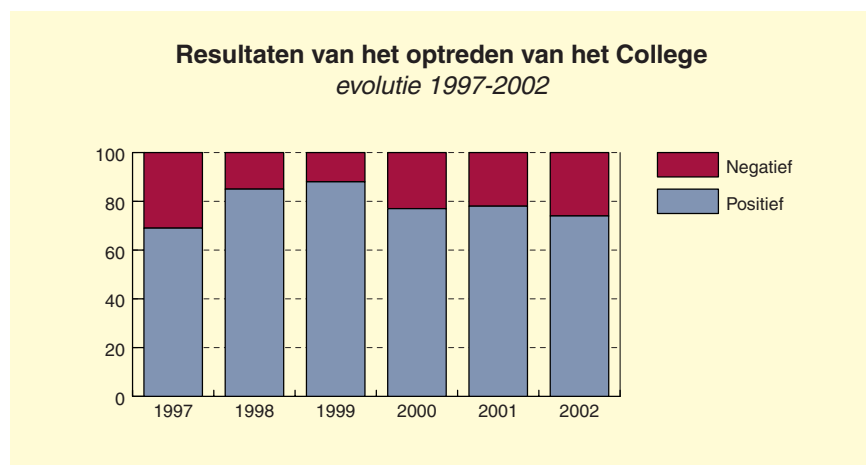
De ontvankelijke en reeds volledig afgehandelde dossiers worden in de hiernavolgende grafiek ingedeeld in één van de door het College gehanteerde evaluatiecategoríeën. Vanaf de cijfers voor het werkjaar 2001 werd de indeling in evaluatiecategoríeën door het College aangepast (voor een toelichting zie CFO, *Jaarverslag 2000*, p. 15-16).



Van de 2.416 dossiers met de evaluatie “onbehoorlijk bestuur” of “behoorlijk bestuur na tussenkomst” volgt hierna - in afnemende orde - een overzicht van de gehanteerde criteria. Er dient te worden opgemerkt dat in één dossier meerdere criteria kunnen worden aangehaald, zodat de diverse criteria uiteindelijk 2.942 keer werden vermeld.



De hiernavolgende grafiek geeft een beeld van de resultaten van het optreden van het College van de federale ombudsmannen in geval van vastgestelde disfuncties. Met optreden wordt hier bedoeld het geheel van vragen om informatie, instructies, voorstellen, bemiddelingen en officiële aanbevelingen van het College. Voor het geheel van de periode – die betrekking heeft op de bovenvermelde 2.416 dossiers – kenden 78 % van de dossiers een positieve afloop en 22 % een negatieve.

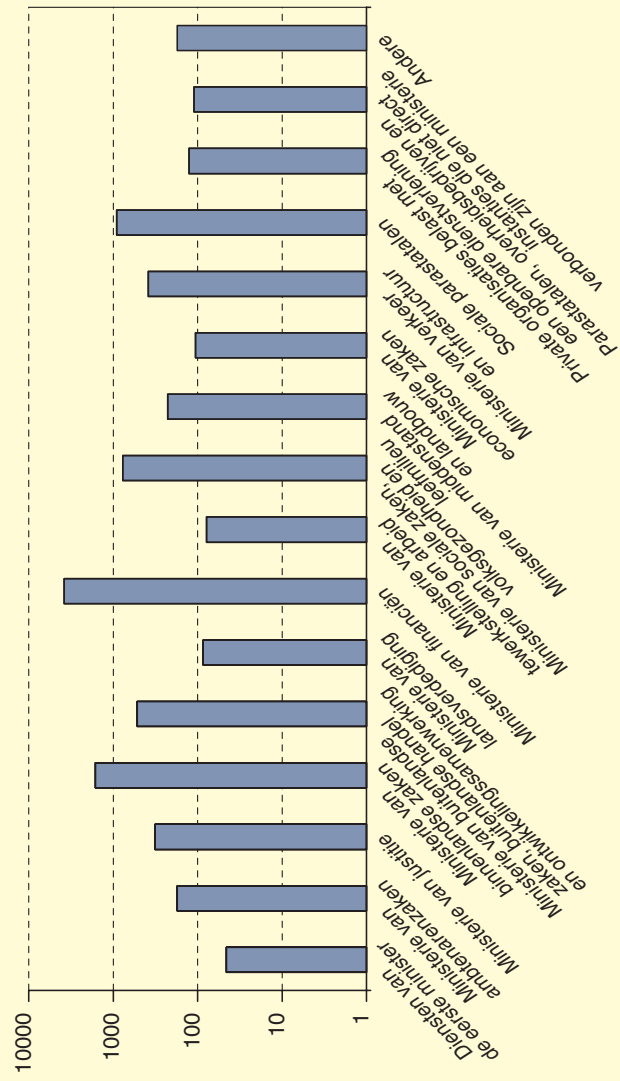


De verdeling van de ontvankelijke dossiers over de verschillende administraties is als volgt:

PER ADMINISTRATIE	
Diensten van de eerste minister	45
Ministerie van ambtenarenzaken	171
Ministerie van justitie	315
Ministerie van binnenlandse zaken	1609
Ministerie van buitenlandse zaken, buitenlandse handel en ontwikkelings-samenwerking	512
Ministerie van landsverdediging	85
Ministerie van financiën	3783
Ministerie van tewerkstelling en arbeid	77
Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu	761
Ministerie van middenstand en landbouw	222
Ministerie van economische zaken	104
Ministerie van verkeer en infrastructuur	378
Sociale parastatalen	893
Private organisaties belast met een openbare dienstverlening	124
Parastatalen, overheidsbedrijven en instanties die niet direct verbonden zijn aan een ministerie	109
Andere	172
<b>TOTAAL</b>	<b>9360</b>

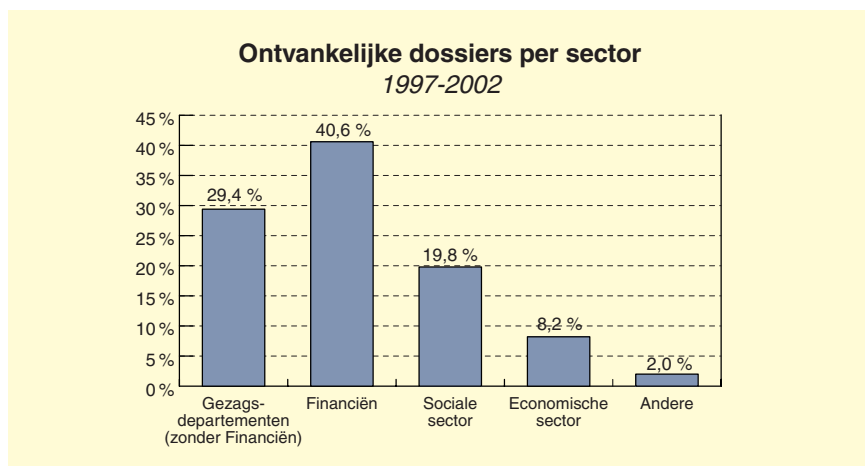
Deze gegevens hebben geen betrekking op de informatievragen, noch de onontvankelijke dossiers en de doorverwijzingen.

## Ontvankelijke dossiers per administratie 1997-2002



Logaritmische schaal

Tot slot van dit algemeen overzicht volgt hierna de verdeling per sector van de in vorige tabel en grafiek opgenomen dossiers.





## II. Bemiddelingsdossiers





## II. BEMIDDELINGSDOSSIEERS

Het reglement van inwendige orde bepaalt dat in het raam van de behandeling van dossiers *sensu stricto* de bemiddelingsfase er één is waarbij de ombudsmannen het voorstel doen en eventueel overgaan tot bemiddeling op basis van bilaterale contacten of in aanwezigheid van alle partijen. Om het vertrouwelijk karakter van een bemiddeling, dat absoluut noodzakelijk is voor elke partij, te waarborgen, worden de elementen van een bemiddelingsvoorstel slechts op papier gezet wanneer elke betrokken partij al deze elementen heeft aanvaard en mede ondertekend. Deze elementen zijn bindend voor de betrokken partijen. Soms is het verzoek aan de ombudsmannen van die aard dat slechts een bemiddeling *sensu strictu* een uitweg lijkt te bieden: het begrip “klacht” wordt dan vervangen door “verzoek tot bemiddeling”. De dossiers in de fase van bemiddeling bedragen minder dan één percent van alle klachten.

### 1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

kerkasiel

In België ontstond er in 1998 een beweging ten gunste van de regularisatie van illegaal verblijvende vreemdelingen. In de herfst leidde deze beweging tot de bezetting van kerken door “mensen zonder papieren” in de grote steden. Op vraag van sommige vertegenwoordigers van deze beweging in december 1998 bood het College zich aan als bemiddelaar tussen de vice-Eerste minister en de minister van Binnenlandse Zaken en de mensen in kerkasiel. Gedurende een week werd dag na dag intensief bemiddeld tussen de twee partijen. Deze bijna geslaagde bemiddelingspogingen strandden uiteindelijk.

Een van de kernpunten van de besprekingen tussen de twee partijen was de vraag of een aantal jaren – illegaal - verblijf in België al dan niet een verblijfsrecht kon tot stand brengen. Deze vraag werd evenwel niet onderzocht. Daarentegen, werd een nieuwe omzendbrief, over de regularisatieprocedure in het kader van artikel 9, alinea 3, van de wet van 15 december 1980, opgesteld door de minister van Binnenlandse Zaken. Deze omzendbrief van 15 december 1998 werkte een viertal voor regularisatie in aanmerking komende profielen uit. De bezettingen van de kerken namen een einde en de aanvragen werden ingediend.

Het College van de federale ombudsmannen tekende daarna een belangrijke stijging op van het aantal klachten over de behandeling van aanvragen, ingediend op grond van artikel 9, alinea 3 (*Jaarverslag 1999*, p. 75 en 94-106). Niettegenstaande de invoering van de omzendbrief van 15 december 1998 zonder twijfel een vooruitgang betekende vanuit het oogpunt van de administratieve doorzichtigheid, was het College van mening dat de werkwijze van de omzendbrief daarentegen niet voldeed aan de vereiste van de rechtszekerheid. Te meer stelde het een gebrek aan klaarheid vast in de wijze waarop de criteria in de feiten werden toegepast door de dienst Vreemdelingenzaken. Het College bleef dan ook aanbevelen om een duidelijke wetgeving in deze materie aan te nemen, hetgeen uiteindelijk gedeeltelijk werd ingewilligd door het aannemen van de wet van 22 december 1999 betreffende de regularisatie van het verblijf van bepaalde categorieën van vreemdelingen, doordat deze wet, voor dossiers ingediend binnen de vastgestelde termijn, criteria en een procedure voor de behandeling van de aanvragen bepaalt.

## 2. Ministerie van Financiën

### 2.1. *Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit - Buitendiensten directe belastingen (AOIF)*

#### Fiscale pesterijen

Een belastingplichtige nam contact op met het College van de federale ombudsmannen, nadat zij in één jaar tijd viermaal een belastingcontrole onderging, zonder dat de administratie ook maar één inbreuk kon vaststellen. Het gemiddeld aantal belastingcontroles bij zelfstandigen is één om de drie jaar. Het College verwonderde zich hierover bij de Centrale diensten der Directe Belastingen. Om de gemoederen te bedaren stelde het College een bemiddelingsprocedure voor die door beide partijen werd aanvaard. Een medewerker van het College van de federale ombudsmannen kon in aanwezigheid van een lid van de interne auditcel van de algemene administratie van de Belastingen, een beslissende belastingcontrole bijwonen, niet om de fiscale administratie ten gronde te controleren, maar om de onpartijdigheid van de procedure te garanderen. Bij deze laatste controle diende de belastingsadministratie eens te meer geen enkele rechtzetting door te voeren. Ondanks de herhaalde controles en de verdachtmakingen van de belasting-

plichtige op basis van onduidelijke en niet-controleerbare elementen, kon het College van de federale ombudsmannen het optreden van de administratie in dit dossier niet evalueren en dus niet bewijzen dat het hier wel degelijk om fiscale pesterijen ging. (*Jaarverslag 1997*, p. 102 en *Jaarverslag 1999*, p. 146).

#### Buitendiensten directe belastingen - aftrekposten - beroepskosten (Controlekantoor van Châtelet)

De verzoekster en haar echtgenoot betwistten het feit dat de het Controlekantoor de aangegeven beroepskosten verwierp. Het Controlekantoor stuurde hele lange berichten van wijziging, waar de betrokkene niet meer wijs uit raakte. Deze problemen met de administratie ondermijnden sterk de fysieke en psychische gezondheid van de verzoekster, temeer omdat de relatie tussen de verzoekster en de eerstaanwezende inspecteur steeds slechter werd. Beledigingen waren schering en inslag tijdens hun gesprekken. Meerdere klachten werden ingediend bij de gewestelijke directie van de Directe Belastingen. De eisen van de verzoekster werden steeds verworpen, voornamelijk op grond van een gebrek aan bewijs van de voorgestelde beroepskosten. Om de relatie tussen de verzoekster en de belastingadministratie te herstellen, werd een ontmoeting georganiseerd op het College van de federale ombudsmannen. Men kwam tot een akkoord waarbij de verzoekster beloofde zich in het vervolg te laten bijstaan door een boekhouder om het werk van de belastingadministratie te vereenvoudigen. De administratie van haar kant zou zich in de toekomst soepeler opstellen bij de interpretatie van de fiscale reglementering, uiteraard binnen haar discretionaire bevoegdheid. Om de gemoederen verder te bedaren nodigde het College eveneens de directeur van de Invordering uit en vroeg hem om de nalatigheidsinteressen op de gevorderde belasting kwijt te schelden. De directeur ging hierop in. Het College sloot bijgevolg het dossier af, met de belofte om zich ter beschikking te houden van de verzoekster wanneer zou blijken dat de gemaakte afspraken niet zouden worden nagekomen.

#### 2.2. *Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit – Buitendiensten BTW*

##### BTW-aanvang, wijziging, stopzetting activiteit (Gewestelijke directie van Luik)

De verzoeker hield een "sit-in" voor het bureau van de gewestelijke directie van de BTW. Hij vond dat de administratie, van wie hij nog aanzienlijke BTW-sommen diende terug te krijgen voor een

periode van een tiental jaren, ten onrechte de sommen achterhield die hem toekwamen en hem onvoldoende uitlegde waarom deze sommen werden ingehouden. Op verzoek van de directie zelf, die niet meer kon verdragen dat de betrokkene zijn intrek had genomen in de gangen van het administratief centrum, maar die niet wou dat het tot een handgemeen kwam, probeerde het College te bemiddelen en bezocht ter plekke de betrokkene en de directeuren van de gewestelijke directie BTW. Tijdens deze bemiddelingsprocedure werd overeengekomen dat de administratie de situatie volledig zou uitleggen aan het College. Op het einde van de dag stemde de betrokkene ermee in om de gangen van het administratief centrum niet meer "te bezetten" gedurende een periode van één maand. De informatie die het College ontving toonde op basis van informaticagegevens aan - de dossiers waren inderdaad gearchiveerd en reeds enige jaren geleden vernietigd - dat het bedrag, dat de verzoeker eiste heel waarschijnlijk al had gediend ter aanzuivering van speciale BTW-rekeningen en vervolgingskosten. De administratie wees er ook op dat ze de verzoeker sinds enkele maanden na het stopzetten van zijn activiteiten niet meer had vervolgd, omdat zij er niet meer in slaagde de betrokkene te lokaliseren. Deze informatie werd aan de betrokkene bezorgd die, ondanks meerdere herinneringsbrieven, geen teken van leven meer gaf. Bijgevolg veronderstelde het College dat de belastingplichtige zich met het standpunt van de administratie verzoend had. Van haar kant bevestigde de administratie nog dat er een einde was gekomen aan de ongepaste aanwezigheid van de verzoeker in haar lokalen.

### 3. Arrondissementele Kamer van de Gerechtsdeurwaarders

Een verzoeker, plaatsvervangend deurwaarder, wendde zich tot het College van de federale ombudsmannen omdat de procureur des Konings van het arrondissement waarin hij een vervanging wenste uit te oefenen, weigerde hem hiertoe te benoemen. De procureur des Konings steunde daarvoor op een ongunstig advies, uitgebracht door de Arrondissementskamer van deurwaarders van de betrokken provincie. Het College verstuurde meerdere brieven naar de betrokken arrondissementskamer teneinde deze ertoe te brengen de niet-benoeming te motiveren aan de verzoeker. Daar deze briefwisseling niet leidde tot een oplossing, heeft het College een bemiddelingsvergadering georganiseerd, na instemming van de betrokken partijen. Het eerste deel van de vergadering gaf aan elke deelnemer ruimschoots de gelegenheid zijn grieven te formu-

leren en te antwoorden op de verwijten die hem gemaakt werden. Vervolgens werd naar de toekomst gekeken. De arrondissementskamer aanvaardde het door het College tijdens de vergadering geformuleerde voorstel om de klager de mogelijkheid te bieden in het betrokken arrondissement een testvervanging uit te oefenen. Deze vervanging zou echter plaatsvinden onder de controle van een aan het geschil totaal vreemde deurwaarder. Door de bemiddeling werd opnieuw ruimte geschapen voor dialoog en werd een op consensus berustende oplossing in het vooruitzicht gesteld.





### III.

## Tussentijdse verslagen





### III. TUSSENTIJDSE VERSLAGEN

De organieke wet van 22 maart 1995 bepaalt in het artikel 15 dat de ombudsmannen, benevens het jaarlijks verslag, ook driemaandelijkse verslagen kunnen 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. Deze verslagen worden openbaar gemaakt door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Tussentijds verslag november 1999 : klacht van een bewoonster van het gesloten centrum van Brugge tegen dit centrum

Het College van de federale ombudsmannen werd in oktober 1999 gevat door een klacht ingesteld door een bewoonster van het gesloten centrum van Brugge aangaande de verblijfsomstandigheden en de duur van haar opsluiting in het centrum. Uit het onderzoek gevoerd door het College is naar voor gekomen dat sommige delen van de klacht gegrond waren, dat andere dienden verworpen te worden en dat voor nog andere het College niet over voldoende bewijskrachtige elementen beschikte die haar toestonden om na te gaan wie nu juist de waarheid sprak, de klaagster of de directie van het gesloten centrum. In de mate dat de gegronde elementen van de klacht de persoonlijke situatie van de klaagster overschreed en structurele gebreken aan het licht bracht ten aanzien van hetgeen voorgeschreven is in het koninklijk besluit van 4 mei 1999 (mededeling van het huishoudelijk reglement aan de bewoners in één taal, afwezigheid van een wandeling bij afzonderingsmaatregelen, onvoldoende uitrusting van de afzonderingscel en afwezigheid van psychologische bijstand) en tekortkomingen aan sommige beginselen van behoorlijk bestuur (onvoldoende activiteiten voor persoonlijke ontwikkeling in het centrum evenals het beperkt aantal boeken van de bibliotheek, een inrichting in tijd en ruimte die het gevoel van vrijheidsberoving van de bewoners versterkt, gebrek aan de noden van hygiëne en intimiteit van de bewoners), bezorgde het College zijn besluiten aan de Kamer van volksvertegenwoordigers overeenkomstig artikel 15 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Gevat door deze besluiten besloot de Commissie voor de Verzoekschriften om er het statuut van een tussentijds rapport aan te verlenen en dit voor grondig onderzoek aan de Commissie voor Binnenlandse Zaken over te zenden, waar het nochtans nooit werd besproken. Twee

ontmoetingen vonden daarentegen plaats tussen de federale ombudsmannen en de Minister van Binnenlandse Zaken teneinde de besluiten van dit rapport en de reeds aangebrachte of in voorbereiding zijnde oplossingen voor sommige disfuncties te bespreken (aanwerving van een voltijdse psycholoog, vertaling van het huishoudelijk reglement in verschillende talen, procedure van nazicht van het materiaal aanwezig in de afzonderingscel).

Er moet opgemerkt worden dat sindsdien het koninklijk besluit van 4 mei 1999, in een arrest van 21 juni 2001, werd vernietigd door de Raad van State wegens het niet eerbiedigen van de verplichting dit aan het voorafgaand advies van haar Afdeling Wetgeving voor te leggen. Op 2 augustus 2002 werd een nieuw koninklijk besluit aangenomen dat het voorgaande koninklijk besluit grondig herzielt. Het voorwerp van de herziening strekte ertoe het regime van de centra te versoepelen en de waarborgen voor de bewoners te vergroten. Sommige bepalingen van dit koninklijk besluit komen aan de bezorgdheden uitgedrukt in het rapport van het College tegemoet. Zo breidt het koninklijk besluit de waarborgen op informatie van de bewoner bij aankomst in het centrum uit door te voorzien dat hem twee brochures moeten worden overhandigd, een onthaalbrochure die de rechten en de verplichtingen met betrekking tot het verblijf in het centrum en de mogelijkheden van medische, psychologische, morele of religieuze bijstand bevat evenals een informatiebrochure die de procedures van de vreemdelingenwet en de toegang tot de bijstand van een NGO of een advocaat uitlegt. Het besluit verplicht uitdrukkelijk dat deze brochures minimaal in de drie landstalen en het Engels beschikbaar dienen te zijn.

Bovendien stelt het koninklijk besluit een Commissie in, voorzien van een permanent secretariaat, die belast is met de behandeling van individuele klachten van de bewoners. Deze laatste wordt belast met een opdracht van bemiddeling teneinde een minnelijke schikking te vinden tussen de betrokken partijen. In geval van mislukking van deze bemiddeling zendt het secretariaat de ontvankelijke klachten aan de Commissie. Deze heeft niet alleen de bevoegdheid om aanbevelingen te doen maar eveneens de bevoegdheid om beslissingen genomen krachtens het koninklijk besluit te vernietigen. Het in werking treden van deze Commissie noodzaakt nog een aanpassing van een ministerieel besluit dat de procedure- en werkingsregels zal bepalen.

# IV. Balans





## IV. BALANS

Artikel 3 van het Huishoudelijk Reglement van het College van federale ombudsmannen, goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers, bepaalt dat de Ombudsmannen nagaan of de aangeklaagde werking of handelingen al of niet in overeenstemming zijn met de beginselen van behoorlijk bestuur, met de billijkheid of de wettelijkheid. De dossiers die de voorbije zes jaar werden behandeld hadden niet enkel betrekking op individuele of punctuele klachten, maar evenzeer op meer structurele problemen. In dit laatste geval kon de beslechting ervan worden aanzien als een “verworvenheid” of een “niet-verworvenheid”, al naargelang het gevolg dat de administratie en desgevallend de wetgever gaven aan de aandachtspunten opgeworpen door het College.

De hierna weergegeven opsomming van de “verworvenheden” en de “niet-verworvenheden” is geenszins exhaustief. Belangrijk is wel de precisering dat de bereikte resultaten en de gewijzigde administratieve inzichten niet enkel en eenzijdig voortvloeien uit de door het College geformuleerde bedenkingen. Zeer vaak zijn deze “verworvenheden” voorafgegaan door een intens opbouwend overleg tussen het College en de federale administratieve overheden, waarbij in een drang naar consensus gepaste oplossingen werden bereikt.

### 1. De twaalf federale ministeries

#### 1.1. *Diensten van de Eerste minister*

Het College van de federale ombudsmannen werd tijdens de voorbije zes jaar slechts geconfronteerd met een beperkt aantal klachten betreffende de diensten van de Eerste minister. Deze klachten hadden allemaal betrekking op een specifiek probleem waarvan de oplossing, of het niet bereiken daarvan, niet kan beschouwd worden als een structurele verworvenheid of een niet-verworvenheid. Het gebrek aan vermeldingen in dit hoofdstuk betekent dus geenszins dat het College gedurende de betrokken periode niet bij dit departement zou zijn tussengekomen.

#### 1.2. *Ministerie van Ambtenarenzaken*

Verworven

Taalexamens

SELOR aanvaardde dat kandidaten die niet slaagden voor hun taalexamen, hun kopij ter plaatse kunnen inkijken. SELOR voerde

eveneens een nieuw, eenvoudiger en doorzichtiger puntensysteem in, dat bovendien wordt vermeld op de achterzijde van de oproepingsbrieven. (*Jaarverslag 2000*, p. 49 ; *Jaarverslag 2001*, p. 48).

#### Examens

- SELOR nam bepaalde standpunten aan betreffende de beslissingen die de examencommissies dienen te nemen wanneer zij bij de verbetering van meerkeuzeproeven vaststellen dat bepaalde vragen niet precies werden geformuleerd (schrapping van de vraag, het als correct aanvaarden van elk antwoord dat logischerwijze als dusdanig kan worden beschouwd...).
- SELOR nam de nodige maatregelen om te vermijden dat kandidaten zouden deelnemen aan examens, zonder dat ze aan de deelnemingsvoorwaarden beantwoorden, en dat ze pas op de hoogte zouden worden gebracht van de onontvankelijkheid van hun inschrijving nadat zij zich reeds de inspanning getroostten om zich op het examen voor te bereiden of eraan deel te nemen. (*Jaarverslag 1999/I*, pp. 120-121).

#### Niet verworven

##### Taalexamens

Het College kon de administratie niet overhalen de bepalingen van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur integraal toe te passen en een kopie te bezorgen van het afgelegde examen. SELOR meent dat een dergelijke transparantie zou kunnen leiden tot een discriminatie van de kandidaten die vooraf geen inzage hadden in die vragen, wanneer ze later eventueel opnieuw zouden worden gesteld. (*Jaarverslag 2000*, p. 49).

Geschil tussen twee administraties over de vraag wie de kosten dient te betalen die onbetwistbaar nog aan een rechtsonderhorige verschuldigd zijn

De burger mag in geen geval het slachtoffer worden van een gebrek aan consensus tussen twee administratieve overheden. Hoewel een oplossing werd gevonden voor de concrete gevallen die door het College werden behandeld (zie het hoofdstuk betreffende het ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu) zou door de wetgever een structurele oplossing moeten worden ontwikkeld. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 97/11, gericht aan alle federale administraties.

Afgifte aan de rechtsonderhorige van een ontvangstbewijs voor de documenten die hij aan de administratie bezorgt

Een algemene maatregel zou aan de bestuurden het recht moeten



toekennen op een ontvangstbewijs na afgifte van documenten aan de administratie. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 98/2, gericht aan alle federale administraties.

Oprichting van een werkgroep ter opvolging van de toepassing van de wet van 29 juli 1991 op de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen (*Belgisch Staatsblad*, 12 september 2001)

Op basis van de vaststelling dat bepaalde federale administraties geconfronteerd worden met moeilijkheden bij het motiveren van hun beslissingen, heeft het College van de federale ombudsmannen aanbevolen een dergelijke werkgroep op te richten die zou bijstand verlenen aan de administraties die erom vragen. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 99/2, gericht aan alle federale administraties.

Evaluatie van de behoeften van bepaalde administraties op het vlak van personeel, beheersinstrumenten en/of informatica-uitrusting

Het ministerie van Ambtenarenzaken zou, voor de verschillende federale administraties die het vragen, een analyse moeten uitvoeren van de behoefte aan bijkomend personeel en informatica-uitrusting. Er werd door het College van de federale ombudsmannen op dit vlak immers een tekort vastgesteld bij bepaalde administraties. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 99/4, gericht aan alle federale administraties.

Het nemen van maatregelen om het publiek beter bekend te maken met het bestaan en de opdrachten van de informatieambtenaren

De informatieambtenaren hebben als opdracht de burger in contact te brengen met de dienst binnen hun departement die bevoegd is om een antwoord te formuleren op een informatievraag die hen wordt gesteld, of om deze vraag zelf te beantwoorden. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 99/5, gericht aan alle federale administraties.

De verplichting van de burger om de administratie gegevens te bezorgen terwijl de administratie over de middelen beschikt, of gemakkelijk kan beschikken, om de gegevens zelf te verzamelen. De federale administratie maakt geen gebruik van de bestaande geïnformatiseerde en geautomatiseerde systemen om zelf de gegevens betreffende de bestuursdaden op te zoeken, waarover zij reeds beschikt. Deze problematiek gaf aanleiding tot het formuleren van de algemene aanbeveling 99/6, gericht aan alle federale administraties.

## 1.3. Ministerie van Justitie

## Verworven

## Strafinrichtingen

Bij wijze van omzendbrief van 19 mei 1999 werd het recht op vrijheid en geheimhouding erkend voor de briefwisseling van gedetineerden met de ombudsmannen van de overheden van de federale staat, gewesten, gemeenschappen, provincies of gemeenten. Dit gebeurt in afwachting van een wijziging van het koninklijk besluit van 21 mei 1965 houdende algemeen reglement van de strafinrichtingen. (*Jaarverslag 1999/1*, p. 32).

## Procedure van verandering van familienaam en voornaam

De informatiebrochure en de ontvangstmelding van de administratie werden aangepast teneinde de aanvragers te informeren omtrent de gemiddelde duur van bovenvermelde procedure. (*Jaarverslag 2000*, p. 59).

## Recht van toegang tot de verwerking van persoonsgegevens beheerd door de politiediensten

Artikel 13 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens voorzag in een onrechtstreeks toegangsrecht tot deze gegevens via de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Om de daadwerkelijke uitoefening van dit recht mogelijk te maken was nochtans een uitvoeringsbesluit nodig, dat uiteindelijk werd afgekondigd op 13 februari 2001. (*Jaarverslag 1999*, p. 71).

## Interlandelijke adoptie

In juli 2001 werd een wetsontwerp tot hervorming van de adoptie neergelegd dat in de richting gaat van de algemene aanbeveling 99/7 van het College van de federale ombudsmannen. Deze algemene aanbeveling beoogde wijzigingen aan het Belgisch adoptierecht noodzakelijk voor de ratificatie en de inwerkingstelling door België van het Verdrag van Den Haag van 29 mei 1993 inzake de bescherming van kinderen en de internationale samenwerking op het gebied van de interlandelijke adoptie. Het wetsontwerp staat momenteel ter discussie in de Commissie voor de Justitie van de Kamer van volksvertegenwoordigers. (*AA 99/7* ; *Jaarverslag 1999* ; pp. 127 en 330 ; *Jaarverslag 2000*, p. 56; *Jaarverslag 2001* , p. 181).

## Niet verworven

## Eerbiediging van de redelijke termijn in de procedure van naams-/voornaamsverandering

Op dit ogenblik bedraagt de gemiddelde termijn voor de behande-

ling van een aanvraag tot verandering van de familienaam anderhalf tot twee jaar en bedraagt de termijn voor de behandeling van een aanvraag tot verandering van de voornaam anderhalf jaar.

Gevolgen van een geslachtsverandering op de burgerlijke stand  
Ten gevolge van de moeilijkheden bij de behandeling van zijn aanvraag tot voornaamswijziging door een verzoeker die een geslachtsverandering had ondergaan, hebben de federale ombudsmannen ervoor gepleit om een coherente regelgeving aan te nemen teneinde de rechtszekerheid te waarborgen, alsnog zonder resultaat. (*Jaarverslag 1998*, pp. 59-60 en 62).

Onmogelijkheid om een geboorteakte te verkrijgen, nodig voor het huwelijk

Het College van de federale ombudsmannen beveelt aan om een trapsgewijssysteem van vervanging in te voeren van het eensluitend afschrift van de geboorteakte voor het huwelijk, zoals het systeem in het Wetboek van Nationaliteit. (AA 00/1, *Jaarverslag 2000*, p. 221).

Procedure van verandering van familienaam van het overspelig kind *a patre*

Het College van de federale ombudsmannen beveelt de aanpassing aan van artikel 335, § 3, al. 2, van het Burgerlijk Wetboek overeenkomstig de rechtspraak van het Arbitragehof, die de vereiste van instemming van de echtgenote met de naamsverandering van een kind van haar echtgenoot, geboren buiten huwelijk, als ongrondwettelijk bestempeld heeft. (AA 00/2, *Jaarverslag 2000*, p. 222).

#### 1.4. Ministerie van Binnenlandse Zaken

##### 1.4.1. Toegang tot het grondgebied, verblijf, vestiging en verwijdering van vreemdelingen

Verworven

Visum gezinshereniging

- De dienst Vreemdelingenzaken kwam terug op de eis de afgifte van een visum gezinshereniging afhankelijk te stellen van de terugbetaling van de voor de aanvrager gemaakte repatriëringskosten, een niet door de wet voorziene voorwaarde. (*Jaarverslag 1999*, p. 89).
- De dienst Vreemdelingenzaken kwam terug op de eis de afgifte

van een visum gezinshereniging afhankelijk te stellen van de voorlegging van een blanco strafregister, een niet door de wet voorziene voorwaarde. (*Jaarverslag 1999/1*, pp. 41-42).

#### Bijlage 35

Een aantal gemeenten schrapte personen die houder waren van het document bijlage 35, ambtshalve uit het vreemdelingenregister. Het College verzocht de dienst Vreemdelingenzaken om dit toe te lichten. De dienst Vreemdelingenzaken verduidelijkte de juridische draagwijdte van deze bijlage door een omzendbrief van 20 juli 2001 die herinnert dat het gaat om een verblijfstitel die recht geeft op inschrijving in het vreemdelingenregister, tot er beslist zal zijn over het verzoek tot herziening. (*Jaarverslag 2001*, pp. 67-68).

#### Vestigingsaanvragen

- De dienst Vreemdelingenzaken heeft aanvaard om het transitvisum te beschouwen als een geldig binnenkomstdocument 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. (*Jaarverslag 1999*, pp. 93-94 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 49).
- Sinds 1999 klaagt het College van de federale ombudsmannen de administratieve praktijk aan van de dienst Vreemdelingenzaken, waarbij geweigerd wordt om een vestigingsaanvraag gebaseerd op artikel 40 in overweging te nemen wanneer de betrokkene niet de vereiste documenten kan voorleggen die aantonen dat hij het Rijk geldig binnengekomen is. Deze praktijk werd veroordeeld door het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen in zijn arrest van 25 juli 2002. Met omzendbrief van 21 oktober 2002 heeft de dienst Vreemdelingenzaken zijn beslissingspraktijk hervormd in overeenstemming met de uitspraak van het Europees Gerechtshof. (*Jaarverslag 1999*, pp. 92 e.v. ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 49 ; *Jaarverslag 2000*, pp. 72-74 ; *Jaarverslag 2001*, pp. 69 e.v.).

#### De wet van 22 december 1999 met betrekking tot de regularisatie van bepaalde categorieën van vreemdelingen

Personen die een technische regularisatieaanvraag ingediend hadden (wijziging van statuut), op grond van artikel 9, lid 3, van de wet van 15 december 1980, die in januari 2000 nog steeds in behandeling was, werden onvoldoende geïnformeerd over de noodzaak om zich uitdrukkelijk te verzetten tegen de verzending van hun verzoek naar de Regularisatiecommissie. Dit werd herhaaldelijk door het College aangeklaagd. De minister van Binnenlandse Zaken heeft uiteindelijk in maart 2001 richtlijnen aan de dienst

Vreemdelingenzaken gegeven, teneinde de behandeling van deze dossiers te hernemen. (*Jaarverslag 1999/1*, p. 38 ; *Jaarverslag 2000*, pp. 71-75).

Motivering van de weigeringsbeslissingen tot afgifte van een visum of machtiging tot verblijf

Er werden verbeteringen aangebracht in de formele motivering van de door de dienst Vreemdelingenzaken genomen weigeringsbeslissingen. De problemen die blijven bestaan betreffen voornamelijk de mededeling van deze motivering door de diplomatieke post waar de aanvraag werd ingediend. (*Jaarverslag 1998*, p. 68 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 83-85 en 128).

Administratieve transparantie

- De algemene aanbeveling AA 98/1 vestigde de aandacht op het hanteren door de dienst Vreemdelingenzaken van verborgen criteria bij de behandeling van verblijfsaanvragen ingediend in het kader van artikel 9, derde lid, van de Vreemdelingenwet. De omzendbrief van 15 december 1998 lichtte deze verborgen criteria voor het eerst nader toe. De wankelende juridische basis alsook het uitblijven van het beloofde overzicht van administratieve jurisprudentie van de commissie die door deze omzendbrief was opgericht kwamen niet echt tegemoet aan de door het College geformuleerde bekommernissen van rechtszekerheid en transparantie. De regularisatiewet van 22 december 1999 en het regularisatiebesluit van 5 januari 2000 boden voor het eerst een duidelijk juridisch kader voor de behandeling van de in de voorgeschreven periode ingediende verblijfsaanvragen. (AA 98/1, *Jaarverslag 1999*, pp. 94-106, *Jaarverslag 1999/1*, p. 38).
- De omzendbrief van 9 september 1998 betreffende de verbintenis tot tenlasteneming zoals geregeld in artikel 3bis van de Vreemdelingenwet van 1980, kwam tegemoet aan de wens van veel tenlastenemers om het bewijs van inkomen dat de tenlasteneming moet vergezellen niet langs de visumaanvrager zelf, maar langs de bevoegde diplomatieke of consulaire post te bezorgen. (*Jaarverslag 1999*, p. 80).
- De omzendbrief van 11 juli 2001 betreffende de documenten die moeten worden overgelegd om een visum te verkrijgen met het oog op het sluiten van een huwelijk in België, of om een visum gezinshereniging te bekomen op grond van een huwelijk voltrokken in het buitenland, verduidelijkt welke stukken, sinds het verplichte invoeren van de akte van aangifte van huwelijk door de wet van 4 mei 1999, in een aanvraagdossier met het oog op huwelijk moeten voorkomen. (*Jaarverslag 2001*, p. 66).

#### Informatieverstrekking

- De dienst Informatie aan het Publiek werd opgericht als schakel tussen de verschillende uitvoeringsbureaus van de dienst Vreemdelingenzaken en de betrokkenen. In september 2002 werd deze dienst omgevormd tot een cel “Help-desk”, waar informatie kan worden verkregen over visa en machtigingen tot voorlopig verblijf. Deze dienst reikt thans ook een ontvangstbewijs uit bij het bezorgen van documenten aan de dienst Vreemdelingenzaken, indien de betrokkene hierom verzoekt. (AA 98/2 ; *Jaarverslag 2000*, pp. 69-70).
- Ook werd een website opgericht, met de mogelijkheid om de vreemdelingenreglementering en omzendbrieven te consulteren en tevens de stand van de behandeling na te gaan van een visumaanvraag die werd ingediend bij een geïnformatiseerde diplomatieke post. (AA 99/5 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 111 en 329, *Jaarverslag 2001*, p. 61).

#### Gesloten centra

Het koninklijk besluit van 2 augustus 2002 houdende vaststelling van het regime en de werkingsmaatregelen toepasbaar op de gesloten centra komt tegemoet aan één van de bezorgdheden uitgedrukt door het College in zijn tussentijds rapport van november 1999 door de waarborgen op informatie van de bewoner bij aankomst in het centrum uit te breiden. Voortaan moeten hem twee brochures worden overhandigd: een onthaalbrochure die de rechten en de verplichtingen met betrekking tot zijn verblijf in het centrum en de mogelijkheden van medische, psychologische, morele of religieuze bijstand bevat, evenals een informatiebrochure die de procedures van de vreemdelingenwet en de toegang tot de bijstand van een NGO of een advocaat uitlegt. Het besluit verplicht uitdrukkelijk dat deze brochures minimaal in de drie landstalen en het in Engels beschikbaar dienen te zijn.

#### Niet verworven

##### Aanhoudende toepassing van “verborgen” criteria

De dienst Vreemdelingenzaken maakt veelvuldig gebruik van doorgaans verklarende omzendbrieven. Deze omzendbrieven blijken niet alle, in de administratieve praktijk gehanteerde criteria te vermelden. De rubriek “administratieve transparantie” schetst een overzicht van terreinen waar wel vooruitgang werd geboekt. Een aantal van deze criteria blijven evenwel tot op heden verborgen. Het College wijst o.a. nog altijd op een gebrek aan transparantie in de beslissingspraktijk van de dienst Vreemdelingenzaken in vol-

gende domeinen :

- de beoordeling van het duurzame karakter van de relatie bij aanvragen tot verblijfsmachtiging op basis van samenwonen;
- de notie van persoon ten laste bij aanvragen tot gezinshereniging ten voordele van ascendenten of kinderen ouder dan 21 jaar van Belgische of communautaire staatsburgers;
- de ontvankelijkheidscriteria van een verbintenis tot tenlasteneming op basis van artikel 3bis samenondertekend door echtgenoten;
- de beoordeling van de bedragen waarover de garant moet beschikken om een tenlasteneming te ondertekenen ten voordele van een student en de voorziene procedure om bijkomende inlichtingen in te winnen over zijn solvabiliteit. (AA 01/01 ; *Jaarverslag 2000*, p. 70 ; *Jaarverslag 2001*, pp. 64-67).

#### Tenlasteneming

Aan de garant worden de motieven niet meegedeeld die aan de basis liggen van een weigeringsbeslissing met betrekking tot een tenlasteneming in het kader van een visumaanvraag. (*Jaarverslag 1999*, pp. 81-82 ; *Jaarverslag 2001*, p. 67).

#### 1.4.2 Andere problemen betreffende het ministerie van Binnenlandse zaken

#### Verworven

##### Bewakingsondernemingen

In informatieve fiches die op hun verzoek aan elke geïnteresseerde persoon kunnen worden bezorgd, wordt een duidelijke omschrijving gegeven van het begrip "personen die de werkelijke leiding hebben", zoals bepaald in de wet van 10 april 1990 op de bewakingsondernemingen, de beveiligingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten. (*Jaarverslag 1999*, pp. 113-114).

##### Spoedprocedure identiteitskaarten

De directie Verkiezingen en Bevolking van het ministerie van Binnenlandse Zaken stelde in juni 2000 bij omzendbrief een spoedprocedure in voor de aanvraag van identiteitskaarten. (*Jaarverslag 2001*, p. 72).

##### Afgifte van getuigschriften uit het wachtregister

De directie Verkiezingen en Bevolking werd door het College uitgenodigd om te verhelpen aan de onverenigbaarheid tussen de algemene onderrichtingen van 7 oktober 1992 betreffende het houden van de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister en



artikel 9 van de regularisatiewet van 22 december 1999. De directie Verkiezingen en Bevolking heeft de nodige instructies gegeven aan de gemeentelijke overheden om, zelfs aan vreemdelingen die illegaal verblijven, de getuigschriften uit het wachtregister uit te reiken, die vereist zijn in het kader van de regularisatieprocedure.

Verwerving van de Belgische nationaliteit door vreemdelingen  
De directie Verkiezingen Bevolking heeft op 25 januari 2002 instructies gegeven aan de gemeenten om de datum en de wijze waarop de Belgische nationaliteit werd verkregen, niet meer op de getuigschriften uit de bevolkingsregisters te vermelden.

Niet verworven

Vernieuwing identiteitskaarten

Er werd tot op heden geen gevolg gegeven aan de suggestie van het College het door alle gemeentes gebruikte standaarddocument dat de burgers uitnodigt om een nieuwe identiteitskaart af te halen duidelijker en informatiever te maken. Zo werd bijvoorbeeld nog steeds geen werk gemaakt van de suggestie op dit document een formule aan te brengen die de burger informeert over de gevolgen van het niet tijdig afhalen van de identiteitskaart.

1.5. *Ministerie van Buitenlandse zaken, Buitenlandse handel en Internationale samenwerking*

Verworven

Onthaal in de diplomatieke en consulaire posten

Vanaf 1998 zijn er affiches aangebracht die de bestuurden inlichten over hun recht om een lid van de post te ontmoeten die hen in de Belgische landstaal waarvan ze het gebruik vragen te woord kan staan. (*Jaarverslag 1998*, p. 93).

Werking van het consulaat-generaal van België te Casablanca

De procedure om een visumaanvraag in te dienen en de behandeling ervan werden verbeterd als gevolg van de invoering van een nieuwe *modus operandi* vanaf 2 april 2002. (*Jaarverslag 2000*, pp. 95 en volgende ; *Jaarverslag 2001*, pp. 74 e.v.).

Bewijs bestaansmiddelen visumaanvraag kort verblijf

Een bewijs van middelen van bestaan in de vorm van een tenlasteneming met bewijsstukken en een bewijs van eigen middelen van bestaan van de visumaanvrager mogen niet op cumulatieve wijze worden gevraagd aan de visumaanvrager. (*Jaarverslag 2001*, p. 78).



#### Visum gezinshereniging na huwelijk

Wanneer de legalisatie van stukken afhangt van een voorafgaand onderzoek door een door de ambassade aangeduide vertrouwenspersoon, eist het ministerie van Buitenlandse Zaken niet langer dat gehuwden hun ongehuwde staat vóór het huwelijk aantonen met een celibaatsattest. Deze eis, die door Buitenlandse Zaken gewoonlijk wordt opgelegd in landen waar bigamie is toegelaten, bleek inderdaad niet gerechtvaardigd omdat het onderzoek van de vertrouwensadvocaat reeds de geldigheid van het huwelijk ten opzichte van de Belgische internationale openbare orde kon natrekken. (*Jaarverslag 2000*, p. 95).

#### Situatie van de Belgen in het buitenland

- Er werden maatregelen genomen om de achterstand weg te werken in de opname van adreswijzigingen van Belgen in het buitenland in de gegevens van het Rijksregister en om betrokkenen ondertussen in staat te stellen hun adreswijziging zelf door te geven aan de Belgische instanties. (*Jaarverslag 2000*, pp.98-99).
- De wet van 26 juni 2002 creëerde consulaire bevolkingsregisters waardoor afgifte mogelijk werd van identiteitskaarten aan de Belgische onderdanen die zich in die registers laten inschrijven. (*Jaarverslag 2001*, p. 79).
- Aan Belgen in het buitenland werd het stemrecht toegekend voor de verkiezing van de federale Wetgevende Kamers door de wet van 7 maart 2002 tot wijziging van het Kieswetboek. (*Jaarverslag 2001*, p. 79).

#### Paspoortaanvragen

Vroeger werd een paspoortaanvraag door een persoon die, soms zonder het zelf te weten, geseind stond, gewoon geweigerd zolang zij niet ontseind werd. Nu stuurt het ministerie een gemotiveerd verzoek aan het Parket met de melding dat, bij gebrek aan verzet binnen een welbepaalde termijn, het paspoort zal worden afgegeven.

#### Niet verworven

#### Wettelijk kader legalisatie en vertrouwensadvocaten

Met het oog op transparantie en rechtszekerheid wees het College bij herhaling op de noodzaak om een wettelijk kader tot stand te brengen voor opdrachten uitgevoerd door de Belgische diplomatieke en consulaire posten en door de dienst Legalisatie van het ministerie van Buitenlandse Zaken in het kader van de legalisatie.

Ook de modaliteiten voor de inschakeling van zogenaamde vertrouwensadvocaten in fraudegevoelige landen moet bij wet worden geregeld. (*Jaarverslag 1999*, pp. 123-127 ; *Jaarverslag 2000*, pp. 90-95).

#### Nationaliteit

Het ministerie van Buitenlandse Zaken weigert om zich aan te sluiten bij de adviezen van de dienst Nationaliteit van het ministerie van Justitie wanneer dit laatste, in een louter administratieve fase, zich in zijn hoedanigheid van bewaker van de nationaliteit heeft uitgesproken over het nationaal statuut van een persoon. (*Jaarverslag 2001*, pp. 54-56).

#### Motivering van de beslissingen houdende weigering van visumaanvragen kort verblijf

De mededeling van de motivering van de weigeringbeslissingen met betrekking tot visa voor kort verblijf gebeurt nog steeds niet op een systematische en gelijke manier door alle Belgische diplomatieke en consulaire posten. Bovendien heeft het College erop aangedrongen dat maatregelen worden genomen teneinde te verzekeren dat, in de landen waar de Belgische belangen worden vertegenwoordigd door een diplomatieke post van een ander Schengenland, de betekening van de beslissing de weigeringsmotieven en de bestaande beroepsmogelijkheden zou vermelden. (*Jaarverslag 1999*, p. 128; *Jaarverslag 1999/1*, p. 46).

### 1.6. Ministerie van Landsverdediging

Het College van de federale ombudsmannen werd tijdens de voorbije zes jaar slechts geconfronteerd met een beperkt aantal klachten betreffende het ministerie van Landsverdediging. Deze klachten hadden allemaal betrekking op een specifiek probleem waarvan de oplossing, of het niet bereiken daarvan, niet kan beschouwd worden als een structurele verworvenheid of een niet-verworvenheid. Het gebrek aan vermeldingen in dit hoofdstuk betekent dus geenszins dat het College gedurende de betrokken periode niet bij dit departement zou zijn tussengekomen.

### 1.7. Ministerie van Financien

#### 1.7.1. Horizontale benadering

#### Verworven

#### Werkgroep "Billijkheid"

Geboeid door de algemene aanbeveling van het College liet de regeringscommissaris een werkgroep oprichten die zich zal buigen

over het beroep op de billijkheid door de federale ombudsmannen en zal nagaan welke plaats de billijkheid toekomt in het fiscaal recht en het Belgische positief recht. (AA 97/12 ; *Jaarverslag 2001*, p. 90).

#### Werkgroep "Ethiek"

Bepaalde klachten voorgelegd aan het College wezen op een gebrek aan ethiek in de contacten tussen de burger en de fiscale administratie. Deze klachten werden voorgelegd aan de regeringscommissaris, bevoegd voor de vereenvoudiging van de fiscale procedures om besproken te worden in de werkgroep "Ethiek" die onder zijn auspiciën werd opgericht. (*Jaarverslag 2001*, p. 90).

#### Werkgroep "Informatica"

Het College benadrukte bij de centrale diensten van het ministerie van Financiën dat, als het gebruik van de informatica een absolute vereiste is om de fiscale gegevens van miljoenen burgers te beheeren, het even absoluut noodzakelijk is dat voorzien wordt in een adequate en geactualiseerde informaticaomgeving. De regeringscommissaris erkende deze noodzaak en liet een werkgroep samenstellen om deze problematiek te bestuderen. (*Jaarverslag 2001*, p. 86 en pp. 89 e.v.).

#### Niet verworven

##### Intrekking van de administratieve rechtshandeling

Aansluitend bij het Walgraffe-arrest van het Arbitragehof van 10 juni 1998, stelt het College dat de beslissing van de gewestelijk directeur Directe Belastingen betreffende een bezwaar, net zoals iedere andere administratieve rechtshandeling, kan worden ingetrokken tot de belastingplichtige beroep bij de rechtbank van eerste aanleg heeft ingediend. Dit standpunt steunt zowel op de algemene beginselen van het administratief recht, als op de tekst van artikel 375 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen zelf, maar wordt nog steeds door de belastingadministratie betwist. Het Parlement werd hierover aangesproken. (*Jaarverslag 1999*, p. 156).

##### Opleiding "behoorlijk onthaal"

Het College formuleerde in 1999 een algemene aanbeveling tot een *ad hoc* opleiding voor de invorderingsambtenaren, gericht op een behoorlijk onthaal van het publiek. In 2000 bepleitte het College een meer gestructureerde uitvoering van deze algemene aanbeveling uitgebreid tot alle ambtenaren van de fiscale administraties. (AA 99/10 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 175 e.v. ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 71 en AA 00/3 ; *Jaarverslag 2000*, p. 111).

### 1.7.2. Verticale benadering

#### 1.7.2.1. Algemeen Secretariaat

##### Verworven

###### Aanstelling rekenplichtige

De terugbetaling van onverschuldigde betalingen, die als gevolg van de omschakeling van Belgische frank naar euro per vergissing door beoefenaars van vrije beroepen aan de dienst Medische Getuigschriften werden gedaan, bleef uit omdat de bevoegde rekenplichtige reeds maanden met pensioen was. Op aandringen van het College werd via een spoedprocedure een rekenplichtige aangesteld die de terugbetalingen uitvoerde.

#### 1.7.2.2. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

##### Verworven

###### Leesbaarheid manueel opgestelde aanslagbiljetten

De manueel opgestelde aanslagbiljetten werden op verzoek van het College aangepast zodat de informatie duidelijker en beter leesbaar wordt weergegeven.

Kennisgeving aan de belastingplichtige van het gevolg gegeven aan zijn antwoord op het bericht van wijziging van de aangifte  
Het College deed een officiële aanbeveling opdat de administratie de belastingbetaler zou laten weten of zij al dan niet inging op zijn argumenten in antwoord op het bericht van wijziging van de aangifte. De secretaris-generaal liet hierop weten dat aan de buitendiensten de richtlijnen zouden worden herinnerd. Het College bracht de problematiek onder de blijvende aandacht van de administratie. De wet van 30 juni 2000 verplicht de administratie vanaf 1 oktober 2000 om te antwoorden op de argumenten van de belastingplichtige. (*Jaarverslag 1999*, pp. 144-148 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 64).

###### Gedragscode BBI

In aanwezigheid van de personeelsleden en de BBI-ambtenaren, werd bij een gecontroleerd bedrijf een reconstructie gedaan van een door het bedrijf bekritiseerde BBI-controle. Als reactie op de analyse van het College, liet de BBI weten dat een gedragscode ter

discussie lag. Als eindresultaat van het onderzoek, ontving het College de informatiebrochure "Rechten en plichten van de belastingplichtige bij de fiscale controle". (*Jaarverslag 2001*, p. 99).

#### Circulaire hypothecaire lening

Verzoekers contacteerden het College voor tussenkomst in een interpretatiegeschil met de fiscus naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie. Op voorstel van het College herzag de fiscus in het concrete geschil de niet-afrekbaarheid van de hypothecaire lening in hoofde van de nieuwe partner en werden de belastingdiensten op vraag van het College per omzendbrief geïnformeerd over de juiste interpretatie.

#### Internationaal goederenverkeer

Het College zette de administratie aan tot het aanpassen van haar instructies in verband met het internationaal goederenverkeer. Voor de toepassing van de BTW-wetgeving werd nadere toelichting verschaft over de invoer in België van een voertuig vanuit een andere lidstaat van de Europese Unie.

#### Contact tussen de AOIF en de Franse ambassade

Op vraag van het College nam het directoraat-generaal van de AOIF contact op met de fiscaal attaché van de Franse ambassade. Daarbij werd beoogd dat de Franse belastingautoriteiten hun medewerking zouden verlenen om het bewijs te leveren dat de Belgische belastingplichtigen niet hadden gevraagd om in Frankrijk belast te worden. (*Jaarverslag 1999*, pp. 153 e.v.).

#### De Overeenkomst tussen België en Frankrijk van 10 maart 1964

Deze Overeenkomst voorziet dat de burger een minnelijke procedure kan vragen wanneer hij oordeelt dat hij dubbel belast werd, zowel in België als in Frankrijk. Hiertoe moet hij een aanvraag indienen vóór het verstrijken van een termijn van zes maanden vanaf de datum van de bronheffing of van de kennisgeving van aanslag die vervolgens werd gevestigd en die voor hem aanleiding geeft tot dubbele belasting. Het College stelde vast dat de burger vaak onwetend is over deze mogelijkheid en over de wel erg krappe termijnen. Daarom verzochten de federale ombudsmannen de administratie om hieraan te remediëren, zonder een nieuwe Overeenkomst af te wachten. Op 6 mei 2002 publiceerde de administratie een circulaire waarin werd gesteld dat een rechtsgeldig bezwaarschrift, ingediend binnen de wettelijke termijnen, waaruit blijkt dat de gevestigde belasting in België leidt of zou kunnen leiden tot een dubbele belasting, impliciet een aanvraag is die is ingediend op basis van artikel 24, paragraaf 3 en wordt een gemeenschappelijk overleg aangevat met Frankrijk. (*Jaarverslag 2001*, pp. 96 e.v.).

#### Mailing bij verhuizing BTW-controle

Het College stelde vast dat BTW-plichtigen in de problemen kwamen doordat hun BTW-controle verhuisd was, en dat niet had laten weten. Na overleg met BTW-controle zelf en de gewestelijke directie BTW, deed het College het voorstel aan het hoofdbestuur om de betrokken BTW-plichtigen via een brief op de hoogte te brengen van de verhuizing. Het hoofdbestuur ging hierop in en verstuurde een duidelijke brief binnen een redelijke termijn. Daarop deed het College een officiële aanbeveling om dit systematisch te doen. De dienst Automatisering BTW kwam aan het verzoek tegemoet, met respect voor de bestaande technische en budgettaire mogelijkheden. Voor alle BTW-plichtigen die een geautomatiseerde aangifte indienen, werd het adres van hun BTW-Controle vermeld op de veralgemeende mailing over de scanningscentra.

#### Eurocontrol

De werknemers van Eurocontrol genieten een bijzonder belastingregime. Het Hof van Cassatie sprak zich op 2 januari 1997 uit over het toepasselijk fiscaal regime. Het College wees de fiscus op het feit dat de administratieve praktijk niet overeenstemde met het arrest. Hierop liet de centrale administratie aan het College weten dat de fiscus zou handelen naar de rechtspraak van Cassatie en vaardigde hiertoe in 2000 de nodige instructies uit. (*Jaarverslag 1999*, p. 154).

Feitelijk gescheiden echtgenoot die moest betalen, kon vroeger geen bezwaar indienen tegen de belastingen op naam van de andere echtgenoot

Deze problematiek werd aangehaald in de jaarverslagen van het College. Het nieuwe artikel 366 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen kent dit recht nu wel toe aan de feitelijk gescheiden echtgenoot die niet op het aanslagbiljet staat vermeld. (AA 97/9 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 158-159).

#### Belastingvoet bij regularisatie vervangingsinkomsten

De lange behandelingsduur van dossiers waarin vervangingsinkomsten werden toegekend, leidde tot een hoge belasting in het jaar van regularisatie, door toepassing van een omstreden belastingtarief van een ander referentiejaar. In de voorgelegde dossiers bleek een herziening van het toepasselijke tarief telkens noodzakelijk. Het College overlegde met de taxatieambtenaren op het terrein, en formuleerde een officiële aanbeveling om de cursussen beroepsvorming taxatie aan te vullen met enkele typevoorbeelden van analyse en berekening. De dienst Beroepsopleiding reageerde hierop onmiddellijk positief. Deze dienst zal aan de centra beroeps-

opleiding der directe belastingen de opdracht geven om bij het behandelen van de betrokken leerstof in de cursussen beroepsopleiding systematisch te verwijzen naar de typegevallen die werden opgegeven.

#### Wetswijziging fiscale situatie co-ouderschap

Tijdens een televisie-uitzending inzake de problematiek van co-ouderschap bij (feitelijke) scheiding, stelde de minister van Financiën in aanwezigheid van de federale ombudsman, een wetswijziging voor die de fiscale tenlasteneming toekent aan beide ouders, die het co-ouderschap hebben. De nieuwe wet werd ongeveer een jaar later, op 4 mei 1999, reeds goedgekeurd. (*Jaarverslag 1999*, pp. 143-144).

#### Nood aan overleg vóór taxatie

Met het oog op rechtszekerheid en het uitoefenen van het recht op verdediging, benadrukte het College de nood aan overleg in de jaren die de taxatie voorafgaan, wanneer tussen de fiscus en de belastingplichtige onenigheid bestaat over de omvang van de overdraagbare verliezen. In een concreet dossier pleegden de fiscus en de belastingplichtige overleg, en stelden de omvang van de tussentijdse verliezen vast, om toekomstige conflicten te vermijden. De fiscus was hiertoe wettelijk niet verplicht, maar ging in op het voorstel van het College.

#### Andersvaliden en fiscaliteit

Het College formuleerde een algemene aanbeveling om de inkomensgarantie voor andersvalide ouderen op te nemen in artikel 143, tweede lid, WIB92, zodat de inkomensgarantie niet in aanmerking zou worden genomen voor het vaststellen van het nettobedrag van de bestaansmiddelen. (AA 01/2 ; *Jaarverslag 2001*, p. 93).

#### Niet verworven

##### Rechtsonzekerheid fiscaal aftrekbare giften

Met de Vlaamse decreten van 1995 werden de socio-culturele v.z.w.'s aangezet tot een hergroepering in samenwerkingsverbanden. Dit had als ongewild gevolg dat de koepel van het samenwerkingsverband niet automatisch fiscale attesten kon uitschrijven en de deel-v.z.w.'s evenmin. De Vlaamse overheid had geen bezwaar tegen het principe om de samenwerkingsverbanden te erkennen voor fiscaal aftrekbare giften. Het ministerie van Financiën liet het College nog niet weten of de daartoe noodzakelijke, ruime interpretatie van de wet zou worden toegepast. Het College blijft benadrukken dat de strikte interpretatie die momenteel wordt gehand-



haafd, leidt tot een grote rechtsonzekerheid en ervoor zorgt dat een aantal samenwerkingsverbanden van v.z.w.'s het financieel zeer moeilijk hebben. (*Jaarverslag 1999*, pp. 139-140).

Vereenvoudiging van de procedure om iemands fiscale situatie te controleren

Het College deed een officiële aanbeveling opdat de centrale diensten een structurele oplossing zouden zoeken om de procedure voor onderzoek van iemands fiscale situatie te vereenvoudigen. Het ministerie van Financiën wees erop dat andere openbare diensten hiertoe het initiatief moesten nemen en dat het ministerie bereid was om samen met hen naar oplossingen te zoeken. (OA 01/4 ; *Jaarverslag 2001*, p. 91).

Eenvoudige rechtzettingen per kohier

De algemene aanbeveling 99/9 strekt ertoe om de controlediensten Directe Belastingen de bevoegdheid te geven om per kohier eenvoudige rechtzettingen te doen of de wettelijk voorziene belastingvoordelen toe te kennen. Zo zouden de inspectiediensten Geschillen zich kunnen concentreren op de meer ingewikkelde dossiers. (AA 99/9 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 66).

Een beroep op de billijkheid

Het College is ervan overtuigd dat de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen, op basis van haar voorbereidende werken, de mogelijkheid biedt aan de federale ombudsmannen om in zeer uitzonderlijke gevallen een beroep op de billijkheid te doen, in uitvoering van alinea 2 van artikel 172 van de Grondwet. Het ministerie van Financiën betwist dit, wat ertoe leidt dat het elke aanbeveling in billijkheid, geformuleerd door het College, weigert te aanvaarden. Deze problematiek heeft geleid tot de oprichting van de werkgroep "Billijkheid" onder de auspiciën van de regeringscommissaris. Zie hoger. (AA 97/12 ; *Jaarverslag 1997*, p. 190 ; *Jaarverslag 1999/1*, pp. 71 e.v.).

Verlenging bezwaartermijn

Het College richtte een officiële aanbeveling aan de minister van Financiën om de bezwaartermijn te herzien. Sinds aanslagjaar 1999 heeft de belastingbetaler drie maanden om zijn rechten te laten gelden tegenover de gewestelijk directeur der Directe Belastingen. De administratie daarentegen, beschikt over drie jaar om rechtzettingen inzake de inkomsten van de belastingbetaler door te voeren. Deze problematiek werd voorgelegd aan de werkgroep "Ethiek", onder auspiciën van de regeringscommissaris. Zie hoger. (*Jaarverslag 2000*, p. 118; *Jaarverslag 2001*, p. 89).

Andersvaliden en fiscaliteit

Het College formuleerde een aanbeveling in billijkheid met het oog



op het alsnog retroactief toekennen van een verhoging van de belastingvrije som voor personen ten laste, van wie de andersvaliditeit pas na een jarenlange gerechtelijke procedure werd erkend. Deze aanbeveling werd niet gevolgd. (OA 00/12 ; *Jaarverslag 2001*, pp. 115-116).

#### Ambtshalve vernietiging fiscale dossiers

Het College verzocht de administratie te zoeken naar oplossingen voor de problemen die kunnen worden veroorzaakt door het ambtshalve vernietigen van stukken uit dossiers en vooral uit die dossiers die nog niet ingevorderde aanslagen bevatten. De administratie gaf hieraan geen gevolg. (*Jaarverslag 2001*, p. 99).

#### De fiscale werkloosheidsval

Volledig werklozen van minstens 50 jaar worden fiscaal ontmoe-digd om een VDAB-opleiding te volgen. De VDAB-vergoeding die zij daarvoor ontvangen, kan er namelijk voor zorgen dat zij niet langer van de feitelijke belastingvrijstelling genieten, doordat hun inkomen niet enkel werkloosheidsuitkeringen omvat. De minister van Financiën antwoordde op een parlementaire vraag dat een wetgevend initiatief welkom is. Dergelijke vergoeding als werkloosheidsuitkering beschouwen, kan een oplossing bieden. Hiertoe moet dan wel artikel 146, 3° WIB92 worden aangepast. Voor de fiscale fiches zou dit bovendien een administratieve vereenvoudiging betekenen. Het College formuleerde hiertoe een algemene aanbeveling.

### 1.7.2.3. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Verworven

##### Weglaten van de vragen om niet onnodig contact op te nemen met de Thesaurie

Een gewestelijke directie Invordering verzocht de belastingplichtigen om niet nodeloos contact op te nemen met de administratie van de Thesaurie om het vereffeningssysteem niet in het gedrang te brengen. Op verzoek van het College liet de betrokken dienst deze paragraaf onmiddellijk weg en ging bovendien in op het voorstel om een contactpersoon op het document te vermelden, die de belastingplichtige meer informatie kan bezorgen over de stand van zijn dossier. (*Jaarverslag 1999*, p. 179).

##### Informatie-uitwisseling tussen gerechtsdeurwaarders en belastingontvangers

Gerechtsdeurwaarders zijn bij de invordering van belastingen ge-

houden tot een intensieve informatie-uitwisseling met de opdrachtgevende belastingontvangers. Na aandringen van het College werd bepaald dat de deurwaarders de ontvangers binnen een termijn van 24 uur op de hoogte moeten brengen van de ontvangen betalingen en deze sommen uiterlijk binnen vijf werkdagen of uitzonderlijk na één maand, moeten overmaken aan het bevoegde ontvangkantoor.

#### Motivering weigering afbetalingsplan

Op verzoek van het College werd aan de ontvangers de richtlijn verstrekt om de weigering van een afbetalingsplan te motiveren. Een dergelijke motivering kan als concreet aanknopingspunt dienen om te bemiddelen, wanneer er gegronde redenen zijn om een herziening van de weigering te vragen. (AA 97/7 ; *Jaarverslag 1997*, p. 112 en OA 98/7 ; OA 98/9 ; *Jaarverslag 1998*, pp. 122 e.v. en *Jaarverslag 1999*, pp. 167 e.v.).

#### Vrijstelling belasting op de inverkeerstelling van langstlevende huwelijkspartner

Op verzoek van het College werd de langstlevende huwelijkspartner vrijgesteld van de belasting op de inverkeerstelling bij wederinschrijving van het gezinsvoertuig dat eerder was ingeschreven op naam van de overledene. (*Jaarverslag 2001*, p. 106).

#### Vrijstelling bij voortduur inzake verkeersbelasting

Andersvalide personen moesten vroeger bij de aankoop van een nieuw voertuig, telkens opnieuw de vrijstelling van verkeersbelasting aanvragen en motiveren. In overleg met de fiscus benadrukte het College in een officiële aanbeveling de opportuniteit van het invoeren van de vrijstelling bij voortduur. Deze administratieve vereenvoudiging werd goed onthaald en wordt sinds november 2002 in de praktijk toegepast. (OA 01/10 ; *Jaarverslag 2000*, p. 134).

#### Wijziging instructie

De administratie van de Invordering meende dat ze de verkeersbelasting, voor een voertuig dat door de ene echtgenoot voor privé-doeleinden werd gebruikt, kon invorderen bij de andere, feitelijk gescheiden echtgenoot (in het kader van schulden aangegaan ten behoeve van de huishouding en voor de opvoeding van de kinderen). Het Hof van Cassatie had echter beslist dat deze hoofdelijkheid enkel kon ingeroepen worden zolang "de huishouding" bestaat. Op aandringen van het College, aanvaardde de administratie om de instructie, met betrekking tot die materie, te wijzigen overeenkomstig artikel 222 van het Burgerlijk Wetboek en de rechtspraak van het Hof van Cassatie, om de hoofdelijke aansprakelijkheid te beperken tot alle gevallen waarin het voertuig wordt ge-

bruikt voor het vervoer van de kinderen van het koppel. De instructie werd nog niet aangepast.

#### Terugbetaling op een verkeerd rekeningnummer

Wanneer de terugbetaling van de belasting, door een administratieve vergissing, op een verkeerd rekeningnummer werd gestort, moest de belastingplichtige vroeger een expliciet verzoek tot toekenning van wettelijke interesten indienen. Artikel 1153 van het Burgerlijk Wetboek staat echter de betaling van de interesten toe, zodra er een ingebrekestelling is. De administratie beloofde de instructie inzake schade en interesten aan te passen overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek.

#### Aansprakelijkheid van de ontvanger

Reeds in vorige jaarverslagen vestigden de federale ombudsmannen de aandacht op het precaire statuut van de ontvanger, rekenplichtige van de Schatkist. De administratie van de Invordering had het College reeds ingelicht over het wetsontwerp dat in verband hiermee zou worden voorgelegd aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. De verantwoordelijkheid van de "Rekenplichtige van de Staat" zou worden afgestemd op de verantwoordelijkheid van de werknemers zoals die omschreven staat in artikel 18 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten. De ontvanger zou dan enkel aansprakelijk zijn voor zijn bedrog, zijn zware schuld en voor een lichte schuld zou hij enkel aansprakelijk zijn als die bij hem eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt. Volgens de administratie zou de bewijslast worden omgekeerd en zou de hypothecaire inschrijving op de onroerende goederen van de ontvanger worden opgeheven. Deze hervorming zouden het ambt van ontvanger aantrekkelijker moeten maken en tegemoetkomen aan de huidige moeilijke invulling van de vacatures voor deze functie.

Het wetsontwerp houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de federale staat ligt op dit ogenblik nog ter bespreking voor in de commissie voor de Financiën en de Begroting. (*Jaarverslag 1999/1*, p. 70; *Jaarverslag 2001*, pp. 99-100).

#### Niet verworven

#### Vrijstelling nalatigheidsinteresten

Het College formuleerde een aanbeveling tot aanpassing van de commentaren van het WIB92 zodat duidelijk wordt bepaald dat de vrijstelling van nalatigheidinteresten ook kan worden verleend voor de nalatigheidinteresten die reeds werden betaald of aange-

zuiverd vóór het verzoek tot vrijstelling werd ingediend. Het antwoord van de administratie op deze aanbeveling was negatief. (OA 01/7 ; *Jaarverslag 2001*, p. 102).

Aanbeveling in billijkheid strekkende tot de niet-invordering bij de ene partner van belastingschulden tijdens het huwelijk veroorzaakt door de andere partner

De fiscus had eerder de mogelijkheid onbenut gelaten om de belastingschulden in één keer aan te zuiveren op het moment dat het onroerend goed van de andere partner in België werd verkocht. Het bevoegde ontvangkantoor en de partner die de schulden niet had veroorzaakt, werden door een gebrek aan actieve informatieverstrekking en zorgvuldige dossierbehandeling niet tijdig op de hoogte gebracht van de invorderingsmogelijkheid. Er werd uiteindelijk ingevorderd bij de partner die de schulden niet had veroorzaakt, omdat de fiscale wetgeving dit toeliet. (OA 00/6, *Jaarverslag 2000*, pp. 138-139).

Informaticaomgeving van de dienst Belastingen Auto's

Eind 1999 nam de dienst Belastingen Auto's een onvolmaakt informaticaprogramma in gebruik. Sindsdien verstoren de onnauwkeurige resultaten van dit programma in aanzienlijke mate de werking van deze dienst. Meermaals bepleitte het College een aanvullende investering in de verbetering van de ICT-omgeving van deze dienst. De praktijk wijst uit dat de inspanningen tot op heden onvoldoende zijn. (*Jaarverslag 2000*, p. 133).

Domiciliëring verkeersbelasting

Na klachten van vaak voor langere tijd uithuizige belastingbetalers, formuleerde het College een algemene aanbeveling om de verkeersbelasting via bankdomiciliëring te kunnen betalen. De administratie beaamde dat aan deze alternatieve betaalwijze voordelen verbonden waren, maar stelde dat de implementatie ervan geen prioriteit was. (AA 00/4 ; *Jaarverslag 2000*, p. 222).

Vrijstelling nalatigheidsinteressen

Opmaak van instructies aan de invorderingsambtenaren zodat, voor alle dossiers waarin een verzoek tot vrijstelling van nalatigheidsinteressen wegens bijzondere omstandigheden aanvaardbaar lijkt, de ontvanger bij de informatieverstrekking aan de gewestelijke directie en aan de burger ook de schulden vermeldt waarvoor de nalatigheidsinteressen reeds zijn aangezuiverd, maar waarvoor de verjaringstermijn voor het alsnog toekennen van de vrijstelling nog niet is verstreken. (OA 01/8 ; *Jaarverslag 2001*, p. 102).

Vermelding verzendingsdatum op de betalingsuitnodigingen inzake de verkeersbelasting

Op die manier kan de belastingbetaler nakijken of hij beschikt over een redelijke betaaltermijn (minimum 8 dagen). De administratie antwoordde dat dit technisch niet mogelijk was. (OA 01/11 ; *Jaarverslag 2001*, p. 106).

#### 1.7.2.4. *Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (AKRED)*

##### Verworven

###### Aangifte nalatenschap

Het College formuleerde de officiële aanbeveling om de ontvangkantoren der Registratie ertoe aan te zetten de begunstigen van een nalatenschap beter te begeleiden bij het indienen van de aangifte van de nalatenschap. De administratie stemde hiermee in. (OA 01/14, *Jaarverslag 2001*, pp. 111-112).

Het College verzocht om de administratieve formaliteiten verbonden aan het indienen van de aangifte van nalatenschap tot een strikt minimum te beperken, te vereenvoudigen en de erfgenamen beter te informeren. De Centrale diensten namen zich voor meer informatie te verstrekken en raadden hun buitendiensten aan een kopie van de berekeningsnota van de successierechten aan de belastingplichtige te bezorgen. (OA 01/14 ; *Jaarverslag 2001*, p. 111).

###### Informatie over de berekening van de normale waarde

De administratie ging in op het verzoek van het College om aan de eigenaars van een gebouw gedetailleerde informatie te bezorgen over de wijze waarop de normale bouwwaarde wordt berekend. (AA 98/1 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 187 e.v. ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 77 ; *Jaarverslag 2000*, p. 114 ; *Jaarverslag 2001*, pp. 93-94).

###### Aanduiding van vergelijkingspunten bij bericht van tekortschatting

De administratie der Registratie volgde de visie van het College en duidt voortaan in geval van rechtzetting als gevolg van ontoereikendheid van de venale waarde van het gebouw op de berichten van tekortschatting die aan de eigenaar van een gebouw worden bezorgd, de vergelijkingspunten aan. Op die manier is de eigenaar in staat de evaluatie van de administratie beter te begrijpen. (*Jaarverslag 2000*, pp. 122-123).

###### Verjaringstermijn aanvraag teruggave registratierechten

Na tussenkomst van het College heeft de administratie der Registratie haar standpunt over het intreden van de verjaringstermijn in geval van de aankoop van een bouwgrond herzien. De administratie

heeft aanvaard dat de verjaringstermijn voor het indienen van een verzoekschrift tot teruggave in deze gevallen begint te lopen vanaf de datum van het definitief worden van het kadastraal inkomen van de op de bouwgrond gebouwde "bescheiden woning", in plaats van de datum van de registratie van de aankoopakte van de bouwgrond.

Vereenvoudiging van de procedure voor aanvraag van sociale huisvesting

Op verzoek van het College en in samenwerking met de Vlaamse Ombudsman werden voor alle gewesten in België nieuwe formulieren opgesteld waarbij de aanvrager een verklaring op eer tekent dat hij geen onroerende goederen bezit en er geen vervreemd heeft tijdens een bepaalde periode. Daarna kan de overheid aan de fiscus vragen dit te controleren via een centraal enig loket. Dankzij dit nieuwe enig loketsysteem werd het attest dat vroeger bij het lokale registratiekantoor tegen betaling moest worden afgehaald door wie de sociale huisvesting aanvroeg, voor heel België afgeschaft.

Kadastrale legger

In antwoord op een officiële aanbeveling verklaarde de administratie van het Kadaster zich bereid niet langer de partner van de eigenaar van het onroerend goed op de kadastrale legger te vermelden, wanneer blijkt dat de partner geen enkel zakelijk recht heeft op het goed. (OA 01/13 ; *Jaarverslag 2001*, p. 110).

Niet verworven

Motivering kadastraal inkomen

In een officiële aanbeveling stelt het College dat de administratie van het Kadaster in het notificatiebericht van het kadastraal inkomen schriftelijk moet motiveren waarop het vastgestelde bedrag is gebaseerd. De administratie van het Kadaster acht dat – ten onrechte volgens het College – niet haalbaar. Deze informatie wordt door de administratie enkel mondeling en op uitdrukkelijk verzoek van de belastingplichtige bezorgd. (OA 99/1 en AA 99/8 ; *Jaarverslag 1999*, p. 199 ; *Jaarverslag 1999/1*, pp. 79 e.v.).

Invloed van de wijziging van bestemming van een onroerend goed op het kadastraal inkomen

Het College ontvangt regelmatig klachten, meestal in verband met vroegere handelspanden, omdat de administratie van het Kadaster een wijziging van bestemming weigert in aanmerking te nemen voor een aanpassing van het kadastraal inkomen. Deze problematiek wordt nog steeds onderzocht. Wel constateerde de federale ombudsman in een concreet dossier dat een kadastraal inkomen

werd aangepast aan dat van een woonhuis na de loutere herinrichting van een winkel in een woonkamer. De administratie gaf toe dat dit kadastraal inkomen veel eerder had kunnen worden aangepast en dat het wenselijk is om in deze gevallen een plaatsbezoek te doen. Of dit als een globaal positieve evolutie mag worden beschouwd, zal de toekomst uitwijzen.

Evaluatie- of schattingsfout en het kadastraal inkomen

De administratie van het Kadaster weigert het voorstel van het College in overweging te nemen om in de wetgeving de mogelijkheid op te nemen tot rechtzetting van zogenaamde evaluatie of schattingsfouten (in tegenstelling tot materiële fouten, zie artikel 494, §§ 1 tot 5, WIB92).

#### 1.7.2.5. *Administratie van de Douane en Accijnzen*

Initiatief tot aanpassing Europees Gemeenschapsrecht

Het College deed een officiële aanbeveling naar aanleiding van een negatieve beslissing van de administratie der Douane en Accijnzen. Centraal in het conflict stond artikel 238 van het Communautair Douanewetboek, waarbij de Belgische administratie om teruggave van de geheven invoerrechten werd verzocht. Het optreden van de administratie ten aanzien van de verzoeker was van die aard dat deze het stellige vertrouwen gekregen had in de terugbetaling van de invoerrechten, dit ongeacht of de administratie hiertoe krachtens de Europese wetgeving de verplichting of slechts de mogelijkheid had. Verworven werd dat de Europese Commissie naar aanleiding van het dossier het initiatief nam om de toepassingsverordening te verduidelijken. Dit zette de fiscus er echter niet toe aan om terug te komen op de negatieve beslissing.

#### 1.7.2.6. *Administratie van de Thesaurie*

Verworven

Versterking middelen

Reeds midden 1997 kon de administratie van de Thesaurie, na tussenkomst van het College, rekenen op een beperkte personeels- en informaticaversterking. (*Jaarverslag 1998*, pp. 129 e.v.).

Naleven van de vooropgestelde termijnen

Wanneer het bestuur van de Postcheque voor langere periode (bijvoorbeeld tussen Kerst en Nieuwjaar) sluit, worden de betalingen



die deze dienst normaal verwerkt voortaan uitgevoerd door de diensten van de Nationale Bank. Op die manier kan de vooropgestelde verwerkingstermijn in alle omstandigheden worden gerespecteerd. (*Jaarverslag 1999*, pp. 198-199).

### 1.7.3. Pensioendossiers behandeld door het Ministerie van Financiën

#### 1.7.3.1. Administratie der Pensioenen <sup>1</sup>

#### Verworven

Hervorming van de procedure tot voorlegging aan het Rekenhof van de dossiers behandeld door de administratie der Pensioenen  
Deze hervorming moet de behandeling van de pensioenaanvragen versnellen en beantwoordt aan de wens van het College om de behandelingsduur van de dossiers te verkorten. (*Jaarverslag 1998*, p. 158 ; *Jaarverslag 1999*, p. 209).

#### Ontvangstbewijs van de pensioenaanvraag

Dit document heeft een aantal wijzigingen ondergaan waardoor meer inlichtingen over de behandeling van het pensioendossier gegeven worden alsook over de mogelijkheid om bij het College een klacht in te dienen. (*Jaarverslag 1999*, p. 207).

#### Perequatie van de overlevingspensioenen

Sedert 1 oktober 1997, wordt de perequatie automatisch uitgevoerd zonder dat de overlevende echtgeno(o)t(e) hiertoe een aanvraag moet indienen. (*Jaarverslag 1997*, p. 128 ; *Jaarverslag 1998*, p. 160).

#### Niet verworven

#### De steeds terugkerende blokkering van de pensioendossiers van het onderwijzend personeel

In zijn algemene aanbeveling suggereerde het College aan de minister van Pensioenen om de problemen die het College in verband met de blokkering van de pensioendossiers van het onderwijzend personeel aan het licht bracht, voor te leggen aan de gemeenschapsministers van Onderwijs. Er werd echter geen gevolg aan de aanbeveling gegeven. (AA 99/11 ; *Jaarverslag 1999*, p. 332).

<sup>1</sup> Sedert 1 juni 1999 werd de bevoegdheid inzake klachten over de wettelijke pensioenen overgedragen aan de Ombudsdienst Pensioenen.



Discriminatie tussen pensioenstelsels (openbare sector) inzake terugvordering van onverschuldigde betalingen

In tegenstelling tot de Rijksdienst voor Pensioenen en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen beschikt de administratie der Pensioenen niet over de juridische basis om in behartenswaardige gevallen afstand van schuldvordering te doen wanneer de gepensioneerde te goeder trouw is. (AA 99/17 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 82 en p. 127 ; Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 59 van de wet van 24 december 1976 betreffende de budgettaire voorstellen 1976-1977 (Chastel en Bacquelaine) Parl. St., Kamer, gewone zitting 2000-2001, 23 augustus 2001, n° 1397/001).

Voorstel tot billijkheid

De administratie weigerde in te gaan op het voorstel van het College om de sanctie (opschorting van betaling van het pensioen gedurende één maand) opgelegd aan een gepensioneerde met de helft te verminderen. (*Jaarverslag 1999*, p. 211).

Voorstel tot billijkheid en officiële aanbeveling 99/4

De administratie weigerde in te gaan op het voorstel van het College om een verjaringstermijn van zes maanden in plaats van vijf jaar toe te passen voor de terugvordering van een onverschuldigde betaling (*Jaarverslag 1999*, p. 213). In hetzelfde dossier vond er ook een bemiddelingsbijeenkomst plaats waardoor de terugvordering werd verminderd met veertien maandelijkse betalingen.

Aanbeveling op grond van de billijkheid 00/10

Het College nodigde de administratie uit om de weduwerente toe te kennen op grond van de duurtijd van de twee huwelijken van de gepensioneerde met dezelfde persoon. De administratie weigerde het voorstel van het College op grond van het feit dat de echtscheiding de rechten uit het eerste huwelijk had teniet gedaan en het feit dat het tweede huwelijk van te korte duur was geweest. (*Jaarverslag 2000*, p. 143).

### 1.7.3.2. De Administratie der Thesaurie <sup>2</sup>

Verworven

Pensioenfiches van de openbare sector

Vanaf juni 1999 is er een paragraaf voorzien op de betalingsfiches waarin de gepensioneerden herinnerd worden aan hun aangifteverplichting in geval van wijziging in hun situatie (aangifte van een beroepsactiviteit, van een ander pensioen,...) (OA 99/3 ; *Jaarverslag 1999*, p. 211).

<sup>2</sup> Sedert 1 juni 1999 werd de bevoegdheid inzake klachten over de wettelijke pensioenen overgedragen aan de Ombudsdienst Pensioenen.

## Deels verworven

### Indienen van een levensbewijs

Via raadpleging van de gegevens van het Rijksregister zou de maandelijkse betaling van bepaalde pensioenen verzekerd kunnen worden zonder het indienen van een levensbewijs op te leggen aan de personen die recht hebben op een gedeelte van het overheids-pensioen van hun ex-echtgenoot. Voorwaarde hiertoe was dat de recente overlijdensgegevens zo snel mogelijk via het Rijksregister beschikbaar waren, wat echter niet steeds het geval was. Het College formuleerde hierover een algemene aanbeveling (AA 99/6 ; *Jaarverslag 1999*, p. 330) waaraan echter geen gevolg werd gegeven. De onderrichtingen die de Federale Overheidsdienst op 25 november 2002 echter naar de gemeenten verstuurde, droegen volgens het College bij tot de verbetering van de kwaliteit van de gegevens van het Rijksregister. Gezien de versnelling van de gegevensoverdracht inzake overlijden hieruit moest voortvloeien, vroeg het College de vaststellingen van de administratie van de Thesaurie en werd aan deze administratie opnieuw de vraag gesteld om de afschaffing van het levensbewijs voor de betaling van bepaalde pensioenen te overwegen.

### 1.8. Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

## Verworven

### Controle op de naleving van de asbestreglementering

De administratie van de Arbeidshygiëne stemde in met het voorstel van het College om de medische inspectiediensten opdracht te geven strikter op te treden bij de controle op de naleving van de asbestreglementering, meer bepaald wat betreft de verplichting tot voorlichting van de werknemers over de te nemen beschermingsmaatregelen bij blootstelling aan asbest. (*Jaarverslag 2001*, p. 121).

### De verblijfsvoorwaarde opgelegd aan de bruggepensioneerden

De verblijfsvoorwaarde, die door het College werd bekritiseerd, is strijdig met het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie en werd reeds door het Arbitragehof verworpen. Het koninklijk besluit van 20 september 2002 (B.S., 28 september 2002) stelt de bruggepensioneerden en de oudere werklozen vrij van de voorwaarde om effectief in België te verblijven mits zij hun hoofdverblijfplaats in België behouden. (OA 98/6 ; *Jaarverslag 1998*, pp. 234 e.v. ; *Jaarverslag 1999*, p. 285 ; *Jaarverslag 2000*, p. 190).

Niet verworven

Wachttuitkeringen voor Belgische jongeren die afstudeerden in het buitenland

Het recht op wachttuitkeringen wordt nog steeds niet toegekend aan jongeren die hun middelbare studies deden in het buitenland (Europese Unie). Deze discriminatie werd niet weggewerkt. (OA 98/1 ; *Jaarverslag 1998*, p. 234 ; *Jaarverslag 2000*, p. 189 ; *Jaarverslag 2001*, p. 122 ; Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 36 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering (Timmermans en Wauters) *Parl. St.*, Kamer, gewone zitting 1999-2000, 28 januari 2000, n° 0411/001)

#### 1.9. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

Verworven

Terugbetaling verplaatsingskosten verbonden aan de medische behandeling na arbeidsongeval

Het koninklijk besluit van 20 september 1998 tot wijziging van het koninklijk besluit van 24 januari 1969 betreffende de schadevergoeding ten gunste van personeelsleden van de overheidssector voor arbeidsongevallen en voor ongevallen op de weg naar het werk (*B.S.*, 9 oktober 1998), bepaalt dat de Administratieve Gezondheidsdienst de verplaatsingskosten moet vergoeden. Hierdoor werd een einde gesteld aan de juridische discussie tussen de Administratieve Gezondheidsdienst en het departement Onderwijs van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Naar aanleiding van enkele concrete klachten stelde het College in een algemene aanbeveling dat de burger nooit het slachtoffer mag worden van een betwisting tussen verschillende administraties over wie de rekening moet betalen van de kosten die aan die burger ontegensprekelijk verschuldigd waren. (*AA 97/11* ; *Jaarverslag 1997*, p. 139 ; *Jaarverslag 1998*, p. 180 ; *Jaarverslag 1999*, p. 227 ; zie ook het hoofdstuk over het ministerie van Ambtenarenzaken).

Gewaarborgde gezinsbijslag

De formulering van de weigeringsbeslissingen met betrekking tot afwijking van de verblijfsvoorwaarde in België inzake de gewaarborgde gezinsbijslag, werd in de loop van 2001 verbeterd en aangepast aan de wet van 25 januari 1999 houdende sociale bepalingen (*B.S.*, 6 februari 1999).

#### Sociale en fiscale voordelen voor personen met een handicap

- Het Gerechtelijk Wetboek werd door de programmawet van 24 december 2002 gewijzigd zodat de arbeidsgerechten bevoegd worden voor attesten inzake fiscale en sociale voordelen. (*Jaarverslag 2000*, pp. 160 e.v. ; *Jaarverslag 2001*, p. 134).
- Bij de toekenning van een medisch attest voor bepaalde duur, wordt voortaan door de administratie uitdrukkelijk aan de betrokkene meegedeeld dat hij zelf een aanvraag voor verlenging van de geldigheid moet indienen. (*Jaarverslag 1999*, p. 232).
- Ingevolge een aanbeveling tot billijkheid van het College, verleende het ministerie zijn akkoord om de parkeerkaart toe te kennen aan een persoon die niet aan de medische voorwaarden voor het verkrijgen van een parkeerkaart beantwoordde. Er loopt een project om de criteria voor toekenning van de parkeerkaart aan te passen zodat er beter rekening gehouden kan worden met de problemen voortvloeiend uit een vermindering van de mobiliteit. De regeringscommissaris voor de sociale zekerheid hoopte tegen eind 2002 concrete voorstellen te kunnen formuleren. (OA billijkheid 00/07 ; *Jaarverslag 2000*, p. 160 ; *Jaarverslag 2001*, p. 134).
- De attesten werden aangepast zodat de persoon met een handicap ingelicht is over de diensten die gecontacteerd moeten worden om de verschillende fiscale en sociale voordelen te bekomen. De regeringscommissaris voor de sociale zekerheid neemt zich voor om bepaalde voordelen automatisch toe te kennen.

#### Tegemoetkomingen voor personen met een handicap

- Het College stelde voor om de term “gehandicapte” te vervangen door “persoon met een handicap”. De administratie ging hierop in en gebruikt nu de nieuwe terminologie in zijn formulieren en briefwisseling. (*Jaarverslag 1999*, p. 229).
- De algemene inlichtingen (die samen met de beslissing worden verstuurd) over de gevolgen van samenwonen of scheiding voor de tegemoetkomingen voor personen met een handicap zouden worden verbeterd. De administratie deelde mee dat door problemen met de informaticatoepassing de aan het College beloofde verbeteringen echter nog niet konden worden doorgevoerd. (*Jaarverslag 2000*, p. 157 ; *Jaarverslag 2001* p. 129).
- De administratie zegde een aanpassing van het berekeningsblad toe die wegens technische redenen, verbonden met de door de administratie gebruikte informaticatoepassing, echter nog niet doorgevoerd kon worden. (*Jaarverslag 2000*, p. 158 ; *Jaarverslag 2001*, p. 131).
- Het bedrag van een (ingevolge de herziening van het dossier) onverschuldigde betaling wordt aan de persoon met een handi-

cap betekend vooraleer zijn nieuwe aanvraag tot tegemoetkomingen wordt onderzocht. Hierdoor is de persoon met een handicap sneller ingelicht over de omvang van de onverschuldigde betaling. (*Jaarverslag 1998*, p. 186).

- De administratie zal de persoon met een handicap erover inlichten dat zijn recht op tegemoetkomingen niet gewaarborgd kan worden zolang de nieuwe beslissing (ingevolge aangifte van een wijziging van de geldelijke of persoonlijke situatie) niet is betekend.

Neutralisering van het negatief effect bij de cumulatie van bepaalde sociale uitkeringen

Het College formuleerde een algemene aanbeveling over de nefaste gevolgen van kleine verhogingen in het ene uitkeringsstelsel die het verlies van uitkeringen in een ander stelsel tot gevolg hebben. De minister van Sociale Zaken en Pensioenen deelde mee dat hij reeds geruime tijd naar een oplossing voor deze problematiek zocht, maar dat een alternatief voor de inkomensgrens noch conceptueel, noch technisch voor de hand lag. De minister was echter van oordeel dat een beperkte verhoging van de inkomensgrens in 2002 (en in 2003) een onmiddellijke oplossing zou inhouden voor het probleem zonder de reglementering fundamenteel te moeten wijzigen. (AA 01/03; *Jaarverslag 2001*, p. 176).

Oorlogsslachtoffers

- Inzake de behandelingsduur van de aanvragen van de statuten van nationale erkentelijkheid vereenvoudigde het ministerieel besluit van 19 oktober 1998 de procedure door een delegatie van beslissingsbevoegdheid aan bepaalde ambtenaren. Deze vereenvoudiging kan echter enkel in bepaalde dossiers toegepast worden zodat de maatregel waarop het College in zijn algemene aanbeveling had aangedrongen, het probleem van de behandelingsduur van de aanvragen slechts gedeeltelijk oplost. (AA 97/16 ; *Jaarverslag 1997*, p. 139 en p. 191 ; *Jaarverslag 1998*, p. 189 ; *Jaarverslag 1999*, p. 232 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 91 ; *Jaarverslag 2000*, p. 161 ; *Jaarverslag 2001*, p. 135).
- Op grond van de billijkheid (aanbeveling billijkheid 00/09) werd de weduwerente toegekend niettegenstaande dit in geval van een strikte toepassing van de wetgeving inzake de duur van het huwelijk, niet mogelijk was geweest. De administratie aanvaardde om rekening te houden met de totale duur van de twee huwelijken van de verzoekster met dezelfde persoon. Er werd geen rekening gehouden met het feit dat, als gevolg van de echtscheiding, de rechten op basis van het eerste huwelijk tenietgegaan waren en met het feit dat het tweede huwelijk niet lang genoeg geduurd had. (*Jaarverslag 2000*, p. 162 e.v.).

### LPG-premies

Het Franstalig inlichtingenblad van het aanvraagformulier voor de LPG-premie werd aangepast. De term « véhicule privé » werd vervangen door « voiture particulière » wat meer beantwoordt aan de tekst van het koninklijk besluit betreffende de LPG-premie. Op deze wijze worden de aanvragers van de LPG-premie beter ingelicht. Het formulier dat op de website van de administratie beschikbaar is, werd reeds aangepast. De papieren formulieren (beschikbaar bij de automobieliinspectiecentra) zullen aangepast worden wanneer deze herdrukt zullen worden.

### Niet verworven

#### Personen met een handicap

- Met betrekking tot de betaling van de tegemoetkoming voor de maand van het overlijden, blijft de discriminatie bestaan tussen de personen die per postassignatie en zij die per overschrijving worden betaald. De regeringscommissaris voor de sociale zekerheid kondigde eind september 2002 aan dat zij de opheffing van deze discriminatie gelijktijdig met de komende hervorming van de tegemoetkomingen zal doorvoeren. (*Jaarverslag 2000*, p. 159 ; *Jaarverslag 2001*, p. 131).
- In geval van scheiding van personen met een handicap worden de inkomsten van de samenwonende partner nog in rekening gebracht gedurende het jaar dat volgt op de scheiding. De plafondbedragen van deze inkomsten werden echter voor bepaalde categorieën van personen met een handicap verhoogd. (AA 00/5 en OA billijkheid 00/13 ; *Jaarverslag 2000*, p. 153 en p. 222 ; *Jaarverslag 2001*, p. 178).

#### Beslotenheid van de Orde der Geneesheren

Het College formuleerde een algemene aanbeveling tot aanpassing van het koninklijk besluit nr. 79 van 10 november 1967 betreffende de Orde der Geneesheren om te beletten dat de Orde zich beroept op een - foutieve - interpretatie van dit koninklijk besluit waardoor het slachtoffer van een medische fout, of diens rechthebbenden, niet op de hoogte gebracht kunnen worden van het resultaat van de tuchtprocedure die tegen de betrokken geneesheer gevoerd werd. (AA 99/13 ; *Jaarverslag 1999*, p. 333 ; *Jaarverslag 1998*, p. 191 ; *Jaarverslag 1999*, p. 234 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 92 ; *Jaarverslag 2000*, p. 165).

#### Aanvragen van apothekers bij de Farmaceutische Inspectie

Met betrekking tot de lange behandelingsduur van de aanvragen bij de Farmaceutische Inspectie beval het College de administratie

aan om de procedurele voorwaarden te creëren voor een vlottere behandeling van de aanvragen en voor meer transparantie over de vermoedelijke datum van een beslissing.

#### 1.10. Ministerie van Middenstand en Landbouw

##### Verworven

###### Sociale bijdragen

De inspectiedienst van het bestuur van het Sociaal Statuut van de Zelfstandigen ging in op het voorstel van het College om rekening te houden met de uitzonderlijke situatie waarin een zelfstandige zich bevond. De dienst oordeelde dat een schuld als oninbaar kan worden beschouwd rekening houdend met alle elementen van het dossier, met name de specifieke situatie waarin een zelfstandige zich bevindt, en niet louter op basis van de financiële situatie van de betrokkene. (*Jaarverslag 2000*, pp. 173-174).

##### Niet verworven

###### Sociale bijdragen

- Het College stelde vast dat de commissie voor Vrijstelling van Bijdragen, op structurele wijze, twee wettelijke verplichtingen niet nakomt. Enerzijds motiveert de commissie haar beslissingen niet op afdoende wijze. Anderzijds maakt zij geen melding van de tegen haar beslissingen bestaande beroepsmogelijkheden, de instanties die er kennis van nemen en de te respecteren vormvereisten en termijnen. Het College richtte een officiële aanbeveling aan de bevoegde minister en volgt deze problematiek verder op. De betrokken administratie formuleerde in dit dossier concrete voorstellen waarmee de bevoegde minister akkoord ging, maar die nog niet werden gerealiseerd. (*Jaarverslag 1998*, pp. 205-207 ; *Jaarverslag 1999*, pp. 249-252 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 95 ; *Jaarverslag 2000*, p. 168 ; *Jaarverslag 2001*, p. 141).
- Het College benadrukte reeds herhaaldelijk dat de huidige wijze van berekening van de sociale bijdragen van zelfstandigen - berekening op basis van de inkomsten van drie jaar terug - kan leiden tot een onevenredigheid tussen de bijdragelast en de inkomsten van een bepaald jaar. Een werkgroep binnen de administratie stelde aan de minister voor de zelfstandige de mogelijkheid te geven een provisie te storten voor zijn bijdragen over drie jaar. De ombudsmannen deelden aan de minister, die nog



geen beslissing nam betreffende dit voorstel, mee dat volgens het College een dergelijke oplossing alleszins slechts kan beschouwd worden als een tussenstap op weg naar een algemene regeling waarbij de sociale bijdragen verschuldigd voor een bepaald jaar, worden berekend op basis van de inkomsten van datzelfde jaar. (*Jaarverslag 2001*, pp. 140-141).

#### 1.11. Ministerie van Economische Zaken

Het College van de federale ombudsmannen werd tijdens de voorbije zes jaar slechts geconfronteerd met een beperkt aantal klachten betreffende het ministerie van Economische Zaken. Deze klachten hadden allemaal betrekking op een specifiek probleem waarvan de oplossing, of het niet bereiken daarvan, niet kan beschouwd worden als een structurele verworvenheid of een niet verworvenheid. Het gebrek aan vermeldingen in dit hoofdstuk betekent dus geenszins dat het College gedurende de betrokken periode niet bij dit departement zou zijn tussengekomen.

#### 1.12. Ministerie van Verkeer en Infrastructuur

##### Verworven

##### Aanvraagformulier tot inschrijving en keuringsbewijs

Op het model van deze documenten werd de nodige informatie toegevoegd zodat koper en verkoper weten dat het voertuig moet worden verkocht en ingeschreven binnen twee maanden na de technische keuring waartoe de verkoper verplicht is alvorens tot de verkoop over te gaan. Indien deze termijn niet wordt gerespecteerd, zijn de documenten niet langer geldig. (*Jaarverslag 2000*, p. 185).

##### Schrapping van de inschrijving van een voertuig

Dankzij de aanpassing van zowel de schrappings- als de uitwissingsberichten, in die zin dat de betekenis en de draagwijdte van de erop vermelde data verduidelijkt worden, kunnen de gebruikers niet langer in verwarring gebracht worden.

##### Niet verworven

##### Toegankelijkheid

Het College stelde vast dat het onmogelijk – of zeer moeilijk – is om de centrale en de gedecentraliseerde diensten van de directie



Inschrijvingen Voertuigen (DIV) telefonisch te bereiken, en dat bij de lokale antennes van deze administratie de behandeling van schriftelijke vragen van gebruikers, problematisch verloopt. De DIV heeft deze problemen duidelijk afgebakend en enkele maatregelen genomen om ze aan te pakken. Deze maatregelen volstaan echter niet om de hele problematiek op te lossen. Wat betreft de maatregelen die de bevoegdheid van de DIV overstijgen, richtte het College een officiële aanbeveling aan de minister van Mobiliteit en Vervoer. Deze structurele problematiek wordt door het College verder opgevolgd. (*Jaarverslag 2000*, pp. 182-184 ; *Jaarverslag 2001*, p. 148).

## **2. Parastatalen, private organisaties belast met een openbare dienstverlening, klachten van ambtenaren**

### *2.1. Sociale parastatalen*

#### *2.1.1. Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)*

Verworven

**Weigering van afstand van terugvordering**

Inzake de weigering van afstand van terugvordering van ten onrechte betaalde bedragen worden (op aandringen van het College) sedert 1 juli 1998 de motieven van de beslissing van het Beheerscomité van de RVA aan de sociaal verzekerde meegedeeld. (*Jaarverslag 1998*, p. 234).

**Inzage in het medisch dossier**

De RVA stond op grond van de argumenten van het College toe dat een door de werkloze aangeduide geneesheer thans inzage kan nemen in het medisch dossier. (*Jaarverslag 2000*, p. 191).

**Controle van de gezinssituatie**

De documenten die de werkzoekenden ontvangen bij de controle van hun gezinssituatie werden aangepast. De sociaal verzekerde wordt nu ingelicht over de mogelijkheid om bij de federale ombudsman een mondelinge of schriftelijke klacht in te dienen over de controle van de gezinssituatie door de RVA. (*Jaarverslag 2001*, p. 154).

Aanvraagformulieren voor onderbrekingsuitkeringen (openbare sector)

Op deze formulieren zal vermeld worden dat de aanvraag per aangetekende zending naar het werkloosheidsbureau teruggestuurd moet worden. Zoniet valt de bewijslast van het indienen van de aanvraag op de aanvrager. Hierdoor zijn de betrokkenen beter geïnformeerd over hun verplichtingen en worden betwistingen over de indiening van de aanvraag vermeden.

De vervanging van de traditionele gegevensstromen door elektronische gegevensuitwisseling

Het College ijverde ervoor dat de Kruispuntbank bijkomende gegevensstromen tussen de RVA en de RSZ in productie stelde en dat de elektronische gegevensstroom tussen de RVA en het RSVZ bij de prioriteiten van de Kruispuntbank voor 2002 wordt opgenomen. Deze laatste gegevensstroom zal de papieren gegevensuitwisseling inzake werkloosheidsperiodes van zelfstandigen in bijberoep vervangen. (*Jaarverslag 2000*, p.195 ; *Jaarverslag 2001*, p.153).

Mededeling van beslissingen

De RVA ondernam acties om de beslissingen ten aanzien van werkzoekenden vollediger, leesbaarder en begrijpelijker te maken. Hierbij zou rekening gehouden worden met opmerkingen van het College i.v.m. één bepaald soort documenten. (*Jaarverslag 2000*, p. 192; *Jaarverslag 2001*, p. 154). Deze operatie is nog niet afgerond.

Verwijlinteresten

De RVA aanvaardde het voorstel van het College om op bepaalde documenten die aan de werkloze overhandigd worden de mogelijkheid te vermelden om verwijlinteresten te vorderen in geval van overschrijding van de reglementaire termijnen om een dossier te behandelen. De RVA verbond zich ertoe om een vermelding toe te voegen die de sociaal verzekerde inlicht over de mogelijkheid om verwijlinteresten te vorderen op de ontvangstmelding die aan de werkloze overhandigd wordt bij het openen van een dossier of bij de melding van een wijziging van zijn situatie. Ook zal een informatieblad gecreëerd worden waarop de toekenningsvoorwaarden en de procedure om interesten te vorderen vermeld staan. Dit infoblad zal beschikbaar zijn bij de uitbetalingsinstellingen, bij de werkloosheidsbureaus en op de internetsite van de RVA.

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

#### Verworven

Behandelingstermijn van de aanvragen van de werknemers die het slachtoffer werden van de sluiting van hun onderneming  
Enerzijds legt de nieuwe wet betreffende de sluiting van ondernemingen van 26 juni 2002 (B.S., 9 augustus 2002) maximumtermijnen op voor de behandeling van het ondernemingsdossier en voor de uitbetaling van de tegemoetkomingen, anderzijds werden recentelijk geen nieuwe klachten geregistreerd. (AA 97/13 ; *Jaarverslag 1997*, p. 190).

### 2.1.3. Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)

#### Verworven

##### Aanpassing formulieren

De beslissing waarin een invaliditeitspercentage als gevolg van een beroepsziekte bekendgemaakt wordt, vermeldt nu dat dit percentage bestaat uit twee delen : een lichamelijke en een economische invaliditeit (met de economische factoren wordt geen rekening meer gehouden vanaf de leeftijd van 65 jaar). De algemene informatie aan de betrokkenen werd eveneens in die zin aangepast. (*Jaarverslag 1999*, p. 288).

##### Behandeling van de dossiers

Er werden nieuwe procedures uitgewerkt met het oog op de inkorting van de behandelingsduur van de dossiers, in het bijzonder via elektronische gegevensuitwisseling. (*Jaarverslag 2000*, p. 193 e.v. ; *Jaarverslag 2001*, p. 155 e.v.).

### 2.1.4. Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

#### Verworven

##### Banenplan-project

De procedure voor de afgifte door de RVA van de nieuwe werkaart werd vereenvoudigd; de elektronische gegevensuitwisseling

met de RVA moet de verificatie van de gevraagde bijdrageverminderingen versnellen. (*Jaarverslag 1999*, p. 290 ; *Jaarverslag 2000*, p. 195 ; *Jaarverslag 2001*, p. 157).

#### Afbetalingsplannen

In de "Algemene onderrichtingen voor de werkgevers" wordt op vraag van het College voortaan de mogelijkheid vermeld om een spreiding van betaling te bekomen. (*Jaarverslag 2000*, p. 196).

#### Burgerlijke sancties

Aan de werkgevers worden duidelijkere inlichtingen verschaft over de burgerlijke sancties en de sancties werden versoepeld. (*Jaarverslag 2000*, p. 196 e.v. ; *Jaarverslag 2001*, p. 157 e.v.)

#### Niet verworven

##### Onredelijke termijnen bij de verificatie van de aangiften van de werkgevers

De RSZ roept ter verantwoording een personeelsgebrek en de ingewikkelde aard van de maatregelen ter bevordering van de werkgelegenheid in. Via zijn beheerscontract heeft de RSZ zich ertoe verbonden om de aanvragen tot vermindering van de bijdragen te onderzoeken binnen het jaar volgend op de registratie van de aangifte. Deze verbintenis veronderstelt echter dat de maatregelen ter bevordering van de werkgelegenheid worden vereenvoudigd (er werd een akkoord gesloten met de sociale partners om de maatregelen tegen 2004 te vereenvoudigen). Bovendien benadrukt de RSZ dat de personeelsbehoeften nog niet werden ingevuld. Het College onderzoekt of die structurele problemen dermate belangrijk zijn geworden dat ze zware menselijke gevolgen zouden kunnen hebben voor de burger.

#### 2.1.5. Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

#### Verworven

##### Groepering van kinderen voor de berekening van de kinderbijslag

De wet van 14 mei 2000 tot wijziging van de artikelen 42 en 51 van de samengeordende kinderbijslagwetten (*B.S.*, 30 juni 2000) heeft de voorwaarde opgeheven waardoor groepering enkel mogelijk was indien twee personen van een verschillend geslacht een huishouden vormden. (*Jaarverslag 1999/1*, p. 113).

Recht op Belgische kinderbijslag voor grensarbeiders die in het land van tewerkstelling het recht op kinderbijslag verliezen  
 Als gevolg van het koninklijk besluit van 13 maart 2001 tot uitvoering van artikel 102, §1, van de samengeordende kinderbijslagwetten (B.S., 19 april 2001) bestaat er nu wel een recht op Belgische kinderbijslag indien de grensarbeider het recht op kinderbijslag verliest in het land van tewerkstelling. (*Jaarverslag 2000*, p. 200).

#### 2.1.6. Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Verworven

##### Bijzonder Solidariteitsfonds

De administratie nam maatregelen ter vereenvoudiging en optimalisering van de procedure tot het bekomen van de tegemoetkoming van het Bijzonder Solidariteitsfonds. Sinds de versoepeling van de procedure ontving het College geen klachten meer over de lange behandelingsduur van de aanvragen tot tussenkomst van het Bijzonder Solidariteitsfonds. (*Jaarverslag 1998*, p. 248 ; *Jaarverslag 1999*, p. 295 ; *Jaarverslag 2000*, p. 203).

##### Openheid van het Bijzonder Solidariteitsfonds

Het Bijzonder Solidariteitsfonds aanvaardde om het beroepsgeheim en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer niet tegen het College in te roepen en verstrekke de gevraagde inlichtingen aan het College. (*Jaarverslag 1998*, pp. 249 e.v.).

##### Het op de markt brengen van nieuwe geneesmiddelen

Door een wijziging van de Belgische wetgeving werd de procedure vereenvoudigd zodat de termijnen opgelegd door de Europese Unie nageleefd kunnen worden. (Wet van 10 augustus 2001 houdende maatregelen inzake gezondheidszorg, B.S., 1 september 2001) (*Jaarverslag 1999*, p. 296 ; *Jaarverslag 2000*, p. 202 ; *Jaarverslag 2001*, p. 158).

##### Vermindering van de sanctie bij laattijdige aangifte van arbeidsongeschiktheid

Het College heeft steeds benadrukt dat door een goede informatieverstrekking vermeden kan worden dat de sociaal verzekerde het recht op ziekteuitkeringen verliest door laattijdige aangifte van zijn arbeidsongeschiktheid. De verordening van 20 juni 2001 tot wijziging van de verordening van 16 april 1997 tot uitvoering van artikel 80, 5°, van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli

1994 (B.S., 18 juli 2001), heeft de sanctie bij laattijdige aangifte aanzienlijk verminderd. Het College ontving geen klachten meer in verband met deze problematiek. (*Jaarverslag 2000*, p. 210).

**Recht op uitkeringen in het kader van het vaderschapsverlof**  
Het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering paste zijn standpunt aan over de toepasselijkheid van de uitkeringsverzekering waardoor het sedert mei 2000 mogelijk werd om uitkeringen "vaderschapsverlof" toe te kennen aan werknemers of gecontroleerde werklozen die weduwnaar zijn van een statutair ambtenaar. (*Jaarverslag 2001*, p. 159).

**Aanbeveling op grond van de billijkheid**  
Het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering gaf toestemming om een aangepaste rolstoel toe te kennen aan een kind dat leed aan een uiterst zeldzame ziekte terwijl de nomenclatuur niet voorzag in de terugbetaling van de rolstoel voor die ziekte. (*Jaarverslag 1999/1*, p. 115).

Niet verworven

**Aanpassing van de nomenclatuur aan de vooruitgang van de wetenschap**  
Het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering weigerde gevolg te geven aan een aanbeveling op grond van de billijkheid tot verhoogde terugbetaling van de kosten voor kinesithérapie ten behoeve van een zwaar ziek kind. Uiteindelijk werd de nomenclatuur aangepast, maar zonder terugwerkende kracht.

### 2.1.7. Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) <sup>3</sup>

Verworven

**Infodienst Pensioenen**  
Sedert eind 1997 houden de ramingen rekening met de cumulatiebepalingen van de verschillende pensioenstelsels. De naam en het telefoonnummer van de contactpersoon worden meegedeeld. (*Jaarverslag 1998*, p. 154).

<sup>3</sup> Sedert 1 juni 1999 werd de bevoegdheid inzake klachten over de wettelijke pensioenen overgedragen aan de Ombudsdienst Pensioenen.

Opheffing van de discriminatie tussen de rechtsofvolgers van een gepensioneerde naargelang het pensioen per postassignatie of per overschrijving betaald werd

Deze discriminatie, waarover het College een klacht ontving, werd opgeheven door het koninklijk besluit van 21 januari 2000 tot wijziging van de artikelen 66, 67 en 72 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers. (B.S., 18 februari 2000) (*Jaarverslag 1999*, p. 300 ; *Jaarverslag 1999/1*, p. 117).

#### 2.1.8. *Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)* <sup>4</sup>

Niet verworven

Valorisatie van de militaire dienst bij de berekening van de pensioenrechten

Sommige gepensioneerden van de DOSZ hebben geen recht op de valorisatie van hun legerdienst bij de berekening van hun pensioen. Een voorstel van het College tot wijziging van de reglementering werd niet opgevolgd. (AA 99/12 ; *Jaarverslag 1999*, p. 299).

#### 2.1.9. *Nationaal Instituut voor Oorlogsinvaliden, Oudstrijders en Oorlogsslachtoffers (NIOOO)*

Verworven

Terugbetalingstermijnen voor medische verstrekkingen

Door de aanwerving van bijkomend personeel kon in juli 2002 de terugbetalingstermijn van 105 dagen verminderd worden tot 30 dagen. (*Jaarverslag 2001*, p. 160 e.v.).

#### 2.1.10. *Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)*

Verworven

Sociale Bijdragen

– Naar aanleiding van een klacht betreffende de gevolgen van het verstrekken van foutieve informatie door de Nationale Hulpkas,

<sup>4</sup> Sedert 1 juni 1999 werd de bevoegdheid inzake klachten over de wettelijke pensioenen overgedragen aan de Ombudsdienst Pensioenen.

besliste het RSVZ een nota te sturen aan de dienstleiders en directiechefs met richtlijnen over een meer klantgerichte aanpak en over de wettelijke bepalingen die de evolutie in de ambtelijke cultuur verduidelijken. (*Jaarverslag 2000*, p. 170).

- Het RSVZ besliste dat een fout gemaakt door een sociaal verzekeringsfonds voortaan kan worden beschouwd als een geval van overmacht dat aanleiding kan geven tot kwijtschelding van de verhogingen wegens laattijdige betaling. (*Jaarverslag 2000*, pp. 170-172).

## 2.2. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening

### 2.2.1. Sociale Verzekeringsfondsen

#### Verworven

##### Sociale Bijdragen

De sociale verzekeringsfondsen vermelden op elk trimestrieel vervaldagbericht het referentie-inkomen op basis waarvan de sociale bijdragen werden berekend, wat de zelfstandigen in staat stelt na te gaan of dit referentie-inkomen overeenstemt met hun werkelijke inkomsten. (*Jaarverslag 1999*, pp. 249-250).

## 2.3. Klachten van ambtenaren

#### Verworven

##### Bezoldiging, toelagen en vergoedingen

- Op de weddenfiches van ambtenaren die in disponibiliteit werden geplaatst wegens ziekte, werd door de Centrale dienst der vaste uitgaven (CDVU) van het ministerie van Financiën de vermelding toegevoegd dat van het wachtgeld geen bedrijfsvoorheffing wordt afgehouden. (*Jaarverslag 2001*, pp. 166-167).
- De CDVU versoepelde de procedure voor terugbetaling van onverschuldigde betalingen door aan de betrokken ambtenaar voldoende tijd te geven om te reageren. (*Jaarverslag 2001*, p. 166).
- De Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden (DWTC) aanvaardden dat het akkoord van de betrokken minister in het kader van een procedure tot betaling van achterstallige wedde, kan beschouwd worden als een schulderkenning die de tienjarige verjaringstermijn stuit.



- De dienst van Algemeen Bestuur van het ministerie van Ambtenarenzaken deed het nodige om de reglementering aan te passen betreffende de berekening van het wachtgeld van ambtenaren in beschikbaarheid wegens ziekte. De vorige reglementering werd niet toegepast wegens gebrek aan duidelijkheid van de teksten. (*Jaarverslag 2001*, pp. 169-170).
- De minister van Ambtenarenzaken en van de Modernisering van de Openbare Besturen nam in een omzendbrief de nodige maatregelen om de regularisatie mogelijk te maken van de financiële situatie van de opleidingsdirecteurs die een weddensupplement ontvingen waarop wel een inhouding gebeurde bestemd voor het Fonds voor Overlevingspensioenen, maar dat niet in aanmerking werd genomen voor de berekening van het pensioen.

#### Evaluatie

Het secretariaat-generaal van het ministerie van Financiën stelde een dienstnota op die bepaalde instructies betreffende de evaluatie, die oorspronkelijk slechts van toepassing waren op de ambtenaren van de administratie van de Thesaurie, uitbreidde tot alle administraties van het departement.

#### Niet verworven

##### Bezoldiging, toelagen en vergoedingen

Het secretariaat-generaal van het ministerie van Financiën aanvaardde niet dat een beroep werd gedaan op het principe van de billijkheid (zie het hoofdstuk betreffende het ministerie van Financiën), en verkoos de minister voor te stellen een wetsontwerp in te dienen tot opheffing van de vijfjarige verjaringstermijn van toepassing op de schuldvorderingen van meerdere ambtenaren tegenover hun administratie. (*Jaarverslag 2000*, p. 214 ; *Jaarverslag 2001*, p. 168).



**V.**  
**Jurisprudentie**





## V. JURISPRUDENTIE

### A. De zeventien beginselen van behoorlijk bestuur

#### 1. Het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels

##### 1.1. Ministerie van Ambtenarenzaken

###### 1.1.1. SELOR (ex-VWS)

###### Taalexamens

Verzoeker nam contact op met het College van de federale ombudsmannen als gevolg van de moeilijkheden die hij ondervond om voldoende informatie te krijgen over de redenen van zijn falen voor een taalexamen. De enige verklaring die hij kreeg, was dat zijn fouten zich vooral situeerden in één van de zeven modules van het examen. Zijn vraag om een onderhoud met een verantwoordelijke van SELOR bleef eveneens zonder gevolg. SELOR verantwoordde zijn weigering om een geschreven kopie van het computergestuurde taalexamen te bezorgen, door erop te wijzen dat de vragen van deze examens regelmatig hergebruikt worden bij latere proeven. Het meedelen van deze vragen aan bepaalde kandidaten zou hen volgens SELOR kunnen bevoordelen en zou een inbreuk betekenen op het gelijkheidsbeginsel. Aangezien deze weigering in strijd is met de bepalingen van de wet van 11 april 1994 op de openbaarheid van bestuur, stelde het College SELOR voor om aan de personen die er om vragen een onderhoud toe te staan tijdens hetwelk hen mondeling bijkomende informatie wordt gegeven betreffende de redenen van hun falen. Deze oplossing zou toelaten om tegelijk rekening te houden met de gewettigde bezorgdheid van de niet geslaagden om hun zwakke punten te kennen, en met de noodzaak om te vermijden dat de examenvragen zouden verspreid worden. SELOR aanvaardde om deze oplossing toe te passen telkens een kandidaat voor een taalexamen er uitdrukkelijk om vraagt.

##### 1.2. Ministerie van Binnenlandse Zaken

###### 1.2.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

###### Visum lang verblijf

Een sociale dienst vestigde de aandacht op de lange duur van de behandeling van twee aanvragen voor een visum gezinshereni-

ging, ingediend door personen van Macedonische nationaliteit. Een man van vijftig vroeg om gezinshereniging met zijn echtgenote met verblijfsrecht in België. Een vrouw van twintig vroeg om gezinshereniging met haar echtgenoot, zoon van deze eerste vrouw. Uit het onderzoek bleek dat de behandeling van deze aanvragen bijna twee jaar duurde. Al die tijd werden de twee aanvragen door de dienst Vreemdelingenzaken samen, in één enkel dossier, behandeld. Deze koppeling zorgde voor onnodige vertraging in het dossier van de jonge vrouw. De legalisatie van de Macedonische stukken zorgde voor bijkomende moeilijkheden. Nadat de behandeling van visumaanvragen uit Macedonië een tijdje op informele wijze was stopgezet als gevolg van de vele twijfelachtige documenten die werden bezorgd, deelde de DVZ het College mee dat uitzonderlijk een beroep zou worden gedaan op de Macedonische ambassade in België. Later werd zonder veel uitleg op dit bericht teruggekomen. Door deze aarzelende en wisselvallige houding ging veel tijd verloren. In dit dossier diende de echtgenoot ondermeer de in Macedonië gelegaliseerde kopie van drie echtscheidingsaktes voor te leggen. De visumbeslissingen stelden ondermeer het voorleggen van een "blanco" uittreksel uit het strafregister als voorwaarde. Toen het College de DVZ er op wees dat met de vermelding "blanco" uittreksel een voorwaarde werd toegevoegd aan de wet, gaf de dienst dit toe en verspreidde een interne dienstnota onder de betrokken ambtenaren teneinde dit soort vergissingen in de toekomst te vermijden. Wel duurde het nog een jaar vooraleer de DVZ bijkomende inlichtingen verschaftte in verband met de vraag naar en de beoordeling van het uittreksel uit het strafregister in dossiers "gezinshereniging". Het College stelde in dit dossier ook de schending vast van het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn en van het zorgvuldigheidsbeginsel.

### *1.2.2. Algemene directie van de wetgeving en van de nationale instellingen*

#### Bevolkingsregisters en vreemdelingenregister

De gemeente weigerde een certificaat van gezinssamenstelling, bestemd voor een aanvraag voor sociale woning, af te geven aan de klaagster omdat deze na afwijzing van haar asielaanvraag een bevel had gekregen om het grondgebied te verlaten. Het tweede deel van de algemene onderrichtingen van 7 oktober 1992 betreffende het houden van de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister bepaalt inderdaad dat geen certificaat of attest mag worden

afgegeven aan een vreemdeling die illegaal in het land verblijft, met name wanneer hem een bevel is betekend om het grondgebied te verlaten. De klaagster, die op basis van artikel 9, lid 3, van de wet van 15 december 1980 een aanvraag tot regularisatie indiende, waarover nog geen definitieve beslissing was genomen, voldeed aan de voorwaarden van de door de wet van 22 december 1999 ingevoerde regularisatieoperatie. Artikel 9 van deze wet eiste evenwel de overlegging van een certificaat van gezinssamenstelling ter staving van de regularisatieaanvragen. Nadat het College van de federale ombudsmannen de algemene directie van de Wetgeving en van de Nationale Instellingen vragen stelde over de verenigbaarheid van deze bepaling met de algemene onderrichtingen van 7 oktober 1992, gaf de administratie aan de gemeentebesturen opdracht om ook aan vreemdelingen die illegaal in België verblijven certificaten uit het gemeentelijk wachtregister af te geven, voor zover deze certificaten bestemd waren voor gebruik in het kader van de regularisatieprocedure. De klaagster werd op het bestaan van deze richtlijnen gewezen.

### *1.3. Ministerie van Buitenlandse zaken, Buitenlandse handel en Internationale samenwerking*

#### *1.3.1. Algemene directie van de consulaire zaken*

#### Paspoort - signalementenblad

De klager, van Belgische nationaliteit, was sinds meerdere jaren in Portugal gevestigd en ingeschreven bij de Belgische ambassade in Lissabon, toen hij tot zijn verbazing vernam dat de ambassade weigerde hem een paspoort uit te reiken en dat hij in het Centraal Inlichtingenbulletin (CIB) stond vermeld. De ambassade gaf hem het nummer van het reeds vijf jaar oude proces-verbaal van de Rijkswacht door en nodigde hem uit de nodige stappen te ondernemen om de schrapping uit het CIB te verkrijgen. Hierop volgde een lange procedure om gerechtelijk zijn dossier te kunnen inkijken en te vernemen wat hem verweten werd. Zo ontdekte hij dat hij verdacht werd van heling van een gestolen cheque ter waarde van 5.000 frank die hij in 1993 zou geïncasseerd hebben toen hij nog handelaar was in België. Deze verdenking was niet gestaafd en het dossier werd zonder gevolg geklasseerd. Op geen enkel moment werd betrokkene ervan op de hoogte gebracht dat een gerechtelijk vooronderzoek tegen hem werd geopend; hij werd ook niet gehoord over de hem verweten feiten. Ondanks de door be-

trokkene gegeven uitleg, weigerde de ambassade nog altijd het paspoort uit te reiken zolang zijn vermelding niet geschrapt was. Omdat er door het bevoegde parket geen gevolg werd gegeven aan de vele door de advocaat van betrokkene ondernomen stappen, wendde deze laatste zich tot het College van de federale ombudsmannen.

De federale ombudsman ontdekte dat als een persoon in het CIB is vermeld, de reden van de vermelding aan het ministerie van Buitenlandse Zaken wordt meegedeeld. Als de feiten nogal ernstig zijn, weigert het automatisch een paspoort uit te reiken, met als redenering dat als een persoon gesignaleerd staat, deze verondersteld wordt zich aan de politie- of rechterlijke autoriteiten te hebben onttrokken. Deze praktijk was in strijd met de wet betreffende de afgifte van paspoorten. Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft inderdaad de bevoegdheid een paspoort te weigeren in enkele welbepaalde gevallen (gevaar voor de Staatsveiligheid, schending van de faam van België, ongeoorloofd gebruik van het paspoort), maar volgens de wet kan een eenvoudige vermelding in het CIB echter niet automatisch leiden tot het weigeren van een paspoort. De federale ombudsman betwistte bijgevolg deze praktijk en vestigde de aandacht van het ministerie van Buitenlandse Zaken op het feit dat betrokkene nooit gepoogd had zich aan de gerechtelijke autoriteiten te onttrekken, maar dat hij hen integendeel had gecontacteerd toen hij vernam dat hij opgenomen was in het CIB en dat hij niet verantwoordelijk kon gesteld worden over het behoud van zijn vermelding terwijl zijn dossier zonder gevolg geklasseerd was. Het ministerie weigerde echter zijn standpunt te herzien. Pas nadat de Algemene Politie-eenheden, wegens redenen die niets met het dossier te maken hadden, meedeelde dat het in de toekomst de redenen van signalement niet meer zou opgeven, wilde het ministerie van Buitenlandse zaken eindelijk zijn visie herzien. Als een persoon die vermeld staat in het CIB een paspoort aanvraagt, wordt voortaan een vraag tot gemotiveerd advies aan het bevoegde parket gericht met vermelding dat bij gebrek aan bezwaar binnen een termijn van drie weken, het paspoort aan betrokkene zal uitgereikt worden. In het concrete dossier betekende dit dat betrokkene na verloop van de vastgelegde termijn eindelijk zijn paspoort kon krijgen.



#### 1.4. Ministerie van Financiën

##### 1.4.1. Administratie van de Ondernemings en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

#### Personenbelasting – aftrekposten – hypothecaire lening

Verzoekers contacteerden het College voor tussenkomst in een interpretatiegeschil met de fiscus naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie. Oorspronkelijk sloot een echtpaar een hypothecaire lening af voor de aankoop van een gemeenschappelijke woning. Naar aanleiding van de ontbinding en de vereffening en verdeling van de huwelijksgemeenschap verwierf één partner de woning in volle eigendom. Deze partner huwde opnieuw, met inbreng van de woning in de met zijn nieuwe echtgenote samengestelde huwelijksgemeenschap, en met de ondertekening van een contractaanhangsel door de nieuwe partner die alle rechten en verplichtingen verbonden aan de hypothecaire lening, van de eerste echtgenoot overnam. Beide huwelijkspartners gaven de aflossingen van de hypothecaire lening aan met het oog op belastingvermindering. Deze aangifte werd door de fiscus gewijzigd in die zin dat de belastingvermindering voor de nieuwe partner niet werd toegestaan, en het echtpaar werd navenant belast. Als tussentijds antwoord op het bezwaarschrift tegen de aanslag, meldde de Inspectie dat het bezwaar, ingediend door het echtpaar, ten gronde niet kon worden aanvaard. Er was immers niet voldaan aan de voorwaarden voor belastingvermindering voor kapitaalaflossingen, omdat geen nieuwe lening was afgesloten in hoofde van beide echtgenoten. De voorwaarde dat een nieuwe lening moest worden afgesloten, bleek te zijn gebaseerd op een interpretatie van het antwoord van de minister van Financiën op een parlementaire vraag van 1997. Na onderzoek bevestigden de centrale diensten van de AOIF aan het College dat het antwoord op de parlementaire vraag deze voorwaarde niet stelde, en dat het volstaat, wanneer het door de echtgenoot vóór het huwelijk afgesloten leningscontract derwijze wordt aangepast dat beide echtgenoten hoofdelijk en onverdeeld voor de terugbetaling van de lening aansprakelijk worden. Daarop verzocht het College via een officiële aanbeveling om de bevestiging en de verspreiding van dit standpunt in een circulaire. Zowel de lokale Inspectie als het hoofdbestuur onderkenden de nood aan een algemene verspreiding van dergelijke informatie. Op 4 januari 2002 verduidelijkte een omzendbrief bovenstaande problematiek. In dit dossier stelde het College ook een schending vast van het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn.

## Personenbelasting – vrijgestelde inkomsten

Verzoeker werkt bij Eurocontrol. De werknemers van Eurocontrol genieten een bijzonder belastingsregime op basis van het Protocol van 21 november 1978. Zij zijn vrijgesteld van nationale belastingen op salarissen en lonen. Volgens de administratie moesten hun inkomsten die niet onderworpen zijn aan het Belgische belastingstelsel, wel in aanmerking worden genomen voor het bepalen van de belasting op het gezinsinkomen, wanneer ze in samenloop komen met inkomsten die vallen onder het Belgische belastingstelsel (progressievoorbehoud). Deze stelling ging in tegen het standpunt ingenomen door het Hof van Cassatie in zijn arrest “Kaisin-Leduc t/ Belgische staat”. Op 9 augustus 1999 bevestigde de centrale administratie aan het College dat zij zou handelen naar de rechtspraak van Cassatie. De instructie die het jaar erop in april werd uitgevaardigd, was van toepassing op de hangende geschillen. Onmiddellijk daarop werd voor de verzoeker een conforme beslissing genomen en een half jaar later werden de herberekening voor de drie aanslagjaren en de terugbetaling afgerond.

### 1.4.2. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Verkeersbelasting - teruggaven

Verzoekster had teruggaven tegoed van de personenbelasting, maar ontving het bericht dat deze werden aangewend ter aanzuivering van de schulden inzake verkeersbelasting, die werden ingekohierd op naam van haar echtgenoot, van wie ze reeds een tiental jaar gescheiden leefde. In 1995 en 1998 werden zo reeds terugbetalingen ingehouden. Na voorlegging van haar huwelijkscontract en van de echtscheidingsbeslissing, werd verzoekster handlichting verleend voor de ingehouden sommen. Het College stelde tijdens zijn onderzoek naar de hoofdelijke aansprakelijkheid tussen echtgenoten vast, dat het Handboek Invordering bij het invorderen van de verkeersbelasting ingeval van een huwelijkscontract met scheiding van goederen, een onderscheid leek te maken naargelang een voertuig werd gebruikt voor beroeps- of privé- doeleinden.

Artikel 222 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat iedere schuld die door een der echtgenoten wordt aangegaan ten behoeve van de huishouding en de opvoeding van de kinderen, de andere echtgenoot hoofdelijk verbindt. De administratie leek hierin, zelfs in geval van scheiding van goederen, voldoende wettelijke basis te vinden om de onbetaalde verkeersbelasting bij de andere echtge-

noot in te vorderen, indien deze laatste niet kon bewijzen waarvoor het voertuig gebruikt werd. Deze houding hield echter geen rekening met het arrest van het Hof van Cassatie van 15 oktober 1999 in verband met de toepassing van artikel 222 BW. In dit arrest stelt het Hof dat de hoofdelijkheid waarin artikel 222 van het Burgerlijk Wetboek voorziet met betrekking tot de schulden die ten behoeve van de huishouding worden aangegaan, het bestaan van een huishouding veronderstelt en derhalve niet kan aangevoerd worden in geval van feitelijke scheiding der echtgenoten. Die toestand kan evenwel niet worden tegengeworpen aan de derde die, zonder op de hoogte te zijn van de scheiding, te goeder trouw heeft gecontracteerd. Het College ondervroeg de Centrale administratie van de Invordering over het gevolg dat aan dit arrest werd gegeven, temeer daar de belasting van alleenstaanden op basis van artikel 28 van het Wetboek Inkomstenbelasting 92, niet toelaat dat de administratie doet alsof ze niet op de hoogte is van de scheiding.

De Centrale administratie van de Invordering bevestigde dat ze zich aansloot bij dit duidelijk standpunt van het Hof van Cassatie. Artikel 222 van het Burgerlijk Wetboek vond dus geen toepassing meer voor een schuld ten behoeve van de huishouding. De administratie was echter van mening dat deze bepaling wel nog van toepassing was wanneer de schuld niet "ten behoeve van de huishouding", maar voor "de opvoeding van de kinderen" werd aangegaan. De administratie had hier de situatie voor ogen waarbij de verkeersbelasting werd gevorderd voor een voertuig, dat na de feitelijke scheiding, nog regelmatig zou gebruikt worden voor het vervoer van de kinderen.

### *1.5. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu*

#### *1.5.1. Bestuur van de maatschappelijke integratie*

##### Tegemoetkomingen voor personen met een handicap

De verzoekster ontving begin 1994 inkomensvervangende tegemoetkomingen; de integratietegemoetkomingen werden haar echter om medische redenen geweigerd. Naar aanleiding van de herziening van het dossier enige maanden later, besliste de administratie om ook de inkomensvervangende tegemoetkomingen te weigeren vermits de verzoekster niet meer voldeed aan de medische voorwaarden. De verzoekster tekende tegen de tweede beslissing beroep aan. De rechtbank ging er echter ten onrechte van uit

dat het beroep ingesteld was tegen de eerste beslissing en beval een deskundigenonderzoek met betrekking tot de integratietegemoetkoming. Het deskundigenverslag leidde tot de verwerping van de aanvraag. Wanneer de arbeidsauditeur de fout van de rechtbank opmerkte, was de beslissing definitief geworden. Vervolgens nam hij zelf contact op met de administratie om het dossier van de verzoekster (die inmiddels opnieuw inkomensvervangende tegemoetkomingen kreeg) te doen herzien. De auditeur was van oordeel dat uit de elementen van het dossier van het ministerie bleek dat de verzoekster de medische voorwaarden voor de inkomensvervangende tegemoetkomingen vervulde. De administratie weigerde echter aangezien geen enkele wetsbepaling toeliet om het dossier te herzien ; artikel 18 van het Handvest van de sociaal verzekerde maakt de intrekking van de beslissing slechts mogelijk tot aan de sluiting van de debatten. De verzoekster wendde zich vervolgens tot het College die aan de administratie vroeg om het medisch dossier van de verzoekster te herzien. Het College was van oordeel dat artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde de administratie verplicht om het dossier met terugwerkende kracht te herzien. Als gevolg van deze tussenkomst werd het medisch dossier herzien en erkende de administratie dat de verzoekster recht had op inkomensvervangende tegemoetkomingen voor de in geding zijnde periode.

#### Tegemoetkomingen voor personen met een handicap

De moeder van de verzoekster heeft een handicap en werd als gevolg van een trombose in februari 1999 in een rust- en verzorgingstehuis ondergebracht. De dochter die zelf ernstig ziek was, vergat de adreswijziging aan te geven zodat de moeder door het gemeentebestuur ambtshalve werd geschrapt. De administratie stopte de betaling van de tegemoetkomingen aangezien zij niet meer aan de verblijfsvoorwaarde voldeed. De reglementering bepaalt dat, om recht te hebben op tegemoetkomingen, men gewoonlijk en ononderbroken in België moet verblijven, waarbij de inschrijving in het bevolkingsregister geldt als bewijs, tot het tegendeel wordt aangetoond. In de praktijk aanvaardt de administratie enkel een tegenbewijs op grond van officiële documenten (bijvoorbeeld een attest van de politie), maar weigert andere bewijsmiddelen die het verblijf in België kunnen aantonen. Het College merkte op dat deze administratieve praktijk verschillende keren veroordeeld werd door de rechtbanken. Volgens de rechtspraak toont de ambtshalve schrapping uit het bevolkingsregister niet aan dat de persoon niet meer in België verblijft, maar enkel dat zijn nieuwe

verblijfplaats niet werd gevonden. Uiteindelijk aanvaardde de administratie om de beslissing te herzien omdat vastgesteld werd dat de moeder van de verzoekster niet de gebruikelijke brief ontvangen had waarin de persoon met een handicap wordt uitgenodigd om zijn gegevens in het bevolkingsregister te doen rechtzetten. Het College spoorde de administratie aan om in de toekomst de wet na te leven vermits deze niet vereist dat het verblijfsbewijs aan de hand van officiële documenten wordt geleverd.

### 1.6. *Parastatalen*

#### 1.6.1. *Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)*

#### Op de markt brengen van geneesmiddelen

Het College ontving in februari 1999 een klacht over de lange termijnen die nodig zijn om nieuwe geneesmiddelen op de markt te brengen. Volgens het RIZIV zijn de ingewikkelde procedure en het aantal tussenkomende partijen de oorzaak van de overschrijding van de door het Europees recht opgelegde termijn van 180 dagen. Om tot een oplossing te komen heeft het RIZIV in eerste instantie bijkomend personeel aangeworven en maatregelen getroffen om de procedure te versoepelen. In oktober 2000 stelde de minister van Sociale Zaken aan de Ministerraad een nota voor (“Nieuw beleid inzake geneesmiddelen – objectieven en actiemiddelen”) die erop gericht was om een nieuw beleid uit te werken met betrekking tot de geneesmiddelen. Deze nota leidde tot de wet van 10 augustus 2001, tot wijziging van de wet inzake de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering. Deze wet beoogt de vereenvoudiging en de objectivering van de procedure inzake terugbetaalbaarheid van farmaceutische specialiteiten. Eind oktober 2001 keurde de Ministerraad twee ontwerpen van koninklijk besluit goed die een aantal maatregelen van de wet uitvoeren. De nieuwe maatregelen traden in werking op 1 januari 2002. Als gevolg van deze wettelijke en reglementaire wijzigingen mag men verwachten dat de termijnen opgelegd door de Europese Unie in de toekomst nageleefd zullen worden.

#### Europees recht

Verzoeker nam contact op met het College als gevolg van de weigering van het RIZIV om zijn erkenning als geaccrediteerd geneesheer met terugwerkende kracht toe te kennen. In het verleden werd

de accrediteringsaanvraag van betrokkene geweigerd 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 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 van het RIZIV betekende voor de betrokken geneesheer dat hij enkel voor de toekomst erkend kon worden als geaccrediteerd geneesheer. Het RIZIV stelde dat de arresten beschouwd moesten 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 bepalen dat een accreditering pas ingaat de eerste dag van de maand die volgt op de goedkeuring van de accreditering. Het College is van mening dat de accrediteringsaanvraag ook ingewilligd had kunnen worden vóór de arresten Decker en Kohll. 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 College niet deelde, werd toch beslist de accreditering van de betrokken geneesheer met terugwerkende kracht toe te kennen.

### 1.7. Orde der Geneesheren

#### Beroepsgeheim - Orde der Geneesheren

Het verzoek betrof de weigering door de Orde der Geneesheren om de persoon die een klacht tegen een arts indiende op de hoogte te brengen van het resultaat van de tuchtprocedure die tegen de betrokken geneesheer gevoerd werd. De Orde der Geneesheren beriep zich op het beroepsgeheim om de gevraagde informatie niet te verstrekken. Het College betwist deze interpretatie van het begrip beroepsgeheim en beval het federaal Parlement aan om het koninklijk besluit nr. 79 van 10 november 1967 betreffende de Orde der Geneesheren aan te passen zodat een grotere transparantie wordt bereikt. (AA 99/13).

## 2. Het gelijkheidsbeginsel

### 2.1. Ministerie van Ambtenarenzaken

#### 2.1.1. SELOR (ex-VWS)

##### Taalexamens

Een aantal Nederlandstalige en Franstalige kandidaten werden door SELOR om eenzelfde reden niet toegelaten tot een bepaald examen. Ze dienden bij de Raad van State een beroep in tot schorsing van deze weigeringsbeslissing. De arresten die door de Raad van State werden geveld waren totaal verschillend van inhoud. De Nederlandstalige Kamer verwierp de vordering tot schorsing en deed nog geen uitspraak ten gronde, terwijl de Franstalige Kamer de beslissing van SELOR onmiddellijk ten gronde vernietigde.

De Franstalige kandidaten werden hierna tot het examen toegelaten, maar de verzoekster, een Nederlandstalige kandidate, niet. Naar aanleiding hiervan deed zij een beroep op de tussenkomst van het College. Zij was namelijk van oordeel dat haar situatie identiek was aan deze van haar Franstalige collega's. Na onderzoek van het feitelijke dossier waren ook de federale ombudsmannen deze mening toegedaan. Daarom nam het College contact op met SELOR en vroeg of de situatie van de verzoekster en die van haar Franstalige collega's inderdaad identiek waren vóór de arresten van de Raad van State. Indien dit zo zou zijn dan kon SELOR, los van de arresten van de Raad van State, immers dezelfde regels toepassen op de betrokken kandidaten, zoals op het moment dat de kandidaten uitgesloten werden van de deelname aan het examen. Dezelfde personen die zich in dezelfde toestand bevinden, zouden dan opnieuw op dezelfde manier behandeld worden.

SELOR heeft echter nooit willen antwoorden op deze eerste en meest relevante vraag in dit dossier: bevond de verzoekster zich vóór de tussenkomst van de Raad van State in dezelfde situatie als haar Franstalige collega's? Aangezien SELOR halsstarrig geweigerd heeft op deze vraag te antwoorden, kan het College niet anders dan op basis van de informatie waarover het in dit dossier beschikt, te oordelen dat SELOR het grondwettelijk gelijkheidsbeginsel heeft geschonden.



## 2.2. Ministerie van Binnenlandse Zaken

### 2.2.1. Algemene directie van de wetgeving en van de nationale instellingen

#### Bevolkingsregisters en vreemdelingenregister

Het feit dat gemeenten op de certificaten en uittreksels uit de bevolkingsregisters de wijze vermelden waarop de nationaliteit werd verworven, maakte voorwerp uit van een klacht bij het College. De klaagster verwierf de Belgische nationaliteit door nationaliteitskeuze. Telkens ze zich op het gemeentebestuur aanbood voor een bewijs van goed zedelijk gedrag, werd op dit getuigschrift de verwerving van de Belgische nationaliteit door nationaliteitskeuze vermeld. De klaagster vond deze vermelding discriminerend en wenste ze te laten schrappen. Tijdens een eerste telefoongesprek hierover, verwees de Juridische dienst van de Algemene directie van de Wetgeving en de Nationale Instellingen van het ministerie van Binnenlandse Zaken de ombudsman naar het ministerie van Justitie dat bevoegd is inzake nationaliteit. Nadat het ministerie van Justitie deze interpretatie van zijn bevoegdheden had verworpen, nam het College van de federale ombudsmannen opnieuw contact op met de Juridische dienst van de Algemene directie van de Wetgeving en de Nationale Instellingen. Deze dienst bezorgde het College vervolgens een kopie van een parlementaire vraag die de aandacht vestigde op de door sommige gemeenten gehanteerde praktijk om de datum en de wijze van verwerving van de Belgische nationaliteit te vermelden op de certificaten of getuigschriften die ze op basis van de bevolkingsregisters opstelden. De minister van Binnenlandse Zaken had duidelijk geantwoord dat deze gegevens alleen in het Rijksregister en de bevolkingsregisters moesten worden bewaard, maar dat ze niet op de getuigschriften moesten worden vermeld, die de gemeentebesturen opstellen op basis van deze registers. Mocht de aan de gemeenten verschaft informatie ontoereikend blijken, dan zou de minister een omzendbrief verspreiden. Gesterkt door de zienswijze van de minister, stelde het College van de federale ombudsmannen de Algemene directie van de Wetgeving en de Nationale Instellingen vervolgens voor om het gemeentebestuur van klaagster opdracht te geven de wijze van verwerving van de nationaliteit niet langer op de door de gemeente uitgereikte getuigschriften te vermelden. De administratie antwoordde het College dat het afgeven van certificaten op basis van het bevolkingsregister tot de uitsluitende bevoegdheid



van de gemeenten behoorde, maar dat de aandacht van de minister eens te meer gevestigd werd op de onwetendheid van sommige gemeenten betreffende de verplichte vermeldingen op deze certificaten en op de opportuniteit van een ministeriële omzendbrief daarover. Deze omzendbrief werd op 25 januari 2002 uitgevaardigd en bepaalt dat de vermelding van datum en van wijze van verwerving van de Belgische nationaliteit niet vermeld wordt op certificaten, uittreksels of getuigschriften uitgegeven door gemeentebesturen. Het model van deze certificaten dat beschikbaar is via het Rijksregister, werd aangepast aan de nieuwe omzendbrief. Omdat de gemeente van klaagster de certificaten opstelde op basis van een eigen informaticasysteem en niet op basis van het informaticasysteem van het Rijksregister bleek ook op dat vlak een aanpassing nodig. Deze aanpassing was eind februari 2002 nog niet gebeurd. Het College van de federale ombudsmannen contacteerde de gemeente die korte tijd later de nodige wijzigingen aanbracht. Zodoende kon de klaagster een getuigschrift van nationaliteit verkrijgen zonder vermelding van de wijze waarop deze nationaliteit werd verworven.

### 2.3. Ministerie van Financiën

#### 2.3.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

##### Aftrekposten - gezinssituatie

De verzoekers, een feitelijk gezin, namen tijdens het aanslagjaar 1996 beiden het kind op in het aangifteformulier ter verhoging van de belastingvrije som voor kinderen ten laste. Dit werd niet aanvaard door de administratie, waarna de verzoekers in bezwaar gingen. Het standpunt van de verzoekers werd aanvaard door de administratie, waarna de beslissing van ambtshalve ontheffing volgde op 5 juni 1998. Uit de administratieve praktijk bleek dat de administratie voor feitelijke gezinnen de aangifte door beide partners van de kinderen ten laste aanvaardde. Deze mogelijke interpretatie van de wetgeving werd bevestigd door o.a. het antwoord van de minister van Financiën op een parlementaire vraag van 28 oktober 1997. Deze interpretatie is ook terug te vinden in de vakliteratuur. Voor het aanslagjaar 1997 hadden de verzoekers opnieuw beiden het kind in de aangifte opgenomen, waarvoor eveneens tot ambtshalve ontheffing werd beslist op 5 juni 1998. Voor de genoemde aanslagjaren kon vanaf de beslissing tot ambtshalve

onthefving niet langer sprake zijn van een hangend geschil.

Op 13 september 1999 kregen de verzoekers een bericht van wijziging met de vermelding dat de aanslagjaren 1997 tot en met 1999 zouden worden herzien. Dit bericht verwees naar dezelfde wetgeving die door de beslissing tot ambtshalve ontheffing van 5 juni 1998 door de administratie werd geïnterpreteerd en toegepast. In een circulaire van 10 juni 1999 werd echter aan de administratie opgelegd om de aangifte van kinderen door beide partners van het feitelijk gezin niet langer te tolereren, maar slechts de aangifte door de persoon die in feite aan het hoofd staat van het gezin, te aanvaarden. De circulaire werd van toepassing verklaard op alle hangende geschillen. Op basis van de circulaire ging het controlekantoor over tot herziening van de genoemde aanslagjaren.

### **3. Het redelijkheidsbeginsel (vereiste van evenredigheid / proportionaliteit)**

#### *3.1. Ministerie van Ambtenarenzaken*

##### *3.1.1. Dienst Algemeen Bestuur (DAB)*

Klachten van ambtenaren : wedden, toelagen en vergoedingen.

Enkele jaren eerder werd verzoeker benoemd tot inspecteur-expert bij het Instituut voor Veterinaire Keuring (IVK). Bij de berekening van zijn geldelijke anciënniteit, aanvaardde zijn administratie om de gepresteerde jaren in overheidsverband te verrekenen, maar weigerde om de bijkomende anciënniteit van zes jaar in de privé-sector in aanmerking te nemen. De dienst Algemeen Bestuur (DAB) van het ministerie van Ambtenarenzaken, die gecontacteerd werd door het Instituut voor Veterinaire Keuring (IVK), paste steeds de algemene regel toe dat beide anciënniteitscategorieën niet gecumuleerd konden worden. Vóór de tussenkomst van het College van de federale ombudsmannen had het IVK reeds stappen ondernomen bij het ministerie van Volksgezondheid om de reglementering die het administratief statuut van haar personeel bepaalt, te laten aanpassen. De klager vreesde echter dat het ontwerp van koninklijk besluit niet tot het gewenste resultaat zou leiden, omdat de DAB immers gevraagd zou worden haar advies te geven. Hierover ondervraagd door het College van de federale ombudsmannen, bevestigde deze administratie in eerste instantie haar initieel standpunt, maar gaf zij naderhand toe dat de bijzondere situatie van het

personeel van het IVK afwijkingen op de algemene regels van de berekening van de geldelijke anciënniteit rechtvaardigde. Een koninklijk besluit van 4 juli 2001 stond aldus de cumulatie toe van anciënniteit verworven in zowel de privé- als de openbare sector. Hierdoor werd de situatie van de klager geregulariseerd.

### 3.2. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 3.2.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

##### Verlenging verblijfstitel

Klager kwam in 1994 in België aan met een verblijfsvergunning voor studies uitgereikt door de dienst Vreemdelingenzaken en ontving van de gemeentelijke administratie zijn inschrijvingsbewijs in het vreemdelingenregister. Dit bewijs wordt in principe elk jaar verlengd naargelang de vorderingen van de student in het studieprogramma, zolang hij voldoet aan de verblijfsvereisten voor studies. In casu, nadat hij met succes een eerste cyclus van twee jaar had afgerond, mocht hij een bijkomend programma van een jaar volgen bij dezelfde onderwijsinstelling en werd zijn verblijfsvergunning met een jaar verlengd door de dienst Vreemdelingenzaken. Omdat hij er niet in slaagde zijn eindwerk af te werken tegen het einde van het academiejaar 1997-1998, bezorgde de onderwijsinstelling hem een nieuw inschrijvingsbewijs tot januari 1999. Daarop verlengde de dienst Vreemdelingenzaken nogmaals zijn verblijfsvergunning. Ook de gemeente verlengde zijn inschrijving in het vreemdelingenregister. In de loop van de maand januari 1999 verwittigde de instelling hem dat hij geen toestemming kreeg om zijn eindwerk te verdedigen omdat het volgens de jury niet voldeed. Een intern beroep tegen die beslissing bracht geen oplossing en betrokkene behaalde het begeerde diploma niet. Daarop besloot hij zich voor het academiejaar 1999-2000 voor een nieuwe vorming in een andere instelling in te schrijven. Op basis van het op 20 augustus 1999 verkregen inschrijvingsbewijs, diende hij op 23 augustus bij zijn gemeentelijke administratie een aanvraag in tot verlenging van zijn verblijfsvergunning voor studies, die sinds januari verlopen was. De gemeente vroeg instructies aan de dienst Vreemdelingenzaken die in oktober antwoordde dat de gemeente hem moest oproepen. Bij die gelegenheid legde betrokkene een attest van de vorige onderwijsinstelling voor waarin uitgelegd werd dat hij geen toestemming had gekregen om zijn eindwerk in

januari 1999 te verdedigen. De gemeente stuurde dit attest naar de dienst Vreemdelingenzaken en herhaalde de vraag om instructies. Toen er in juni 2000 nog steeds geen nieuws was van de dienst Vreemdelingenzaken, belastte betrokkene zijn advocaat om tussen te komen teneinde zijn situatie te regulariseren. In augustus 2000 nam de dienst Vreemdelingenzaken een negatieve beslissing. Hierop nam betrokkene contact op met de federale ombudsman. Deze wees de dienst Vreemdelingenzaken erop dat door de lange periode van stilte in de behandeling van het dossier, een situatie ontstaan was waardoor betrokkene een nieuwe studiecycclus had kunnen aanvatten waarvan hij het eerste jaar met succes beëindigd had en ook het tweede jaar begonnen was. De federale ombudsman vond bijgevolg dat het niet redelijk zou zijn betrokkene de vruchten van een geslaagd studiejaar te doen verliezen, zelfs indien zijn aanvraag tot verlenging van verblijfsvergunning van augustus 1999 te laat ingediend werd. De federale ombudsman stelde bijgevolg aan de dienst Vreemdelingenzaken voor om zijn beslissing te herzien. De dienst aanvaardde ten slotte, in het licht van positieve resultaten van het eerste studiejaar, om betrokkene opnieuw in te schrijven in het vreemdelingenregister als student voor het academiejaar 2000-2001.

### 3.3. Ministerie van Landsverdediging

#### Geluidshinder

Buurtbewoners van een luchtmachtbasis beklagden zich over geluidsoverlast te wijten aan het hoog aantal vluchten over hun woningen van zowel passagiers- als vrachtvliegtuigen komende van de luchthaven Brussel-Nationaal, als van militaire toestellen. Ze contacteerden de federale ombudsman omdat zij van oordeel waren dat de stappen die zij ondernamen ten aanzien van BIAC enerzijds, en de betrokken luchtmachtbasis anderzijds, niet hadden geleid tot een verbetering van de situatie. De federale ombudsman nam contact op met de betrokken overheden. Wat het 'militaire' luik betreft, hebben de overheden van de betrokken basis de problematiek onderzocht en werden maatregelen genomen ter vermindering van de geluidsoverlast. Tussen de mogelijke startroutes, waaronder de route die boven het dorp van de klagers voert, koos de militaire overheid voor een nieuwe route waardoor de vliegtuigen twee kilometer verder noordwaarts van het dorp vliegen. Dit is voor de klagers een redelijker alternatief omdat de vertrekkende vliegtuigen op die manier nog slechts in de nabijheid van, en niet

meer over het dorp zelf vliegen. Aansluitend gaven de militaire overheden instructies aan de piloten om bewoonde zones voortaan zoveel mogelijk te vermijden. Klagers hebben sindsdien een blijvende verbetering vastgesteld. Wat het 'burgerlijk' luik betreft, hebben klagers aan de federale ombudsman gemeld dat zijn tussenkomst niet meer noodzakelijk was omdat de geluidsoverlast te wijten aan nachtvluchten verminderd was. De federale ombudsman drong bijgevolg niet meer aan bij BIAC. Conform de vaste praktijk binnen het College wordt het optreden van dat overheidsbedrijf dan ook niet beoordeeld.

### 3.4. Ministerie van Financiën

#### 3.4.1. Administratie van de Invordering (AINV)

##### Personenbelasting – aanslagbiljet – kohier

Verzoeker was het niet eens met de nalatighedsinteressen die hem werden aangerekend omdat hij een som die hij ten onrechte van de fiscus had ontvangen, te laat had teruggestort. Hij deed een beroep op het College van de federale ombudsmannen. Eerst werd verzoeker telefonisch meegedeeld dat het ging om een vergissing en dat hij geen rekening moest houden met het aanslagbiljet. Eind 1998 stuurde het ministerie hem een aanslagbiljet waarin een teruggave van 302.643 frank werd aangekondigd. In januari 1999 stuurde de fiscus hem een corrigerende aanslag waarin de betaling van 313.704 frank werd gevraagd.

Het eerste aanslagbiljet vermeldde de aangegeven inkomsten niet en het werd evenmin voorafgegaan door een bericht van wijziging of een kennisgeving van aanslag van ambtswege. Het tweede betrof een manuele inkohiering op A4-formaat, zonder toegevoegd overschrijvingsformulier. De berekening kon net niet op de eerste pagina. De overgang van de eerste naar de tweede pagina viel samen met de vermelding van de bijzondere bijdragen sociale zekerheid. Bovenaan op de tweede pagina werd bijgevolg vermeld : eerst 'te betalen bedrag 9.442 BEF' en vervolgens 'Te betalen 313.704 BEF'.

Onmiddellijk na de ontvangst van het tweede aanslagbiljet belde de verzoeker met de fiscus en kreeg als bericht dat als hij de 302.643 frank nog niet had ontvangen hij ze ook nog niet kon terugbetalen en dat ze waarschijnlijk alle tijd hadden om de vergissing recht te zetten. Er was dus wel degelijk sprake van een vergissing. Op 5 februari 1999, betaalde verzoeker de 9.442 frank terug, maar dit

bedrag betrof dus enkel de bijzondere bijdrage sociale zekerheid. Op 23 februari 1999 ontving verzoeker de som van 302.643 frank en op 11 januari 2000, ongeveer een jaar later, ontving hij een aanmaning tot terugstorting van 304.262 frank (313.704 – 9.442), vermeerderd met de interesten. Verzoeker gaf hieraan onmiddellijk gevolg, en betaalde de hoofdsom terug.

Het College stelde de fiscus de vraag of het niet eenvoudiger zou zijn geweest, om de schuld met de teruggave te verrekenen op basis van de artikelen 300 WIB92 en 166 KB/WIB92. De ontvanger had de verrekening zodanig kunnen doen dat de verzoeker in het concrete geval enkel nog 11.061 frank (313.704 – 302.643) had moeten betalen. De gewestelijk directeur Invordering antwoordde dat deze keuzemogelijkheid bij de ontvanger lag. Hij meldde aanvullend dat de verzoeker te kwader trouw was, omdat hij pas na de aanmaning had terugbetaald en dat aan de administratie geen bindende termijn was opgelegd waarbinnen aanmaningen moesten worden verstuurd aan belastingplichtigen die niet betaalden.

Op basis van de volgende elementen kwam het College tot de conclusie dat er sprake was van onbehoorlijk bestuur, op grond van het niet respecteren van het redelijkheidsbeginsel. Oorspronkelijk had de administratie een coderingsfout gemaakt, zij gaf onvoldoende informatie over de werkelijke omvang van de schuld, de eerste aanmaning tot terugbetaling kwam pas een jaar na de onverschuldigde betaling en het telefoongesprek van januari liet redelijkerwijze vermoeden dat een verrekening zou gebeuren. Bovendien had de verzoeker zijn belastingschulden altijd tijdig betaald, en deed hij de terugbetaling onmiddellijk na ontvangst van de aanmaning.

### *3.5. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu*

#### *3.5.1. Eetwareninspectie*

##### Administratieve boete

Verzoekster is zaakvoerster van een bedrijf dat cosmetische producten invoert. In oktober 2000 werd een controle uitgevoerd door een inspecteur van de Algemene Eetwareninspectie. Deze stelde een schending vast van artikel 2 van het koninklijk besluit van 15 oktober 1997 dat bepaalt dat de fabrikant of invoerder van cosmetische producten de Algemene Eetwareninspectie vooraf kennis moet geven van zijn activiteit. Deze kennisgeving moet onder meer de benamingen bevatten van de cosmetica die in België in de han-

del gebracht worden. De inspecteur stelde een proces-verbaal op per product dat niet aangegeven werd (36 P.V.'s). Verzoekster ontving bijgevolg 36 verzoeken tot betaling van een administratieve boete (36 x 10.000 frank). Zij is echter van mening dat zij slechts één inbreuk beging en diende een klacht in bij het College van de federale ombudsmannen. Ook het College is van oordeel dat het ontbreken van de vereiste notificatie als één inbreuk beschouwd moet worden. De reglementering bepaalt niet dat elk niet aangegeven product in dergelijk geval als een aparte inbreuk beschouwd moet worden en apart bestraft moet worden. De kwalificatie van de feiten als 36 inbreuken is volgens het College bijgevolg onredelijk. Het College stelde aan de Juridische Dienst voor om het bedrag van de administratieve boete in heroverweging te nemen. De Juridische Dienst antwoordde gebonden te zijn door het aantal inbreuken dat door de inspecteur vastgesteld werd en aangezien de minimumboete per inbreuk 10.000 frank bedraagt, kon het bedrag niet verminderd worden. De Algemene Eetwareninspectie deed mee dat niet teruggekomen kan worden op ingediende P.V.'s en dat de inspecteur de uitsluitende verantwoordelijkheid draagt voor de ondernomen acties. Verzoekster blijft van oordeel dat ze onredelijk behandeld werd en weigert om de 36 boetes te betalen. Aangezien verzoekster niet akkoord gaat met het "voorstel tot minnelijke schikking" van de administratie werd het dossier naar de procureur des Konings doorgestuurd.

### 3.6. *Parastatalen*

#### 3.6.1. *Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)*

##### Geneeskundige verstrekkingen

De verzoekster die het slachtoffer was van een cerebraal vasculair ongeval volgde een ambulante revalidatieprogramma in een centrum tot wederaanpassing. Zij vroeg de terugbetaling van de verplaatsingskosten op grond van het ministerieel besluit van 15 december 1995 aangezien zij zich enkel in een rolstoel kon verplaatsen. Het College van geneesheren-directeurs stond de terugbetaling voor een eerste periode toe, om ze vervolgens te weigeren en ze na zes maanden opnieuw toe te kennen. Het College vroeg naar de reden van deze wijziging in de beslissingen van het RIZIV. Deze administratie antwoordde dat op grond van het verslag van de arts van het centrum tot wederaanpassing, dat naar aanleiding van de



aanvraag tot verlenging werd ingediend, bleek dat de verzoekster zich zelfstandig kon verplaatsen. Het RIZIV had hieruit afgeleid dat de toestand van de verzoekster verbeterd was zodat zij zich op eigen kracht naar het centrum tot wederaanpassing kon begeven. Volgens de administratie beantwoordde de verzoekster dus niet meer aan de voorwaarden van het ministerieel besluit van 15 december 1995 dat stelt dat de verplaatsingskosten enkel terugbetaald worden wanneer de persoon zich enkel in een rolstoel naar het centrum kan verplaatsen. Het College informeerde bij de maatschappelijk werkster en de geneesheer van het centrum naar de werkelijke situatie van de verzoekster tijdens de betwiste periode. Hieruit bleek dat de verzoekster zonder hulp enkele stappen kon zetten, maar dat zij aan evenwichtsstoornissen leed zodat er steeds iemand in de buurt moest zijn. Aangezien zij zich echter zeer traag voortbewoog, gebruikte zij een rolstoel voor langere verplaatsingen in het hospitaal. Deze inlichtingen werden aan het RIZIV bezorgd dat zijn beslissing herzag en tot de terugbetaling voor de betrokken periode besliste. Het College oordeelde dat het niet redelijk was om de tegemoetkoming te weigeren op grond van een te strikte toepassing van het ministerieel besluit.

#### 4. Het beginsel van het verbod van machtsafwending

##### 4.1. Ministerie van Middenstand en Landbouw

###### 4.1.1. Commissie der psychologen

###### Beroepen / Erkenning van de titel

Verzoeker formuleerde bij het College een klacht ten aanzien van de Commissie der psychologen die geweigerd had hem in te schrijven op de lijst der psychologen. De wet van 8 november 1993 houdende bescherming van de titel van psycholoog belastte een erkenningscommissie met de taak deze titel toe te kennen aan personen die een diploma in de psychologie hadden behaald in welbepaalde instellingen van hoger onderwijs en een professionele activiteit hadden uitgeoefend gedurende een bepaalde tijd. Hoewel betrokkene zijn diploma niet in de vereiste instelling had behaald maar wel in het buitenland, had hij toch binnen de wettelijke termijn een aangetekende aanvraag tot erkenning gericht aan de *ad hoc*-commissie waarin hij de bijzondere omstandigheden van zijn situatie uiteenzette. Hij had echter nooit een antwoord ontvangen.



Daar de voormelde wet stelt dat de afwezigheid van beslissing door deze instelling binnen de zes maand vanaf de verzending geldt als stilzwijgende erkenning van de titel, had de klager aan de Commissie der psychologen gevraagd hem in te schrijven op voormelde lijst. De federale ombudsman nam contact op met de voogdijminister en met de secretaris-generaal van het ministerie van Middenstand en Landbouw, die van mening was dat het verzoek tot stilzwijgende erkenning, ingediend door betrokkene, diende te worden ingewilligd. De minister vroeg de Commissie der psychologen de verzoeker in te schrijven op de lijst der psychologen. Het College van de federale ombudsmannen ontmoette de Commissie der psychologen die niet wilde terugkomen op haar weigeringsbeslissing, die een machtsoverschrijding uitmaakte. Deze commissie beschikt immers over geen enkele wettelijke bevoegdheid om de opportuniteit van de erkenning te beoordelen. Volgens de wet kwam deze bevoegdheid enkel toe aan de Erkenningscommissie. Door deze weigering leefde de Commissie der psychologen de wet niet na en evenmin het beginsel van de rechtszekerheid, het vertrouwens- en het zorgvuldigheidsbeginsel. Bovendien werd het beginsel van de machtsafwending geschonden. Het College van de federale ombudsmannen gaat er immers van uit dat de administratie haar bevoegdheden niet mag misbruiken en deze evenmin voor afwijkende doeleinden mag aanwenden.

## 5. Het onpartijdigheidsbeginsel

### 5.1. Ministerie van Financiën

#### 5.1.1. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Nalatenschap

Verzoeker nam contact op met het College naar aanleiding van een geschil met de Controle Ganshoren. De notaris van de verzoeker had van de ontvanger een aangetekende kennisgeving gekregen naar aanleiding van de vereffening van een nalatenschap. De echtgenote van de verzoeker had immers een onroerend goed geërfd. Haar echtgenoot, de verzoeker, had een fiscale schuld, waartegen hij bezwaar had ingediend. De ontvanger, die wist dat ze gehuwd waren met scheiding van goederen, vroeg de verzoeker om aan het Controlekantoor de gesplitste berekening van de aanslag te vragen. Het Controlekantoor weigerde dit omdat de verzoeker zijn

fiscale verplichtingen niet op de juiste manier nakwam.

Bij onderzoek van deze klacht, stelde het College vast dat door deze weigering de verzoeker zijn rechten niet kon uitoefenen, bepaald in de artikels 393 en 394 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992. De federale ombudsman nam dan ook contact op met de ontvanger die ermee akkoord ging om de fondsen in handen van de notaris te laten en de ontvanger verzocht zelf om de gesplitste berekening bij het Controlekantoor.

## 6. Het rechtszekerheidsbeginsel

### 6.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 6.1.1. Algemene directie van de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)

##### Vestiging

Zes maanden na het indienen van zijn aanvraag om machtiging tot vestiging, begaf de klager zich naar zijn gemeentebestuur om zijn identiteitskaart voor vreemdeling te halen, die enkele dagen later werd uitgereikt. Vervolgens deelde de wijkagent de klager mee dat zijn aanvraag door de dienst Vreemdelingenzaken was verworpen. Enkele weken later kreeg hij een uitnodiging om zijn identiteitskaart terug te geven. Ongerust en verbaasd contacteerde de klager het College van de federale ombudsmannen. De dienst Vreemdelingenzaken verklaarde aan het College deze beslissing van verwerping nog vóór het uitreiken van de identiteitskaart voor vreemdeling te hebben bezorgd aan de betrokken administratie. Omdat overeenkomstig de theorie over de intrekking van administratieve rechtshandelingen de termijn voor intrekking van de identiteitskaart reeds ruimschoots was overschreden, gaf de dienst Vreemdelingenzaken het gemeentebestuur opdracht om de klager zijn verblijfstitel te laten behouden.

#### 6.1.2. Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en staatlozen (CGVS)

##### Asielprocedure

In het kader van een asielprocedure, bevestigde het CGVS de beslissing van weigering van verblijf tegen de verzoeker. Deze beslissing van het CGVS maakte het voorwerp uit van een verzoek tot

schorsing en van een annulatieberoep bij de Raad van State. De griffie van dit hoge administratieve rechtscollege betekende de raadsman van verzoeker het verslag van de auditeur voor de Raad van State volgens hetwelk het bezwaarschrift zonder voorwerp was geworden omdat het CGVS de bestreden beslissing had ingetrokken. De Raad van State volgde dit advies en besloot dat er geen uitspraak ten gronde meer nodig was. Later vernam de advocaat van de klager dat een nieuwe bevestigende beslissing van weigering van verblijf aan zijn cliënt was gericht zonder dat hij daarvan op de hoogte was gebracht. Deze nieuwe beslissing verschilde in niets van de vorige, maar kon niet meer worden aangevochten voor de Raad van State omdat de beroepstermijn was verstreken. Omdat het CGVS niet antwoordde op de vragen van de advocaat van de klager, nam deze contact op met het College van de federale ombudsmannen. Het College ondervroeg het CGVS over de omstandigheden van de intrekking van de eerste beslissing en vestigde zijn aandacht op het feit dat de tweede beslissing van het CGVS niet alleen naar een verkeerd adres was gestuurd, maar dat bovendien geen kopie van deze beslissing aan de raadsman was bezorgd. Het CGVS antwoordde het College dat de intrekking van de eerste beslissing op een administratieve fout berustte en dat het niet verzenden van de kopie van de tweede beslissing aan de betrokken advocaat weliswaar een inbreuk vormde op de eigen administratieve praktijk maar dat het CGVS hier wettelijk niet toe verplicht was. Rekening houdend met de opmerkingen van het College, besliste het CGVS om tot een nieuwe betekening van de tweede beslissing over te gaan en zodoende de klager en zijn raadsman in staat te stellen om tijdig beroep aan te tekenen bij de Raad van State. Het College van de federale ombudsmannen stelde bij het onderzoek van deze klacht ook een schending vast van het zorgvuldigheidsbeginsel.

## 6.2. *Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking*

### 6.2.1. *Directie-generaal consulaire zaken*

#### Belgen in het buitenland

De klager, een Belgische onderdaan die in het Groothertogdom Luxemburg woont, protesteerde tegen de in 1993 door het Belgische ministerie van Buitenlandse Zaken genomen beslissing tot schorsing van de uitvoering van een koninklijk besluit dat voorziet

in de afgifte van een identiteitskaart aan Belgen in het buitenland. Uit het onderzoek bleek dat ter verantwoording van de schorsing gewezen werd op het groot aantal valse identiteitskaart dat in omloop was. In afwachting van aangekondigde nieuwe wettelijke en reglementaire bepalingen, was het vanuit juridisch oogpunt echter verkieslijk geweest het betrokken koninklijk besluit in te trekken, in plaats van de uitvoering ervan op te schorten. Het College van de federale ombudsmannen oordeelde dat de administratie ook het vertrouwensprincipe had geschonden.

### 6.3. Ministerie van Financiën

#### 6.3.1. Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit (AOIF)

##### BTW – te betalen hoofdsom – onroerende goederen

Verzoekers lieten een woning bouwen met een oppervlakte van minder dan 190 m<sup>2</sup> om te kunnen genieten van het verlaagde BTW-tarief van 12% in de sociale privé-woningsector. De administratie weigerde het verlaagde BTW-tarief te behouden, omdat de woningoppervlakte volgens haar 205 m<sup>2</sup> bedroeg. Zij vroeg de betaling van de aanvullende BTW, vermeerderd met een boete van 18.000 frank. Verzoekers betwistten de oppervlakte. Zij stelden dat de (door het hellend terrein) half ondergrondse, technische lokalen en bergruimtes als kelderruimte moesten worden beschouwd en dat hun oppervlakte als dusdanig niet meetelde. De administratie stelde daartegenover dat, ook al zouden deze ruimtes als kelder worden gebruikt, zij volgens de interpretatieve omzendbrieven niet als kelders konden worden beschouwd, gezien zij niet volledig ondergronds waren. De verzoekers vonden de boete onaanvaardbaar, gezien zij blij gaven van goede trouw. Na tussenkomst van het College van de federale ombudsmannen, werd de boete kwijtscholden door de administratie. Het College richtte zich ook tot het hoofdbestuur, dat de argumenten van het College met betrekking tot de grond van de zaak naast zich neerlegde. Toch bekwam het College dat de administratie de dossiers waarin om kwijtschelding van de boete werd gevraagd, aandachtig onderzocht.

#### 6.3.2. Administratie van de Invordering (AINV)

##### Personenbelasting – vervolgings- en uitvoeringsmaatregelen

Voor het aanslagjaar 1994 werd een belasting ingekohierd. De verzoeker diende een bezwaar in waarbij werd gevraagd om het onbetwistbaar verschuldigd gedeelte te bepalen. De gewestelijke di-

recteur nam een beslissing tot gedeeltelijke ambtshalve ontheffing. Toch bleef er nog een aanzienlijk gedeelte van de belasting verschuldigd. De belastingplichtige kreeg pas jaren later, zonder voorafgaand bericht, een gerechtsdeurwaardersbevel waarin hem werd gevraagd om het resterende gedeelte, vermeerderd met de nalatigheidsinteressen, te vereffenen. Hij diende een verzoek tot vrijstelling in, die hem werd geweigerd. Voor het College voerde de verzoeker aan dat hij tevergeefs een detailopgave van het resterende gedeelte van de fiscus afwachtte en dat de beslissing van de directeur niet beantwoordde aan de vereisten van de Wet betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen. De federale ombudsman constateerde dat het Handboek Invordering voorschrijft dat een gerechtsdeurwaardersbevel moet worden voorafgegaan door een aanmaning, en stelde aan de directeur nogmaals voor om over te gaan tot de kwijtschelding van de vervolgingskosten, ook al had hij dat oorspronkelijk geweigerd. De federale ombudsman meende echter dat de beslissing wel beantwoordde aan de vereiste van formele motivering, en wees de verzoeker erop dat het College de opportuniteit van de directorale beslissingen niet kon aanvechten.

#### 6.4. Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

##### 6.4.1. Minister

##### Dienstencheques

De klacht van verzoekster betreft de plotse stopzetting van het systeem van de dienstencheques. In augustus 1999 wilde verzoekster zich bij het plaatselijk werkgelegenheidsagentschap inschrijven als kandidaat-gebruikster van een dienstencheque. Zij vernam dat de minister besliste dat vanaf 1 augustus 1999 geen inschrijvingen meer aanvaard mochten worden. Verzoekster had echter gerekend op een financiële tussenkomst van de overheid en voelde zich misleid aangezien bij de invoering van het systeem aangekondigd werd dat het voor een periode van twee jaar zou gelden. Het College stelde vast dat het systeem in de praktijk afgeschaft werd terwijl de wet die het invoerde van kracht bleef. Door de plotse stopzetting van het systeem werd overigens niet alleen het rechtszekerheidsbeginsel maar ook het vertrouwensbeginsel geschonden aangezien gerechtvaardigde verwachtingen niet ingewilligd werden. Het College van de federale ombudsmannen ontving van tien andere verzoekers dezelfde klacht.

## 6.5. Parastatalen

### 6.5.1. Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

#### Sociale Zekerheidsbijdragen

Verzoeker meldde dat zijn onderneming op 7 januari 2000 door de RSZ in kennis werd gesteld van een beslissing tot regularisatie van de bijdragen verschuldigd op onkostenvergoedingen voor het 4de kwartaal 1994. Omdat de bijdragen voor dit kwartaal dreigden te verjaren, stuurde de administratie dit regularisatiebericht om de verjaring te stuiten. Verzoeker werd bij dezelfde gelegenheid echter uitgenodigd om "zonder uitstel de verschuldigde bedragen te storten aan de rijksdienst". Na tussenkomst van het College op 3 februari 2000, deelde de RSZ op 15 februari 2000 aan verzoeker mee dat er werd overgegaan tot "annulatie van de reeds opgestelde regularisatie voor het 4de kwartaal 1994".

Het rechtszekerheidsbeginsel wordt geschonden wanneer - enkel met het oog op stuiting van een verjaringstermijn - tot onmiddellijke inning van bijdragen wordt overgegaan, terwijl er op dat ogenblik door de administratie geen beslissing ten gronde is genomen.

#### RSZ-bijdragen

Het College ontving een klacht over de lange termijnen van de verificatie van de RSZ-aangiften. De verzoeker had zijn activiteiten stopgezet toen de RSZ in 1999 de betaling van de bijdragen voor het eerste trimester 1996 vroeg. Bovendien werd een verhoging van de bijdragen met 10 % en intresten ten belope van 7 % met ingang van de vervaldatum van de bijdragen opgelegd. De RSZ die hierover ondervraagd werd door het College, deelde mee dat geen enkele wettelijke bepaling oplegt dat herziening van de aangiften binnen een bepaalde termijn moet gebeuren en dat de verjaringstermijn vijf jaar bedraagt. Nochtans had het Beheerscomité van de RSZ beslist om de werkgevers een tolerantieperiode van dertig dagen toe te kennen : indien de betaling volgt binnen dertig dagen, wordt geen sanctie opgelegd. Indien na de termijn betaald wordt, kan de werkgever nog altijd de vermindering van de administratieve sanctie vragen. Het College gaf aan de RSZ te kennen dat een termijn van dertig dagen onvoldoende was voor kleine ondernemingen of werkgevers die de activiteiten stopzetten. Bo-

vendien was het College van oordeel dat zodra de werkgever te goeder trouw handelde, hij niet moest opdraaien voor de traagheid van de dienst controle van de RSZ, zeker niet indien deze een personeelstekort moest toegeven. De RSZ klaagde tevens de complexiteit aan van de reglementering inzake de maatregelen ter bevordering van de werkgelegenheid waardoor het risico op fouten in hoofde van de werkgevers vergroot. Uiteindelijk besliste het Beheerscomité van de RSZ om maatregelen te nemen ten voordele van de werkgevers die te goeder trouw hun aangifte met betrekking tot de bijdrageverminderingen indienden : deze laatste mogen verder genieten van de tolerantietermijn van dertig dagen. In geval van laattijdige betaling worden de verwijlintresten berekend vanaf de opstelling van het herzieningsbericht. Het College nam ook contact op met de minister van Sociale Zaken in verband met het personeelstekort dat de RSZ inriep en de ingewikkelde wetgeving. De minister wees op het project in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid. Door een doorgedreven informatisering, een vereenvoudiging van de aangifte en de vermindering van de formaliteiten, zou dit project de RSZ moeten toelaten om op termijn de beschikbare middelen efficiënt te gebruiken en desgevallend de controlediensten te versterken. Wat betreft de vraag om vereenvoudiging, deelde de minister het College mee, zich bewust te zijn van de complexiteit van de reglementering ter bevordering van de tewerkstelling. De sociale partners drukten bij het interprofessioneel akkoord 2000-2001 de intentie uit om in samenwerking met de RSZ voorstellen uit te werken om de bestaande systemen inzake de vermindering van de bijdragen samen te brengen en ze te vereenvoudigen. In januari 2002 deelde de RSZ aan het College mee dat het beheerscontract gedeeltelijk voorziet in de gevraagde personeelsuitbreiding. Alhoewel de RSZ van oordeel was dat deze personeelsuitbreiding onvoldoende was, betrof dit volgens het College een politieke en budgettaire beslissing. In hetzelfde dossier bereikte het College bovendien dat de RSZ de werkgevers voortaan inlicht over de mogelijkheid een afbetalingsplan aan te vragen alsook over de gevolgen van de overschrijding van de tolerantietermijn van dertig dagen. De positieve beslissingen van de RSZ moeten bijdragen tot het herstel van de rechtszekerheid en de naleving van het beginsel van de actieve informatieverstrekking en hopelijk zal de controle van de aangiften binnen een meer redelijke termijn uitgevoerd worden.



### 6.5.2. Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO)

#### Kinderbijslag

De verzoekster meldde op 20 juni 2000 dat zij sedert één jaar geen kinderbijslag voor haar dochter meer ontving. Volgens de verzoekster lag een communicatieprobleem tussen twee kinderbijslagfondsen hieraan ten grondslag (het kind zou oorspronkelijk op naam van de moeder en vervolgens op naam van de vader zijn ingeschreven). Het kinderbijslagfonds van de moeder (RSZPPO), deelde in de loop van augustus 2000 mee dat met ingang van 1 april 2000 terug aan de verzoekster wordt betaald na de afstand van het recht door de vader. Voor de voorafgaande periode (van 1 oktober 1997 tot 31 maart 2000), waarin door het kinderbijslagfonds van de vader (ACVW) werd betaald, moest er echter volgens de RSZPPO nog een bedrag van 24.804 frank bij de verzoekster teruggevorderd worden. Deze terugvordering zou een regularisatie betreffen doordat aan de vader van het kind ten onrechte verhoogde kinderbijslag betaald werd. De verzoekster was echter van oordeel dat de terugvordering onterecht was aangezien zijzelf in deze periode wel de voorwaarden vervulde om op verhoogde kinderbijslag aanspraak te maken. Volgens de verzoekster werd de vader ten onrechte als rechthebbende door het kinderbijslagfonds aangeduid enkel doordat hij het kind erkend had, terwijl zij geen huishouden met de vader vormde en haar kind alleen opvoedde. Hierover gecontacteerd, deelde de RSZPPO mee dat voor de periode tussen 1 oktober 1997 en 31 januari 1998 er inderdaad geen terugvordering diende te gebeuren en dat het verschil tussen het verhoogde barema en de gewone kinderbijslag voor deze 4 maanden opnieuw zou uitbetaald worden aan de verzoekster. Voor de periode tussen 1 februari 1998 en 31 maart 2000 moest echter het ministerie van Sociale zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu de toelating geven om de verzoekster aan te wijzen als voorrangsgerechtigde rechthebbende. Pas daarna zou de RSZPPO opnieuw en met terugwerkende kracht bevoegd worden en zou de terugvordering van de verhoogde schaal ongedaan gemaakt kunnen worden. De RSZPPO deelde op 19 januari 2001 aan het College mee dat het ministerie de toelating gaf om de verzoekster als voorrangsgerechtigde te beschouwen. Er werd in die zin een regularisatie uitgevoerd. De terugvordering werd ongedaan gemaakt en de ten onrechte ingehouden kinderbijslag werd opnieuw betaald aan de verzoekster.



## 6.6. Federale instanties

### 6.6.1. Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)

#### Klachten van ambtenaren : bevordering

Een ambtenaar van de NMBS schreef zich in voor een bevorderings-examen binnen zijn administratie. Na de interne proeven die betrekking hadden op een welbepaalde materie, met succes te hebben afgelegd, nam hij eveneens deel aan een taalexamen, zoals bepaald in het examenprogramma. Kort nadat hij geslaagd was voor dit taalexamen, georganiseerd door SELOR, verlaagde de NMBS via een intern bericht de taalvereisten, en dit met retroactief effect (vereisten van niveau 3 in plaats van niveau 2). Hierdoor werd verzoeker in het definitieve klassement van dit bevorderings-examen plots voorbij gestoken door verschillende laureaten die niet geslaagd waren voor het taalexamen van niveau 2 (zoals oorspronkelijk voorzien in het examenreglement). Het College van de federale ombudsmannen contacteerde de NMBS in verband met de wettelijkheid van het retroactief karakter van de genomen maatregel. De NMBS antwoordde eerst dat er geen wijziging van het programma van de interne proef was geweest. Omdat deze informatie geen antwoord was op de door het College geformuleerde opmerkingen, werd de NMBS opnieuw (en meermaals) hierover gecontacteerd. Na veelvuldige schriftelijke contacten, gaf de NMBS toe dat de maatregelen, genomen in het interne bericht, juridisch niet te rechtvaardigen waren. Zij beloofde het nodige te doen om de klager in zijn rechten te herstellen en hem de classificatie en wedde toe te kennen waar hij recht op had voor het verschijnen van de bewuste interne nota. Enkele maanden later werd zijn situatie ook daadwerkelijk geregulariseerd.

In dit dossier werd eveneens de schending van het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels en van het vertrouwensbeginsel vastgesteld.

## 7. Het vertrouwensbeginsel

### 7.1. Ministerie van Ambtenarenzaken

#### 7.1.1. SELOR (ex-VWS)

Inschrijving en toelatingen tot de proeven.

Het College ontving een klacht betreffende de beslissing van SELOR om een kandidaat die niet aan de deelnemingsvoorwaar-

den voldeed, te schrappen van de lijst der laureaten. De verzoeker werd toegelaten tot een aanwervingsexamen voor de Civiele bescherming terwijl hij manifest niet beantwoordde aan de anciënniteitsvoorwaarden of voorwaarden inzake vereiste diploma's. Hij werd desondanks laureaat verklaard en slechts vijf maanden later op de hoogte gesteld van zijn schrapping van de lijst der laureaten. Men kan begrijpen dat de kandidaat niet werd aangeworven omdat hij niet voldeed aan de deelnemingsvoorwaarden. Vanuit het standpunt van de rechtszekerheid en het gewettigd vertrouwen, meent het College dat moeilijk kan worden aanvaard dat SELOR de kandidaat gedurende meerdere maanden in de waan heeft gelaten dat hij kon worden aangeworven, terwijl dat hoegenaamd niet het geval was. Het principe van de rechtszekerheid werd eveneens geschonden in dit dossier.

## 7.2. Ministerie van Justitie

### 7.2.1. Directoraat-generaal burgerlijke wetgeving en erediensten

#### Nationaliteit

Er werd een klacht ingediend betreffende een door het ministerie van Justitie opgeworpen betwisting over de nationaliteit. De verzoekster was in Kongo geboren; haar Belgische vader en haar Kongolese moeder waren niet gehuwd. Klaagster droeg sinds haar geboorte de familienaam van haar vader en werd altijd als Belgische beschouwd. In 1996 kwam ze vanuit Kongo naar België en kreeg ze een Belgische identiteitskaart. Vervolgens diende ze voor haar in Kongo gebleven kinderen een aanvraag in tot gezinshereniging. Naar aanleiding daarvan werd haar Belgische nationaliteit in vraag gesteld. Het ministerie van Buitenlandse Zaken uitte ernstige twijfels over de echtheid van de geboorteakte waarop de naam van haar vader stond vermeld. Op grond van dit standpunt van het ministerie van Buitenlandse Zaken en bij gebrek aan een afzonderlijke akte van erkenning, weigerde het ministerie van Justitie de erkenning van de Belgische nationaliteit van klaagster op grond van de vaderlijke afstamming. Het College van de federale ombudsmannen dat de klacht onderzocht, verwonderde zich erover dat het ministerie van Buitenlandse Zaken na zovele jaren twijfelde aan de echtheid van een document dat destijds nochtans echt was verklaard door de Belgische ambassade te Kinshasa. Het College ondervroeg het ministerie van Justitie over deze kwestie en formuleerde een voorstel tot erkenning van de Belgische nationa-

liteit. Het ministerie van Justitie weigerde zijn beslissing te herzien en nodigde de verzoekster uit om deze beslissing aan te vechten voor de hoven en rechtbanken of om een verzoek tot verwerving van de Belgische nationaliteit in te dienen, gesteund op het bezit van de staat van Belg. Aangezien de klaagster koos voor de eerste oplossing, schorste het College het onderzoek van de klacht overeenkomstig artikel 13 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Met een uitspraak in kort geding veroordeelde de rechtbank van eerste aanleg van Brussel de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de minister van Justitie en de minister van Buitenlandse Zaken, tot erkenning van de Belgische nationaliteit van klaagster sinds haar geboorte. De rechtbank overwoog onder meer dat "(...) het feit dat verweerder de aanvraagster van 1951 tot in 1997 aanhoudend als Belgische had erkend en in deze nooit enig voorbehoud had gemaakt, heeft voor gevolg dat het niet langer billijk lijkt om twijfels over dit document en bijgevolg over de nationaliteit te uiten (...)". Het ministerie van Justitie liet het College vervolgens weten zich naar het vonnis te hebben geschikt. Gelet op de houding van dit ministerie bij de behandeling van deze klacht meende het College van de federale ombudsmannen dat ook het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels door dit departement werd geschonden.

### 7.3. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 7.3.1. Algemene directie van de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)

#### Machtiging tot voorlopig verblijf op grond van artikel 9, lid 3

Verzoekster diende een klacht in over de behandelingstermijn van een aanvraag tot regularisatie op grond van artikel 9, lid 3 van de wet van 15 december 1980. In augustus 1997 zou de klaagster een eerste aanvraag hebben ingediend. Bij gebrek aan antwoord, zou ze in augustus 1998 en in februari 1999 nieuwe aanvragen hebben ingediend. Dit dossier werd door het College van de federale ombudsmannen besproken tijdens een werkvergadering bij de dienst Vreemdelingenzaken, die het College mededeelde dat een voorstel tot regularisatie werd gedaan dat kort daarna zou worden goedgekeurd. Uiteindelijk werd de aanvraag niet meer behandeld voor het in werking treden van de regularisatiewet van 22 december 1999. De dienst Vreemdelingenzaken had in oktober 1999 immers besloten het onderzoek van alle aanvragen op grond van artikel 9,

lid 3 te bevriezen, met uitzondering van de “dringende gevallen” en dit niettegenstaande het advies van de minister van Binnenlandse Zaken van 9 oktober 1999 dat stelde, dat ten gevolge van de schorsing op 6 oktober 1999 door de Raad van State van het koninklijk besluit betreffende de regularisatie, de omzendbrief van 15 december 1998 zolang hij niet volledig werd opgeheven in voege bleef voor de behandeling van regularisatieaanvragen, ingediend op grond van artikel 9, lid 3. Het College meende dat deze houding van de dienst Vreemdelingenzaken redelijk was voor wie dreigde een negatieve beslissing te krijgen in toepassing van de omzendbrief van 15 december 1998 die weldra zou worden ingetrokken of voor wie het onderzoek van het dossier nog niet was afgerond. Het College achtte deze houding evenwel duidelijk strijdig met het vertrouwensbeginsel voor de aanvragers wiens dossier reeds was onderzocht en die onbetwistbaar voldeden aan de voorwaarden van de omzendbrief, die strikter waren dan de voorwaarden in het wetsontwerp. Door het verwijzen van hun dossier naar de nieuwe procedure bleven deze aanvragers zonder gegronde reden lange tijd in een precaire en zelfs onregelmatige situatie en werden bovendien de taken van de instanties, belast met de regularisatieoperatie onnodig verzaamd. Klaagster werd door het College geïnformeerd over de gevolgen van het in werking treden van de nieuwe regularisatiewet en verkreeg uiteindelijk in juli 2001 haar regularisatie. Het College van de federale ombudsmannen stelde in dit dossier ook een schending vast van het beginsel van de redelijke termijn.

#### 7.4. Ministerie van Financiën

##### 7.4.1. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Personenbelasting - gezinssituatie

Verzoekster was solidair verantwoordelijk voor een schuld inzake de personenbelasting voor de belastbare periode waarin zij nog was gehuwd. Zij diende hiertegen een bezwaarschrift in omdat in deze aanslag een belastingverhoging begrepen was die in haar geval als een eigen schuld van haar ex-echtgenoot kon worden beschouwd. Gelet op de bijzondere omstandigheden eigen aan haar situatie werd haar een vrijstelling van nalatigheidsinteressen verleend op voorwaarde dat zij een afbetalingsplan nakwam van 1.000 frank per maand. Wanneer de bevoegde ontvanger hiervan in kennis werd gesteld meende hij terecht dat niet de gewestelijke direc-

tie, maar wel zichzelf als rekenplichtige van de Staat, de grootte van de maandelijkse betalingen diende vast te stellen. Hij verhoogde deze mensualiteiten dan ook tot 5.000 frank. Verzoekster kon hiermee niet instemmen en vroeg het College om een onderzoek terzake. Na kennisneming van de voornaamste gegevens argumenteerde het College bij de genoemde ontvanger dat zijn beslissing het vertrouwen schaadde dat ontstaan was door de beslissingen van de gewestelijke directie. Niettegenstaande zijn prerogatieven in deze materie diende hij de gemaakte afspraken te honoreren. Na een bemiddeling door het College stemde de ontvanger in om de maandelijkse afbetalingen terug te brengen tot 1.000 frank.

## 7.5. *Parastatalen*

### 7.5.1. *Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) / Brussel*

#### Werkloosheidsuitkeringen

De RVA had de verzoeker opgeroepen in het kader van een procedure tot terugvordering van werkloosheidsuitkeringen. De verzoeker had het aangetekend schrijven van de RVA niet ontvangen waardoor hij aan de oproep geen gevolg had gegeven. Het recht op werkloosheidsuitkeringen werd voor een periode van twee maanden geweigerd. Door de tussenkomst van een vzw die personen bijstaat in hun administratieve verplichtingen, verklaarde de RVA zich akkoord om de beslissing te herzien op voorwaarde dat de verzoeker kon aantonen dat er problemen bestonden met de postbedeling. Nadat de verzoeker zowel een attest van de politie als van De Post bezorgde, beriep de RVA zich echter op rechtspraak waarin de werkloze verantwoordelijk wordt geacht voor zijn postbusproblemen. De RVA weigerde op grond hiervan om het dossier van de verzoeker te herzien, wat een schending van het rechtszekerheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel inhoudt. Na de tussenkomst van het College erkende de RVA dat er legitieme verwachtingen bij de verzoeker waren gecreëerd en gaf de uitbetalingssinstelling toelating om de betaling van de uitkeringen voor de twee maanden uit te voeren.

## 8. Het beginsel van de eerbied voor de privacy

### 8.1. Ministerie van Economische Zaken

#### 8.1.1. Bestuur Economische Inspectie

##### Controle

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 de tussenkomst van het College de verantwoordelijkheden van de administratie laten vaststellen zodat hij een schadevergoeding zou kunnen vorderen als hij in de toekomst schade zou ondervinden doordat de betrokken ambtenaar zijn identiteit had blootgegeven. Het College is niet ingegaan op dat gedeelte van de klacht dat trouwens eerder thuishoort in 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. De administratie heeft het College verzekerd dat de identiteit enkel wordt vermeld wanneer dit echt noodzakelijk is om de klacht adequaat te kunnen afhandelen. Aan de administratie werd voorgesteld om in de toekomst in dergelijke gevallen de betrokken verzekerden te raadplegen vóór hun identiteit wordt vrijgegeven.

## 9. Het respecteren van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten

### 9.1. Ministerie van Buitenlandse zaken, Buitenlandse Handel en Internationale samenwerking

#### 9.1.1. Ambassades en consulaten (Manilla)

##### Visum kort verblijf

De Vlaamse ombudsman bezorgde het College een klacht van een echtpaar dat de Filippijnse moeder van mevrouw voor een kort verblijf wilde laten overkomen bij de geboorte van hun eerste kind. Een jaar na het indienen van deze aanvraag zou nog steeds geen

beslissing zijn genomen. Uit het onderzoek van het College bleek dat de visumaanvraag niet gekend was bij de dienst Vreemdelingenzaken. De ambassade verklaarde de aanvraag op verzoek van deze dienst een tweede maal te hebben doorgestuurd. Het College stelde echter vast dat deze "tweede zending" originele stukken bevatte. De dienst Vreemdelingenzaken moest deze visumaanvraag, die meer dan een jaar geleden op de ambassade werd ingediend, weigeren omdat de tenlasteneming niet meer geldig was. Opnieuw ondervraagd over de vaststelling dat het dossier, zelfs als het stipt zou zijn ingediend, tot een weigering had moeten leiden omdat de tenlasteneming reeds bij de aanvraag op de ambassade was vervallen, introduceerde de ambassade het begrip "onontvankelijk dossier". De ambassade verklaarde visumaanvragers regelmatig op problemen in hun dossier te wijzen. De aanvragers zouden dit echter verwarren met een weigering. Het ministerie van Buitenlandse Zaken zou de ambassade op de noodzaak hebben gewezen om in de toekomst strikter op te treden en zogenaamd onontvankelijke dossiers met de visumaanvrager te bespreken in plaats van ze door te sturen naar de dienst Vreemdelingenzaken. Toch moest worden vastgesteld dat, niettegenstaande het College het ministerie van Buitenlandse Zaken bovendien om een tegemoetkomende houding verzocht bij het indienen van een nieuwe visumaanvraag, deze nieuwe aanvraag opnieuw met een problematische tenlasteneming en zonder verdere uitleg over bijvoorbeeld het reisdoel werd doorgestuurd. Inzage van het dossier op de dienst Vreemdelingenzaken leerde bovendien dat de tenlasteneemster de ambassade schriftelijk toelichting had gegeven over de door haar ingediende bewijsstukken. Na een tweede weigering wegens onontvankelijke maar geweigerde tenlasteneming, bleek de dienst Vreemdelingenzaken bereid zijn beslissing te herzien. Dit gebeurde na het verstrekken van aanvullende bewijsstukken door de tenlasteneemster. Het kernprobleem in dit dossier bleek de dubbelzinnige houding van de ambassade. Op geen enkel ogenblik werden de visumaanvraagster of de tenlasteneemster door de ambassade gecontacteerd om op de gemakkelijk oplosbare problemen van deze aanvraag te wijzen. Ook het vertrouwensbeginsel bleek door de ambassade te zijn geschonden. De dienst Vreemdelingenzaken stelde zich correct op bij de behandeling van deze beide visumaanvragen en herzag op verzoek van de tenlasteneemster een genomen beslissing. Wel werd bij de afsluiting nogmaals aangedrongen op het belang van het proactief contacteren van de tenlastenemer. Zeker in het geval van de tweede aanvraag had een dergelijk contact een tweede weigering kunnen voorkomen.



## 9.2. Ministerie van Financiën

### 9.2.1. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Personenbelasting - teruggaven

Verzoeker verwachtte een teruggave van een belastingexcedent inzake personenbelasting voor het aanslagjaar 1997 en ontving hier toe een postassignatie. Door een onzorgvuldigheid van verzoeker ging deze assignatie verloren bij de papierslag. De verzoeker vroeg de Gewestelijke Directie Brussel II om een nieuwe postassignatie. Tot driemaal toe verzocht hij hierom, zonder ontvangstmelding van deze gewestelijke directie. Na onderzoek stelde het College vast dat verzoeker zich diende te wenden tot de bevoegde Gewestelijke Directie te Leuven. De Gewestelijke Directie Brussel II stelde dat zij de brieven van verzoeker voor verder gevolg doorstuurde naar de Gewestelijke Directie Invordering en dat het aan deze laatste toekwam om een ontvangstmelding aan verzoeker te versturen. Ook de Gewestelijke Directie Invordering liet na dit te doen. Nochtans bevestigden de Centrale diensten van de administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit dat via interne nota reeds op 3 februari 1994 aan alle administratie- en directiechefs van het ministerie van Financiën de opdracht werd gegeven om een ontvangstmelding te versturen bij elke briefwisseling.

## 9.3. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

#### Verkeersbelasting

De verzoeker, een persoon met een handicap, had per vergissing een aanvraag tot vrijstelling van verkeersbelasting gericht tot de directie Inschrijving Voertuigen van het ministerie van Verkeer en Infrastructuur (DIV). Een attest van het ministerie van Sociale Zaken had hem dit recht verleend, evenwel zonder aan te duiden dat het ministerie van Financiën bevoegd was om zijn aanvraag te behandelen. De DIV antwoordde het College, dat de klacht onderzocht, dat zij niet de bevoegdheid heeft om de aanvraag te behandelen, en ze bijgevolg doorstuurde naar het bevoegde ministerie zoals vereist door een van de verplichtingen van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten. De DIV had echter nagelaten de verzoeker hiervan op de hoogte te brengen, wat in tegenspraak is met de omzendbrief nr. 393 van 18 juli 1994 die de ver-



plichting vermeldt: “De overheidsdiensten, gevat door vragen of dossiers die hen verkeerdelijk zijn bezorgd, moeten ze zonder verwijl bezorgen aan de bevoegde administratie en het tegelijkertijd laten weten aan de afzender”. De verzoeker had het College van de federale ombudsmannen gecontacteerd omdat hij niet begreep waarom de DIV de onontvankelijkheid had opgeworpen.

Aangezien de DIV er zich enerzijds bij het College over beklagde geregeld dergelijke aanvragen tot vrijstelling van de verkeersbelasting te ontvangen, en anderzijds signaleerde het Ministerie van Sociale zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu hierover ingelicht te hebben anderzijds, nam de federale ombudsman contact op met laatstgenoemd departement. Dit ministerie heeft aangegeven dat de algemene attesten bezorgd aan de personen met een handicap eerstdaags aangepast zouden worden teneinde de betrokkenen beter in te lichten, met name door er de specifieke dienst op te vermelden, bevoegd voor elk welbepaald sociaal voordeel.

## 10. Het beginsel van de hoorplicht

### 10.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 10.1.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

#### Visum lang verblijf

Het College ontving een klacht betreffende een visumaanvraag tot gezinshereniging die meer dan acht maanden eerder bij het Belgische consulaat in Marokko ingediend was. De klagers en hun advocaat informeerden verscheidene malen bij de dienst Vreemdelingenzaken naar de stand van vooruitgang van hun aanvraag en naar de redenen waarom het dossier geblokkeerd was. De dienst Vreemdelingenzaken antwoordde echter niet op deze vragen. De vertraging in de behandeling van het dossier bleek veroorzaakt te zijn doordat de dienst Vreemdelingenzaken eerst een onderzoek na schijnhuwelijk had gevraagd aan het Parket, dat evenwel treuzelde te antwoorden. De vraag om advies was begrijpelijk omdat er twijfels zouden rijzen over de goede trouw van de partijen, bij het lezen van hun verklaringen in het kader van de in Marokko opgestelde huwelijksakte. Het getuigt nochtans niet van “behoorlijk bestuur” dat de klagers nooit over de redenen van deze vertraging werden geïnformeerd of nooit werden opgeroepen om uitleg te

geven over de omstandigheden die hen ertoe aangezet hadden om deze twijfelachtige verklaringen af te leggen. Toen deze omstandigheden tijdens een werkvergadering van het College met de dienst Vreemdelingenzaken werden uitgelegd, heeft deze laatste toegegeven dat niet de echtheid van het huwelijk in vraag werd gesteld, maar het feit dat dit eventueel de Belgische internationale openbare orde zou kunnen aantasten. Deze vraag rechtvaardigde nochtans niet dat een onderzoek werd gevraagd aan het Parket, maar vereiste alleen een controle op juridisch vlak door de uitvoerende ambtenaar van de dienst Vreemdelingenzaken. Het visum werd de volgende dag toegekend.

Naast het beginsel van de hoorplicht, was het College van de federale ombudsmannen van oordeel dat ook het principe van de eerbied voor de redelijke termijn in dit dossier was geschonden.

#### Visum lang verblijf

Een Indisch bedrijfsleider formuleerde een klacht over de wijze waarop de dienst Vreemdelingenzaken de tweede aanvraag voor machtiging voor verblijf behandelde, die door zijn bejaarde moeder werd ingediend bij de Belgische ambassade te New Delhi. Klager heeft niet de Belgische nationaliteit en een eerste aanvraag werd reeds geweigerd met opgave van een uitgebreide motivering. Bij het indienen van de tweede aanvraag werd nauwgezet aan alle in de weigeringsbeslissing opgesomde motieven tegemoet gekomen. Verzoeker verkeerde in de stellige overtuiging dat de dienst dit keer een positieve beslissing zou nemen. Bij inzage van het dossier door het College bleek dit opnieuw een voorstel tot negatieve beslissing te bevatten, dit keer op basis van nieuwe weigeringsgronden. Nadat de dienst werd gewezen op het vertrouwensbeginsel, herzag het diensthoofd dit voorstel tot weigering. Er werd evenwel nooit ingegaan op de vraag van verzoeker en zijn raadsman om in deze aangelegenheid gehoord te worden, hoewel de discretionaire beslissing deze machtiging toe te kennen, in grote mate op de interpretatie van een aantal feitelijkheden berustte. Ook het vertrouwensbeginsel bleek door de dienst Vreemdelingenzaken te zijn geschonden.

## 10.2. Ministerie van Financiën

### 10.2.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

#### Vennootschapsbelasting – fiscaal belastbaar resultaat

Verzoeker, een accountant, deed een beroep op het College, nadat eerdere schriftelijke contacten met de administratie de rechtsonzekerheid over de toekomstige fiscale behandeling van zijn cliënt niet hadden verholpen. Voor de aanslagjaren 1994 en 1995 had zijn cliënt hoge verliezen aangegeven waarvan een gedeelte door de administratie werd verworpen. De volgende aanslagjaren werden de verliezen jaarlijks aangepast in functie van de wijzigingen met betrekking tot de genoemde aanslagjaren, maar aangezien de vennootschap nooit enig belastbaar resultaat behaalde, ging de administratie nooit tot inkohiering over. De cliënt van verzoeker kon als gevolg hiervan nooit in bezwaar gaan. Na onderzoek stelde het College vast dat de rechtsonzekerheid en de problemen van bewijslast die zich in de toekomst konden stellen, het beste werden vermeden door een akkoord tussen de belastingplichtige en de administratie over de overdraagbare verliezen. De administratie ging in op de uitnodiging tot overleg van het College en contacteerde de accountant, waarna een oplossing werd bereikt.

## 10.3. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

### 10.3.1. Instituut voor Veterinaire Keuring (IVK)

#### Genetische traceerbaarheid

In maart 1998 ontving het College van de federale ombudsmannen een klacht van een veehouder. Een van zijn dieren was geslacht in het slachthuis en de analyse van de nier van het dier wees op de aanwezigheid van antibiotica. De tegenexpertise die op hetzelfde staal van het dier uitgevoerd werd, was eveneens positief. De veehouder verklaarde dat hij geen antibiotica toegediend had. Hij had echter vernomen dat de nieren (waarvan een staal genomen werd) van het karkas verwijderd werden samen met het slachtafval. Aangezien hij ervan overtuigd was dat er een fout gebeurd was, vroeg hij de herkomst van de nier vast te stellen. Dit was echter niet

mogelijk aangezien het karkas onmiddellijk vernietigd werd en het staal van de nier verdwenen was.

Op basis van deze gegevens was het College van de federale ombudsmannen van oordeel dat de veehouder niet de kans had gekregen om de overeenstemming tussen het staal op basis waarvan de twee expertises gebeurden en het karkas van het geslachte dier te laten nagaan. Het Instituut voor Veterinaire Keuring beriep zich op het feit dat de wettelijke procedure correct toegepast werd en dat de mogelijkheid om een genetische analyse te vragen om de bovengenoemde overeenstemming te laten vaststellen, niet voorzien was in de reglementering. Het College van de federale ombudsmannen bracht de minister van Volksgezondheid, Leefmilieu en Consumentenzaken op de hoogte van de problematiek van de rechten van verdediging van de veehouders. De minister antwoordde dat de experten van het Instituut de instructie kregen om op elke vraag tot vaststelling van de overeenstemming tussen het staal en de karkas in te gaan voor zover de vraag in het kader van een gerechtelijke procedure gesteld werd, bijvoorbeeld door de rechter in kortgeding. Deze instructies evenals een pilothoekproject (dit is de voorafname en centralisatie van haren van pasgeboren dieren op basis waarvan genetische analyse mogelijk is) moeten nog gecoördineerd worden aangezien ze verband houden met de bevoegdheid van het Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid inzake controle en traceerbaarheid van dieren en hun producten. De toekomst zal uitwijzen of deze maatregelen effectief zullen bijdragen tot een betere bescherming van de rechten van verdediging van de veehouders.

Op de vraag van het College om in de instructies op te nemen dat een genetische test ook op vraag van het College uitgevoerd kan worden in het kader van een (niet-gerechtelijke) bemiddelingsprocedure werd, ondanks verschillende herinneringsbrieven niet geantwoord door de minister, wat een schending van het beginsel van de actieve en passieve informatieverstrekking inhoudt. Het Parlement werd hiervan op de hoogte gebracht.

### 10.3.2. Klachten van ambtenaren

#### Tuchtregeling

Verzoeker, contractueel tewerkgesteld in een opvangcentrum voor vluchtelingen, had de federale ombudsman gecontacteerd omdat het centrum niet over een huishoudelijk reglement beschikte waarin met name de arbeidstijden werden vastgelegd. Hij be-

klaagde er zich tevens over dat zijn rechten van verdediging niet geëerbiedigd werden door dit centrum in het kader van een onderzoek van de hem ten laste gelegde beroepsfouten. De federale ombudsman nam vervolgens contact op met de administratie die meedeelde dat het arbeidsreglement dat ontbrak op het ogenblik van de aanwerving van betrokkene, er nu wel was en kort voor de tussenkomst van de federale ombudsman in werking was getreden. Dit document werd voortaan ook aan de betrokken werknemers bezorgd vóór hun indiensttreding. Uit de inlichtingen van de verzoeker en het ministerie bleek dat de onderzoeksprocedure die van toepassing was op het ogenblik van de feiten, bij eventuele beroepsfouten van contractuele ambtenaren van opvangcentra, waarvan ook betrokkene werd beschuldigd, nageleefd werd. Ook werden zijn rechten (informatie over de hem ten laste gelegde feiten, gehoord worden, opmerkingen maken in de aanwezigheid van een syndicaal afgevaardigde of een personeelslid en het door de administratie samengestelde dossier, persoonlijk of via een advocaat raadplegen) geëerbiedigd.

Op verzoek van de federale ombudsman heeft het departement deze tuchtprocedure zo aangepast dat zij in de toekomst beter beantwoordt aan de algemene vereisten van de rechten van verdediging: de betrokken ambtenaar kan zich nu enerzijds laten bijstaan door een advocaat en anderzijds zelf, voorafgaand aan de beslissing van de administratie het te zijnen laste samengestelde dossier raadplegen, en dit niet langer uitsluitend via een advocaat. Deze twee punten waren niet voorzien in de vroegere procedure.

## 11. Het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn

### 11.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 11.1.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

##### Gedetineerde vreemdelingen

Verzoeker vestigde de aandacht van het College op de situatie van een vreemdeling die in aanmerking kwam voor voorwaardelijke invrijheidsstelling, maar niet kon genieten van deze maatregel omdat de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) aan de gevangenis gemeld had dat de betrokkene niet in aanmerking kwam voor wederinschrijving in de bevolkingsregisters. Er werd namelijk getwij-

feld aan de aanwezigheid van de betrokkene in het Rijk gedurende een welbepaalde periode, voorafgaand aan zijn verblijf in de gevangenis. Volgens verzoeker kwam de vreemdeling wel in aanmerking voor wederinschrijving. In dit verband werden er een reeks documenten bezorgd aan het College. Deze documenten besprak het College met de DVZ en ook het College meende dat de voorgelegde documenten niet de gehele periode dekten. Aan verzoeker werd dan ook gemeld dat bijkomende documenten dienden bezorgd te worden. Nadat het College van de federale ombudsmannen deze nieuwe documenten kreeg, maakte het ze over aan de DVZ met het verzoek hierover binnen een redelijke termijn uitspraak te doen. Ongeveer vier maanden verstreken alvorens de DVZ de stukken evalueerde. Uiteindelijk deelde de DVZ aan de gevangenis mee dat de vreemdeling voor wederinschrijving in aanmerking kwam, waarop hij werd vrijgelaten. Het feit dat de DVZ er zo lang over deed om de stukken te evalueren had te maken met bevoegdheidsproblemen tussen het bureau A en het bureau D van de DVZ. De DVZ kondigde een overlegvergadering aan tussen de twee bureaus om dit soort problemen in de toekomst te vermijden.

## 11.2. *Ministerie van Buitenlandse zaken, Buitenlandse handel en Internationale samenwerking*

### 11.2.1. *Directie-generaal consulaire zaken*

#### Belgen in het buitenland

Verzoeker diende een klacht in bij het College over de moeilijkheden die hij ondervond om het overlijdenscertificaat van zijn echtgenote, opgesteld door Namibische autoriteiten, te laten overschrijven in de registers van de burgerlijke stand van zijn gemeente. Vijf maanden nadat verzoeker het certificaat voor overschrijving had aangeboden, contacteerde de betrokken gemeente het ministerie van Buitenlandse Zaken, aangezien het ging over een certificaat en geen akte en het stuk niet gelegaliseerd was, noch door een Belgische diplomatieke post, noch door het ministerie van Buitenlandse Zaken zelf. Aangezien er zes maanden later nog geen reactie was van het ministerie, verstuurde verzoeker zelf een faxbericht naar het ministerie met de vraag de zaak in orde te brengen, maar ook dit bleef onbeantwoord. Het College vroeg het departement welke moeilijkheden het ondervond om het betrokken document te legaliseren. Het bleek dat er geen Belgische diplomatieke verte-

genwoordiging is in Namibië en dat er een beroep gedaan moest worden op de ereconsul van België in Windhoek. De ereconsul van België slaagde erin fotokopies van de overlijdensakte van de echtgenote van betrokkene te verkrijgen, maar geen uittreksel. De ereconsul weet dit aan het feit dat de administratieve molen in Namibië bijzonder traag draait. Volgens de ereconsul werd de originele overlijdensakte aan verzoeker meegegeven. In zijn verslag spreekt de ereconsul echter afwisselend van een overlijdensakte en een overlijdenscertificaat. De kopies waarover de ereconsul het had, kreeg het College echter niet te zien. Het ministerie van Buitenlandse Zaken vroeg via het College aan verzoeker om een originele overlijdensakte te bezorgen aan het departement, aangezien dit de legalisatieprocedure kon bespoedigen. Verzoeker meldde dat hij wel degelijk enkel een overlijdenscertificaat had ontvangen, maar geen overlijdensakte. Het College vroeg het ministerie van Buitenlandse Zaken uitsluitend te geven over het feit of Namibië nu al dan niet overlijdensakten uitgeeft. Het ministerie hield vol dat Namibië wel degelijk overlijdensaktes opmaakt, maar dat deze zeer moeilijk te krijgen zijn. Het College stelde voor om, gelet op de bijzonder precaire situatie van betrokkene, die meer dan een jaar na de feiten er nog niet in geslaagd was het overlijden van zijn echtgenote te laten opnemen in de registers van de burgerlijke stand, uitzonderlijk het overlijdenscertificaat te legaliseren. Het departement ging akkoord met het voorstel van het College, maar benadrukte dat deze procedure zeer uitzonderlijk is en slechts wordt toegepast in gevallen waar echt geen andere oplossing mogelijk is. Vijf maanden na deze instemming was het overlijdenscertificaat echter nog steeds niet gelegaliseerd. Het College vroeg het ministerie van Buitenlandse Zaken naar de stand van zaken. Twee weken later meldde het ministerie dat het stuk gelegaliseerd werd door de Belgische ereconsul in Windhoek. Uiteindelijk werd het daarna snel vertaald en bezorgd aan de betrokkene gemeente, waar het werd overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand.

### 11.2.2. *Ambassades en consulaten (Kinshasa)*

#### Informatie

De zus van de klaagster diende een aanvraag tot naturalisatie in bij de Belgische ambassade te Kinshasa. Anderhalf jaar later bleek deze aanvraag nog niet te zijn bezorgd aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. Deze grote tijdsperiode zette de klaagster ertoe aan het College van de federale ombudsmannen te contacteren.



Het College vroeg de diplomatieke post waarom het dossier nog niet was doorgestuurd. Het College vernam dat er in het dossier alleen een nog geldig uittreksel uit de geboorteakte ontbrak. Deze informatie werd aan klagster meegedeeld, die het uittreksel bezorgde. Tijdens een bezoek van de aanvrager aan de ambassade om zich over de vorderingen van haar dossier te laten informeren, bleek evenwel dat nog andere documenten moesten worden ingediend om de aanvraag in de door de wet vereiste vorm te kunnen doorsturen. Om te vermijden dat deze stukken mondjesmaat zouden worden gevraagd, vroeg het College van de federale ombudsmannen de Directie-generaal consulaire zaken van het ministerie van Buitenlandse Zaken welke stukken precies ontbraken. Het antwoord op deze vraag werd door het College onmiddellijk aan klagster doorgegeven. Uiteindelijk kon een volledig dossier worden ingediend dat twee jaar na het indienen van de initiële aanvraag op de ambassade werd bezorgd aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

In dit dossier stelde het College ook de schending vast van het beginsel van de actieve en de passieve informatieverstrekking en van het zorgvuldigheidsbeginsel.

### *11.3. Ministerie van Financiën*

#### *11.3.1. Administratie van de Invordering (AINV)*

##### Verkeersbelasting - invordering

Verzoekster maakte zich zorgen omdat zij haar betalingsuitnodiging inzake de verkeersbelasting nog niet ontving. Tevergeefs trachtte zij de dienst Belastingen Auto's hierover te contacteren, met een voortdurende bezettoon als enig resultaat. Zij vroeg het College om een onderzoek. Uit dit onderzoek bleek dat de dienst Belastingen Auto's tijdens het eerste kwartaal van 2002 een aanzienlijke vertraging had bij de verzending van de betalingsuitnodigingen. De oorzaak hiervan was de implementatie van enkele wetwijzigingen in het geautomatiseerde bestand Verkeersbelasting. Pas in april konden deze documenten naar de respectieve belastingplichtigen worden verstuurd. Aldus werden tussen 16 april en 11 juni 2002 niet minder dan 2.300.000 berichten tot betaling (betreffende de vervallen maanden januari tot en met april) verzonden. Dit leidde dan weer tot een overbelasting van de telefooncentrale. Op verzoek van het College gaf de dienstleider van de dienst Belastingen Auto's een schriftelijk antwoord op de vragen



van verzoekster, met zijn persoonlijke verontschuldigen voor het veroorzaakte ongemak. In dit dossier stelde het College aanvullend een schending vast van het beginsel van de afdoende toegankelijkheid.

#### 11.4. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

##### 11.4.1. Farmaceutische Inspectie

#### Aanvragen tot overbrenging en opening van apotheken

Met betrekking tot de lange behandelingsduur van de aanvragen bij de Farmaceutische Inspectie formuleerde het College zowel aan de administratie als aan de bevoegde minister een voorstel tot oplossing op grond van de vaststellingen die werden gedaan bij verschillende contacten met de administratie. Het onderzoek van het College leidde tot de volgende vaststellingen :

- de magistraten die zetelen in de commissies zijn overbelast door de gerechtelijke achterstand, waardoor de commissies onregelmatig samenkomen, wat op zijn beurt leidt tot vertraging,
- de volledigheid van de aanvragen wordt op de zitting door de commissie beoordeeld, terwijl de aanvraag al geruime tijd bij de administratie is ingediend, wat tot bijkomende vertraging kan leiden,
- de administratie kampt met structurele personeelsproblemen, in het bijzonder de Nederlandstalige afdeling.

De minister antwoordde bij monde van de administratie dat in de loop van de voorbije jaren reeds verschillende aanpassingen aan de reglementering werden doorgevoerd, teneinde de belangrijkste oorzaken van de vertraging weg te nemen. De administratie deelde mee dat de vestigingscommissie soeverein beslist of een dossier al dan niet in staat is om ter zitting behandeld te worden dan wel om bijkomende onderzoeksmaatregelen te vragen, zelfs na het in advies nemen van het dossier. Over de aanvraag van de verzoeker (ingediend op 19 april 1993) kon geen concretere informatie meegedeeld worden dan dat het dossier in de loop van 2001 werd doorgezonden naar de Vestigingscommissie en dat het aan de Commissie toekomt om een zittingsdatum te bepalen overeenkomstig de chronologie van de indiening van de aanvragen. Met betrekking tot het personeelsprobleem werd meegedeeld dat dit door de registratieprocedure van de apotheken nog niet kon worden opgelost aangezien het bijkomend personeel in eerste instantie bij de dienst "Registratie" werd ingezet, maar dat na afloop van de

registratieprocedure deze personeelsleden zouden worden toegevoegd aan de dienst "Vestigingen". De personeelsproblematiek van de Farmaceutische Inspectie en de hiermee samenhangende lange behandelingsduur worden opgevolgd .

#### *11.4.2. Dienst voor de Oorlogsslachtoffers*

##### Oorlogsslachtoffers

Verzoeker diende bij het College van de federale ombudsmannen een klacht in over de behandelingsduur van zijn aanvraag tot het bekomen van de erkenning van weggevoerde voor de verplichte tewerkstelling. De aanvraag werd ingediend op 10 mei 1996. De dienst voor de Oorlogsslachtoffers deelde in eerste instantie aan het College van de federale ombudsmannen mee dat de dossiers onderzocht worden en voor de Controlecommissie gebracht worden in volgorde van datum van aanvraag. Aangezien betrokkene zijn aanvraag indiende op het einde van de termijn, zou hij nog wat geduld moeten uitoefenen. Na een nieuwe vraag tot het bekomen van inlichtingen van het College van de federale ombudsmannen bleek echter dat het dossier voldoende duidelijk was om het per ministerieel besluit af te handelen. Op 11 juli 2001 verkreeg betrokkene een gunstige beslissing. Het College oordeelde dat de aanvraag niet binnen een redelijke termijn afgehandeld werd.

## **12. Het beginsel van de zorgvuldige afweging**

### *12.1. Ministerie van Justitie*

#### *12.1.1. Directoraat-generaal burgerlijke wetgeving en erediensten*

##### Naams-/voornaamsverandering

Verzoekster contacteerde het College om een klacht te uiten over het feit dat in het ministerieel besluit (MB) houdende een machtiging tot voornaamsverandering, haar familienaam verkeerd gespeld werd. De ambtenaar van de burgerlijke stand weigerde dan ook het MB over te schrijven. Kort nadat het College de aandacht van het ministerie van Justitie op dit probleem vestigde, werd een

tweede MB uitgevaardigd, waarin vermeld wordt hoe de familienaam opgenomen in het eerste MB moet worden gelezen. Verzoekster moest door deze oplossing geen bijkomende registratierechten betalen.

## 12.2. Ministerie van Binnenlandse Zaken

### 12.2.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

#### Instructies aan gemeenten

Een vreemdelinge met huwelijksmoeilikheden verliet de echtelijke woning en werd buiten haar weten ambtshalve geschrapt door de gemeente van inschrijving. Wanneer ze na enkele maanden om inschrijving verzocht in een nieuwe gemeente, weigerde deze nieuwe gemeente eerst elke medewerking. Na enig aandringen bezorgde de nieuwe gemeente haar aanvraag tot wederinschrijving aan de Dienst Vreemdelingenzaken voor verplicht advies. De dienst Vreemdelingenzaken klasseerde haar dossier per vergissing onbehandeld in het archief waar het pas na tussenkomst van het College werd teruggevonden. De inschrijving werd een maand later toegestaan. In een brief aan het College stelde de dienst Vreemdelingenzaken dat het normaal is dat de nieuwe identiteitskaart ingaat op de datum van afgifte. De dienst baseerde zich daarvoor op het niet volgen van de juiste procedure voor adresverandering door verzoekster. Het College acht deze stelling aanvaardbaar voor de periode waarin de vreemdelinge zelf tekortschoot in de procedure voor adresverandering. Het College vond daarentegen dat de vier maanden zonder geldige inschrijving ten gevolge van het verkeerd klasseren van het dossier niet bij deze niet gedekte periode mochten worden gerekend. Het koninklijk besluit van 16 juli 1992 betreffende de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister laat immers zowel een inschrijving op datum van vaststelling van verblijfplaats als een inschrijving op datum van afgifte van het document toe. Het College stelde in dit dossier ook de schending van het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn en het beginsel van de adequate archivering vast.

#### Visum lang verblijf

Er werd een klacht ingediend over de afhandeling van een aanvraag tot machtiging tot voorlopig verblijf om humanitaire redenen, ten voordele van de kleindochter van de klaagster die zelf

erkende vluchteling is. Het betrof een dringende situatie, want het kind was de enige overlevende van haar familie na de dramatische gebeurtenissen in Burundi en ze bevond zich in Nairobi waar ze was opgenomen door het Internationaal Comité van het Rode Kruis. De aanvraag tot verblijf werd door het Belgische Rode Kruis per vergissing ingediend bij het bureau V1 van de dienst Vreemdelingenzaken, maar werd onmiddellijk door deze dienst doorgezonden naar het bevoegde bureau waar het vervolgens zonder verdere behandeling bleef liggen. Volgens de dienst Vreemdelingenzaken was de vertraging in de behandeling van het dossier te wijten aan het feit dat de dossiers van de grootmoeder en het kind niet waren samengevoegd en dat bepaalde documenten die door het Belgische Rode Kruis waren gestuurd niet in het dossier van het behandelende bureau te vinden waren. Op het ogenblik van tussenkomst van het College, had dit bureau geen stappen ondernomen om de ontbrekende stukken van het Belgische Rode Kruis te verkrijgen. Een bijkomend probleem dook op door het feit dat de afgifte van het visum door de diplomatieke post, onderworpen was aan de voorwaarde dat kon worden bewezen dat geen enkel familielid voor het kind kon zorgen. Het College van de federale ombudsmannen heeft deze eis verscheidene malen betwist. Buiten het feit dat deze eis bij het indienen van de aanvraag niet werd gesteld, gaat het om het leveren van een negatief bewijs, wat zeer moeilijk blijkt. Het verwijzen naar ooms en tantes van het kind was trouwens zonder belang, daar er geen hulpverplichting bestond (onderhoudsplicht !) tussen collateralen, en uit de rapporten van het ICRK bleek overduidelijk dat er geen enkel familielid de intentie had zich om het kind te bekommeren. Bovendien werd de diplomatieke post niet als enige instantie bevoegd om zelf te bepalen welke documenten ingediend moesten worden; wat aan de dienst Vreemdelingenzaken toekwam. Deze voorwaarde werd na nieuwe studie van het dossier door de dienst Vreemdelingenzaken ingetrokken. Het College was van oordeel dat ook het principe van de redelijke termijn was geschonden.

### Vestiging

Klaagster, van Armeense oorsprong, diende een klacht in over een weigeringsbeslissing van vestiging, genomen door de dienst Vreemdelingenzaken. Ze was naar België gekomen met een visum kort verblijf. Na het vervallen van dit visum bleef ze op Belgisch grondgebied en huwde ze met een Belg. Nadat de dienst Vreemdelingenzaken haar vestigingsaanvraag had geweigerd, diende ze op grond van artikel 9, lid 3, van de wet van 15 december 1980 een

aanvraag in tot machtiging tot voorlopig verblijf als ouder van een Belgisch kind. Omdat in het dossier van verzoekster een verzoek ontbrak tot herziening en een bijlage 35, nam het College contact op met de dienst Vreemdelingenzaken. DVZ antwoordde dat haar dossier wel een verzoek tot herziening bevatte, maar zonder het bewijs dat het bij aangetekende brief was verstuurd, zoals vereist wordt. Er was dan ook geen duidelijkheid over de precieze datum waarop zij haar verzoek had opgestuurd. De dienst Vreemdelingenzaken stelde vervolgens voor om het verzoek tot herziening toch nog te onderzoeken indien betrokkene hen het ontvangstbewijs van De Post, met datum van verzending van de aangetekende brief, kon bezorgen. Verzoekster kon echter geen bewijs van De Post meer krijgen wegens de lange periode die inmiddels was verstreken. Het College van de federale ombudsmannen vestigde vervolgens de aandacht van de DVZ op het feit dat de omslag waarin het verzoek tot herziening werd verstuurd in het dossier van de klaagster bewaard had moeten worden. Was het niet het geval, schrijven de beginselen van behoorlijk bestuur immers voor dat de administratie het bewijs moet leveren van het niet respecteren van de indieningstermijn van het verzoek. Het dossier werd besproken tijdens een werkvergadering tussen het College en de dienst Vreemdelingenzaken, waarbij deze laatste halsstarrig bleef weigeren het verzoek tot herziening in behandeling te nemen met als argument dat de aangetekende brieven in principe onder gesloten omslag op de betrokken dienst toekomen en dat, gezien dergelijke omslag niet bij de brief van klaagster zat, kon worden besloten dat het niet om een aangetekende brief ging. De dienst Vreemdelingenzaken stelde vervolgens wel voor om de op grond van artikel 9, lid 3, ingediende aanvraag tot verblijfsvergunning opnieuw te onderzoeken. Na heronderzoek van het dossier en van de resultaten van het gemeentelijke onderzoek over de werkelijke gezinssituatie, gaf de dienst Vreemdelingenzaken uiteindelijk aan de gemeente van de klaagster opdracht om geen bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister af te geven, maar wel een identiteitskaart voor vreemdeling, geldig voor vijf jaar. Betrokkene heeft aan het College van de federale ombudsmannen bevestigd dat haar toestand inmiddels werd geregulariseerd.

### 12.3. Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Internationale samenwerking

#### 12.3.1. Ambassades en consulaten (Islamabad)

##### Visum lang verblijf

De klager, een vluchteling van Afghaanse nationaliteit, had in januari 1996 een aanvraag ingediend bij de Belgische ambassade te Islamabad ingediend tot gezinshereniging met zijn Pakistaanse echtgenote. Hij kon de geboorteakte van zijn echtgenote niet voorleggen. Teneinde haar geboortedatum te laten vaststellen, had hij dus haar paspoort voorgelegd evenals studiegetuigschriften van de school waar ze had gestudeerd. In mei 1996 legde de vertrouwensadvocaat van de ambassade een verslag neer waarin hij besloot dat de klager geen Afghaan, maar een Pakistani, en aldus een valse vluchteling was. Deze beweringen waren gebaseerd op verschillende getuigenissen van verwanten die door de advocaat zelf op papier waren gezet en die door deze verwanten werden ondertekend door een afdruk van hun duim. Hij beweerde eveneens dat de echtgenote van betrokkene slechts veertien jaar was op het moment van het huwelijk (zodat dit ongeldig zou zijn volgens Pakistaans recht) en dat alle data die op de voorgelegde documenten vermeld waren, vals zouden wezen. Deze bewering had de advocaat gebaseerd op de geboortedatum die op een studiegetuigschrift van 1995 stond. Dit verslag werd aan de dienst Vreemdelingenzaken bezorgd evenals aan het Commissariaat-generaal voor vluchtelingen en staatlozen.

Na een grondig onderzoek, besloot het Commissariaat-generaal voor vluchtelingen en staatlozen dat de klager wel degelijk de Afghaanse nationaliteit had en bevestigde zijn vluchtelingenstatuut. De klager trachtte daarna toch nog om de geboorteakte van zijn echtgenote te bezorgen door aan de ambassade een verklaring onder eed (*sworn affidavit*) van de moeder van zijn echtgenote te overhandigen. Ondanks het feit dat so'n document nogal dikwijls wordt aanvaard in dit soort situatie, bleef de ambassade bij haar standpunt dat de geboorteakte nodig was. De klager overhandigde daarna een brief van de betrokken gemeente, waarin bevestigd werd dat deze akte niet kon uitgereikt worden en letterlijk, niet beschikbaar was. De ambassade antwoordde dat er een bijzondere procedure voor dergelijke situaties bestaat die inhoudt dat de geboorteakte *a posteriori* wordt uitgereikt. Pas op 16 maart 1999 werd dit document aan de ambassade bezorgd. De vertrouwensadvo-

caat bestudeerde het dossier daarna opnieuw en besloot, na een termijn van drie maanden en negen dagen, dat de akte authentiek was. Het dossier werd op 19 december 1999 aan de dienst Vreemdelingenzaken overgemaakt, dus meer dan een maand na voorlegging van het verslag van de vertrouwensadvocaat. Op dat moment was de klager reeds drie jaar met zijn dossier bezig. Dergelijke termijnen zijn duidelijk onaanvaardbaar. Bovendien had de ambassade nogmaals anderhalve maand laten verstrijken alvorens de positieve richtlijnen van de dienst Vreemdelingenzaken, die de gezinshereniging toeliet, uit te voeren. De dienst Vreemdelingenzaken heeft twee maal een rappel gestuurd opdat het visum zou uitgereikt worden.

Het optreden van de ambassade roept vragen op. De ambassade heeft in dit dossier het redelijkheidsbeginsel geschonden door de afgifte te eisen van een geboorteakte die klaarblijkelijk *a posteriori* opgesteld werd door de Pakistaanse administratie en waarvan de bewijskracht dus beperkt was. Ze heeft ook de beginselen van behoorlijk bestuur niet gerespecteerd door geloof te hechten aan getuigenissen die de ondertekenden niet konden lezen omdat ze analfabeet waren en door één studietoegestemd schrift als bewijs te laten gelden boven meerdere officiële documenten en een ander gestuigd schrift uitgaande van dezelfde school, en door bovendien de richtlijnen van de dienst Vreemdelingenzaken met vertraging uit te voeren. Tenslotte heeft ook de dienst Relaties met het Publiek van het ministerie van Buitenlandse Zaken eveneens de beginselen van behoorlijk bestuur geschonden door aan de federale ombudsman schriftelijk te verzekeren dat de klager door bedrieglijke manoeuvres geprobeerd had om de werkelijke leeftijd van zijn echtgenote te verbergen, waardoor zijn huwelijk volgens Pakistaans recht onwettelijk zou zijn. Op het moment dat deze brief werd ondertekend, stond inderdaad reeds sinds minstens twee weken vast, dat de op de huwelijksakte vermelde geboortedatum met de werkelijkheid overeenstemde.

#### 12.4. Ministerie van Financiën

##### 12.4.1. Administratie van de Invordering (AINV)

#### Personenbelasting - teruggaven

De verzoekster contacteerde het College, omdat zij in 2000 nog steeds het belastingtegoed niet had ontvangen waarop zij recht had voor het aanslagjaar 1998. De oorzaak van het probleem zou



kunnen te vinden zijn in de documenten, opgesteld door het ontvangkantoor, die als basis voor het opstellen van de postassignatie hadden gediend. Daar was als uitbetalingsadres de stad Gent vermeld, terwijl de verzoekster ondertussen in Deinze woonde en dit had doorgegeven aan het ontvangkantoor. De verzoekster had zelf al een aantal stappen ondernomen en via De Post kwam zij te weten dat de postassignatie werd uitbetaald in een postkantoor van Luik. Na onderzoek en op aandringen van het College, kwam het ministerie van Financiën uiteindelijk de frauduleuze inner op het spoor en kreeg de verzoekster het belastingtegoed, vermeerderd met moratoriumintresten, uitbetaald.

## 12.5. *Private organisaties belast met een openbare dienstverlening*

### 12.5.1. *Kinderbijslagfonds van Brabant*

#### Verhoogde kinderbijslag voor wezen

De verzoekster had twee kinderen ontvangen die door de rechter geplaatst werden. Toen de moeder van de kinderen overleed, diende de verzoekster bij haar kinderbijslagfonds een aanvraag tot verhoogde kinderbijslag in. Aangezien het dossier bleef aanslepen nam zij contact op met het College van de federale ombudsmannen. Het Kinderbijslagfonds van Brabant bleek het dossier net te hebben doorgestuurd naar de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) die bevoegd was om het recht op verhoogde kinderbijslag op grond van het overlijden van de moeder te onderzoeken. Niettemin werd besloten tot onbehoorlijk bestuur in hoofde van het Kinderbijslagfonds. Het Kinderbijslagfonds had er immers bijna een jaar over gedaan om vast te stellen dat het onbevoegd was terwijl artikel 9, alinea 4 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde bepaalt dat aanvragen die aan een verkeerde instelling gericht worden zonder verwijl doorgestuurd moeten worden naar de bevoegde instelling. De vertraging was een gevolg van het gebrek aan initiatief van het Kinderbijslagfonds dat nagelaten had om zelf bepaalde inlichtingen te verzamelen zoals opgelegd door artikel 11, alinea 1 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde en ook van een meer algemene schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. Bovendien interpreteerde het Kinderbijslagfonds de reglementering verkeerd door het vroegere kinderbijslagfonds van de overledene als bevoegd kinderbijslagfonds te beschouwen terwijl de RKW bevoegd was. De verzoekster was echter slechts in



bepaalde mate het slachtoffer van dit onbehoorlijk bestuur aangezien de RKW het recht op verhoogde kinderbijslag zou onderzoeken vanaf de datum van overlijden van de moeder van de kinderen.

### 12.5.2. Onafhankelijke Ziekenfondsen

#### Europees recht

De verzoeker meldde dat zijn ziekenfonds weigerde tussen te komen in de kosten voor verstrekkingen verleend door een tandarts in Nederland. Uit een telefonisch onderhoud van het College met het ziekenfonds bleek dat de nieuwe RIZIV-regels ingevolge de Europese rechtspraak niet werden toegepast. Het ziekenfonds deelde mee de instructies van de Landsbond te volgen. Het College nam bijgevolg contact op met de Landsbond. Deze bevestigde dat inzake de terugbetaling van de kosten voor niet-dringende medische verzorging in het buitenland, door het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) op 16 september 1999 een omzendbrief werd uitgevaardigd die de terugbetaalbaarheid van de kosten voor medische verzorging in een Lidstaat van de Europese Unie erkent. De omzendbrief trad (retroactief) in werking op 28 april 1998. De facturen van vóór deze datum zijn volgens het ziekenfonds bijgevolg niet terugbetaalbaar. Na onderzoek van de facturen van de verzoeker naar terugbetaalbaarheid overeenkomstig de Belgische nomenclatuur, deelde het ziekenfonds mee dat de kosten die gemaakt na 28 april 1998 aan de verzoeker werden terugbetaald.

### 12.6. Provinciale besturen, steden en gemeenten; andere lokale instanties

#### Klachten van ambtenaren : aanvang van de loopbaan

De verzoeker, een gewezen deserteur, bewam eerherstel ingevolge een arrest van het Hof van beroep te Brussel. Hij stelde zich kandidaat voor een betrekking bij een gemeentelijke administratie doch zijn kandidatuur werd geweerd omdat zijn militie-attest, dat nochtans afgeleverd werd één jaar na zijn eerherstel, vermeldde dat hij niet voldaan had aan de wettelijke militieverplichtingen en dat hij gekend was als deserteur. Het stamboekuittreksel, eveneens afgeleverd na zijn eerherstel, vermeldde *in fine* dat betrokkene uit

het leger weggestuurd was. Het College van de federale ombudsmannen contacteerde de Generale staf van de Krijgsmacht die antwoordde niet automatisch op de hoogte gebracht te worden van de rehabilitaties ten gunste van oud-militairen, en een nieuw stamboekuitreksel opstelde waarop de door de klager opgelopen veroordeling niet meer werd vermeld. Het College bezorgde dit document aan de gemeentelijke overheid die meedeelde dat er geen beletsel meer was voor de aanwerving van betrokkene door een openbare instelling. Er dook echter een probleem op betreffende de vraag of het nieuwe stamboekuitreksel retroactieve werking had tot op de datum van de tussengekomen rehabilitatie. In dat geval kon de verzoeker gehandhaafd worden in de bestaande wervingsreserve. De betrokken gemeentelijke administratie antwoordde niet op de vraag van het College naar wat haar voornemens waren op dat vlak. De klager deelde enkele maanden later nochtans mee dat hij wel degelijk bij deze administratie benoemd was. De schending van het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels werd eveneens ingeroepen in dit dossier.

### 13. Het beginsel van de motivering van de beslissingen

#### 13.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

##### 13.1.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

#### Machtiging voorlopig verblijf artikel 9, lid 3

Een verzoeker diende een klacht in over de motivering van een beslissing tot weigering van verblijfsregularisatie op basis van artikel 9, lid 3, van de wet van 15 december 1980. Deze aanvraag tot verblijfsregularisatie berustte op de gezondheidsproblemen van de klager als gevolg van zijn voorlopige hechtenis, naderhand onwerkzaam verklaard door de minister van Justitie. Ondanks het feit dat de geneesheer die door de dienst Vreemdelingenzaken met het onderzoek was belast, in zijn medisch verslag tot de conclusie kwam dat het noodzaakzakelijk was om de medische verzorging van de patiënt gedurende zes maanden verder te zetten en dan opnieuw te evalueren, verwierp de dienst Vreemdelingenzaken de aanvraag. De DVZ baseerde zich immers op het eindverslag van de raadgevende geneesheer die tot het besluit kwam dat medische zorgen in zijn land van oorsprong beschikbaar waren. Deze ge-

neesheer hield echter geen rekening met de werkelijke mogelijkheid die de patiënt zou hebben om te genieten van de speciale medische zorgen die hij nodig had. De door de Belgische ambassade opgestelde nota vermeldde echter alleen dat *“het grootste deel van de medische zorgen beschikbaar zijn in het land”* en stipuleerde *“bij gebrek aan een systeem van sociale zekerheid en financiële tussenkomst door de Staat, zijn de medische zorgen volledig ten laste van de patiënten”*. Overeenkomstig de rechtsspraak van de Raad van State, moet de motivering van een beslissing tot weigering van verblijfsregularisatie om medische redenen, stipuleren of de vreemdeling in staat is om de financiële last van de medische zorgen die zijn toestand in zijn land van herkomst zal vereisen. De federale ombudsman verzocht dus de dienst Vreemdelingenzaken om zijn standpunt te herzien en het aan betrokkene uitgevaardigde bevel tot verlaten van het grondgebied te verdagen, in afwachting van het nieuwe onderzoek van zijn dossier. In een eerste reactie betwistte de dienst Vreemdelingenzaken de tussenkomst van de federale ombudsman omdat betrokkene geen beroep bij de Raad van State aangetekend had. Het College weerlegde dit standpunt omdat dit zou betekenen dat de tussenkomst van de parlementaire ombudsman ondergeschikt was aan het uitputten van de gerechtelijke beroepsmogelijkheden en dat daardoor een bijkomende ontvankelijkheidsvoorwaarde aan een klacht bij de parlementaire ombudsman zou worden toegevoegd, die niet is voorzien in de wet van 22 maart 1995. Het College legde bovendien de nadruk op het feit dat de medische toestand van de klager door toedoen van de Belgische Staat ontstaan was (zijn voorlopige hechtenis die naderhand onwerkzaam erkend werd) en dat dit de dienst Vreemdelingenzaken ertoe zou moeten aanzetten om zich er meer dan ooit van te vergewissen dat betrokkene daadwerkelijk de gepaste medische zorgen zou krijgen als hij uit het land verwijderd zou worden. De dienst Vreemdelingenzaken kwam terug op zijn bezwaar, maar behield zijn weigering de beslissing te herzien wegens gebrek aan voorafgaande stappen van betrokkene bij de administratie, waardoor klager zich zou onthouden hebben de nieuwe aangehaalde elementen aan de administratie mee te delen en haar in staat te stellen haar beslissing te herzien. Deze nieuwe argumenten deden niets terzake omdat de kritiek van het College tegenover de motieven van de beslissing van de dienst Vreemdelingenzaken helemaal niets te maken had met de weigering van het in overweging nemen van nieuwe elementen. Het College bekritiseerde de onvoldoende motivering van de beslissing genomen op basis van de elementen die op het moment van de weigeringsbeslissing van de dienst Vreemdelingenzaken reeds in het dossier aanwezig waren.

De weigering van de Dienst vreemdelingenzaken om zijn beslissing te herzien was waarschijnlijk het gevolg van het bevriezen van de behandeling van de regularisatieaanvragen gebaseerd op artikel 9, lid 3, van 15 december 1980 in afwachting van het in werking treden van de nieuwe regularisatiewet. De dienst Vreemdelingenzaken had betrokkene immers expliciet uitgenodigd om een nieuwe aanvraag in te dienen na het in voege treden van de nieuwe wet. Het College van federale ombudsmannen meende echter dat de dienst Vreemdelingenzaken op die manier een toestand had laten voortduren die in strijd was met de beginselen van behoorlijk bestuur en dat betrokkene zodoende afhankelijk werd van de onzekere termijn van het in werking treden van de nieuwe regularisatieprocedure.

### 13.2. *Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse handel en Internationale samenwerking*

#### 13.2.1. *Ambassades en consulaten (Istanboel)*

#### Visum lang verblijf

Naar aanleiding van een aanvraag voor een visum gezinshereniging, had de dienst Vreemdelingenzaken een gemotiveerde weigeringsbeslissing naar het Consulaat-generaal gestuurd. Het Consulaat had op zijn beurt een niet-gemotiveerde weigeringsbeslissing aan aanvraagster van het visum betekend. De motieven van een weigeringsbeslissing van een verblijfsvergunning worden slechts sinds oktober 1998 schriftelijk aan de betrokkene meegedeeld, zodat de wet van 1992 op de formele motivering van bestuurshandelingen, alsook het principe van de motivering van administratieve beslissingen zeven jaar lang geschonden werd.

### 13.3. *Ministerie van Financiën*

#### 13.3.1. *Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)*

#### BTW-nieuwbouw

De verzoekers kochten een nieuwbouwwoning. In september 1999 ontvingen zij een brief van het BTW-controlekantoor met het verzoek tot betaling van een aanvullend BTW-bedrag, omdat de ad-

ministratie meende dat de gekochte woning een hogere waarde had dan de gefactureerde waarde. De verzoekers gingen langs op het BTW-controlekantoor, en na overleg waarbij de BTW-controleur slechts zeer beperkte informatie vrijgaf, werd de aanvullend te betalen BTW verminderd, o.a. omdat het in rekening gebrachte tuinhuisje in werkelijkheid niet bleek te bestaan. De verzoekers konden zich niet verzoenen met de werkwijze en contacteerden het College. Het BTW-controlekantoor weigerde zowel aan de federale ombudsman als aan de verzoekers een gedetailleerde berekening van de waarde van de woning mee te delen. Na briefwisseling en bijkomend overleg werd de uiteindelijk te betalen aanvullende BTW bepaald op een aanzienlijk lager bedrag dan het in het oorspronkelijk verzoek tot betaling bepaalde bedrag.

#### 13.4. Ministerie van Middenstand en Landbouw

##### 13.4.1. Bestuur voor het sociaal statuut van de zelfstandigen

#### Commissie voor vrijstelling van bijdragen

De verzoekster wendde zich tot het College van de federale ombudsmannen omdat zij het oneens was met de door de Commissie voor vrijstelling van bijdragen genomen beslissing betreffende een aanvraag tot vrijstelling die zij bij deze Commissie had ingediend. Zonder zich in de plaats te stellen van de Commissie voor de beoordeling van de staat van behoefte van de aanvrager, stelde het College vast dat de beslissing twee soorten gebreken vertoonde die overigens bijna steeds terug te vinden zijn in de beslissingen van de voormelde Commissie die aan de federale ombudsman worden voorgelegd. Het eerste gebrek betreft de niet-naleving van de verplichting haar beslissingen te motiveren. Het tweede heeft betrekking op de niet-naleving van de verplichting tot vermelding van de eventuele beroepsmogelijkheden, de instanties bevoegd om er kennis van te nemen, alsmede de vormen en termijnen die nageleefd dienen te worden. Het College blijft deze problematiek verder opvolgen, onafhankelijk van de individuele gevallen die in tussentijd kunnen opgelost worden. De schending van het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels werd eveneens ingeroepen in dit dossier.

### 13.5. Parastatalen

#### 13.5.1. Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

##### Bijzonder Solidariteitsfonds

De verzoeker lijdt aan epilepsie en kreeg ter behandeling hiervan een *"nervus vagusstimulator"* ingeplant. De terugbetaling door de mutualiteit stelde echter problemen aangezien de nomenclatuur voor de behandeling van epilepsie de terugbetaling van dit apparaat niet voorzagt. Bijgevolg diende de verzoeker een aanvraag in tot tegemoetkoming van het Bijzonder Solidariteitsfonds, dat echter een negatieve beslissing nam. Deze beslissing werd als volgt gemotiveerd: *"het gaat niet om een uitzonderlijke verstrekking - het gaat niet om een vitale aandoening"*. Over de inhoud van deze motivering deelde het RIZIV aan het College mee dat de stimulator geen uitzonderlijke verstrekking is aangezien de nomenclatuur deze reeds voorziet voor de behandeling van andere aandoeningen. Inmiddels werd echter een *"Akkoordverklaring: terugbetaling van de nervus vagusstimulator"* afgesloten tussen de referentiecentra voor refractaire epilepsie en het Comité van de verzekering voor de geneeskundige verzorging. Hierdoor wordt de terugbetaling van de stimulator bij de behandeling van epilepsie onder strikte voorwaarden mogelijk voor zover deze door één van de referentiecentra wordt geplaatst tijdens de evaluatieperiode (van 1 maart 2000 tot 31 december 2004).

De verzoeker kon op geen enkele wijze de terugbetaling bekomen: niet via het Bijzonder Solidariteitsfonds, aangezien een *"nervus vagusstimulator"* geen uitzonderlijke verstrekking is; niet via de nomenclatuur, aangezien de terugbetaling enkel voorzien is voor andere indicaties dan epilepsie; niet via de akkoordverklaring, aangezien de stimulator werd ingeplant buiten de evaluatieperiode. Volgens het College mag het feit dat de verstrekking voor andere toepassingen reeds door de nomenclatuur voorzien is, niet gebruikt worden als motivering om de terugbetaling voor een niet door de nomenclatuur voorziene aandoening, in casu epilepsie, te weigeren. Het feit dat er naderhand een akkoord werd gesloten om - mits een evaluatieperiode van meer dan 4 jaar - de terugbetaling van de *"nervus vagusstimulator"* bij de behandeling van epilepsie mogelijk te maken, lijkt het uitzonderlijk karakter van de verstrekking bij de behandeling van epilepsie trouwens te bevestigen. Het RIZIV wenste echter niet op de argumenten van het College in te

gaan en deelde mee dat de beslissing van het College van geneesheren-directeurs aan de arbeidsrechtbank kan worden voorgelegd. Op de vraag van het College of er rechtspraak bestaat die de beslissing van de geneesheren-directeurs niet volgt, gaf de administratie een bevestigend antwoord.

## 14. Het beginsel van de adequate archivering

### 14.1. Ministerie van Financiën

#### 14.1.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

#### Personenbelasting – beroepsinkomsten - loontrekkende

Na zevenentwintig jaar diende verzoekster een bezwaarschrift in tegen de aanslag inzake de personenbelasting voor het aanslagjaar 1973. De aangeschreven gewestelijke directie meldde hiervan de ontvangst en maakte dit bezwaardossier voor verder gevolg over aan haar Inspectiediensten. Deze vroegen verzoekster om het bezwaardossier te vervolledigen met bewijskrachtige documenten. Verzoekster ging hierop in en bezorgde deze aan de Inspectie. Wanneer zij later informeerde naar de goede ontvangst van deze stukken hoorde zij bij de Inspectie dat zij helemaal geen dossier op haar naam hadden voor het aanslagjaar 1973. Verzoekster vroeg het College van de federale ombudsmannen om een onderzoek. Op verzoek van het College werd verzoekster ontvangen bij de bedoelde Inspectie om er toelichting te krijgen bij wat voorafgaat. Na verloop van dit onderhoud meldde verzoekster het College dat zij op een erg on hoffelijke wijze werd ontvangen. Met dit gegeven sprak het College de centrale diensten van deze administratie aan en vroeg om verduidelijking. Hierbij beaamde de centrale administratie dat de bedoelde inspecteur de grenzen van de wellevendheid en de hoffelijkheid ruim had overschreden en dat hij hiervoor een terechtwijzing kreeg. Het bezwaarschrift van verzoekster werd als onontvankelijk geklasseerd wegens laattijdigheid. In dit dossier oordeelde het College dat ook het hoffelijkheidsbeginsel werd geschonden.



## 15. Het beginsel van de actieve en passieve informatieverstrekking

### 15.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 15.1.1. Algemene directie van de algemene rijkspolitie

#### Bewakingsondernemingen

Verzoekers klaagden bij het College over het gebrek aan informatie vanwege de administratie over de interpretatie van de noties uit de wet van 10 april 1990 betreffende de bewakingsondernemingen, de veiligheidsdiensten en de interne bewakingsdiensten. Het gebrek aan informatie betreffende de notie van leidend personeel, belette de klagende onderneming om te bepalen welke leden van haar personeel de verplichte opleiding moesten volgen waaraan het leidend personeel onderworpen is. Bij afsluiting van het dossier door het College van federale ombudsmannen werd aan dit gebrek van informatie tegemoet gekomen. Het ministerie van Binnenlandse Zaken verstrekt immers de informatiefiches die onder andere een voldoende precieze definitie van de notie "leidend personeel" geven. De inspanningen van het ministerie van Binnenlandse Zaken om de gepaste informatie te geven werden uiteindelijk beloond, maar zouden redelijkerwijs veel vroeger moeten gebeurd zijn, daar de wet sinds 1990 bestaat.

### 15.2. Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Internationale samenwerking

#### 15.2.1. Directie-generaal consulaire zaken

#### Belgen in het buitenland

De identiteitskaarten, afgegeven aan Belgen in het buitenland werden niet meer vernieuwd. De klagers, van Belgische nationaliteit, waren sinds 1984 in Frankrijk gevestigd. In 1987 hield de ambassade van België te Parijs hun Belgische identiteitskaarten in en overhandigde hen identiteitskaarten voor Belgen in het buitenland. Deze kaarten hadden de waarde van een inschrijvingscertificaat en een geldigheidsduur van tien jaar. In 1997 weigerde de diploma-tieke post deze kaarten te vernieuwen, met als enige uitleg dat ze



niet meer werden uitgereikt. Aangezien noch de ambassade noch het ministerie van Buitenlandse Zaken enige praktische toelichting verschafte, wendden de verzoekers zich tot het College van de federale ombudsmannen. Het College liet hen weten dat de ministerraad op 28 juni 2001, in tweede lezing en na advies van de sectie wetgeving van de Raad van State, een voorontwerp van wet had goedgekeurd, betreffende de consulaire bevolkingsregisters en de identiteitskaarten uitgereikt aan Belgen in het buitenland. Sinds de invoering in België van de geplastificeerde identiteitskaart bleven de Belgen in het buitenland effectief verstoken van identiteitskaarten. De afgifte van geplastificeerde identiteitskaarten was beperkt tot Belgen in België. De klagers wensten te weten of zij, zonder in het bezit te zijn van de bewuste kaart, met hun verblijfstitel, uitgereikt door de Franse autoriteiten, vrij konden reizen door de Europese ruimte en of deze titel in België werd erkend als identiteitsbewijs. De directie-generaal Consulaire Zaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken antwoordde na verscheidene herinneringen het College dat de Franse verblijfsvergunning slechts een identificatiedocument was dat niet beschouwd worden als een identiteitskaart. In afwachting van de inwerkingtreding van de aangekondigde wet, bleek het dus noodzakelijk voor een reis door de Europese ruimte over een Belgisch paspoort te beschikken. Het College heeft deze informatie aan de klagers doorgegeven en stelde in dit dossier ook een schending van het zorgvuldigheidsbeginsel vast.

### 15.3. Ministerie van Financiën

#### 15.3.1. Administratie van de Invordering (AINV)

##### Verkeersbelasting - teruggave

Verzoeker betaalde per vergissing tweemaal zijn verkeersbelasting aan de dienst Belastingen Auto's. Hij meldde dit aan deze dienst en vroeg naar de teruggave van het onverschuldigde gedeelte. Omdat deze dienst niet reageerde op zijn verzoek, vroeg hij het College om bemiddeling. Na kennisname van de achterliggende feiten, nam het College contact op met de dienst Belastingen Auto's en hoorde dat deze dienst, wegens informaticaproblemen, de voorbije drie maanden geen enkele teruggave van verkeersbelasting kon uitvoeren. Aldus werden niet minder dan 2.724 terugbetalingen via overschrijving en 26 circulaire cheques in beraad gehouden. Hierdoor werd de dienst als het ware overspoeld door klach-

ten en informatievragen over uitblijvende teruggaven, waardoor hij onvoldoende konden investeren in het beantwoorden van briefwisseling. Amper veertien dagen na het initiatief van het College kreeg de dienst Belastingen Auto's de nodige technische ondersteuning om de teruggave uit te voeren. Op verzoek van het College werd verzoeker hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht door de leidinggevende ambtenaar van de dienst, die zijn persoonlijke verontschuldiging aanbod.

#### 15.3.2. *Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (AKRED)*

##### Kadastraal inkomen - vaststelling

Verzoeker ging niet akkoord met het kadastraal inkomen dat aan zijn woning werd toegekend en vroeg de bevoegde fiscale diensten om toelichting bij de gebruikte vaststellingscriteria. Toen deze hem op vrij onvolledige wijze werden kenbaar gemaakt, diende hij een bezwaarschrift in en vroeg hij het College om een onderzoek. Na verschillende contacten met de lokale diensten van de administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen werd op verzoek van het College een nieuw plaatsbezoek uitgevoerd in de woning van verzoeker. Deze kreeg de gevraagde toelichting en deed afstand van zijn bezwaarschrift.

#### 15.4. *Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu*

##### 15.4.1. *Farmaceutische inspectie*

##### Aanvragen tot overbrenging en opening van apotheken

De verzoeker deelde aan het College mee dat hij problemen ontdekte bij zijn aanvraag tot overbrenging van zijn apotheek. Deze aanvraag dateerde van 10 maart 1996. De Farmaceutische Inspectie bracht het College ervan op de hoogte dat de Vestigingscommissie op 1 maart 1999 een ongunstig advies verstrekke voor de overplaatsing van de apotheek. De aanvrager ging op 30 maart 1999 tegen het negatieve advies van de Vestigingscommissie in beroep. De verzoeker deelde bovendien mee dat hij tegenstrijdige informatie van de Farmaceutische Inspectie had ontvangen: aanvankelijk werd hem gezegd dat zijn dossier volledig was, terwijl achteraf

bleek dat er stukken ontbraken. Tijdens een vergadering met de Farmaceutische Inspectie deelde deze aan het College mee dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de volledigheid van het dossier, noch om de zittingsdata van de Commissie te bepalen. Om de behandeling van de aanvragen enigszins te versnellen zou de administratie evenwel bij de Commissie aandringen om de zittingen zodanig te organiseren dat er meer dossiers kunnen worden behandeld. Bovendien zou de administratie toch reeds bij de ontvangst van de aanvragen de volledigheid ervan nagaan en desgevallend de ontbrekende stukken opvragen bij de aanvragers. Met betrekking tot het personeelstekort bij de administratie, nam het College contact op met de minister van Volksgezondheid. Volgens de minister bestaat de mogelijkheid om eventueel bijkomend personeel aan te werven. De administratie deelde tenslotte mee dat de Commissie bereid werd gevonden om een halfjaarlijkse kalender met de zittingsdata tot einde 2000 op te stellen en dat de datum waarop de Commissie in beroep de aanvraag van de verzoeker zou behandelen werd vastgelegd op 20 september 2000.

## 15.5. Ministerie van Verkeer en Infrastructuur

### 15.5.1. Dienst Wegverkeer

#### Inschrijving

De verzoekster had een tweedehandswagen gekocht. Persoonlijke omstandigheden beletten haar om de auto meteen in te schrijven. Toen zij dit enige tijd later wou doen, kon dat niet zonder de wagen opnieuw te laten keuren. De ter zake geldende reglementering bepaalt immers dat de directie voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) het aanvraagformulier tot inschrijving ontvangen moet hebben binnen de twee maanden na de keuring voor verkoop. Op het keuringsbewijs werd dat echter niet vermeld. De DIV ging in op het voorstel van het College om deze beperking in de tijd op het keuringsbewijs aan te geven. Daardoor kunnen tegelijkertijd ook potentiële verkopers gewezen worden op de gevolgen van een keuring voor verkoop, ook het inschrijvingsbewijs blijft immers maar twee maanden meer geldig.

## 15.6. Sociale parastatalen

### 15.6.1. Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

#### Sociale bijdragen

Als gevolg van een probleem bij de het doorgeven van informatie tussen de administratie der Directe Belastingen en het RSVZ waren de sociale bijdragen van een zelfstandige gedurende 4 jaren berekend op grond van zijn laatste gekende inkomsten. Daardoor diende de verzoeker 350.039 frank regularisatiebijdragen te betalen. Het College van de federale ombudsmannen heeft dan ook aan de minister van Middenstand voorgesteld dat de kassen bij de berekening van de bijdragen aan betrokkene zouden vragen het meest recente aanslagbiljet te bezorgen. De minister verkoos in plaats van dit voorstel om een nota naar alle sociale verzekeringskassen te versturen waarbij deze verplicht worden op elk trimestrieel vervalbericht de referentieinkomsten te vermelden die als basis voor de berekening van de sociale bijdragen gediend hebben. Deze vermelding zal toelaten een aanzienlijk aantal latere betwistingen te voorkomen: de zelfstandige zal inderdaad onmiddellijk de mogelijkheid hebben na te gaan of het referentie-inkomen aan zijn werkelijke inkomsten beantwoordt. Hij zal bij zijn kas kunnen reageren door bijvoorbeeld een kopie van zijn aanslagbiljet te bezorgen. De kas kan dan vervolgens inlichtingen inwinnen bij het RSVZ dat het juiste bedrag van de inkomsten van de betrokkene kan trachten te bepalen. Het aanslagbiljet kan dit onderzoek versnellen. Wanneer de zelfstandige niet reageert, in de hypothese dat de aangegeven inkomsten niet zouden overeenstemmen met deze die als referentie zijn gebruikt door de sociale zekerheidskas, zal hij zijn eigen nalatigheid niet meer kunnen inroepen wanneer van hem regularisatiebijdragen gevorderd worden. Naast het gebrek aan informatieverstrekking werd eveneens het zorgvuldigheidsbeginsel geschonden in dit dossier.

## 16. Het hoffelijkheidsbeginsel

### 16.1. Ministerie van Financiën

#### 16.1.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

##### Personenbelasting – beroepsinkomsten – loontrekkende

Herhaaldelijk trachtte verzoeker bij zijn controlekantoor telefonisch inlichtingen in te winnen over de in zijn belastingaangifte op te nemen gegevens. Na verscheidene pogingen op evenveel telefoonnummers, hoorde hij van de telefoniste dat alle lijnen bezet waren en werd hij verzocht om later terug te bellen. Diezelfde namiddag probeerde verzoeker opnieuw en kreeg dezelfde boodschap. Hij drong aan en kreeg na een onbehoorlijke terechtwijzing de hoorn op de haak. Verzoeker vroeg het College om een onderzoek. Het College informeerde bij de leidinggevende ambtenaar van het controlekantoor om het gebeurde na te gaan en vroeg hem zijn medewerkers te wijzen op hun verplichtingen inzake klantvriendelijkheid en behoorlijk onthaal. De eerstaanwezende inspecteur ging hierop in, verontschuldigde zich voor dit incident en weet dit aan een onderbemande en drukbezette dienst. Een corrigerend gesprek werd gevoerd met de betrokken ambtenaren en de volgende personeelsvergadering zou worden gewijd aan het thema “klantvriendelijkheid”.

#### 16.1.2. Administratie van de Invordering (AINV)

##### Varia

Na een onbehoorlijke ontvangst in het 2de Ontvangkantoor der directe belastingen te Lier, diende verzoeker een klacht in bij de bevoegde Gewestelijke Directie. Omdat hij verder in het ongewisse bleef over het gevolg dat aan zijn klacht werd gegeven, vroeg hij het College om een onderzoek. Tijdens dit onderzoek beaamde de ontvanger te Lier II de aangekaarte feiten, betreurde deze ten stelligste en liet de Gewestelijke Directie een omzendbrief verspreiden waarin de fiscale ambtenaren herinnerd werden aan de beginselen van actieve informatieverstrekking en behoorlijk onthaal. De gewestelijke directeur schreef verzoeker persoonlijk aan en bood hem

zijn verontschuldiging aan voor de behandeling die hij kreeg te Lier. Wel informeerde hij het College van de federale ombudsmannen dat de te krappe personeelsbezetting van het ontvangkantoor aanleiding kon geven tot spanningen tussen medewerkers, alsook tot een foute communicatie met de burger. Het College informeerde vervolgens bij de centrale diensten van de administratie van de Invordering naar de initiatieven die worden ondernomen om dergelijke verstoorde contacten met de burger te voorkomen. Dit resulteerde in de stellige verbintenis dat in de mate van het mogelijke bij nieuwe statutaire of contractuele aanwervingen zou worden verholpen aan het personeelstekort, rekening houdende met de bezetting van de andere ontvangkantoren van dat ambtsgebied.

## 17. Het beginsel van de afdoende toegankelijkheid

### 17.1. Ministerie van Binnenlandse Zaken

#### 17.1.1. Algemene directie van de dienst vreemdelingenzaken (DVZ)

##### Informatie

Verzoeker contacteerde het College met betrekking tot een visumaanvraag voor een groep Algerijnen, die op uitnodiging van een Belgische firma een producttraining wensten te volgen. Verzoeker had diverse pogingen ondernomen om informatie in te winnen bij de dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) en klaagde de gebrekkige toegankelijkheid van de DVZ aan. Hij meldde dat hij de bevoegde diensten praktisch niet telefonisch kon bereiken en dat op de door hem verstuurde faxberichten geen antwoord kwam. Aan de verzoeker werd gemeld dat het College in het verleden reeds herhaalde malen gewezen heeft op dit structureel probleem binnen de DVZ en hiervoor de nodige aandacht zal blijven vragen aan de beleidsverantwoordelijken.

### 17.2. Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Internationale samenwerking

#### 17.2.1. Ambassades en consulaten (Accra)

##### Legalisatie

De zwangere Belgische vriendin van een Ghanees die met een door de Nederlandse ambassade verstrekt Schengenvisum kort verblijf naar België kwam, vestigde de aandacht op de tegenwerking van

het ereconsulaat van België te Accra voor het legaliseren van twee stukken die nodig zijn om in België in het huwelijk te treden. Na tussenkomst van het College en van een advocaat namens verzoekers, werden de stukken uiteindelijk toch gelegaliseerd nadat de ambassade van België te Abidjan Accra hiertoe uitdrukkelijk opdracht gaf. Het meermaals weigeren van medewerking aan de legalisatie van deze stukken had voor gevolg dat het huwelijk pas meer dan een jaar na de voorgenomen huwelijksdatum kon worden gesloten. Wanneer men contact opneemt met een ereconsulaat mag men verwachten dat dit ereconsulaat de hem opgedragen taken naar behoren vervult. In casu bleek het ereconsulaat *quasi* onbereikbaar en de stukken werden meer dan een jaar na de oorspronkelijke aanvraag gelegaliseerd. Het College stelde in dit dossier ook de schending vast van het vertrouwensbeginsel en van het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn.

### 17.3. Ministerie van Financiën

#### 17.3.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

##### BTW-aangifte

Verzoeker diende zich op 20 oktober 1999 op het BTW-controlekantoor aan met het verzoek om een BTW-aangifte in ontvangst te nemen tegen ontvangstbewijs, d.w.z. dat een fotokopie van de aangifte wordt voorgelegd met het verzoek deze voor ontvangst af te stempelen, te dateren en te paraferen. Dit werd hem door de drie aanwezige personeelsleden geweigerd. Om de gegrondheid van de weigering aan te tonen, verwees de hoofdcontroleur naar het antwoord op de parlementaire vraag nr. 849 van 24 december 1993 waarin wordt gesteld dat de BTW-controlekantoren omwille van een efficiënte organisatie van de door hen te verrichten werkzaamheden, gedurende twee vaste voormiddagen per week, van 9 tot 12 uur toegankelijk zijn voor het publiek. De gewestelijke directie nuanceerde door te melden dat het mogelijk is om een afspraak te maken zodat een afgifte tegen ontvangstbewijs kan worden gedaan en dat wie langskomt tijdens de kantooruren wordt doorverwezen naar de betrokken ambtenaar die hem dan een ontvangstbewijs kan verschaffen. Het feit dat de openingsuren niet kunnen worden verruimd en dat de BTW-administratie moeilijk kan beantwoorden aan de vraag van de belastingplichtige om tijdens de hele week zonder afspraak gedurende de kantooruren een afgifte

tegen ontvangstbewijs te kunnen doen, wordt volgens de gewestelijke directie hoofdzakelijk veroorzaakt door een nijpend personeelstekort.

De afgestempelde, gedateerde en geparafeerde kopie van de aangifte vormt het enige sluitende bewijs waarover de belastingplichtige kan beschikken, wanneer de administratie de niet (tijdige) indiening van de aangifte vaststelt. De sancties verbonden aan het vaststellen van een niet (tijdige) indiening van de aangifte kunnen dermate zwaar zijn, dat een klantvriendelijke administratie voldoende gelegenheid moet bieden aan de belastingplichtige om te beschikken over een sluitend bewijs van afgifte.

#### 17.4. Federale instanties

##### 17.4.1. Regie der Gebouwen

Personen met een verminderde mobiliteit / toegang tot openbare gebouwen

Naar aanleiding van een klacht in verband met de slechte toegankelijkheid van openbare gebouwen voor personen met een verminderde mobiliteit, nam het College van de federale ombudsmannen contact op met het College van secretarissen-generaal dat aan elk van zijn leden vroeg om te zorgen voor een correcte signalisatie van de openbare gebouwen binnen zijn departement. Daarnaast deelde het College van secretarissen-generaal de federale ombudsmannen mee dat de Regie der Gebouwen een overzicht van de "probleemgebouwen" opstelde. De resultaten van deze studie werden doorgestuurd naar de minister van Telecommunicatie, Overheidsbedrijven en Participaties die zich principieel akkoord verklaarde met een spreiding over drie begrotingsjaren van het bedrag dat nodig is voor de realisatie van de prioritaire werken zoals vastgesteld door de Regie der Gebouwen

## B. Aanbevelingen in billijkheid

### 1. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

#### 1.1. Bestuur voor de Maatschappelijke Integratie, tegemoetkomingen aan personen met een handicap

Tegemoetkomingen voor personen met een handicap

De verzoeker woonde samen met een vrouw met een handicap die, als gevolg van het feit dat ze samenwoonde, geen recht had op



een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden. Als gevolg van een trombose moest de vrouw gehospitaliseerd worden. Nadien moest ze naar een rusthuis. De reglementering in verband met de tegemoetkomingen aan personen met een handicap bepaalt dat pas rekening gehouden wordt met een scheiding na verloop van één jaar. Op de vraag naar de *ratio legis* van deze bepaling antwoordde het bestuur voor de Maatschappelijke Integratie dat de bepaling van fiscale oorsprong is en dat ze vooral tot doel heeft om de vaak wijzigende familiale situatie van vele personen met een handicap te regelen. Het College van de federale ombudsmannen was van oordeel dat de reglementering onbillijk was in het geval van de verzoekers. Het College bracht de minister van Maatschappelijke Integratie hiervan op de hoogte opdat hij de reglementering, die zeker niet bedoeld was voor dergelijke situaties, zou wijzigen. In het concrete dossier beval het College de minister aan een billijke oplossing te vinden voor de verzoekers. Ondanks verschillende herinneringsbrieven, werden de brieven van het College aan de minister niet beantwoord. Het College betreurt dit gebrek aan reactie, dat overigens een schending van het zorgvuldigheidsbeginsel is, en bracht het Parlement hiervan op de hoogte. Toen het jaar verstreken was, moest de verzoekster nog enkele maanden wachten op de eerste betaling. Naar aanleiding hiervan ondervroeg het College het bestuur voor de Maatschappelijke Integratie over de mogelijkheid om de procedure te versnellen in de gevallen van scheiding. De administratie stelde voor om de medische expertise, indien ze nodig was, te laten uitvoeren tijdens het eerste jaar van de scheiding zodat sneller een beslissing genomen zou kunnen worden.

### Parkeerkaart

Volgens de geneesheer van de administratie voldeed de verzoekster niet aan de medische voorwaarden om aanspraak te kunnen maken op een parkeerkaart, namelijk 80% invalide zijn of 50% als gevolg van een letsel aan de onderste ledematen. Als gevolg van de chronische ziekte waaraan de verzoeker leed, was hij echter verplicht om permanent een zuurstoffles van 27 kg binnen handbereik te hebben. Zijn verplaatsingen waren dus moeilijk en als gevolg van veelvuldige crisissen durfde hij zijn voertuig niet ver uit zijn buurt te parkeren. Hij was bijgevolg van mening dat een parkeerkaart voor personen met een handicap absoluut noodzakelijk was voor hem. De federale ombudsman stelde vast dat de reglementering dit geval niet voorzag en richtte een aanbeveling op grond van de billijkheid aan het Bestuur voor de Maatschappelijke

lijke Integratie. Het bestuur besliste om de aanbeveling op te volgen en de parkeerkaart toe te kennen. De administratie erkende overigens dat de huidige reglementering haar voornaamste doelstelling namelijk, het leven van personen met een verminderde mobiliteit vergemakkelijken, niet bereikte. De federale ombudsman heeft de administratie bijgevolg aangespoord om aan haar voogdijminister een volledige herziening van de reglementering voor te stellen zodat de doelgroep, personen met werkelijke mobiliteitsproblemen, beter bereikt zou worden. De minister heeft het Parlement recent meegedeeld dat hij een grondige discussie over de voorwaarden voor toekenning van een parkeerkaart wenst. Het College van de federale ombudsmannen volgt deze problematiek verder op.

## 1.2. Parastatalen

### 1.2.1. Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

#### Geneeskundige verzorging

De verzoekers hadden een kind opgevangen met een ernstige aandoening van de luchtwegen (bronchodysplasie) die dagelijkse behandeling door een kinesist vereist. Een verhoogde terugbetaling van de sessies bij de kinesist was echter niet mogelijk aangezien deze ziekte niet opgenomen was in de nomenclatuur. De verzoekers hadden het ziekenfonds gedagvaard voor de rechter. De expert die aangesteld werd door de arbeidsrechtbank pleitte ervoor om bronchodysplasie gelijk te stellen met andere erkende ziekten aangezien ze destijds ongetwijfeld niet vermeld werd omdat ze in alle gevallen de dood tot gevolg had. De rechtbank verwierp de vraag aangezien ze meende dat het niet haar taak was om een koninklijk besluit te vervolledigen. De rechtbank betreurde echter dat het besluit niet aangepast werd aan de wetenschappelijke vooruitgang. In dit dossier ondernam het College van de federale ombudsmannen twee verschillende acties. Het College nam contact op met de minister van Sociale Zaken en Pensioenen en suggereerde hem om het betrokken koninklijk besluit aan te passen aangezien het zorgvuldigheidsbeginsel vereist dat de nomenclatuur aangepast wordt aan de medische vooruitgang. Daarnaast stelde het College het RIZIV voor om, in afwachting van een wijziging van de nomenclatuur en om het probleem van de verzoekers onmiddellijk op te lossen, een beslissing op grond van de billijkheid

te nemen. Volgens de minister kon het College van geneesheren-directeurs immers een gezaghebbend advies geven in individuele gevallen. Het RIZIV gaf geen gevolg aan de aanbeveling op grond van billijkheid van het College. Het was van oordeel dat het niet kon afwijken van de geldende reglementering en dat bijgevolg gewacht moest worden op de wijziging van de reglementering. De reglementering werd uiteindelijk anderhalf jaar na het eerste contact van het College met de minister gewijzigd.

### Aangepaste rolstoel

Een twaalfjarig meisje leed aan een heel zeldzame ziekte (het Prader Willi-syndroom) waarvan één van de gevolgen een ernstige vorm van zwaarlijvigheid was. Aan het RIZIV werd een (financiële) tussenkomst gevraagd voor de aanschaf van een aangepaste rolstoel voor het meisje. Het RIZIV weigerde op grond van de reglementering die geen terugbetaling mogelijk maakt in geval van zwaarlijvigheid. Het College van de federale ombudsmannen heeft het RIZIV gewezen op de uitzonderlijke situatie van het meisje en het RIZIV gevraagd om tussen te komen op grond van de billijkheid. Het College van geneesheren-directeurs deelde ons mee dat de aanvraag opnieuw onderzocht werd en dat het RIZIV zou tussenkomen. Spijtig genoeg duurde het nog erg lang voor de rolstoel besteld, gemaakt en geleverd werd. De ziekte van het meisje evolueerde snel en bij de levering bleek de rolstoel niet langer nuttig. Het College betreurt dat het RIZIV niet sneller gevolg gaf aan de aanbeveling op grond van billijkheid en dat, éénmaal de beslissing tot terugbetaling genomen was, niet alles in het werk gesteld werd om de administratieve behandeling van het dossier te versnellen, gelet op de specificiteit van de snel evoluerende ziekte van het meisje.

### C. Andere beginselen

In zijn jaarverslag 2000 schetste het College van de federale ombudsmannen enkele situaties waarbij het rechtmatig vertrouwen van de belastingplichtigen in de administratie werd beschaamd. In welbepaalde gevallen stootte de burger op de onmogelijkheid zijn rechten als belastingplichtige te verdedigen. Niettegenstaande de administratie toegaf zelf een fout te hebben begaan, konden deze belastingplichtigen geen rechtzetting van hun belastingberekening verkrijgen. Het College van de federale ombudsmannen richtte een

officiële aanbeveling aan de minister van Financiën om de termijn van het bezwaar van de belastingplichtige aan te passen aan de termijn die toegekend wordt aan de administratie om de fiscale aangifte te corrigeren. Deze laatste beschikt immers over een termijn die twaalf maal langer is dan deze van de belastingbetaler (drie maanden tegenover drie jaar), wat haaks staat op het beginsel van het juiste evenwicht. Zelfs het grote aantal te behandelen dossiers kan dergelijk onevenwicht, dat indruist tegen de beginselen van *“good governance”*, niet verantwoorden. De opgerichte werkgroep *“ethiek”* die onder toezicht staat van de regeringscommissaris belast met de administratieve vereenvoudiging, zal deze problematiek bespreken.

De principes van *“good governance”* eisen, meer van de Rechtsstaat zelf dan van de administratie, een zekere kwaliteit, meer bepaald van het beheer, van de organisatie, van de werking en van de waarden die zij belichaamt. Zoals de beginselen van behoorlijk bestuur, maken de meeste beginselen van *“good governance”* ook deel uit van het *“soft law”*. Bepaalde onder hen en niet van de minste zijn opgenomen in een norm (soms zelfs een grondwettelijke of een internationale) of zijn erkend als algemene rechtsbeginselen. Voor deze beginselen is er geen sprake meer van een controle van *“good governance”* maar van een controle van het respect voor het geheel der rechts normen of zelfs een wettigheidscontrole.

In het werkjaar 2000 heeft het College de minister van Financiën aanbevolen om een initiatief te nemen om het onevenwicht weg te werken waarvan de fiscale reglementering getuigt, doordat het aan belastingplichtigen enkel een bijzonder korte termijn van drie maanden toekent om een bezwaar in te dienen bij de fiscus, terwijl de fiscus zelf beschikt over een periode van drie jaar (soms zelfs verlengbaar tot vijf jaar) om een fout te kunnen rechtzetten die door de belastingplichtige begaan werd. Dit gebrek aan evenwicht is nog minder verantwoord als men bedenkt dat de belastingplichtige geen fiscaal specialist is, dit in tegenstelling tot de fiscus en dat de extreem korte termijn waarover de belastingplichtige beschikt om een klacht aanhangig te maken, een aaneenschakeling van desastreuze gevolgen met zich meebrengt.

## 1. Ministerie van Financiën

### 1.1. Administratie van de Ondernemings- en de Inkomensfiscaliteit (AOIF)

#### De beginselen van “good governance”

Een echtpaar, verzoekers, deed samen aan carpooling. Naar aanleiding van een onderhoud begin april 1996 met een ambtenaar van een Controlekantoor der Directe Belastingen, splitste de verzoeker, op instructie van deze ambtenaar, het bedrag van de verplaatsingskosten tussen zijn echtgenote en zichzelf. Bij deze controle werd meer bepaald de fiscale toestand van de belastingplichtigen voor de aanslagjaren 1994 en 1995 onderzocht. Als gevolg van de nieuwe verdeling van de verplaatsingskosten tussen de echtgenoten, zoals aanbevolen door de administratie, werd voor deze twee aanslagjaren een bijkomende aanslag gevestigd.

In de daaropvolgende jaren, vulde de verzoeker zijn aangifte in volgens deze instructies. Bij de vervanging van deze ambtenaar bij het Controlekantoor, werd de op dat ogenblik ingediende aangifte van de verzoekers verbeterd en aangepast aan de wetgeving die reeds een aanzienlijk aantal jaren van kracht was, zonder dat hen echter een voorafgaand bericht van wijziging werd toegestuurd. Voor het aanslagjaar 1999 was de aanslag aanzienlijk verschillend, in het voordeel van de belastingplichtigen. Op het ogenblik dat de verzoekers het aanslagbiljet voor dit aanslagjaar ontvingen, dienden zij in april 2000 bij de gewestelijke directie der Directe Belastingen een bezwaarschrift in tegen de aanslagen gevestigd voor de aanslagjaren 1995 tot 1997. Zij wezen hierin op de verkeerde informatie die hen een aantal jaren geleden was gegeven door bovengenoemd ambtenaar. De hoofdinspecteur van het Controlekantoor diende bovendien ook te bevestigen dat een van de echtgenoten de volledige verplaatsingskosten kon inbrengen, terwijl de andere kon genieten van de forfaitaire aftrek voor beroepskosten.

Naar aanleiding van het onderzoek van deze klacht had het College van de federale ombudsmannen voorgesteld om de bezwaartermijn voor de betwiste aanslagen pas te laten aanvangen op het ogenblik waarop de belastingplichtigen hadden kunnen vaststellen dat de informatie die ze in eerste instantie van het Controlekantoor hadden ontvangen, manifest onjuist was, of op het ogenblik dat ze de juiste informatie van de hoofdinspecteur hadden ontvangen. Het bezwaar werd echter onontvankelijk verklaard

wegens laattijdigheid. In zijn beslissing verduidelijkte de administratie dat *“de bezwaartermijn van drie maanden van openbare orde is en dat hiervan niet kan worden afgeweken, zelfs indien de betwiste aanslag het resultaat is van een vergissing van de administratie of van de belastingplichtige”*.

Dit dossier kan gelden als voorbeeld voor vele klachten die bij het College van de federale ombudsmannen worden ingediend, waarbij de strikte toepassing van de bezwaartermijn in fiscale zaken manifest de beginselen van behoorlijk bestuur schendt. Het is meer bepaald het vertrouwen van de rechtsonderhorigen in de verklaringen van de ambtenaren van de openbare diensten, dat hier tot twee maal toe werd geschonden: een eerste maal bij het onderhoud in april 1996 en een tweede maal bij de onontvankelijkheidsbeslissing.

Op dit ogenblik staat de rechtspraak afwijzend tegenover het inroepen van het vertrouwensbeginsel bij het verstrijken van een beroepstermijn. De belastingplichtige heeft in ieder geval de mogelijkheid om de verantwoordelijkheid van de ambtenaar in vraag te stellen wanneer de ambtenaar optreedt als orgaan van de openbare macht. Een beroep op de artikels 1382 en 1384 van het Burgerlijk Wetboek om de schade te vergoeden die een belastingplichtige heeft geleden als gevolg van een vergissing van de administratie, lijkt in ieder geval een uitweg te bieden. Een te veelvuldig beroep hierop zou zeer schadelijk kunnen zijn voor het imago dat de fiscale administraties hierdoor in de ogen van de belastingplichtigen zou krijgen. Op die manier zou, bij gebrek aan steun van een orgaan van de Rechterlijke Macht, de geloofwaardigheid van de fiscale administratie en van alle federale administraties, die hoe langer hoe minder gewaardeerd worden door de rechtsonderhorigen, en het geloof dat de burgers hebben in hun administratie, beetje bij beetje worden uitgehold.

Het College van de federale ombudsmannen meent bovendien dat de Staat zich niet zo gemakkelijk van zijn fouten kan ontdoen. Een fout van de administratie zomaar toedekken, houdt een inbreuk in op de beginselen van *“good governance”*, die aan de basis liggen van een gezond beheer van de Staatszaken.

Vanuit dit oogpunt stelde het College van de federale ombudsmannen vast dat de bezwaartermijn waarover de belastingplichtige op dit ogenblik beschikt, zoals geregeld in het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, een inbreuk vormt op de beginselen van *“good governance”*. Op dit ogenblik is het evenwicht tussen het rechtszekerheidsbeginsel en de beginselen van *“good governance”*

verstoord als gevolg van deze korte bezwaartermijn. De fiscale administratie beschikt momenteel over een termijn van drie jaar (vijf jaar in geval van fraude) om een aanslag te corrigeren. Het College van de federale ombudsmannen heeft dan ook officieel aanbevolen dit evenwicht te herstellen door de bezwaartermijn van de belastingplichtige af te stemmen op de termijn waarover de administratie beschikt.

Deze officiële aanbeveling staat op de agenda van de werkgroep "Ethiek" die werd opgericht onder de auspiciën van de heer Alain Zenner, regeringscommissaris belast met de administratieve vereenvoudiging.





## TREFWOORDEN

- aanslagbiljet : p. 44, 46, 93, 140, 149
- administratieve vereenvoudiging : p. 49, 50, 148, 151
- adoptie : p. 34
- afbetalingsplan : p. 50, 68, 103, 108
- aftrekposten : p. 21, 81, 89
- ambassade : p. 41, 45, 78, 79, 80, 106, 110, 111, 114, 119, 120, 126, 127, 131, 132, 136, 137, 142, 143
- ambtenaren : p. 4, 14, 31, 33, 43, 44, 46, 52, 59, 61, 65, 72, 73, 77, 78, 87, 105, 116, 117, 129, 141, 150
- andersvaliden : p. 47, 48
- apotheek : p. 138
- arbeidsongeschiktheid : p. 69
- asiel : p. 19, 78, 98
- assignatie : p. 62, 71, 112, 128
- banenplan : p. 67
- Belgen in het buitenland : p. 41, 99, 100, 118, 136, 137
- beroepsgeheim : p. 69, 86
- beroepskosten : p. 21, 149
- bestaansmiddelen : p. 40, 47
- bewakingsondernemingen : p. 39, 136
- bezwaartermijn : p. 48, 149, 150, 151
- Bijlage 35 : p. 151, 125
- billijkheid : p. 31, 42, 43, 48, 52, 57, 60, 61, 62, 70, 73, 144, 145, 146, 147
- BTW : p. 21, 22, 45, 46, 100, 132, 133, 143
- burgerlijke sancties : p. 68
- burgerlijke stand : p. 35, 118, 119, 122
- consulaat : p. 40, 113, 132, 143
- controle : p. 20, 21, 23, 44, 45, 46, 48, 54, 58, 65, 70, 90, 94, 103, 114, 116, 132, 133, 141, 143, 148, 149
- dienstencheques : p. 101
- diplomatieke en consulaire posten : p. 40, 41, 42
- discriminatie : p. 32, 57, 59, 62, 71
- domiciliëring : p. 52
- echtscheiding : p. 57, 61, 78, 82
- Eurocontrol : p. 46, 82
- Europees recht : p. 85, 129
- feitelijke scheiding : p. 83
- geboorteakte : p. 35, 106, 120, 126, 127
- gedetineerde : p. 34, 117
- gegevensstromen : p. 66
- geluidshinder : p. 92
- geneesmiddelen : p. 69, 85
- genetische traceerbaarheid : p. 115
- gepensioneerde : p. 57, 58, 71
- gerechtsdeurwaarders : p. 22, 49, 101

- gesloten centra : p. 101
- gezinsbijslag : p. 59
- gezinshereniging : p. 35, 36, 37, 39, 41, 77, 78, 106, 113, 126, 127, 132
- giften : p. 47, 68, 102, 103
- goederenverkeer : p. 45
- handicap : p. 60, 61, 62, 83, 84, 85, 112, 113, 144, 145
- hypothecaire lening : p. 45, 81
- identiteitskaarten : p. 39, 40, 41, 136, 137
- informatieverstrekking : p. 38, 52, 69, 103, 116, 120, 136, 140, 141
- interesten : p. 21, 51, 52, 66, 93, 94, 101, 108
- intrekking van de administratieve rechtshandelingen : p. 43
- inkeerstelling : p. 50
- invordering : p. 21, 43, 49, 50, 51, 52, 82, 83, 93, 94, 97, 100, 101, 108, 112, 120, 127, 137, 141, 142
- kadastraal inkomen : p. 54, 55, 138
- kadastrale legger : p. 138
- keuringsbewijs : p. 64, 139
- leesbaarheid : p. 44
- legalisatie : p. 41, 78, 119, 142, 143
- levensbewijs : p. 58
- LPG : p. 62
- machtiging tot verblijf : p. 37
- medisch dossier : p. 65, 84
- naamsverandering : p. 34, 35, 122
- nalatenschap : p. 53, 97
- nationaliteit : p. 35, 40, 42, 78, 79, 88, 89, 106, 107, 114, 126, 136
- nomenclatuur : p. 70, 129, 134, 146
- oorlogsslachtoffers : p. 61, 71, 122
- Orde der Geneesheren : p. 62, 86
- overschrijving : p. 62, 71, 93, 118, 137
- parkeerkaart : p. 60, 145, 146
- paspoort : p. 41, 79, 80, 126, 137
- pensioen : p. 44, 56, 57, 58, 61, 70, 71, 73, 146
- perequatie : p. 56
- personenbelasting : p. 81, 82, 93, 100, 108, 112, 127, 135, 141
- persoonsgegevens : p. 34
- Regularisatiecommissie : p. 36
- Rekenhof : p. 56
- rekenplichtig : p. 44, 51, 109
- rolstoel : p. 70, 95, 96, 147
- sluiting van ondernemingen : p. 67
- sociale bijdragen : p. 63, 64, 72, 140
- sociale huisvesting : p. 54
- stopzetting activiteit : p. 21
- strafinrichting : p. 34
- taalexamen : p. 31, 32, 77, 87, 105
- taxatie : p. 46, 47
- toelage : p. 72, 73, 90

- vaderschapsverlof : p. 70
- vennootschapsbelasting : p. 115
- verblijfstitel : p. 36, 91, 98, 137
- verblijfsvoorwaarde : p. 58, 59, 84
- verborgen criteria : p. 37
- verkeersbelasting : p. 50, 52, 82, 83, 112, 113, 120, 137
- verplaatsingskosten : p. 59, 95, 96, 149
- vertrouwensadvocaten : p. 41
- visa : p. 38, 42
- visum : p. 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 77, 78, 110, 111, 113, 114, 123, 124, 126, 127, 132, 142
- wachtregister : p. 39, 40, 79
- wachttuitkeringen : p. 59



## INHOUDSTAFEL

<b>INLEIDING</b> .....	3
<b>I. CIJFERS</b> .....	7
<b>II. BEMIDDELINGSDOSSIER</b> .....	17
1. Ministerie van Binnenlandse Zaken .....	19
2. Ministerie van Financiën .....	20
2.1. Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit - Buitendiensten directe belastingen (AOIF) .....	20
2.2. Administratie van de Ondernemings- en Inkomensfiscaliteit – Buitendiensten BTW .....	21
3. Arrondissementale Kamer van de Gerechtsdeur- waarders .....	22
<b>III. TUSSENTIJDSE VERSLAGEN</b> .....	25
<b>IV. BALANS</b> .....	29
1. De twaalf federale ministeries .....	31
1.1. Diensten van de Eerste minister .....	31
1.2. Ministerie van Ambtenarenzaken .....	31
1.3. Ministerie van Justitie .....	34
1.4. Ministerie van Binnenlandse Zaken .....	35
1.5. Ministerie van Buitenlandse zaken, Buitenlandse handel en Internationale samenwerking .....	40
1.6. Ministerie van Landsverdediging .....	42
1.7. Ministerie van Financiën .....	42
1.8. Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid .....	58
1.9. Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezond- heid en Leefmilieu .....	59
1.10. Ministerie van Middenstand en Landbouw ...	63
1.11. Ministerie van Economische Zaken .....	64
1.12. Ministerie van Verkeer en Infrastructuur .....	64

2. Parastatalen, private organisaties belast met een openbare dienstverlening, klachten van ambtenaren .....	65
2.1. Sociale parastatalen .....	65
2.2. Private organisaties belast met een openbare dienstverlening .....	72
2.3. Klachten van ambtenaren .....	72
<b>V. JURISPRUDENTIE .....</b>	<b>75</b>
A. De zeventien beginselen van behoorlijk bestuur .....	77
1. Het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels .....	77
2. Het gelijkheidsbeginsel .....	87
3. Het redelijkheidsbeginsel (vereiste van evenredigheid / proportionaliteit) .....	90
4. Het beginsel van het verbod van machtsafwend- ding .....	96
5. Het onpartijdigheidsbeginsel .....	97
6. Het rechtszekerheidsbeginsel .....	98
7. Het vertrouwensbeginsel .....	105
8. Het beginsel van de eerbied voor de privacy .....	110
9. Het respecteren van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten .....	110
10. Het beginsel van de hoorplicht .....	113
11. Het beginsel van de eerbied voor de redelijke termijn .....	117
12. Het beginsel van de zorgvuldige afweging .....	122
13. Het beginsel van de motivering van de beslissen- gen .....	130
14. Het beginsel van de adequate archivering .....	135
15. Het beginsel van de actieve en passieve informatieverstrekking .....	136

16. Het hoffelijkheidsbeginsel .....	141
17. Het beginsel van de afdoende toegankelijkheid .....	142
B. Aanbevelingen in billijkheid .....	144
C. Andere beginselen .....	147
<b>TREFWOORDEN</b> .....	<b>153</b>

Bezorgd om het milieu, heeft het College van de federale ombudsmannen voor deze balans en jurisprudentie gekozen voor chloorvrij papier.