

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 812
van **SOFIE JOOSEN**
datum: 3 juli 2015

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Steden en gemeenten - Klachtenbehandeling

Het Gemeentedecreet biedt steden en gemeenten een aantal instrumenten om de relaties met burger te optimaliseren. Het decreet verplicht hen om een klachtenbehandeling op ambtelijk niveau te organiseren.

De steden en gemeenten zijn niet verplicht om een ombudsdienst te organiseren. Indien ze toch een ombudsdienst willen organiseren, kan dat op vier manieren:

- in eigen beheer;
- in samenwerking met het OCMW van de gemeente;
- in een intergemeentelijk samenwerkingsverband;
- via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Hoeveel Vlaamse steden en gemeenten voldoen aan de verplichting om een klachtenbehandeling op ambtelijk niveau te organiseren?
2. Wat indien steden en gemeenten niet voldoen aan de verplichting?
3. Is er een rapportering door steden en gemeenten aan de Vlaamse overheid of gebeuren er steekproeven?
4. Zijn er steden of gemeenten die voor de organisatie van hun ombudsdienst samenwerken met de Vlaamse Ombudsdienst?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 812 van 3 juli 2015

van **SOFIE JOOSEN**

1. Ik beschik niet over een lijst van de Vlaamse steden en gemeenten die al dan niet voldoen aan de decretale verplichting om een klachtenbehandeling op ambtelijk niveau te organiseren. De gemeenten moeten mij hun reglementen die de wijze van klachtenbehandeling regelen niet bezorgen.
2. Het Gemeentedecreet voorziet niet in een sanctie wanneer een gemeente deze verplichting niet nakomt. Mocht ik bijvoorbeeld naar aanleiding van een concreet klachtendossier vaststellen dat een gemeente in gebreke blijft, dan zal ik haar daarop wijzen.
3. Zoals reeds vermeld moeten de gemeenten hierover niet rapporteren, noch gebeuren er steekproeven.
4. Er zijn momenteel geen steden of gemeenten die voor de organisatie van hun ombudsdienst samenwerken met de Vlaamse Ombudsdienst.