



Vlaams
Parlement

ingediend op **1656** (2017-2018) – Nr. 2
29 oktober 2018 (2018-2019)

Amendement

op het ontwerp van Bestuursdecreet

AMENDEMENT Nr. 1

**voorgesteld door Orry Van de Wauwer, Matthias Diependaele,
Marnic De Meulemeester, Nadia Sminate, Ward Kennes en Paul Cordy**

Artikel II.76

Paragraaf 1 vervangen door wat volgt:

"Art. II.76. §1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief of via elektronische communicatie te bepalen door de overheidsinstantie."

VERANTWOORDING

In zijn advies bij dit ontwerp van decreet wijst de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) er onder meer op dat de diverse procedures zoals voorzien in dit ontwerp, waaronder de klachtenprocedure, bepalen dat de contacten met de overheid moeten gebeuren per brief, e-mail of webformulier. De SERV stelt dat deze formuleringen niet technologieneutraal zijn en daardoor de interactie- en innovatiemogelijkheden in de digitale publieke dienstverlening beperken. Volgens de SERV kan er bijvoorbeeld ook al gedacht worden aan apps. De SERV stelt daarom voor te bepalen dat ook andere vormen van berichtenverkeer via elektronische weg mogelijk zijn op voorwaarde dat die een voldoende graad van informatieveiligheid en onweerlegbaarheid garanderen.

De manieren waarop burgers met de overheid in contact treden zijn immers, ten gevolge van de digitalisering van onze samenleving, bijzonder snel aan het evolueren. Communicatiekanalen die zich op dit ogenblik nog maar in een prille ontwikkelingsfase bevinden, kunnen binnen twee jaar gemeengoed zijn en binnen vijf jaar reeds voorbijgestreefd. Dit amendement biedt de overheidsinstanties de vrijheid om zelf te bepalen welke vormen van elektronische communicatie zij wensen te gebruiken om met burgers en klanten in contact te treden en eventuele klachten te behandelen. Daardoor krijgen zij de ruimte om in te spelen op de mogelijkheden die nieuwe technologieën bieden.

