



Vlaams
Parlement

stuk **1123** (2010-2011) – Nr. 1
ingediend op 10 mei 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

TOELICHTING

1. Algemene toelichting

Op 26 april 2011 heeft de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevalautie, Inburgering en Toerisme een gedachtewisseling georganiseerd naar aanleiding van het tienjarig bestaan op 1 juni 2011 van het Klachtendecreet van 1 juni 2001.

Het verslag van die gedachtewisseling kan worden nagelezen in *Parl. St. Vl.* Parl. 2010-11, nr. 1109/1 en de centrale boodschap met het oog op een decreetsevaluatie is dat het Klachtendecreet de Vlaamse overheid helpt bij het streven naar een steeds betere dienstverlening. Die bijdrage bestond er de voorbije tien jaar in dat in totaal zowat 250.000 burgerklachten onder het regime van het Klachtendecreet zijn behandeld.

Hoewel het niet ondenkbaar is dat het Klachtendecreet ooit een onderdeel zal zijn van een globaal Vlaams bestuursdecreet, vraagt de realiteit vandaag dat de decreetgever in eerste instantie inspeelt op een breed gedragen ambitie om het Klachtendecreet nog sterker te verankeren in het kwaliteitsmanagement van de Vlaamse administratie. Dit wil vandaag zeggen, in het kwaliteitsmanagement van de dertien beleidsdomeinen onder het beter bestuurlijk beleid. Het is namelijk daar dat het Klachtendecreet centraal speelt.

Zonder op welke wijze dan ook afbreuk te doen aan het bredere klacht-acquis voor alle andere bestuursinstellingen, wil dit voorstel van decreet inspelen op die specifieke breed gedragen ambitie.

Het voorstel van decreet concentreert zich daarom louter op de Vlaamse administratie.

Het creëren van één centraal punt per beleidsdomein (en dus momenteel dertien centrale punten in totaal) is daarbij een voor de hand liggende werkvorm.

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

Het voorstel van decreet grijpt daarom zeer doelbewust in op basis van een duidelijk precedent, te weten het decreet bestuurlijk beleid, dat zich ook heeft ingelaten met de organisatie van de diensten van de Vlaamse Regering. De van zo weinig mogelijk planlast getuigende ingreep in dit voorstel van decreet, hanteert de begrippen “telkens globaal” en “het centraal punt van het beleidsdomein” en is zo een compromis tussen het respect voor de vele mogelijke werkvormen binnen elk beleidsdomein en de altijd al aanwezig geweest zijnde wens van de decreetgever die de klachtenbehandeling linkt met het kwaliteitsmanagement.

De gelegenheid kan voorts worden 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.

Ten slotte behoeft het Klachtendecreet terminologische aanpassing aan de ondertussen gewijzigde overheidsorganisatie (Beter Bestuurlijk Beleid).

2. Commentaar bij de artikelen

Artikel 1

Het Klachtendecreet heeft betrekking op bestuursinstellingen die bevoegd zijn met betrekking tot gemeenschaps- en gewestaangelegenheden.

Artikel 2

Gebruikmakend van de decretale verankering van de begrippen “Vlaamse administratie” en “beleidsdomeinen” in artikel 2 van het decreet bestuurlijk beleid, dat luidt: “De Vlaamse administratie wordt opgebouwd op basis van homogene beleidsdomeinen. De Vlaamse Regering stelt de homogene beleidsdomeinen vast.”, bevat het artikel louter een terminologische aanpassing. Met name zal de definitie van het begrip bestuursinstelling niet langer verwijzen naar “de diensten van de Vlaamse Regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 (...)”, maar wel naar “de Vlaamse administratie en de overige instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 (...)”.

Artikel 3

De schrapping van de laatste zin van artikel 4, Klachtendecreet, zorgt er meteen voor dat elke bestuursinstelling (en dus ook de bestuursinstelling met weinig burgercontacten) sowieso een klachtenvoorziening moet opzetten. Vanzelfsprekend moet dit artikel wel worden gelezen in samenhang met de nieuwe versie van artikel 12, Klachtendecreet. Het is immers uitdrukkelijk niet de bedoeling om instellingen overdreven planlasten op te leggen. Daar waar er geen klachten zijn, kan het centraal punt van het beleidsdomein volstaan met dat kortweg te melden.

Artikel 4

De filosofie van het Klachtendecreet getrouw, introduceert het artikel bewust een zo neutraal mogelijk begrip (centraal punt van elk beleidsdomein), dat ook alleen maar wordt ingeschreven op het vlak van de verslaggeving.

Meteen wordt aan de beleidsdomeinen enkel de verplichting opgelegd om het jaarklacht-rapport globaal uit te brengen bij de ombudsman.

Zeker verdient het model navolging van “(a) één centrale klachtendienst, (b) bevoegd voor het hele beleidsdomein, (c) en georganiseerd bij het departement, (d) met desgevallend een bevoegdheid voor eveneens 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 globale, beleidsdomeinbrede rapportage bij de ombudsman moet volstaan om per beleidsdomein een dynamiek levend te houden, die zorgt voor een beleidsdomeindekkende managementvisie op klachten.

Annick DE RIDDER

Karin BROUWERS

Patricia DE WAELE

Lieven DEHANDSCHUTTER

Ward KENNES

Els ROBEYNS

Bart CARON

VOORSTEL VAN DECREET

Artikel 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. In artikel 2 van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klacht-recht ten aanzien van bestuursinstellingen worden de woorden “de diensten van de Vlaamse Regering en de instellingen” vervangen door de woorden “de Vlaamse administratie en de overige instellingen”.

Art. 3. In artikel 4 van hetzelfde decreet wordt de laatste zin opgeheven.

Art. 4. Aan artikel 12 van hetzelfde decreet, gewijzigd bij het decreet van 20 februari 2004, wordt een tweede lid toegevoegd, dat luidt als volgt:

“Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.”.

Annick DE RIDDER

Karin BROUWERS

Patricia DE WAELE

Lieven DEHANDSCHUTTER

Ward KENNES

Els ROBEYNS

Bart CARON