

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2000-2001

22 mei 2001

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**– van mevrouw Mieke Van Hecke en de heren André Denys, Gilbert Bossuyt,
Leo Peeters, Dirk Holemans en Sven Gatz –**

betreffende het klachtrecht ten aanzien van de lokale besturen

Het Vlaams Parlement,

- is van mening dat voor elke overheid een zorgvuldige klachtenbehandeling een element is van het beginsel van behoorlijk bestuur. Het is de plicht van elke overheid om signalen die erop wijzen dat een overheidsdienst niet voldoende functioneert, te onderzoeken en de werking van de overheidsdienst, waar nodig, bij te sturen. Klachten zijn een belangrijke bron van informatie voor de overheid als ze haar dienstverlening kwaliteitsvol wil realiseren en in het algemeen goed wil functioneren. Op basis van de klachten kunnen fouten hersteld worden en kunnen zwakke punten binnen de organisatie weggewerkt worden. De goede behandeling van een klacht draagt bij tot een betere relatie tussen bestuur en bevolking en tot een betere kwaliteit van de dienstverlening ;
- wijst erop dat het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van een Vlaamse ombudsdienst een belangrijke stap was bij de introductie van een volwaardige klachtenbehandeling. Deze ombudsdienst heeft de externe klachtenbehandeling als doel en is dus een instantie die zelf geen deel uitmaakt van de administratieve overheid waarop de klachten betrekking hebben. Deze externe klachtendienst geniet dan ook een volstrekte onafhankelijkheid en moet alleen verslag uitbrengen bij het hoogste wetgevende orgaan, met name het Vlaams Parlement ;
- is van oordeel dat het in de regeling van de klachtenbehandeling nochtans noodzakelijk is dat elke administratieve overheid zelf in eerste instantie expliciet aanspreekbaar moet zijn voor de klachten over (vermeende) gebreken in haar handelingen en werking. Het gaat daarbij om de interne klachtenbehandeling. Daarom wordt in het decreet op de Vlaamse ombudsdienst uitdrukkelijk gesteld dat, wat de ontvankelijkheid van de klacht betreft, de klager moet aantonen dat eerst getracht werd genoegdoening te krijgen bij de betrokken administratieve overheid. De interne klachtendienst wordt dan ook het eerstelijns-klachtrecht genoemd, de externe klachtendienst (met name de Vlaamse ombudsdienst) de tweede lijn ;
- wijst erop dat bij decreet het klachtrecht wordt geregeld ten aanzien van bestuursinstellingen ;
- wijst erop dat, tot het ogenblik van de regionalisering van de provincie- en gemeentewet, de Vlaamse decreetgever niet bevoegd is om te in-

terfereren in de bestuurlijke organisatie van de lokale besturen ;

- beklemtoont dat de organisatie in de lokale besturen van een eerstelijns-klachtrecht noodzakelijk is, waarbij gestreefd wordt naar een zekere eenvormigheid bij de inrichting ervan, conform de uitgangspunten van het decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen ;
- vraagt de Vlaamse regering om – aansluitend bij het voornoemde klachtendecreet – de lokale besturen aan te sporen een interne klachtendienst te organiseren, waarbij de volgende uitgangspunten en principes moeten vooropstaan :

- 1° aan iedereen moet het recht worden verleend kosteloos een klacht in te dienen bij de interne klachtendienst over de handelingen en de werking van het betrokken lokale bestuur ;
- 2° het behandelen van een klacht moet verplicht zijn, voorzover de identiteit en het adres van de klager bekend zijn en de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen deze gericht is ;
- 3° de mogelijkheid moet bestaan om de klacht niet te behandelen wanneer de klager geen belang kan aantonen of het voorwerp van de klacht nog onderworpen kan worden aan administratieve of andersoortige beroepsmogelijkheden ;
- 4° er moet binnen een redelijke termijn een ontvangstmelding van de klacht worden verstrekt ;
- 5° de klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de feiten betrokken is, die een strikte neutraliteit in acht neemt en de regels van het beroepsgeheim respecteert ;
- 6° de klachten moeten binnen een redelijke termijn behandeld worden en de klager moet van de resultaten hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, moet daarvan bij de kennisgeving melding worden gemaakt ;

7° jaarlijks wordt over de werking van de interne klachtendienst aan de bevoegde beleidsorganen verslag uitgebracht.

Mieke VAN HECKE

André DENYS

Gilbert BOSSUYT

Leo PEETERS

Dirk HOLEMANS

Sven GATZ
