



Vlaams
Parlement

stuk **2085** (2012-2013) – Nr. 1
ingediend op 29 mei 2013 (2012-2013)

Verzoekschrift

over een externe ombudsdienst
voor alle gemeenten

Verzoekschrift

over een onafhankelijke ombudsdienst
voor alle gemeenten

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
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 Marius Meremans, Willy Segers;
mevrouw Patricia De Waele;
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 Khadija Zamouri;
mevrouw Fatma Pehlivan, de heer Jurgen Vanlerberghe;
mevrouw Lies Jans, de heer Karim Van Overmeire;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

1. Procedure

Op 21 januari 2013 werd een verzoekschrift ingediend over een externe ombudsdienst voor alle gemeenten. Het verzoekschrift werd op 23 januari 2013 ontvankelijk verklaard en voor behandeling verwezen naar de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme.

Op 25 januari 2013 werd een verzoekschrift ingediend over een onafhankelijke ombudsdienst voor alle gemeenten. Het verzoekschrift werd op 30 januari 2013 ontvankelijk verklaard en voor behandeling eveneens verwezen naar de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme.

Gelet op de inhoudelijke samenhang werden beide verzoekschriften samen behandeld. De verzoekschriften werden een eerste keer geagendeerd op de commissievergadering van 5 februari 2013. De commissie besliste toen de verzoekschriften naar de Vlaamse Regering te verwijzen teneinde over de inhoud ervan het standpunt van de regering te vernemen. De commissie nam op 28 mei 2013 kennis van het regeringsstandpunt (zie bijlage).

2. Beknopte inhoud van het verzoekschrift

De eerste verzoeker stelt vast dat sommige gemeenten een beroep doen op een externe ombudsdienst voor de behandeling van klachten, terwijl andere beschikken over een eigen klachtenbehandelingssysteem. Volgens verzoeker wordt daardoor het gelijkheidsbeginsel geschonden. Hij klaagt ook de inefficiëntie van het klachtensysteem in eigen beheer aan. Hij vraagt artikel 198 van het Gemeentedecreet te wijzigen en de gemeenten te verplichten een beroep te doen op een externe ombudsdienst die volledig onafhankelijk is van het gemeentebestuur.

De tweede verzoeker vindt dat kleinere gemeenten vaak een amateuristische en bovendien partijdige klachtenbehandeling op het getouw zetten. Zij vraagt vandaar enkel de opties vervat in artikel 198, §2, 1° tot en met 3°, van het Gemeentedecreet te weerhouden voor een objectief en kwaliteitsvol systeem van klachtenbehandeling. Kleinere gemeenten kunnen een interlokale vereniging oprichten om de kosten te delen.

3. Bespreking

Mevrouw *Annick De Ridder*, commissievoorzitter, situeert de verzoekschriften en verwijst naar het antwoord dat de Vlaamse Regering aan de commissie bezorgde.

De heer *Marnic De Meulemeester* is ervan overtuigd dat de indieners erg nobele bedoelingen hebben. Het zou uiteraard mooi zijn voor de gemeenten om over een volledig onafhankelijke ombudsdienst te beschikken. Niettemin staat voor Open Vld in dit dossier de lokale autonomie voorop. Het Gemeentedecreet voorziet nu al in de mogelijkheden om de klachtenbehandeling op maat van de gemeente te regelen. Voor grote steden zal het allicht makkelijker zijn om in specifiek personeel te voorzien. Kleine gemeenten echter hebben nu al een krap personeelsbestand en hebben het moeilijk om het hoofd boven het water te houden. In die zin is het niet aangewezen om van bovenuit maatregelen op te leggen.

Ook de heer *Marc Vanden Bussche* ziet een probleem in de kostprijs van bijkomend personeel. Hij pleit voor terughoudendheid.

4. Conclusie

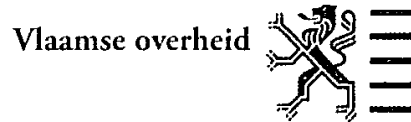
Op voorstel van de commissievoorzitter sluiten de aanwezige commissieleden zich eenparig aan bij het standpunt van de regering als bijlage.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Marnic DE MEULEMEESTER,
verslaggever

BIJLAGE:

Standpunt van de Vlaamse Regering



DE VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING EN VLAAMSE
MINISTER VAN BESTUURSZAKEN, BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, TOERISME EN VLAAMSE RAND

MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Verzoekschriften – klachtenbehandeling bij lokale besturen

Verzoek van de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme, om het standpunt van de Vlaamse regering te vernemen over de inhoud van twee bij het Vlaams parlement ingediende verzoekschriften.

1. Voorwerp van het verzoek

De twee verzoekschriften, beiden van burgers uit Tervuren, vragen een verplichte instelling van een ombudsdienst op lokaal niveau

Het eerste verzoekschrift van mevrouw Yolande Debrouwer vraagt enkel een ombudsdienst voor een objectief en kwaliteitsvol systeem van klachtenbehandeling. Kleinere gemeenten kunnen dan in het kader van een intergemeentelijke samenwerking de kosten delen

Het tweede verzoekschrift van de heer Daniel Debras vraagt om gemeenten te verplichten om een beroep te doen op een externe ombudsdienst die volledig onafhankelijk is van het gemeentebestuur.

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme besprak het verzoekschrift op 5 februari 2013

Gelet op artikel 86, 7 van het Reglement van het Vlaams Parlement heeft de commissie beslist om het standpunt van de Vlaamse Regering te vragen over de inhoud van het verzoekschrift

2. De inhoudelijke context van het voorgelegde parlementair verzoekschrift

Beide verzoekers vragen om een ombudsdienst verplicht te stellen in gemeenten. De interne klachtenbehandeling werd in beide verzoekschriften omschreven als subjectief en partijdig. Steden en grotere gemeenten hebben reeds een interne klachtendienst opgericht (eerstelijns) en een ombudsdienst (tweedelijns) beschikbaar gesteld aan hun burgers.

Bij kleinere gemeenten ontbreekt het zelfs soms nog aan een eerstelijnsklachtendienst. Bovendien stuiten kleinere gemeenten voor de oprichting van een ombudsdienst vaak op financiële en organisatorische belemmeringen.

Het verzoekschrift van mevrouw Yolande Debrouwer ziet voor dit laatste een oplossing in een intergemeentelijke vereniging. Kleinere gemeenten kunnen dan in dat kader de kosten delen.

De tweede verzoeker wil gemeenten verplichten een beroep te doen op een externe ombudsdienst die volledig onafhankelijk is van het gemeentebestuur.

Het huidig Gemeentedecreet (artikel 198, §1) verplicht tot de oprichting van een interne klachtenbehandeling, de zogenaamde eerstelijnsklachtenbehandelingsdienst. Deze vorm van klachtenbehandeling moet georganiseerd worden op het ambtelijk niveau van de gemeente en moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Daarnaast regelt artikel 198, §2 van het Gemeentedecreet de inrichting van een ombudsdienst die kan gerealiseerd worden in eigen beheer. Het oprichten van een ombudsdienst is optioneel voor gemeenten. De inrichting ervan kan op drie manieren:

1. Gemeenten kunnen een eigen ombudsdienst aanstellen. Voor kleinere gemeenten spelen hierbij financiële, organisatorische en andere redenen (bv politieke) een niet onbelangrijke rol. Bovendien kan de kleine schaal van bepaalde gemeenten de onafhankelijkheid eventueel niet garanderen door verwevenheid met bestuur en administratie.
2. Gemeenten kunnen een ombudsdienst oprichten in het kader van een interlokale vereniging (zoals bepaald in de artikelen 6 tot 9 van het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking), waarbij de gemeentebesturen op voet van gelijkheid een klachtensysteem uitwerken. De ombudsdienst zal met een grotere onafhankelijkheid kunnen werken aangezien hij niet afhankelijk is van een gemeente. De kosten voor deze dienst kunnen worden verdeeld onder de deelnemende gemeenten. Er is hier minder kennis over de eigenheid van de gemeentelijke werking.

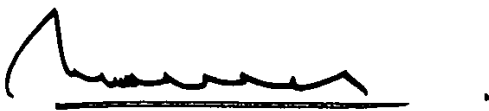
3. Een ombudsdienst die wordt opgericht via een overeenkomst met de Vlaamse ombudsdienst. Dit is een eenvoudige en misschien wel de meest realistische manier voor kleinere gemeenten om een ombudsdienst aan te bieden maar heeft als groot nadeel dat de ombudsman ver van de lokale problemen staat.

Het Gemeentedecreet hecht echter veel belang aan de gemeentelijke autonomie en de ruimte voor lokaal maatwerk. Beide principes komen ook naar voren in het hoofdstuk over klachtenbehandeling.

Het is echter aan de gemeenten zelf om die klachtenbehandeling te organiseren die overeenstemt met hun politiek draagvlak en met een van bovenvermelde decretale voorstellen. Een verplichting van een ombudsdienst (tweedelijns-klachtendienst) is niet aan de orde.

3. Conclusie

De instelling van een interne klachtenbehandeling is verplicht volgens het gemeentedecreet, artikel 198, § . Hiertoe werd nogmaals opgeroepen in mijn brief van 12 april. Het verplicht instellen van een tweedelijns-klachtendienst is nog niet aan de orde. Het Gemeentedecreet hecht veel belang aan de gemeentelijke autonomie en de ruimte voor lokaal maatwerk. Beide principes komen ook naar voren in het hoofdstuk over klachtenbehandeling. Het is hierbij echter aan de gemeenten zelf om die klachtenbehandeling te organiseren die overeenstemt met hun politiek draagvlak en met een van bovenvermelde decretale mogelijkheden.



Geert BOURGEOIS

De viceminister-president van de Vlaamse regering
En Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme
en Vlaamse Rand