

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 228
van **TINE SOENS**
datum: 14 maart 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Agentschap Onroerend Erfgoed - Klachtenbehandeling

Naar jaarlijkse gewoonte stelde de Vlaamse Ombudsdienst zijn jaarverslag voor. In het verslag over 2016 is men niet positief over de klachtenverwerking bij het Agentschap Onroerend Erfgoed.

In 2016 tekenden zij een stijgend aantal klachten op. In de eerste lijn bij het Agentschap Onroerend Erfgoed, maar ook in de tweede lijn, bij de ombudsdienst zelf. Het agentschap staat bekend als behoorlijk en performant. In 2016 bleek de behandeling van klachten echter ondermaats. Zo zou de inhoudelijke analyse ontbreken en focust de rapportage op wat er fout liep langs de kant van de klager.

De bedoeling van een klachtenmeldpunt is nochtans om het eigen beleid in vraag te stellen en dus te kijken 'in eigen spiegel' en bij te sturen waar nodig. De Vlaamse Ombudsdienst geeft als voorbeeld de gemiste kans bij de archeologienota. Gelukkig merkte de minister zelf de signalen van de sector op en stuurde hij de regelgeving bij.

1. Kan de minister een overzicht bezorgen van de klachten die bij het Agentschap Onroerend Erfgoed terechtkomen? Over wat gaan de meeste klachten?
2. Hoe ervaart de minister de prestaties van het meldpunt? Wat zijn de redenen waarom de behandeling van de klachten afgelopen jaar ondermaats bleek te zijn?
3. Wat zal de minister ondernemen om de performantie van de klachtenbehandeling weer op kwaliteitsniveau te brengen?

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD

op vraag nr. 228 van 14 maart 2017

van **TINE SOENS**

1. In 2016 ontving het agentschap Onroerend Erfgoed 24 klachten, waarvan 6 onontvankelijk. De meeste klachten komen van burgers die zich vragen stellen over hoe het agentschap tot een bepaalde beslissing is gekomen.
De verschillende ontvankelijke klachten hadden volgende algemene onderwerpen:
 - Bezwaren tegen wat het agentschap in haar toelating of advies opneemt bij een stedenbouwkundige aanvraag;
 - De reden voor de weigering van toekenning of het niet uitbetalen van een premie voor werken aan een beschermd monument;
 - Meldingen van ongestrafte schendingen van de archeologieregelgeving door derden of het agentschap zelf.
2. Het agentschap Onroerend Erfgoed ontvangt jaarlijks een zeer beperkt aantal formele klachten, conform het Klachtendecreet van 1 juni 2001. Deze klachten geven slechts zelden aanleiding tot aanpassingen aan de interne werking van de administratie of de regelgeving. Het valt op dat het overgrote deel van de klachten door de klachtencoördinator als ongegrond is beoordeeld, waardoor de conclusie ook vaak is dat het agentschap in deze correct heeft gehandeld. In het jaarlijkse klachtenrapport van het agentschap wordt enkel op de behandeling van de formele klachten ingegaan.
3. Het agentschap zal rekening houden met de opmerkingen van de Ombudsman bij de volgende verslaggeving aan de Ombudsdienst van de klachtenbehandeling binnen het agentschap Onroerend Erfgoed. Na contact tussen de Ombudsman en de administrateur-generaal van het agentschap wordt geconcludeerd dat het zinvol is het jaarlijkse klachtenrapport aan te vullen met een beschrijving van hoe het agentschap gedurende het voorbije jaar de communicatie met en de dienstverlening t.a.v. de klanten evenals zijn belanghebbendenmanagement heeft aangepakt.