



Vlaams
Parlement

stuk **1123** (2010-2011) – Nr. 2
ingediend op 1 juni 2011 (2010-2011)

Voorstel van decreet

van de dames Annick De Ridder, Karin Brouwers
en Patricia De Waele, de heren Lieven Dehandschutter
en Ward Kennes, mevrouw Els Robeyns en de heer Bart Caron

houdende wijziging van het decreet
van 1 juni 2001 houdende toekenning
van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken,
Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
mondeling uitgebracht door de heer Marnic De Meulemeester

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Verfaillie;
de heren Stefaan Sintobin, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Lieven Dehandschutter, Willy Segers;
de heer Peter Reekmans;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

mevrouw Vera Jans, de heer Jan Laurys, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Marc Vanden Bussche, mevrouw Marleen Vanderpoorten;
de heer Steve D'Hulster, mevrouw Fatma Pehlivan;
de heer Bart De Wever, mevrouw Lies Jans;
mevrouw Patricia De Waele;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken;
de heer Karim Van Overmeire.

Stukken in het dossier:

1123 (2010-2011) – Nr. 1: Voorstel van decreet

Vandaag, 1 juni 2011, is het precies tien jaar geleden dat het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen in dit Vlaams Parlement werd goedgekeurd. Dat gebeurde toen op basis van een parlementair initiatief.

Met het oog op dit jubileum heeft de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme op 26 april 2011 een gedachtewisseling georganiseerd met de Vlaamse Ombudsman, met verschillende klachtenmanagers bij de Vlaamse overheid en met minister van Bestuurszaken Geert Bourgeois.

De bedoeling van de gedachtewisseling was dit zogenaamde Klachtendecreet te evalueren en op basis van de ervaringen van de uitgenodigde personen voorstellen ter verbetering te formuleren.

Uit die evaluatie is gebleken dat de voorbije tien jaar maar liefst 250.000 burgerklachten onder het regime van het Klachtendecreet werden behandeld. Dat is op zich een groot succes te noemen. Tevens is gebleken dat het Klachtendecreet de Vlaamse overheid helpt bij het streven naar een steeds betere dienstverlening.

Het Klachtendecreet blijkt na tien jaar ook een soepel kader te hebben gecreëerd voor de klachtenbehandeling. Zo heeft de commissie bijvoorbeeld vastgesteld dat het decreet, ondanks de enorme hervormingsoperatie die Beter Bestuurlijk Beleid was, nauwelijks moet worden bijgesteld.

Dat neemt niet weg dat er tijdens de gedachtewisseling enkele kritische bemerkingen zijn gegeven. Die bemerkingen worden in dit voorliggend voorstel van decreet vertaald.

Het belangrijkste in dit verband is de vraag om het Klachtendecreet nog sterker te verankeren in het kwaliteitsmanagement van de Vlaamse administratie en meer bepaald in het kwaliteitsmanagement van de dertien beleidsdomeinen onder het Beter Bestuurlijk Beleid. Er wordt voorgesteld dat de rapportering over de klachtenbehandeling telkens globaal zou gebeuren door het centraal punt van het beleidsdomein.

Uit de gedachtewisseling is namelijk gebleken dat de decreetgever best optreedt, omdat na tien jaar blijkt dat het ontbreken van enige concrete werkvorm te vaak leidt tot een louter formele opvatting van de klachtenbehandeling. Dat is er de oorzaak van dat de klachtenbehandeling niet gelinkt raakt aan het kwaliteitsmanagement.

Het huidige model van klachtenbehandeling bij Financiën en Onderwijs verdient zeker navolging van één centrale klachtendienst, bevoegd voor het hele beleidsdomein, georganiseerd bij het departement en met, ten slotte, desgevallend een bevoegdheid voor de nauw bij het beleidsdomein aanleunende bestuursinstellingen.

Toch moet het Klachtendecreet niet zo ver gaan om de beleidsdomeinen sowieso te verplichten die weg in te slaan.

De gelegenheid wordt voorts aangegrepen om het achterpoortje te sluiten van de – overigens in tien jaar nooit toegepaste – mogelijkheid voor een bestuursinstelling om vrijgesteld te worden van de verplichting om een klachtenvoorziening op te zetten.

Tot slot wordt een terminologische aanpassing van het Klachtendecreet aan de ondertussen gewijzigde overheidsorganisatie, het Beter Bestuurlijk Beleid, voorgesteld.

Het voorstel van decreet werd in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme aangenomen met elf stemmen voor bij drie onthoudingen. Het Vlaams Belang heeft zich bij de stemming onthouden. Inhoudelijk

staat die fractie achter het voorstel van decreet, maar ze betreurt dat ze niet in de gelegenheid is gesteld om het voorstel van decreet mee in te dienen.

Conform artikel artikel 36, punt 2, derde lid, van het Reglement besliste de commissie dat er over de bespreking mondeling verslag zou worden uitgebracht aan de plenaire vergadering. Op die manier kan deze decreetswijziging vandaag, dus precies tien jaar na de goedkeuring van het initiële Klachtendecreet, hier in dit parlement behandeld worden.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Marnic DE MEULEMEESTER,
verslaggever