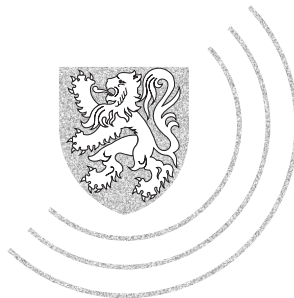


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

22 september 2003

VOORSTEL VAN DECREET

**– van mevrouw Mieke Van Hecke en de heren Norbert De Batselier, Sven Gatz, André Denys,
Dirk Holemans en Bruno Tobback –**

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

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Algemene toelichting

Met de goedkeuring van het klachtendecreet van 1 juni 2001 heeft de Vlaamse decreetgever de klant-vriendelijkheid van de overheid in belangrijke mate verbeterd. Daarbij werd de coherentie van de juridische regelgeving over de verhouding tussen burger en overheid niet uit het oog verloren. Het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling wordt immers beschouwd als een eerste lijn : indien een burger ontevreden is over het optreden of de prestaties van een bestuursinstelling, is het redelijk te verwachten dat die burger zijn ontevredenheid eerst bij die instelling zelf kenbaar maakt, zodat die instelling na onderzoek van de klacht eventueel zelfcorrigerend kan optreden. Schenkt de behandeling van de klacht aan de burger nog geen voldoening, dan kan hij zich wenden tot een externe controle-instantie, de Vlaamse ombudsman.

Het klachtendecreet heeft bijzondere zorg besteed aan de precieze verhouding tussen die eerste en die tweede lijn, en met name ook aan de controlefunctie van de ombudsman met betrekking tot de wijze waarop het interne klachtenmanagement in de Vlaamse bestuursinstellingen functioneert. Een belangrijk instrument daartoe is de verplichte jaarlijkse rapportage van de Vlaamse bestuursinstellingen aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Artikel 12 van het klachtendecreet bepaalt dat de bestuursinstelling jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling. De bedoeling is dat de ombudsman nagaat in welke mate de instellingen de verplichting op de behoorlijke klachtenbehandeling naleven.

De Vlaamse ombudsman is op zijn beurt verplicht bij het Vlaams Parlement jaarlijks verslag uit te brengen. Krachtens artikel 18 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst moet dat jaarlijks vóór 30 juni gebeuren. Gezien de nieuwe opdracht van de ombudsman in het kader van het klachtendecreet, is het

evident dat de ombudsman via zijn jaarverslag aan het Vlaams Parlement ook rapporteert over zijn bevindingen met betrekking tot de werking van het interne klachtenmanagement van de bestuursinstellingen. Op die wijze ondersteunt de ombudsman de controle van het Parlement op het functioneren van de regering en haar administratie.

De praktijk heeft uitgewezen dat de timing, zoals ze nu in het klachtendecreet en het ombudsdecreet voorgeschreven is, verbeterd kan worden. Juni is een maand die traditioneel gekenmerkt wordt door een hoge werk- en vergaderdruk in het Vlaams Parlement. Om die reden geeft zowel de parlementaire gemeenschap als de Vlaamse Ombudsdienst er de voorkeur aan de voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsdienst op een eerder tijdstip te programmeren. Dat is evenwel moeilijk, indien de uiterste indieningsdatum voor de verslagen van de interne klachtenmanagers op 1 maart van elk jaar gehandhaafd wordt. Immers, die verslagen moeten nog verwerkt worden in het jaarverslag van de Ombudsdienst. Om die reden heeft de Vlaamse Ombudsdienst in zijn Jaarverslag 2002 een voorstel geformuleerd (Voorstel 2002-07) om de uiterste datum waarop de klachtendiensten van de bestuursinstellingen hun verslag bij de Ombudsdienst moeten indienen, te vervroegen naar 1 februari. De Ombudsdienst heeft hierover in juni 2003 een rondvraag gehouden bij de bestuursinstellingen zelf, en vastgesteld dat een grote meerderheid geen bezwaar heeft tegen een dergelijke vervroeging van de indieningsdatum.

Het voorliggende voorstel van decreet heeft dan ook tot doel die vervroeging van de indieningsdatum te realiseren.

2. Commentaar bij de artikelen**Artikel 1**

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

Artikel 2

De uiterlijke datum waartegen de bestuursinstellingen hun jaarlijkse verslag over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling

van deze klachten bij de Vlaamse ombudsman moeten indienen, wordt vervroegd van 1 maart naar 1 februari.

Mieke VAN HECKE

Norbert DE BATSELIER

Sven GATZ

André DENYS

Dirk HOLEMANS

Bruno TOBBACK

VOORSTEL VAN DECREET

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewest-aangelegenheid.

Artikel 2.

In artikel 12 van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen wordt het woord “maart” vervangen door het woord “februari”.

Mieke VAN HECKE

Norbert DE BATSELIER

Sven GATZ

André DENYS

Dirk HOLEMANS

Bruno TOBBACK
