

Klachtenrapportage 2016 Agentschap Binnenlands Bestuur

De klachtenbehandelaar van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) behandelde in 2016 6 klachten (> 8 klachten in 2015), die alle binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen werden afgehandeld:

1. Een eerste klacht handelde over het uitblijven van een voor de klager bevredigend antwoord op een in 2011 reeds ingediende (en nadien herhaaldelijk opnieuw ingediende) klacht over vermeende onregelmatigheden bij de opmaak van een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan. De klacht werd ongegrond verklaard, omdat de gouverneur reeds in 2011 op deze klacht afdoende heeft geantwoord en de bevoegde minister zich schriftelijk bij het standpunt van de gouverneur heeft aangesloten. Omdat de klager sinds 2011 frequent klachten over steeds dezelfde problematiek bij ABB en andere instanties blijft indienen, zodat hier terecht mag gesproken worden van cyberstalking, heeft ABB het advies van de Vlaamse Ombudsman gevraagd over hoe hier verder mee om te gaan. Na een persoonlijk gesprek van de Vlaamse Ombudsman met de klager, heeft ABB op advies van de Vlaamse Ombudsman het e-mailadres van de klager geblokkeerd.
2. Een tweede klacht betrof de behandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht van een klacht over een stedelijke ombudsdienst. De klachtenbehandelaar van ABB kon na intern onderzoek geen tekortkomingen of onregelmatigheden vaststellen in de behandeling van deze klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Het komt de klachtenbehandelaar verder niet toe om de werking van een onafhankelijke stedelijke ombudsdienst te beoordelen noch een oordeel te vellen over het inhoudelijke dossier (i.c. een conflict van een huurder met een sociaal verhuurkantoor).
3. De derde klacht betrof de klacht van een gemeenteraadslid tegen de behandeling door de provinciegouverneur van een klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht tegen een vergunningsbeslissing genomen door het schepencollege. Deze klacht werd aan de klachtenbehandelaar van ABB bezorgd door de Vlaamse ombudsdienst die de klager zelf al had geantwoord en de gouverneur in dit specifieke geval in het gelijk heeft gesteld. De Vlaamse ombudsdienst wijst ABB er evenwel op enige voorzichtigheid aan de dag te leggen bij het behandelen van soortgelijke klachten in de toekomst. ABB had namelijk de klacht van het gemeenteraadslid doorgestuurd naar de deputatie die als beroepsinstantie voor bouwberoepen fungeert, maar gelet op de specifieke ontvankelijkheidsvoorwaarden voor bouwberoepen is dit niet in alle gevallen de juridisch correcte werkwijze. Dit kan alleen wanneer er door anderen al identieke bouwberoepen aanhangig zijn gemaakt bij de deputatie, zoals in deze specifieke case het geval was. De klachtenbehandelaar van ABB heeft het standpunt van de Vlaamse ombudsdienst in deze overgemaakt aan de inhoudelijk bevoegde afdeling van ABB zodat hiermee in de toekomst rekening wordt gehouden.
4. Een vierde klacht handelde over verschillende sollicitaties bij lokale overheden waarover de klager bij de provinciegouverneur al meerdere keren had geklaagd, maar volgens eigen zeggen nooit gehoor vond. De klachtenbehandelaar stelde na onderzoek vast dat

de toezichthoudende overheid (gouverneur en minister) evenals ABB steeds correct hebben geantwoord op de klachten.

5. De volgende klager, financieel beheerder van een stad, meldde een aantal onvolkomenheden van het digitaal loket 'Mijn Binnenland' aan de klachtenbehandelaar van ABB. De bemerkingen van de klager werden bezorgd aan de toepassingsbeheerder van het digitaal loket. Aan de klager werd meegedeeld dat in de mate van het technisch mogelijke de digitale toepassing zal worden aangepast aan zijn bemerkingen.
6. De laatste klacht van het jaar 2016 betrof een klacht wegens eerroof tegen een medewerker van ABB. De klager was van oordeel niet correct te zijn behandeld toen hij een klacht kwam indienen in het kader van het bestuurlijk toezicht en eiste sancties tegen het betrokken personeelslid. De klacht werd ingediend bij het diensthoofd van het personeelslid, die de klacht via zijn afdelingshoofd aan de klachtenbehandelaar bezorgde. De klager is evenwel geen onbekende voor ABB. De klacht werd door de klachtenbehandelaar van ABB niet ontvankelijk verklaard voor wat het aspect 'eerroof' betreft (want hiervoor is enkel de correctionele rechtbank bevoegd) en bovendien ongegrond bevonden. Volgens de informatie die door de hiërarchische meerderen van betrokken medewerker werd verstrekt, was het immers enkel tot een woordenwisseling gekomen tussen de klager en de medewerker en staat de eis om aan de medewerker een sanctie op te leggen niet in verhouding tot de feiten die zich hebben voorgedaan. Deze argumenten werden per brief meegedeeld aan de klager. De klacht die hij in het kader van het bestuurlijk toezicht kwam indienen, is verder in behandeling genomen door de bevoegde inhoudelijke afdeling.

Naast deze klachten ontving de klachtenbehandelaar van ABB in 2016 nog 5 andere klachten, die bij nader onderzoek geen klachten bleken te zijn over de werking van het Agentschap Binnenlands Bestuur of het handelen van zijn personeelsleden, maar wel klachten die kaderen in de procedure van het bestuurlijk toezicht zoals bepaald in de organieke decreten van de lokale besturen en die verkeerdelijk bij de klachtenbehandelaar werden ingediend. Ze werden steeds doorgestuurd naar de inhoudelijk bevoegde afdeling van ABB voor verdere behandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht.