

# SÉNAT DE BELGIQUE

---

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2003

---

11 JUILLET 2003

---

## Proposition de loi visant à améliorer la relation du citoyen et de l'administration

(Déposée par M. Jean Cornil)

---

### DÉVELOPPEMENTS

---

La présente proposition de loi reprend le texte d'une proposition qui a déjà été déposée au Sénat le 6 juin 2002 (doc. Sénat, n° 2-1194/1 — 2001/2002).

Elle a pour objectif de faciliter et de simplifier la vie administrative des citoyens.

Elle s'inscrit dans le cadre d'un grand mouvement tendant à une plus grande démocratie administrative.

En rendant les administrations plus accessibles, proches, transparentes, simples et efficaces on renforce l'État de droit et améliore le service au public.

Dès le début des années 90, les concepts de transparence, de publicité et de droits de l'utilisateur des services publics ont contribué à cette construction démocratique.

Diverses dispositions ont concrétisé partiellement cet objectif, à savoir notamment le nouvel article 32 de la Constitution disposant que «Chacun a le droit de consulter tout document administratif et de s'en faire remettre une copie».

Sur le plan fédéral, la démocratie administrative s'est vue concrétisée principalement par la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs, la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration et la loi du 22 mars 1995 instaurant un Collège des médiateurs fédéraux qui a été considéré par certains comme une haute magistra-

# BELGISCHE SENAAAT

---

BUITENGEWONE ZITTING 2003

---

11 JULI 2003

---

## Wetsvoorstel tot verbetering van de verstandhouding tussen de burgers en de overheid

(Ingediend door de heer Jean Cornil)

---

### TOELICHTING

---

Dit wetsvoorstel neemt de tekst over van een voorstel dat reeds op 6 juni 2002 in de Senaat werd ingediend (stuk Senaat, nr. 2-1194-1 — 2001/2002).

Het heeft tot doel de administratieve contacten van de burgers met de overheid te vereenvoudigen.

Het past binnen de bredere evolutie naar een meer democratisch bestuur.

Door de overheidsdiensten toegankelijker, bereikbaar, doorzichtiger, eenvoudiger en efficiënter te maken wordt de rechtsstaat bevorderd en wordt de dienstverlening aan het publiek verbeterd.

Sedert het begin van de jaren negentig hebben begrippen als transparantie, openbaarheid en rechten van de gebruikers van openbare diensten bijgedragen tot deze democratische constructie.

Verscheidene bepalingen hebben deze doelstelling gedeeltelijk vorm gegeven, zoals met name het nieuwe artikel 32 van de Grondwet dat bepaalt: «Ieder heeft het recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen.»

Op federaal niveau heeft het democratisch bestuur vorm gekregen in de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen, in de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur en in de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Ook de wet van 11 april 1995 tot invoering van het

ture d'influence, sans oublier la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer une charte de l'assuré social.

Une série de circulaires vont dans la même direction, dont la circulaire du 4 décembre 1992 appelée «Charte de l'utilisateur des services publics» qui constitue une étape historiquement importante dans le processus d'ouverture de l'administration.

Cette charte se présente comme une directive générale à appliquer de façon aussi concrète que possible.

Il est indéniable que l'ensemble de ce dispositif juridique tend à éclairer et à informer le citoyen et facilite par ce biais son rapport avec les administrations.

Le principe de bonne administration qui est le soutien de la charte implique ou contient un série d'autres principes tel que le principe de la sécurité juridique et de la confiance légitime, le principe du raisonnable et de l'équité, le principe d'impartialité et d'égalité, le principe de gestion consciencieuse qui se subdivise en un traitement efficace des dossiers et une organisation efficace de l'administration (cf. le rapport annuel 1999 du Collège des médiateurs fédéraux, pp. 26 et 27).

Il est certainement vrai que le monde administratif respecte dans la plupart des cas les principes de bonne administration précités.

Il nous paraît néanmoins important sur le plan pratique mais aussi symbolique de les formaliser dans un texte législatif et ce d'autant plus que huit années se sont écoulées. La question de l'évaluation ainsi que de l'actualisation de la Charte se pose donc avec acuité dès lors que des ruptures technologiques ont marqué ces dix dernières années et que de nouvelles normes de comportement sont apparues: plus grande responsabilité des agents, obligation de rendre des comptes (redevabilité), capacité d'anticipation.

Indépendamment de ce qui précède, divers éléments relatifs à la gestion interne de la qualité n'ont pas été pris en compte à l'époque, tels que: l'imposition de délais de réponse et de traitement des dossiers, l'obligation de signaler d'entrée de jeu à l'utilisateur si son dossier est complet, l'obligation de fournir spontanément un schéma explicatif de la procédure, et d'accuser réception d'une demande dans un délai maximal prédéterminé.

Il en va de même de l'obligation de fournir une réponse d'attente et un document récapitulatif, lorsque le traitement de la demande s'avère plus complexe que prévu.

Il s'agit donc de moderniser et d'approfondir la voie tracée en 1992, en innovant dans certains cas, en consacrant dans d'autres cas, certaines nouvelles valeurs par la mise en œuvre d'une loi-cadre imposant

«handvest» van de sociaal verzekerde mag hier niet onvermeld blijven.

Ook een reeks omzendbrieven hebben dezelfde bedoeling. Zo vormde het «Handvest van de gebruiker van openbare diensten» van 4 december 1992 een belangrijke historische stap in de richting van meer openbaarheid van bestuur.

Dit handvest vormt een algemene richtlijn die zo concreet mogelijk moet worden toegepast.

Dit juridisch middel tracht ontegensprekelijk de burger in te lichten en bij te staan in zijn relatie met de overheidsdiensten.

Het principe van behoorlijk bestuur, dat de basis van het handvest vormt, omvat een aantal andere principes, als het principe van rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, het principe van redelijkheid en billijkheid, het principe van gelijkheid en onpartijdigheid en het principe van zorgvuldigheid dat wordt onderverdeeld in een efficiënte behandeling van de dossiers en een efficiënte organisatie van de overheidsdienst (zie jaarverslag 1999 van het College van de federale ombudsmannen, blz. 26 en 27).

Natuurlijk leven de overheidsdiensten deze principes in de meeste gevallen na.

Toch vinden wij het vanuit praktisch maar ook vanuit symbolisch oogpunt belangrijk deze principes in een wettekst te gieten, zeker nu er reeds meer dan acht jaren zijn verstreken. De evaluatie en de vernieuwing van het Handvest vormen een nijpend probleem aangezien de afgelopen tien jaren gekenmerkt werden door grote technologische veranderingen. Er zijn ook nieuwe gedragsvormen opgedoken: de ambtenaren hebben een grotere verantwoordelijkheid, moeten rekenschap afleggen (verantwoording) en moeten proactief zijn.

Naast het voorgaande zijn in het verleden verscheidene aspecten van het interne kwaliteitsbeheer niet in aanmerking genomen, zoals het opleggen van termijnen om te antwoorden en dossiers te behandelen, de verplichting om de gebruiker meteen in te lichten over het al dan niet volledig zijn van zijn dossier, de verplichting om spontaan een schematische verduidelijking van de procedure te verschaffen en binnen een bepaalde termijn de ontvangst van een verzoek te bevestigen.

Hetzelfde geldt voor de verplichting een voorlopig antwoord en een samenvattend document te verschaffen in gevallen waarin het verzoek ingewikkelder blijkt dan aanvankelijk gedacht werd.

De weg die in 1992 werd ingeslagen, moet uitgediept worden. In sommige gevallen zal dat vernieuwing inhouden, in andere gevallen een bevestiging van sommige waarden, door het tot stand brengen

aux administrations de l'État et aux autres services de l'État une série de grands principes à respecter mais dont les modalités d'exécution seront, le cas échéant, précisées par secteur.

Par ailleurs, la présente loi détermine un série de principes généraux de la simplification administrative. Il est d'ailleurs clair que ces principes généraux sont évolutifs et au besoin complétés. On songe ici notamment à la généralisation de la fiche d'impact administratif, en tant qu'outil de prévention à l'égard des charges administratives supplémentaires et qui pourrait ultérieurement se voir légalement reconnue.

On peut citer comme principes généraux de la simplification administrative :

1. La collecte unique de données liée toutefois à l'accord préalable du citoyen concerné; cela implique que les administrations ne pourront demander des données aux utilisateurs qu'à la condition qu'aucun autre service ne dispose déjà de ces données.

2. L'identifiant unique dans les relations de l'utilisateur avec l'administration.

3. L'installation du guichet unique.

4. L'adaptation de l'administration aux besoins des usagers.

5. L'utilisation intensive par l'administration des nouvelles technologies de l'information orientées vers l'interaction et la transaction (possibilité d'exécuter toute l'opération en ligne y compris le paiement).

6. Le libre choix pour le citoyen du mode d'accès à l'administration ( papier, téléphone, serveur vocal, transfert de fichiers, internet) en fonction des disponibilités techniques de celle-ci (la «e-simplification»).

7. La reconnaissance de la valeur des envois recommandés électroniques.

8. L'obligation d'informer et de communiquer avec le citoyen de façon optimale et de le conseiller d'initiative quant à ses droits et obligations.

9. Le fait que le silence gardé par une administration qui est tenue de statuer vaut acceptation.

Dans la mesure où la loi crée une série de nouveaux droits civils voire politiques, l'intervention du pouvoir législatif s'impose, mais elle semble également nécessaire de par ce qu'il s'agit de fixer de nouvelles règles administratives pour mieux assurer la bonne gestion de l'État et qu'il serait impensable que le Parlement s'en désintéresse.

Le champ d'application de la présente loi est très large et vise les administrations et autres services de l'État en ce compris les services qui assistent le

van een kaderwet die aan de overheidsdiensten een reeks na te leven principes oplegt, waarvan de uitvoering eventueel per sector nader bepaald kan worden.

Deze wet bepaalt een aantal algemene principes van de administratieve vereenvoudiging, die na verloop van tijd kunnen veranderen en aangevuld worden. Zo is er bijvoorbeeld de veralgemening van de administratieve impactfiche die als instrument kan dienen om administratieve overlast te voorkomen en die uiteindelijk wettelijk erkend zou kunnen worden.

De algemene principes van de administratieve vereenvoudiging zijn :

1. De eenmalige gegevensvergaring waarvoor de betrokken burger vooraf echter wel toestemming moet geven; dat betekent dat de overheidsdiensten nog slechts gegevens mogen vragen van een burger als andere overheidsdiensten nog niet over die informatie beschikken.

2. Het uniek identificatienummer in de contacten van de gebruiker met de overheidsdiensten.

3. De invoering van het enig loket.

4. De aanpassing van de overheidsdiensten aan de noden van de gebruikers.

5. Het intensief gebruik door de overheidsdiensten van nieuwe informatietechnologieën, gericht op interactie en transactie (mogelijkheid om de hele procedure met inbegrip van de betaling on line uit te voeren).

6. De vrije keuze van de burger voor de manier waarop hij toegang krijgt tot de overheidsdienst (papier, telefoon, stemcomputer, overdracht van bestanden, internet) afhankelijk van de technische middelen waarover hij beschikt (e-vereenvoudiging).

7. De erkenning van de waarde van elektronisch verzonden aangetekende zendingen.

8. De verplichting zo goed mogelijk met de burger te communiceren en hem in te lichten en raad te geven met betrekking tot zijn rechten en plichten.

9. Het feit dat het stilzwijgen van een bestuur wordt gelijkgesteld met aanvaarding.

Aangezien de wet een aantal nieuwe burgerrechten of zelfs politieke rechten invoert, is een optreden van de wetgevende macht noodzakelijk. Het gaat echter ook om het vaststellen van nieuwe administratieve regels om het beheer van de Staat beter te waarborgen. Het is dus ondenkbaar dat het Parlement daar niets over te zeggen heeft.

Onder de erg brede toepassings sfeer van deze wet vallen de overheidsdiensten en andere diensten van de Staat, met inbegrip van de diensten die de rechterlijke

pouvoir judiciaire ainsi que toutes les personnes morales de droit public qui en dépendent.

### Commentaire des articles

#### Article 3

Le champ d'application de la loi est, à dessein, très large. La loi concerne toutefois exclusivement les autorités administratives fédérales telles que délimitées par la jurisprudence du Conseil d'État.

#### Article 4

Cet article contraint chaque administration à accuser réception de la demande d'un utilisateur dans un délai de 10 jours ouvrables et détermine le contenu de l'accusé de réception. Deux exceptions sont toutefois prévues, à savoir la brièveté du délai pour répondre et le caractère abusif de la demande.

La procédure électronique est organisée identiquement, mais avec un délai maximal beaucoup plus bref, ce qui est parfaitement compréhensible, compte tenu de la rapidité de ce moyen de communication.

#### Article 5

Cette disposition organise l'obligation de renvoi vers l'administration compétente, quel que soit le niveau de pouvoir. Par rapport à la Charte sociale, la loi élargit le champ d'application aux autres niveaux de pouvoir.

#### Article 6

Non seulement le caractère compréhensible du message et le caractère adapté à la demande sont d'importance mais aussi surtout la situation matérielle, psychosociale ou intellectuelle de l'interlocuteur. Par ce biais, il s'agit également de personnaliser la relation avec la personne concernée et de l'ajuster.

#### Article 7

L'imposition d'un délai maximal de traitement d'un dossier est toujours une mesure délicate de par son caractère linéaire. Ce caractère est tempéré par la possibilité de prolonger le délai, lorsque le traitement de l'affaire présente une complexité particulière.

Le délai de 4 mois a été retenu pour diverses raisons dont les deux principales sont d'une part le fait que la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la «charte de l'assuré social» dispose que l'institution publique de sécurité sociale doit prendre une décision dans les

macht bijstaan en de publiekrechtelijke rechtspersonen die ervan afhangen.

### Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 3

De toepassingsfeer van deze wet is met opzet erg breed. De wet slaat echter uitsluitend op de federale overheidsdiensten als bepaald in de rechtspraak van de Raad van State.

#### Artikel 4

Dit artikel verplicht iedere overheidsdienst ertoe binnen tien werkdagen de ontvangst van een verzoek van een gebruiker te melden. Het bepaalt eveneens de inhoud van dit ontvangstbewijs. Twee uitzonderingen zijn mogelijk: de uiterst korte antwoordtermijn en het misleidend karakter van het verzoek.

De elektronische procedure verloopt precies op dezelfde manier, maar met een veel kortere termijn. Gezien de snelheid van dit communicatiemiddel is dat volstrekt begrijpelijk.

#### Artikel 5

Deze bepaling regelt de verplichte doorverwijzing naar de bevoegde overheidsdienst op elk bevoegdheidsniveau. De wet breidt de toepassingsfeer van het Sociaal handvest uit naar de andere bevoegdheidsniveaus.

#### Artikel 6

Niet alleen een begrijpelijke en aan het verzoek aangepaste boodschap zijn belangrijk, vooral de materiële, psychologische of intellectuele situatie van de gesprekspartner telt mee. Op die manier wordt de relatie met de betrokkene persoonlijker en aan hem aangepast.

#### Artikel 7

Het opleggen van een maximumtermijn voor de behandeling van een dossier is altijd moeilijk omdat het zo onbuigzaam lijkt. Deze onbuigzaamheid wordt wat verzacht door de mogelijkheid de termijn te verlengen wanneer de behandeling van een bepaald verzoek bijzonder ingewikkeld is.

Om diverse redenen werd gekozen voor een termijn van vier maanden. De wet van 11 april 1995 tot invoering van het «handvest» van de sociaal verzekerde bepaalt immers dat een openbare instelling voor sociale zekerheid binnen vier maanden na de ont-

quatre mois de la réception de la demande et d'autre part parce que l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État stipule que le silence de l'administration pendant 4 mois vaut décision négative. On considère donc que 4 mois est un délai raisonnable pour obtenir une décision. À titre indicatif, l'«algemene wet bestuursrecht» aux Pays-Bas a fixé un délai de 6 mois avec possibilité de prolongation.

#### Article 8

Cet article repose sur le principe général de bonne administration et de sécurité des décisions prises. Il ne faut en effet pas que la légitime confiance de l'utilisateur puisse être abusée et que la bonne foi de l'utilisateur soit surprise par une décision administrative qui serait trop précipitée. Par contre, l'inertie de l'utilisateur ne saurait être un obstacle au cours normal de l'action administrative.

#### Article 9

L'article 9 va au-delà de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation des actes administratifs à portée individuelle. En effet, l'article 9 oblige l'administration à dévoiler ses critères de décision ce qui était déjà prévu dans certaines législations particulières comme celle sur les marchés publics et dans la charte de l'assuré social.

L'alinéa 2 reprend l'obligation d'indiquer les voies éventuelles de recours, les instances compétentes, les formes et délais, pour toute décision relative à un droit. Une disposition analogue figurait déjà dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité administrative. Il a cependant été jugé utile et cohérent d'insérer cette disposition dans cette loi générique de simplification administrative.

#### Articles 10 et 11

Ces articles constituent une des bases fondamentales de la simplification administrative qui est l'identifiant unique. À terme, le numéro unique devrait remplacer tous les numéros d'identification existants (par exemple numéro de registre de commerce, de TVA, ONSS. Les utilisateurs ne devraient plus utiliser que ce seul numéro, dans leurs relations avec toutes les administrations fédérales. Les données spécifiques à une administration (par exemple fiscales ou sociales) seront échangées par l'intranet, entre les administrations sur la base du numéro unique et ne seront dès lors plus redemandées à l'utilisateur.

vangst van het verzoek moet beslissen. Daarnaast bepaalt artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State dat het stilzwijgen van een administratieve overheid gedurende vier maanden geacht wordt een afwijzende beslissing te zijn. Vier maanden lijkt dus een redelijke termijn om een beslissing te nemen. De Algemene Wet Bestuursrecht in Nederland bepaalt een verlengbare termijn van zes maanden.

#### Artikel 8

Dit artikel steunt op het algemene principe van goed bestuur en van zekerheid over de genomen beslissingen. Het vertrouwen dat de gebruiker terecht heeft, mag immers niet worden misbruikt en zijn eerlijkheid mag niet geschokt worden door een overhaaste beslissing van de overheidsdienst. Aan de andere kant mag de onverschilligheid van de gebruiker de normale gang van zaken niet hinderen.

#### Artikel 9

Artikel 9 gaat verder dan de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen. Artikel 9 verplicht de overheidsdienst bekend te maken op basis van welke criteria de beslissingen worden genomen. Een dergelijke bepaling is al opgenomen in specifieke wetteksten over bijvoorbeeld overheidsopdrachten en in het handvest van de sociaal verzekerde.

Het tweede lid bevat de verplichting om aan te geven op welke manieren met betrekking tot een beslissing over een recht beroep kan worden aangetekend en welke daarvoor de bevoegde instanties, de vormen en termijnen zijn. Een soortgelijke bepaling staat al in de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur. Het leek echter raadzaam en logisch deze bepaling op te nemen in deze generische wet over de administratieve vereenvoudiging.

#### Artikelen 10 en 11

Deze artikelen vormen een van de grondslagen van de administratieve vereenvoudiging, het enig identificatienummer. Uiteindelijk zal een enkel nummer in de plaats komen van alle bestaande registratienummers (bijvoorbeeld handelsregisternummer, BTW-nummer, RSZ-nummer). In hun contacten met de federale overheidsdiensten zullen de gebruikers alleen nog dat nummer moeten gebruiken. Op basis van dat nummer zullen de gegevens die typisch zijn voor een bepaalde overheidsdienst (bijvoorbeeld fiscale of sociale gegevens) langs het intranet worden uitgewisseld tussen de verschillende diensten. Zo moeten dezelfde inlichtingen niet opnieuw aan de gebruiker worden gevraagd.

## Article 12

L'article 12 concrétise le principe de la collecte unique des données. Actuellement, citoyens et entreprises doivent souvent fournir les mêmes données à différentes administrations ce qui entraîne des frais supplémentaires et nuit à la réputation de l'administration. En vertu de ce principe, les différentes administrations ne pourront demander des données directement aux utilisateurs qu'à la condition qu'aucun autre service ne dispose déjà de ces données, auquel cas, elles devront être consultées auprès de ce service. Ce principe est mis en œuvre à l'aide de l'instauration d'un guichet unique. Un tel guichet a pour objectif de permettre, via une application informatique réservée aux administrations d'obtenir auprès de l'une ou l'autre administration, les données relatives au traitement d'un dossier. La licéité de telles consultations ou contrôles administratifs est liée au consentement de la personne intéressée en vertu de l'article 5 de la loi du 11 décembre 1998 relative à la protection de la vie privée. La mise en œuvre du principe de la collecte unique de données exige également que chaque entité (personne physique, personne morale) soit identifiée au moyen d'un numéro d'identification unique qui figurerait sur un document officiel.

## Article 13

Cette disposition fait partie de l'e-government et renvoie à l'existence d'un portail des sites officiels. La mise en ligne de tous les formulaires administratifs aura pour effet de répondre à un besoin commun des citoyens et des entreprises. Actuellement, le degré d'interactivité des formulaires est variable d'une administration à l'autre. Dans une première phase, les formulaires doivent être disponibles «on line» et être éventuellement complétés «on line» ou manuellement, puis transmis par courrier à l'administration compétente. Dès que la signature électronique aura été reconnue juridiquement, une réglementation et des directives uniformes seront fixées pour l'utilisation et l'envoi des documents «on line». Il s'agira notamment d'unifier au maximum, les chartes graphiques et les chemins d'accès afin d'éviter une certaine confusion chez les utilisateurs (voir: loi du 9 juillet 2001, *Moniteur belge* du 29 septembre 2001).

Le dernier alinéa de cet article fait de l'accès à l'internet un service universel, c'est-à-dire un service tellement constitutif de l'appartenance à la collectivité que les administrations publiques se doivent d'en garantir la fourniture à un prix raisonnable.

## Article 14

Cet article supprime l'obligation d'avoir recours à l'envoi recommandé pour accomplir une formalité

## Artikel 12

Artikel 12 geeft concreet vorm aan het principe van de eenmalige gegevensvergaring. Momenteel moeten burgers en bedrijven maar al te vaak dezelfde gegevens verstrekken aan verschillende overheidsdiensten. Dat veroorzaakt bijkomende kosten en schaadt het imago van de overheid. Krachtens dit principe zullen de verschillende diensten enkel nog rechtstreeks informatie mogen vragen aan de gebruikers als geen enkele andere dienst al over deze gegevens beschikt. Anders moeten zij de gegevens bij de betrokken dienst opvragen. Dit principe wordt uitgewerkt via het principe van het enig loket. Zulk een loket is bedoeld om via een informatietoepassing die voorbehouden is voor de overheidsdiensten, bij een of andere dienst alle gegevens te kunnen opvragen voor de behandeling van een dossier. Of deze raadplegingen of controles van de diensten toegelaten zijn hangt af van de toestemming die de betrokkene heeft gegeven krachtens artikel 5 van de wet van 11 december 1998 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Om de invoering van de eenmalige gegevensvergaring mogelijk te maken moet iedere persoon (rechtspersoon, natuurlijke persoon) geïdentificeerd worden met een enig nummer, dat op alle officiële documenten vermeld moet worden.

## Artikel 13

Deze bepaling maakt deel uit van het e-government en verwijst naar het bestaan van een portaalsite met officiële websites. Het on line beschikbaar stellen van alle administratieve formulieren komt tegemoet aan een behoefte van zowel burgers als ondernemingen. Momenteel hangt het af van bestuur tot bestuur hoe interactief de formulieren opgevat zijn. In een eerste fase moeten de documenten on line beschikbaar zijn zodat men ze on line kan invullen of kan afdrukken op papier en per post verzenden aan de bevoegde dienst. Zodra de elektronische handtekening juridisch erkend zal zijn, zullen een eenduidige regelgeving en richtlijnen bepaald worden voor het on line gebruik en versturen van documenten. De grafische codes en de toegangswegen zullen uniform moeten zijn om verwarring bij de gebruiker te voorkomen (zie wet van 9 juli 2001, *Belgisch Staatsblad* van 29 september 2001).

Het laatste lid van dit artikel maakt van de toegang tot het internet een universele dienst, dus een dienst die zo fundamenteel is dat de openbare besturen hem aan een redelijke prijs moeten verlenen.

## Artikel 14

Dit artikel heft de verplichting op een aangetekende zending te sturen om een administratieve

administrative. La disposition implique donc l'abrogation implicite de tout autre disposition imposant l'envoi postal recommandé, sous réserve toutefois des réserves mentionnées au dernier alinéa.

#### Article 15

L'article 15 inverse la signification donnée au silence de l'administration. Jusqu'à présent, le silence valait décision implicite de rejet de la demande. Ledit article procède à un retournement de philosophie, en partant du postulat que l'administration est suffisamment prompte et vigilante pour prendre à temps une décision négative. Le silence gardé pendant 4 mois vaut donc décision d'acceptation. Eu égard aux difficultés de généraliser de façon absolue ce principe, le maintien de régimes particuliers dérogatoires est prévu (en matière de marchés publics dans les cas d'impact financier important pour l'État, sécurité sociale, par exemple). La loi française du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations établit les mêmes principes.

#### Articles 16 et 17

L'article 16 transpose en droits et devoirs de l'utilisateur à l'égard de l'administration, les normes de comportement visées par la charte de l'utilisateur de services publics du 4 décembre 1992. Des droits nouveaux sont aussi créés ce qui signifie que leur inobservation peut être soumise à l'appréciation des cours et tribunaux.

#### Article 18

Une période transitoire de 2 ans est prévue, pour l'entrée en vigueur des articles relatifs à l'e-administration dont la mise en œuvre nécessite des adaptations et investissements techniques lourds.

Jean CORNIL.

\*  
\* \*

## PROPOSITION DE LOI

---

### CHAPITRE I<sup>er</sup>

#### Disposition générale

#### Article 1<sup>er</sup>

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

formaliteit te vervullen. De bepaling houdt dus impliciet in dat alle andere bepalingen met betrekking tot het versturen van een aangetekend schrijven worden opgeheven, evenwel onder voorbehoud van de bepalingen van het laatste lid.

#### Artikel 15

Artikel 15 geeft een andere betekenis aan het stilzwijgen van het bestuur. Tot op heden betekende het stilzwijgen een impliciete afwijzing van het verzoek. Dit artikel keert de redenering om en gaat uit van het principe dat het bestuur snel en waakzaam genoeg is om op tijd een negatieve beslissing te nemen. Stilzwijgen gedurende vier maanden staat dan ook gelijk met aanvaarding. Aangezien het erg moeilijk is dit principe volstrekt algemeen toe te passen, zijn een aantal uitzonderingen bepaald (bijvoorbeeld overheidsopdrachten met grote financiële gevolgen voor de Staat, sociale zekerheid). De Franse wet van 12 april 2000 betreffende de rechten van de burger in zijn relatie met de overheid vertrekt van dezelfde principes.

#### Artikelen 16 en 17

Artikel 16 zet de gedragsnormen bedoeld in het Handvest van de gebruiker van openbare diensten van 4 december 1992 om in rechten en plichten. Er worden ook nieuwe rechten gecreëerd. Dat betekent dat hoven en rechtbanken over het niet-naleven van deze rechten kunnen oordelen.

#### Artikel 18

Voor de inwerkingtreding van de artikelen over het e-government wordt een overgangperiode van twee jaar ingebouwd aangezien de toepassing ervan ernstige technische aanpassingen en investeringen vergt.

\*  
\* \*

## WETSVOORSTEL

---

### HOOFDSTUK I

#### Algemene bepaling

#### Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

## CHAPITRE II

**Définitions et champ d'application**

## Art. 2

Pour l'exécution et l'application de la présente loi et de ses mesures d'exécution, on entend par :

1<sup>o</sup> «Administration» : les administrations et autres services des ministères fédéraux, y compris les services qui assistent le pouvoir judiciaire ainsi que les personnes morales de droit public dépendant de l'État;

2<sup>o</sup> «utilisateur» : toute personne physique ou morale;

3<sup>o</sup> «formalités administratives» toutes les formalités administratives directes ou indirectes, liées à l'exécution, au respect et au maintien d'un droit ou d'une obligation fixés par norme internationale directement applicable, loi, arrêté, règlement ou circulaire;

4<sup>o</sup> «donnée administrative» : toute donnée nécessaire à l'accomplissement d'une ou des missions confiées à l'administration;

5<sup>o</sup> «source authentique» : l'administration qui traite la donnée et en assure la mise à jour.

## Art. 3

La présente loi s'applique aux administrations telles que définies à l'article 2.

Le Roi peut, par arrêté, désigner les institutions et organismes qui sont une administration, au sens de la présente loi.

## CHAPITRE III

**Principes généraux régissant la simplification administrative**

## Art. 4

Toute demande adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables de sa réception et ce sans préjudice de l'article 5.

L'accusé de réception précise si la demande est recevable dans l'état où elle a été exprimée ou si des pièces justificatives doivent être produites et lesquelles.

L'accusé de réception contient également le nom, prénom, qualité et adresse administrative de l'agent

## HOOFDSTUK II

**Definities en toepassingsgebied**

## Art. 2

Voor de uitvoering en de toepassing van deze wet en de uitvoeringsbesluiten ervan wordt verstaan onder :

1<sup>o</sup> «overheid» : alle diensten van de federale ministeries, met inbegrip van de diensten die de rechterlijke macht bijstaan en van de publiekrechtelijke personen die afhangen van de Staat;

2<sup>o</sup> «gebruiker» : iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon;

3<sup>o</sup> «administratieve formaliteiten» : alle rechtstreekse of zijdelingse formaliteiten die verband houden met de uitvoering, de naleving en het behoud van een recht of een verplichting vastgelegd door een rechtstreekse toepasbare internationale norm, wet, besluit, reglement of omzendbrief;

4<sup>o</sup> «administratieve gegevens» : alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een of meer taken die aan de overheid zijn opgedragen;

5<sup>o</sup> «authentieke bron» : de overheidsdienst die de gegevens verwerkt en up-to-date houdt.

## Art. 3

Deze wet is van toepassing op de overheidsdiensten gedefinieerd in artikel 2.

De Koning kan bij besluit de instellingen en organen aanwijzen die in de zin van deze wet een overheidsdienst zijn.

## HOOFDSTUK III

**Algemene principes van administratieve vereenvoudiging**

## Art. 4

Van ieder verzoek dat gericht wordt aan een overheidsdienst, wordt binnen tien werkdagen na de ontvangst ervan een ontvangstbewijs opgesteld, onverminderd het bepaalde in artikel 5.

Het ontvangstbewijs vermeldt of het verzoek ontvankelijk is zoals het is ingediend, dan wel of bijkomende juridische stukken moeten worden overgelegd en welke die zijn.

Het ontvangstbewijs vermeldt tevens naam, voor- naam, functie en adres van de ambtenaar die het ver-



chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui le concerne et ce sans préjudice de l'article 17, 3°.

L'accusé de réception ne s'impose pas en raison de la brièveté du délai imparti à l'autorité pour répondre ou lorsqu'il s'agit d'une demande abusive, notamment par le nombre, le caractère répétitif ou systématique.

Lorsque l'utilisateur s'adresse à l'administration, par la voie électronique, l'administration lui accuse réception, dans un délai maximal de 24 heures.

#### Art. 5

Les demandes ou dossiers adressés erronément à une administration non compétente pour la matière concernée, doivent être transmises directement par cette administration à l'administration ou au service compétent et ce, même s'il s'agit d'une administration relevant d'un autre niveau de pouvoir.

L'administration avertit simultanément l'utilisateur concerné et l'informe de l'adresse, numéro de téléphone et s'il y a lieu des heures d'ouverture du service compétent.

#### Art. 6

L'administration utilise dans sa relation avec l'utilisateur, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible et adapté à celui-ci.

#### Art. 7

L'administration a l'obligation de traiter tout dossier dans un délai maximal de 4 mois.

Lorsque la complexité du dossier est grande, l'utilisateur reçoit, en tout état de cause, une réponse d'attente récapitulatif de l'état d'avancement du dossier et mentionnant un délai indicatif de réponse au fond.

En cas de complexité particulière, l'administration a la faculté de prolonger le délai pour une période raisonnable. Dans ce cas, l'administration en informe l'utilisateur, au plus tard, deux mois à partir de l'introduction de la demande.

#### Art. 8

Lorsque l'administration n'obtient pas de réponse à sa demande, elle est tenue d'envoyer un rappel à l'utilisateur avant de prendre une décision et ce, sans préjudice des exceptions fixées par le Roi.

Si malgré le rappel qui lui est adressé, l'utilisateur ne fournit pas, pendant plus d'un mois, les renseignements demandés par l'administration, celle-ci, après

zoek onderzoekt of de zaak behandelt, onverminderd het bepaalde in artikel 17, 3°.

Het ontvangstbewijs is niet verplicht wanneer de overheid slechts een korte antwoordtermijn wordt toegestaan of wanneer het gaat om een oneigenlijk verzoek, met name als een verzoek samen met een hoog aantal andere verzoeken wordt ingediend of herhaaldelijk of systematisch wordt ingediend.

Wanneer de gebruiker zich via elektronische weg tot een overheidsdienst richt, bezorgt die hem binnen vierentwintig uur een ontvangstbewijs.

#### Art. 5

Verzoeken of dossiers die per vergissing bij een dienst terechtkomen die daar niet voor bevoegd is, moeten door die dienst onmiddellijk worden overgezonden aan de bevoegde dienst, zelfs wanneer het gaat om een dienst op een ander bevoegdheidsniveau.

De dienst verwittigt tegelijkertijd de betrokken gebruiker en bezorgt hem het adres, het telefoonnummer en eventueel de openingsuren van de bevoegde dienst.

#### Art. 6

De overheid gebruikt in zijn contacten met de gebruiker steeds een begrijpelijke en aan de gebruiker aangepaste taal.

#### Art. 7

De overheid is verplicht ieder dossier te behandelen binnen een termijn van ten hoogste vier maanden.

Bij een erg ingewikkeld dossier krijgt de gebruiker in ieder geval een voorlopig antwoord dat de stand van zaken van het dossier uiteenzet en aangeeft binnen welke termijn een antwoord ten gronde verwacht kan worden.

Bij een uitzonderlijk ingewikkeld dossier kan de betrokken dienst de termijn met een redelijke periode verlengen. In dat geval brengt hij de gebruiker daarvan op de hoogte ten laatste twee maanden na het indienen van het verzoek.

#### Art. 8

Wanneer een dienst geen antwoord vindt op een verzoek moet hij de gebruiker een aanmaning sturen alvorens een beslissing te nemen, onverminderd de uitzonderingen bepaald door de Koning.

Indien de gebruiker ondanks de aan hem gerichte aanmaning de door de dienst gevraagde gegevens na een maand nog niet bezorgd heeft, mag deze, nadat hij

avoir accompli toute démarche utile en vue de l'obtention des dits renseignements, peut statuer en se fondant sur les renseignements dont elle dispose.

## Art. 9

Chaque fois qu'une administration prend une décision relative à un droit, elle doit communiquer d'office à l'intéressé les données sur lesquelles elle s'est fondée ainsi que les critères de décision.

Toute décision relative à un droit doit indiquer les voies éventuelles de recours, les instances compétentes ainsi que les formes et délais à respecter. À défaut de telles mentions, le délai pour le recours ne prend pas cours.

## Art. 10

Chaque formalité administrative des utilisateurs est effectuée moyennant l'introduction d'un dossier unique. Chaque utilisateur se voit attribuer un numéro d'identification unique.

## Art. 11

Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, les modalités, la forme et le contenu du dossier unique visé à l'article 10 ainsi que les modalités d'attribution d'un numéro d'identification unique à chaque utilisateur.

## Art. 12

L'administration ne demande communication de données directement à l'utilisateur qu'à la condition qu'aucune autre administration ne dispose déjà de ces données.

L'administration est autorisée à consulter le Registre national des personnes physiques ou tout autre registre public ou doté d'une mission publique pour obtenir les données à caractère personnel ou relatives à une personne morale, nécessaires à l'accomplissement de sa mission légale et ce, moyennant l'accord de l'utilisateur concerné.

Toute demande de renseignements émanant d'une administration et adressée à l'utilisateur doit être justifiée.

Cette justification comporte la finalité de la demande ainsi que la déclaration que l'administration ne peut se procurer les renseignements par tout autre procédé.

Le Roi détermine la source authentique, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, pour toute donnée administrative sollicitée par une ou plusieurs administrations.

alle mogelijke stappen heeft ondernomen om de gevraagde inlichtingen te verkrijgen, beslissen op basis van de gegevens waarover hij beschikt.

## Art. 9

Als een dienst een beslissing neemt met betrekking tot een recht, deelt hij de betrokkene telkens mee op basis van welke gegevens en welke criteria de beslissing werd genomen.

Iedere beslissing over een recht moet aangeven welke mogelijkheden voor beroep er zijn, bij welke bevoegde instanties dat kan en welke de vormvereisten en termijnen zijn. Als deze vermeldingen ontbreken begint de termijn om beroep aan te tekenen niet te lopen.

## Art. 10

Elke administratieve formaliteit van een gebruiker wordt vervuld door de indiening van een enig dossier. Iedere gebruiker krijgt een enig identificatienummer toegekend.

## Art. 11

De Koning bepaalt bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad de uitvoeringsbepalingen, de vorm en de inhoud van het in artikel 10 bedoelde dossier en de bepalingen voor de toekenning van een enig identificatienummer aan iedere gebruiker.

## Art. 12

De overheidsdienst vraagt de gebruiker enkel rechtstreeks om gegevens op voorwaarde dat nog geen enkele andere dienst over deze gegevens beschikt.

De dienst mag het Rijksregister van de natuurlijke personen raadplegen, alsook ieder ander openbaar register of register met een openbare opdracht om persoonsgegevens of gegevens over een rechtspersoon te verzamelen die nodig zijn voor het uitvoeren van zijn wettelijke taak mits de betrokken gebruiker zijn toestemming geeft.

Ieder verzoek dat een dienst aan een gebruiker richt, moet verantwoord worden.

Deze verantwoording omvat het doel van het verzoek en de verklaring dat de dienst deze gegevens niet langs een andere weg kan verkrijgen.

De Koning bepaalt bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de authentieke bron voor elke administratieve inlichting waar een of meer besturen naar vragen.

Chaque fois qu'une administration a besoin d'une donnée administrative, elle l'obtient auprès de la source authentique pour autant que l'utilisateur concerné y consente dans le cas d'une donnée à caractère personnel.

## Art. 13

L'administration a l'obligation de mettre à la disposition de l'utilisateur qui le souhaite un site d'information électronique qui lui permet d'obtenir gratuitement un formulaire ou un document sous forme numérique, de les compléter sur ordinateur ou manuellement et de les transmettre ensuite par courrier à l'administration compétente.

À une date fixée par le Roi, l'administration a l'obligation de permettre à l'utilisateur qui le souhaite de lui transmettre des données structurées et complétées électroniquement par le biais de l'internet sur un site électronique officiel dédié à cette fin.

Le Roi fixe, par arrêté, les modalités techniques de la transmission électronique des données structurées protégées par le biais de l'internet.

L'administration est également tenue de mettre à la disposition des utilisateurs, en chacun de ses bâtiments opérationnels, suffisamment de terminaux publics d'accès à l'internet, tout comme une adresse électronique gratuite afin de permettre aux utilisateurs d'accomplir toute démarche administrative en rapport avec la ou les missions conférées à l'administration considérée.

## Art. 14

Tout utilisateur tenu d'accomplir une formalité administrative peut y satisfaire au plus tard à la date prescrite au moyen d'un envoi postal, le cachet de la poste faisant foi, ou d'un procédé électronique homologué permettant de certifier la date d'envoi.

Cette disposition ne s'applique ni aux procédures juridictionnelles, ni aux procédures régies par la loi sur les marchés publics et ses arrêtés d'exécution, ni aux procédures pour lesquelles la présence personnelle de l'utilisateur est requise par ou en vertu d'une disposition particulière.

## Art. 15

Lorsqu'une administration est tenue de statuer et qu'à l'expiration d'un délai de quatre mois prenant cours à la mise en demeure de statuer qui lui est notifiée par l'utilisateur intéressé, aucune décision n'est intervenue, le silence de l'administration vaut décision d'acceptation. Cette disposition ne porte en rien

Wanneer een dienst een administratieve inlichting nodig heeft, verkrijgt hij die bij de authentieke bron, op voorwaarde dat de betrokken gebruiker daarin toestemt als het gaat om persoonsgegevens.

## Art. 13

De overheid is verplicht voor de gebruiker die dat wenst, een elektronische informatiesite ter beschikking te stellen waar hij gratis een formulier of document in elektronische vorm kan vinden dat hij op de computer of op papier kan invullen en dat hij nadien per post aan de bevoegde dienst kan bezorgen.

Vanaf een door de Koning bepaalde datum is de dienst verplicht de gebruiker die dat wenst de mogelijkheid te bieden beschermde gestructureerde gegevens te bezorgen die hij elektronisch heeft ingevuld op het internet op een daartoe geëigende officiële website.

De Koning bepaalt bij besluit de technische bepalingen van de elektronische bezorging van beschermde gestructureerde gegevens via het internet.

De overheid moet in al haar operationele gebouwen voldoende terminals voor toegang tot het internet ter beschikking stellen van de gebruikers en moet alle gebruikers een gratis e-mailadres geven zodat gebruikers alle administratieve stappen met betrekking tot de taak of taken van de betrokken dienst kunnen ondernemen.

## Art. 14

Iedere gebruiker die een administratieve formaliteit moet vervullen kan dit doen ten laatste op de voorgescreven datum via een zending per post, waarbij de poststempel geldt als bewijs, of via een gehomologeerde elektronische procedure waarbij de datum van verzending gecertificeerd kan worden.

Deze bepaling is niet van toepassing op rechterlijke procedures, noch op procedures die vallen onder de wet op de overheidsopdrachten en de uitvoeringsbesluiten ervan, noch op de procedures waarin de persoonlijke aanwezigheid van de gebruiker door of krachtens een bijzondere bepaling vereist is.

## Art. 15

Wanneer een dienst een beslissing moet nemen en na het verstrijken van de termijn van vier maanden vanaf de aanmaning om te beslissen die de betrokken gebruiker aan die dienst meedeelt, nog niets beslist heeft, staat het stilzwijgen van het bestuur gelijk met aanvaarding. Deze bepaling doet geen afbreuk aan

préjudice aux dispositions spéciales qui établissent un délai différent ou qui confèrent des effets différents à l'absence de décision de l'administration.

À la demande de l'intéressé, la décision implicite d'acceptation peut faire l'objet d'une attestation délivrée par l'administration.

#### CHAPITRE IV

##### Droits et devoirs de l'utilisateur

###### Art. 16

L'utilisateur a le droit :

1° de recevoir la preuve de la remise de son document à l'administration dans les conditions déterminées par le Roi;

2° d'être informé quant aux compétences et mode de travail de l'administration ce qui implique de recevoir le cas échéant, un schéma explicatif du processus de traitement de son dossier;

3° de connaître le nom, prénom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui le concerne; ces éléments figurent sur les courriers qui lui sont adressés. Si des motifs intéressant la sécurité de l'État ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté;

4° de choisir son mode d'accès à l'administration;

5° de voir traiter sa demande de manière efficace et transparente;

6° d'être informé de la bonne réception de sa demande dans les 10 jours ouvrables de la réception de cette dernière;

7° d'être conseillé quant à l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses obligations;

8° d'être entendu par l'autorité compétente, avant toute prise de décision portant atteinte à ses intérêts, sauf pour des raisons d'urgence et de consulter tous les documents pertinents sur la base desquels, l'administration envisage de prendre sa décision, sous réserve de la protection de la vie privée de tiers.

Ce droit d'être entendu peut être satisfait en offrant la possibilité de faire valoir ses arguments par écrit;

9° d'être informé de la décision de l'administration d'instruire ou non sa demande et ce, dans les 5 jours ouvrables de cette décision;

10° d'être informé de l'état d'avancement de son dossier et ce, à toutes les étapes de la procédure;

11° de recevoir la motivation du refus éventuel d'instruire sa demande;

bijzondere bepalingen die een andere termijn instellen of die andere gevolgen geven aan het uitblijven van een beslissing van de dienst.

Op verzoek van de betrokkene kan van de impliciete aanvaarding een getuigschrift worden afgegeven door het bestuur.

#### HOOFSTUK IV

##### Rechten en plichten van de gebruiker

###### Art. 16

De gebruiker heeft het recht :

1° een bewijs van afgifte van zijn document te verkrijgen volgens de voorwaarden die de Koning bepaalt;

2° ingelicht te worden over de bevoegdheden en de werkwijze van de dienst, wat inhoudt dat hij indien nodig een verklarend schema krijgt van de procedure voor de behandeling van zijn dossier;

3° naam, voornaam, functie en adres te kennen van de ambtenaar die zijn verzoek onderzoekt of zijn zaak behandelt; deze inlichtingen staan op de briefwisseling die aan hem wordt gericht. Als de veiligheid van de staat of van personen in het gedrang zou komen, wordt de anonimiteit van de ambtenaar bewaard;

4° te kiezen op welke manier hij toegang krijgt tot de dienst;

5° zijn dossier efficiënt en transparant behandeld te zien;

6° ingelicht te worden over de goede ontvangst van zijn verzoek binnen tien werkdagen na ontvangst ervan;

7° raad te krijgen over de uitoefening van de rechten en de vervulling van zijn plichten;

8° gehoord te worden door de bevoegde dienst alvorens een beslissing over zijn belangen wordt genomen, behoudens om dringende redenen, en alle nuttige documenten op basis waarvan de dienst zijn beslissing wil nemen te raadplegen, tenzij het gaat om de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van derden.

Dat recht om gehoord te worden kan nageleefd worden door de gebruiker de mogelijkheid te bieden zijn argumenten schriftelijk mee te delen;

9° binnen vijf werkdagen na de beslissing op de hoogte gebracht te worden van de beslissing van de dienst om zijn verzoek al dan niet te onderzoeken;

10° ingelicht te worden over de stand van zaken van zijn dossier op elk ogenblik van de procedure;

11° de motivering te krijgen van een eventuele weigering om zijn verzoek te onderzoeken;

12° d'avoir connaissance des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision ainsi que de recevoir toutes les explications nécessaires à cet égard en ce compris le mode de calcul lorsque le dossier porte sur une somme d'argent.

Art. 17

Il incombe aux utilisateurs :

1° de fournir des informations claires, précises et correctes;

2° de coopérer efficacement en communiquant d'initiative ou à la demande tous renseignements du début à la fin de la relation administrative;

3° de communiquer toute information additionnelle requise pour le traitement de leur dossier;

4° d'agir en concertation afin d'éviter ou de signaler des erreurs;

5° de signaler à l'administration tout dysfonctionnement la concernant;

6° de respecter la personne du fonctionnaire.

CHAPITRE V

**Disposition finale**

Art. 18

La présente loi entre en vigueur le premier jour du quatrième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*, à l'exception des articles 10 à 15 et 16, 4°, qui entrent en vigueur à la date fixée par le Roi et, au plus tard, deux ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

19 juin 2003.

Jean CORNIL.

12° op de hoogte te zijn van de juridische en feitelijke overwegingen die aan de basis liggen van de beslissing en daarover alle nodige verklaringen te krijgen, met inbegrip van de berekeningsmethode wanneer het dossier betrekking heeft op een geldsom.

Art. 17

De gebruikers moeten :

1° duidelijke, precieze en juiste gegevens meedelen;

2° efficiënt meewerken door uit eigen beweging of op vraag van de dienst alle gegevens mee te delen tijdens de volledige duur van het contact met de dienst;

3° alle bijkomende informatie verschaffen die nodig is voor de behandeling van hun dossier;

4° met overleg handelen zodat fouten vermeden of opgemerkt worden;

5° aan de dienst alle mankementen meedelen;

6° de persoon van de ambtenaar respecteren.

HOOFDSTUK V

**Slotbepaling**

Art. 18

Deze wet treedt in werking de eerste dag van de vierde maand volgend op de bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*, behalve de artikelen 10 tot 15 en 16, 4°, die in werking treden op de datum bepaald door de Koning en ten laatste twee jaar na de inwerkingtreding van deze wet.

19 juni 2003.