Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 266
van **PAUL VAN MIERT**
datum: 20 april 2021

---

aan **BART SOMERS**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) - Klachtendossiers

Burgers kunnen via het Agentschap Binnenlands Bestuur een klacht indienen tegen de dienstverlening van het agentschap maar ook tegen beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht.

Tussen 2013 en 2018 ontving ABB 5215 klachtendossiers tegen lokale besturen. 83 procent (d.i. 4334) daarvan waren klachten tegen een gemeentebestuur. In de periode van 1 januari tot 30 september 2019 werden 731 klachtendossiers geopend. Bijna 88 procent (d.i. 643) waren klachten tegen een gemeentebestuur. In het kader van bestuurlijk toezicht op lokale besturen behandelde ABB in 2020 1138 klachten.

1. Graag had ik volgende gegevens ontvangen:
   a) een overzicht van het aantal klachten n.a.v. bestuurlijk toezicht ingediend bij ABB voor de laatste 5 jaar per thematische opsplitsing van de aard van de klacht;
   b) een overzicht van het aantal klachten n.a.v. bestuurlijk toezicht voor de laatste 5 jaar per gemeente;
   c) een overzicht van het aantal klachten m.b.t. de dienstverlening van ABB zelf voor de laatste 5 jaar. Gelieve eveneens de aard van de klachten mee te delen.
2. Kan de minister per jaar aangeven in hoeveel gevallen een klacht aanleiding gaf tot vernietiging van een besluit van een lokaal bestuur?
3. Kan de minister per jaar aangeven in hoeveel gevallen de klacht niet ontvankelijk werd verklaard?
4. Wat is de gemiddelde antwoordtermijn voor de behandeling van een klacht? Hoe evalueert de minister deze termijn?
5. Werd er recentelijk een evaluatie van de bestaande klachtenprocedure uitgevoerd? Ziet de minister verbeterpunten m.b.t. de bestaande klachtenprocedure?

BART SOMERS
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD
op vraag nr. 266 van 20 april 2021
van **PAUL VAN MIERT**

---

1. Het aantal geregistreerde klachten bij ABB stijgt jaar na jaar. Voor de gegevens n.a.v. bestuurlijk toezicht worden de volgende bestuurstypes in aanmerking genomen: provinciebestuur, autonoom provinciebedrijf, gemeentebestuur, autonoom gemeentebedrijf, district en OCMW.

   a) Hieronder volgt een overzicht van het aantal klachten n.a.v. bestuurlijk toezicht ingediend bij ABB voor de laatste 5 jaar per thematische opsplitsing van de aard van de klacht:

      Aantal klachten per thema:

	2016	2017	2018	2019	2020	Totaal
Organisatie en Werking	509	559	568	840	930	3406
Financiën	48	33	25	78	82	266
Personeel	70	60	105	85	78	398
Andere thema's	82	76	61	20	44	283
Totaal	709	728	759	1023	1134	

   b) Voor een overzicht van het aantal klachten n.a.v. bestuurlijk toezicht voor de laatste 5 jaar per gemeente, verwijs ik naar de lijst in bijlage 1. Bij deze cijfergegevens worden de effectieve gemeentenamen van dat moment gehanteerd (voor de periode voor 2019 worden de oorspronkelijke gemeentenamen gebruikt; vanaf 2019 de nieuwe namen van de fusiegemeenten).

   c) De afgelopen 5 jaar registreerde ABB het volgende aantal klachten m.b.t. de dienstverlening van de entiteit zelf:

      2016: 6 klachten
      2017: 2 klachten
      2018: 4 klachten
      2019: 14 klachten
      2020: 19 klachten

      Het toegenomen aantal klachten sedert 2019 is vooral het gevolg van een grondige interne evaluatie en bijsturing van de klachtenregistratie en -behandeling in 2019. Sindsdien registreert de klachtenvoorziening van het ABB niet enkel de klachten die zijzelf ontvangt, maar ook de klachten over de interne werking en dienstverlening die elders binnen de entiteit toekomen, zoals bijvoorbeeld in de mailboxen van de in totaal 15 webapplicaties die ABB beheert.
      Globaal genomen gaan de meeste klachten over eerder behandelde klachten in het kader van het bestuurlijk toezicht, waarbij de klager zich niet wenste neer te leggen bij de beslissing van de toezichthouder (gouverneur/minister).

ABB brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Voor de precieze aard van de klachten verwijs ik dan ook naar deze jaarlijkse rapporten, die ik als bijlage aan mijn antwoord toevoeg.
De Vlaamse Ombudsdienst neemt deze rapporten ieder jaar vanaf 2017 integraal over in zijn jaarlijks Klachtenboek/Bemiddelingsboek.

Zie hiervoor de website van de Vlaamse Ombudsdienst: Eerstelijnsklachtenrapporten (vlaamseombudsdienst.be).

2. In het overzicht hieronder wordt per jaar weergegeven hoeveel klachten aanleiding gaven tot vernietiging van een besluit van een lokaal bestuur. Van de 214 klachten in 2019 handelen er 122 klachten over eenzelfde aangelegenheid in een bestuur.

   Aantal klachten met vernietiging per jaar:

	Aantal vernietigingen
2016	13
2017	14
2018	38
2019	214
2020	102
Totaal	381

3. In het overzicht hieronder wordt per jaar weergegeven in hoeveel gevallen een klacht niet ontvankelijk werd verklaard.

   Een klacht is onontvankelijk indien hij te laat wordt ingediend, d.i. nadat de termijn van toezicht is verstreken.

   Aantal niet ontvankelijke klachten:

	Aantal niet ontvankelijk
2016	7
2017	9
2018	14
2019	40
2020	34
Totaal	104

4. De gemiddelde antwoordtermijn voor de behandeling van een klacht is 54 dagen voor de periode tussen 2019 en 2020. Dit cijfer geeft echter een vertekend beeld door uitzonderlijk lange en korte antwoordtermijnen. Een betere indicator voor de antwoordtermijn is de mediaan. Deze is 48 dagen voor dezelfde periode. Hiernaast werd 25% van de klachten afgewerkt binnen de 35 dagen en 75% binnen de 70 dagen.

   Deze antwoordtermijn lijkt mij een redelijke termijn die een evenwicht biedt tussen snelle rechtszekerheid en het voeren van een degelijk onderzoek waarbij de lokale besturen ook nog de kans krijgen om de bestreden beslissing toe te lichten.

5. De regelgeving met betrekking tot het bestuurlijk toezicht werd met de opmaak van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 (DLB) en het provinciedecreet (PD) grondig gewijzigd. Ook de klachtenprocedure werd toen onder de loep genomen. Deze wijzigingen traden op 1 januari 2019 (DLB) en op 3 december 2018 (PD) in werking.

   De nieuwe toezichtregeling gaat uit van een grotere actieve openbaarheid. De burger moet online kennis kunnen krijgen van de beslissingen van de lokale besturen en moet ze kunnen consulteren, zodat hij eventueel een klacht kan indienen bij de toezichthoudende overheid.

   Er werd ook volop ingezet op 'maximale digitalisering' van interne en externe processen van de toezichtregeling en klachtenprocedure.

   Bovendien werd het bestuurlijk toezicht vereenvoudigd, hetgeen ook bijdraagt tot een snellere rechtszekerheid.

   Het lijkt mij nog te vroeg om deze wijzigingen te onderwerpen aan een grondige evaluatie. Ik heb ook geen signalen opgevangen dat er zich grote aanpassingen of wijzigingen opdringen.

BIJLAGEN

1. Overzicht van het aantal klachten n.a.v. bestuurlijk toezicht voor de laatste 5 jaar per gemeente (voor vraag 1b)
2. a. Klachtenrapport ABB 2016 (voor vraag 1c)
   b. Klachtenrapport ABB 2017 (voor vraag 1c)
   c. Klachtenrapport ABB 2018 (voor vraag 1c)
   d. Klachtenrapport ABB 2019 (voor vraag 1c)
   e. Klachtenrapport ABB 2020 (voor vraag 1c)