

Klachtenrapport Agentschap Binnenlands Bestuur 2019

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling Personeel & Organisatie. Burgers kunnen bij deze dienst een klacht indienen tegen de dienstverlening van ABB via een specifiek e-mailadres klacht.abb@vlaanderen.be. De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website ABB). Alle personeelsleden van ABB zijn via de interne communicatiekanalen geïnformeerd over de opdracht en de werking van de klachtendienst. Zij zijn gevraagd om alle klachten of andere uitingen van ongenoegen over de werking van ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te bezorgen en deze dienst tevens te laten weten wat zij hiermee hebben gedaan of van plan zijn te doen. Toelichting bij de werking en de contactgegevens van de klachtendienst zijn permanent beschikbaar via het intranet.

Het directiecomité van ABB heeft naar aanleiding van het Bestuursdecreet het klachtenmanagement binnen het agentschap grondig geëvalueerd en bijgestuurd. ABB wil hiermee tegemoet komen aan de wil van de decreetgever om meer aandacht te besteden aan 'bemiddeling' en 'verzoening' tussen burger en overheid. Zo hoopt ABB zijn dienstverlening in het algemeen en die van de klachtendienst in het bijzonder, alsook de jaarlijkse klachtenrapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, kwalitatief te verbeteren. Dit eerste klachtenrapport na de interne bijsturing is een eerste aanzet hiertoe.

De klachtendienst ontving in 2019 rechtstreeks of via het generieke e-mailadres van de entiteit **10 formele klachten** gericht tegen het agentschap (> 4 klachten in 2018, 2 in 2017 en 6 in 2016). Hierna volgt een korte analyse van deze formele klachten en de eventuele leerpunten voor het agentschap:

1. Een eerste klacht betrof een schadeclaim die ABB ontving wegens auteursrechterlijke inbreuk door het publiceren zonder licentie van een foto van verkiezingsaanplakborden op de website test.vlaanderenkiest.be. Na vraag tot verduidelijking aan de klager en na grondig juridisch onderzoek, werd beslist om het gevorderde bedrag te betalen. Dit bedrag vormt enerzijds een vergoeding voor de schade die het fotoagentschap geleden zou hebben en anderzijds een licentie voor het gebruik van de foto.

ABB heeft vervolgens alle foto's die niet tot de Belga- of Shutterstocklicentie behoren of waarover geen zekerheid bestaat dat ze mogen worden gepubliceerd, verwijderd van [\(test\).vlaanderenkiest.be](http://(test).vlaanderenkiest.be).

Leerpunt voor ABB: ABB zal in de toekomst omzichtiger omspringen bij het hergebruik van extern materiaal afkomstig van het internet.

2. Een tweede dossier betrof een klacht over technische problemen met het digitaal Loket voor lokale besturen. Eerdere mails van de klager gericht aan de helpdesk brachten geen oplossing. Deze eerdere mails waren echter ongelukkigerwijze in de spamfolder van de ontwikkelaars van het digitaal loket terecht gekomen. Hierdoor bleef een oplossing voor het technisch probleem op korte termijn uit. Het technisch probleem werd snel opgelost en er werd voor gezorgd dat dergelijke mails voortaan niet meer in de spamfolder terecht komen.
3. Een derde klacht handelde over de wijze van behandeling door ABB van een klacht over een aanslepend probleem van de klager met een gemeentebestuur en over de moeilijke bereikbaarheid van de diensten van ABB om over deze klacht te communiceren. Er werden evenwel geen onregelmatigheden vastgesteld in de wijze van behandeling van de klacht

door ABB in het kader van het bestuurlijk toezicht. Wat betreft de communicatie over het dossier, kon over het resultaat van het onderzoek niet gecommuniceerd worden zolang hierover geen standpunt was ingenomen. In dit specifiek geval heeft de gemeente pas, na diverse herinneringen van ABB, na meer dan drie maanden haar standpunt aan ABB bezorgd. Om die reden kon, tot op dat ogenblik, ook geen specifieke informatie over het dossier worden meegedeeld aan de klager. De klager werd hiervan in kennis gesteld.

4. Een gemeenteraadslid klaagde over het uitblijven van een antwoord op twee aan ABB gestelde adviesvragen en vroeg de klachtendienst om bemiddelend op te treden bij de inhoudelijk bevoegde afdelingen, wat ook is gebeurd, met gewenst resultaat *(zie ook verder)*.
5. Een burger klaagde over het uitblijven van een antwoord op een eerder ingediende klacht via het generieke e-mailadres binnenland@vlaanderen.be. De eerder ingediende klacht was inderdaad nooit beantwoord (door een fout gemaakt bij de dispatching vanuit het generiek mailadres 'binnenland'). De klacht werd zo snel als mogelijk behandeld door de inhoudelijk bevoegde afdeling.
6. Gelijkaardige klacht als onder nr. 5.
7. Een bepaalde klager blijft al sedert 2016 steeds weer opnieuw zijn beklag maken over de werking van een gemeentelijke ombudsdienst, die bemiddelend probeert op te treden in een conflict van de klager met een sociaal verhuurkantoor. De klager vindt ook dat ABB hierin zijn verantwoordelijkheid ontloopt. ABB heeft de klager er echter herhaaldelijk op gewezen dat de toezichthoudende overheid noch de klachtendienst van ABB bevoegd is om de werking van de onafhankelijke gemeentelijke ombudsdienst te beoordelen noch een oordeel te vellen over zijn al jaren aanslepend conflict met het sociaal verhuurkantoor. De klager werd hier nog een laatste maal op gewezen (met verwijzing naar de vorige antwoorden).
8. Een inwoner van de gemeente Voeren betwistte bij de Vlaamse Ombudsdienst de afwijzing van zijn klacht door de provinciegouverneur over een gemeenteraadsbeslissing van de gemeente Voeren wegens laattijdige en niet vorm-conforme indiening van de klacht. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg de klachtendienst van ABB ermee over te waken dat deze nieuwe klacht snel zou worden behandeld. De klachtendienst heeft hierop aangedrongen bij de inhoudelijk bevoegde afdeling. De klager werd opnieuw door de provinciegouverneur ervan in kennis gesteld dat zijn eerste klacht volgens de vigerende regelgeving wel degelijk te laat en niet vorm-conform werd ingediend.
9. Een andere klager diende bij de Klachtendienst klacht in tegen ABB over de onbehoorlijke behandeling door de provinciegouverneur van een door hem in het kader van het bestuurlijk toezicht ingediende klacht tegen een gemeentebestuur aangaande een onteigeningsprocedure. Hij beschuldigde meer bepaald de burgemeester van de betrokken gemeente van schriftvervalsing in het kader van deze onteigeningsprocedure. De Klachtendienst heeft echter op basis van het inmiddels lijvig klachtendossier geen redenen om aan te nemen dat ABB (administratie en gouverneur) de klacht onzorgvuldig zou

hebben behandeld en verwees hierbij ook naar het antwoord van de minister bevoegd voor het binnenlands bestuur aan de klager waarin de minister eveneens duidelijk stelde dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat er schriftvervalsing in hoofde van de burgemeester in het spel zou zijn. De klager voerde hiervoor geen enkel concreet bewijs aan dat een nader onderzoek in die zin zou kunnen verantwoorden.

10. Tot slot maakte via het generieke e-mailadres van ABB een misnoegde kandidaat voor een vacature binnen ABB haar beklag dat ze niet weerhouden was voor de functie in kwestie, maar deelde in dezelfde mail ook mee dat ze de beslissing van het agentschap niet zou aanvechten. De kandidaat kon namelijk een schorsing en/of nietigverklaring van de beslissing vragen bij de Raad van State, zoals haar was meegedeeld. Samen met de afdeling Personeel & Organisatie van ABB werd de procedure opnieuw bekeken, maar werd er geen reden gevonden om te twijfelen aan de genomen beslissing. Op deze klacht werd dan ook niet verder ingegaan.

Sommige klachten werden niet bij de klachtendienst van ABB ingediend, maar rechtstreeks (of onrechtstreeks via het generieke e-mailadres van ABB) bij de betrokken inhoudelijke afdeling en werden volledig autonoom door deze afdeling afgehandeld:

1. Inbreuk op de GDPR-regelgeving omwille van de zichtbaarheid in een e-mail van alle e-mailadressen van de voorzitters van de kerkbesturen uit de provincie Vlaams-Brabant. Aangezien uit de e-mailadressen niet kon afgeleid worden welke persoon bij welke kerkfabriek hoorde, betrof het hier een laag risico. ABB heeft voor deze fout onmiddellijk zijn verontschuldigingen aangeboden en heeft alle ontvangers van de betrokken e-mail gevraagd deze adresgegevens vertrouwelijk te behandelen. De inbreuk werd ook gemeld aan de Vlaamse Toezichtcommissie.

Leerpunt voor ABB: dit kan in de toekomst worden vermeden door de e-mailadressen als 'BCC-geadresseerden' op te laden (cf. advies DPO-office).

2. Een amateurgenealoog diende tweemaal klacht in tegen de weigering van een gemeentebestuur om hem informatie te verstrekken uit de Burgerlijke Stand van die gemeente voor zijn genealogisch onderzoek. ABB heeft de klager telkens geantwoord dat het agentschap niet bevoegd is voor deze materie en dat hij zich hiervoor tot de Rechtbank van Eerste Aanleg moet richten. Maar de klager nam hier geen genoegen mee, vond dat hij van het kastje naar de muur werd gestuurd en maakte zich kwaad aan de telefoon tegen een medewerkster van het locatiesecretariaat; ook stuurde hij nog een boze e-mail naar ABB. Hierop werd evenwel niet meer gereageerd om de zinloze discussie niet verder op de spits te drijven. Het betrof hier immers duidelijk een klager die niet vatbaar is voor rede.

Leerpunt voor ABB: de afdeling Personeel & Organisatie zal in het kader van het optimalisatietraject van de locatiesecretariaten nader bekijken hoe de medewerkers van deze secretariaten kunnen worden gewapend om zo goed mogelijk met dergelijke situaties om te gaan.

3. Ook nog een andere klager uitte via de telefoon zijn ongenoegen over de afhandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht van de door hem bij de gouverneur ingediende

klacht over zijn geschil met de gemeente over de toepassing van een belastingreglement en vroeg inzage in het dossier. Dit werd hem toegestaan in het kader van de openbaarheid van bestuur.

4. Een gemeentebestuur werd gecontacteerd door een softwarebedrijf met de vraag een nieuw softwarepakket voor de beleids- en beheerscyclus te mogen voorstellen. De firma heeft dit bestuur benaderd op voorstel van een medewerker van ABB, die de e-mailadressen van de algemeen en financieel directeur aan de firma had doorgegeven. De algemeen directeur van het lokaal bestuur stelde de vraag of dit een normale gang van zaken is. Het afdelingshoofd van de betrokken medewerker van ABB heeft zich onmiddellijk verontschuldigd bij de algemeen directeur van de gemeente in kwestie en verklaarde verder dat er twee concrete lokale besturen aan de firma zijn gesuggereerd die men zou kunnen contacteren, omdat zij op een weloverwogen en bewuste manier omgaan met hun beleidsrapportering en open staan voor innovatieve oplossingen, maar dat het deze besturen natuurlijk vrij staat om al dan niet in te gaan op de uitnodiging van de firma. Het afdelingshoofd voegde er nog aan toe dat het misschien beter was geweest om eerst zelf contact op te nemen met de twee besturen, maar dat dit niet is gebeurd om de perceptie te vermijden dat ABB het nieuwe softwarepakket actief promoot. Voor de algemeen directeur van het gemeentebestuur volstond dit antwoord.

De meeste klachten die ABB ontvangt, hebben betrekking op beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht of liggen in het verlengde ervan door het niet aanvaarden door de klager van het door de toezichthoudende overheid (ABB, gouverneur, minister) ingenomen standpunt. Deze klachten worden evenwel nooit door de klachtendienst van het agentschap behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdeling van het agentschap volgens de decretaal voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht en vallen dus buiten de scope van dit rapport. In 2019 behandelde ABB 1039 dergelijke klachten.

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van **14 'herinneringen'** die ABB ontving omwille van het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (13) of (> 1 week) op een dringende adviesvraag (1). Het agentschap bood telkens zijn verontschuldiging aan en beantwoordde vervolgens zo snel mogelijk de adviesvraag. Bij één dergelijke 'herinnering' trad de klachtendienst bemiddelend op bij de twee inhoudelijk bevoegde afdelingen (cf. supra). Ook ontving de financiële cel van het agentschap via de algemene mailbox 'binnenland' van ABB een zevental keer een herinnering voor het niet betalen van nog openstaande facturen. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf worden vereffend. De andere facturen werden betaald zodra alle nodige bewijsstukken aan de financiële dienst van ABB waren bezorgd.

Daarnaast ontvangt de klachtendienst van ABB soms ook klachten (**slechts 1 in 2019**) over aangelegenheden waarvoor het agentschap niet bevoegd is (bv. klachten over bouwovertradingen, onderwijs, sociale steun, verkeerspolitie, ...). Indien dit het geval is, wordt de klager hiervan steeds in kennis gesteld en wordt de klacht doorgestuurd naar de bevoegde dienst (cf. artikel II.78, eerste lid van het Bestuursdecreet).

Tot slot vermelden we nog dat ABB in totaal 15 websites beheert naast meerdere digitale toepassingen (ABB-koepelsite en deelwebsites, Digitaal Loket voor de lokale besturen, Gemeente- en Stadsmonitor, Gelinkt Notuleren, BBC – data & analyses, Mandatendatabank, Digitaal

Klachtenformulier, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (**een 30-tal in 2019**) over vooral technische problemen (cf. formele klacht nr. 2 hier boven), foutmeldingen of niet werkende links, maar ook driemaal de melding van tegenstrijdige (en volgens twee melders zelfs voorbijgestreefde) informatie op de website Lokaal Bestuur van ABB, éénmaal over het ontbreken van bepaalde informatie en twee suggesties tot verbetering van de Gemeente- en Stadsmonitor (in het kader van een georganiseerde bevraging van de stakeholders). ABB streeft er steeds naar om de gemelde problemen zo snel mogelijk op te lossen en om de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van zijn websites en digitale toepassingen continu te verbeteren.