

Vraag nr. 102
van 4 maart 2005
van mevrouw JOKE SCHAUVLIEGE

Omzendbrief klachtenmanagement – Toepassing

De omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet vormt de "Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen".

In deze omzendbrief wordt bepaald dat "in alle communicatie met de burger de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid dient duidelijk te maken. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling ... De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtenbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst".

In het jongste jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (2003) wordt opgemerkt dat de verwijzing in het oorspronkelijke dossier naar de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd is gebeurd. Dat geldt ook, maar in mindere mate, voor de verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst in de afsluitbrief van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

1. Kan de minister meedelen of hij er ondertussen bij de bestuursinstellingen op aangedrongen heeft om de omzendbrief van 1 februari 2002 correct toe te passen, inzonderheid wat de vermelding in de briefwisseling van de eerstelijns- en de tweedelijnsklachtenbehandeling betreft ?
2. Hoe wordt binnen elke bestuursinstelling erop toegezien dat de omzendbrief op dit belangrijk punt correct wordt toegepast ?

Antwoord

Omzendbrief klachtenmanagement - Toepassing

1. De bestaande omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement werd vervangen door de nieuwe omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005. Het uitvaardigen van die nieuwe omzendbrief, die niet alleen de bestaande omzendbrief actualiseert, maar ook de toepassing van het klachtendecreet door de kabinetten verduidelijkt, zal de verplichting tot verwijzing naar de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling in de communicatie met de burger opnieuw onder de aandacht brengen.
2. De leidend ambtenaren zullen erop toezien dat hun diensten de omzendbrief op dat vlak correct toepassen. Hetzelfde geldt voor de klachtencoördinatoren. Bij de kennisgeving aan de klager van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, moeten de klachtencoördinatoren ervoor zorgen dat er melding wordt gemaakt van het bestaan van de tweedelijnsklachtenbehandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst als bij deze dienst nog een klacht kan worden ingediend.